



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
PUEBLA

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
IDENTIDADES DE LOS REPARTIDORES DE UBER
EATS PUEBLA

TESIS

PRESENTADA PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA

PRESENTA

ERICK LÓPEZ CRUZ

MATRICULA

201229031

DIRECTOR

DR. OSCAR CALDERÓN MORILLÓN

MARZO, 2019



BUAP.

**OF. CTE 213/2019
ORDEN DE IMPRESIÓN
SOCIOLOGÍA**

**DR. LUIS OCHOA BILBAO
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE DERECHO
Y CIENCIAS SOCIALES DE LA BENEMERITA
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA.
P R E S E N T E:**

En atención al voto aprobatorio emitido por el C.

DR. OSCAR CALDERÓN MORILLÓN

Respecto del contenido de la tesis profesional presentada por el (a) pasante:

ERICK LÓPEZ CRUZ

TITULADA: "IDENTIDADES DE LOS REPARTIDORES DE UBER EATS PUEBLA".

Esta coordinación a mi cargo autoriza la impresión y la publicación de la misma, en virtud de reunir los requisitos básicos de un trabajo de investigación.

**ATENTAMENTE
"PENSAR BIEN PARA VIVIR MEJOR"
H. PUEBLA DE Z., A 19 DE FEBRERO DE 2019.**

**MTRA. MARIA PAULA CATALINA MEDELLIN SANCHEZ
COORD. DE TITULACIÓN Y EGRESO**

C.c.p. ARCHIVO
M.MPCM/MACM

Facultad
de Derecho
y Ciencias Sociales

Av. San Claudio y 22 sur, Ciudad
Universitaria, Col. San Manuel,
Puebla, Pue. C.P. 72570
01 (222) 229 55 00 Ext. 7725



BUAP.

OF. CTE 214/2019
JURADO DE EXAMEN
TESIS
SOCIOLOGÍA

MTRA. MARIA ELENA RUIZ VELASCO
DIRECTORA DE ADMINISTRACION ESCOLAR
DE LA BUAP.
PRESENTE:

Por este conducto hago de su conocimiento que se ha designado como jurado de examen profesional del pasante en Sociología:

ERICK LÓPEZ CRUZ

A los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE: DR. OSCAR CALDERÓN MORILLÓN
SECRETARIO: DRA. MIRZA AGUILAR PEREZ
VOCAL: DR. ALFONSO CANO ROBLES

Mismo que se realizará el **14 de marzo** del año en curso a las **12:00 pm** horas en las aulas de exámenes profesionales de esta institución.

ATENTAMENTE
"PENSAR BIEN PARA VIVIR MEJOR"
H. PUEBLA DE Z., A 19 DE FEBRERO DE 2019


DR. LUIS OCHOA BILBAO
DIRECTOR


MTRA. MARIA PAULA CATALINA MEDELLIN SANCHEZ
COORD. DE TITULACIÓN Y EGRESO

C.c.p. ARCHIVO
M.MPCM/MACM

Facultad
de Derecho
y Ciencias Sociales

Av. San Claudio y 22 sur, Ciudad
Universitaria, Col. San Manuel,
Puebla, Pue. C.P. 72570
01 (222) 229 55 00 Ext. 7725

Asunto: Voto aprobatorio de tesis de Erick López Cruz

DR. LUIS OCHOA BILBAO
DIRECTOR
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
P R E S E N T E

A la Atención:
Mtra. Ma. Paula Catalina Medellín Sánchez
Coordinadora de Titulación y Egreso

Por este medio, comunico a usted que he revisado el trabajo de tesis del alumno **Erick López Cruz**, matrícula **201229031** de la licenciatura en Sociología, titulado: **"Identidades de los repartidores de Uber Eats Puebla"**.

Este trabajo de investigación permite profundizar acerca de las condiciones laborales en esta nueva modalidad de los trabajos, llamados desde la Sociología del Trabajo como "atípicos", "los no trabajos" pero que encierran condiciones de trabajo precarias. Los procesos de flexibilización de los mercados laborales y la distribución del mercado de alimentos que se elaboran en restaurantes o locales han incorporado las nuevas tecnologías de la información a de distribución gracias al servicio de reparto a domicilio que ofrece un tercero como UBER EATS; a través de esta investigación se expone como este tipo de trabajos, fragmenta las identidades laborales, dimensiones que son expuestas de manera brillante en esta investigación.

Por lo antes expuesto, la tesis cumple con todas las condiciones de metodología y de contenido requeridas en un trabajo de investigación, por lo que doy mi **voto aprobatorio**.

Por su atención le doy las gracias anticipadas.

ATENTAMENTE
"PENSAR BIEN PARA VIVIR MEJOR"
H. PUEBLA DE Z., 12 DE FEBRERO DE 2019.



DR. OSCAR CALDERÓN MORILLÓN
PROFESOR INVESTIGADOR



BUAP.

OF. CTE 132/2019
DIRECTOR TESIS
SOCIOLOGÍA

DR. OSCAR CALDERON MORILLON.
CATEDRATICO DE LA FACULTAD DE DERECHO
Y CIENCIAS SOCIALES DE LA BENEMERITA
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA.
PRESENTE:



Por este conducto hago de su conocimiento que se le ha designado como director de tesis del
(la) pasante:

ERICK LOPEZ CRUZ

Con el fin de que se le (s) oriente y asesore en la elaboración de su tesis profesional:

"IDENTIDADES DE LOS REPARTIDORES DE UBER EATS PUEBLA".

Así mismo, hago de su conocimiento que el tesista deberá cumplir su investigación en un periodo de tres meses, y de un año como máximo. Es obligatorio entregar cada mes su avance de investigación firmado por su asesor. El voto aprobatorio avalara la forma y contenido de la tesis. De no cumplir con este requisito será cancelado su proyecto todo esto con el fin de autorizar la impresión y publicación de la misma.

ATENTAMENTE
"PENSAR BIEN PARA VIVIR MEJOR"
H. PUEBLA DE Z., A. 1 DE FEBRERO DE 2019.


DR. LUIS OCHOA BILBAO
DIRECTOR


MTRA. MARIA PAULA CATALINA MEDELLIN SANCHEZ
COORD. DE TITULACIÓN Y EGRESO

C.c.p. ARCHIVO
M.MPCM/MACM

Facultad
de Derecho
y Ciencias Sociales

Av. San Claudio y 22 sur, Ciudad
Universitaria, Col. San Manuel,
Puebla, Pue. C.P. 72570
01 (222) 229 55 00 Ext. 7725

Contenido

Introducción.	9
El mercado: terreno en disputa para Uber Eats.	10
Nuevas dinámicas en el trabajo.	12
Preguntas que guían la investigación.	14
Capítulo 1. El trabajo en Uber Eats.	16
Actores en el proceso de trabajo.	18
Aspectos que implica una jornada de trabajo dentro de la aplicación de Uber Eats en Puebla.	20
Tiempo de trabajo.	21
Ganancias.....	21
Espacio de trabajo.....	24
Principales riesgos.	25
Resistencia al control del trabajo.	27
Otros instrumentos de trabajo.	28
Servicios tecnológicos que hacen posible la actividad.....	29
Síntesis.	35
Capítulo 2. Lineamientos teóricos. Construcción de identidad en el trabajo.	38
El trabajo y la sociedad.	38
El análisis de las relaciones laborales.	39
Neoliberalismo: la fuerza laboral desprotegida.	41
Consecuencias del neoliberalismo en la población económicamente activa de Puebla	42
El cambio tecnológico.....	48
Concepto de trabajo no clásico y flexibilidad.	49
Concepto de identidad.....	53
Identidad laboral.	64
Capítulo 3. El cómo abordar la identidad laboral.	68
Positivismo.	70
Hermenéutica.....	71
Realismo crítico.	72
Observación participante.....	75
Rol del investigador.....	82

Alcances de la observación participante.....	84
Entrevista a profundidad.....	86
Capítulo 4. Análisis de resultados y conclusión.....	88
Identidad para sí.....	88
Identidad para los otros.....	97
Perfiles identitarios.....	105
Estudiante- trabajador.....	105
Trabajador Uber Eats tiempo completo/medio tiempo.....	106
Conclusión.....	108
Anexos.....	111
1. Fotografías en el espacio de trabajo.....	111
3. Capturas de pantalla de grupos e información.....	113
3. Cuestionario.....	114
Lista de referencias.....	116

Introducción.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han tomado mucha importancia en el siglo XXI para la sociedad. La mayor parte del mundo se encuentra interconectada en la red y muchas de las actividades domésticas, productivas y de ocio se realizan por medio de computadoras y aparatos electrónicos con acceso a internet.

En este caso, el mercado de alimentos que se elaboran en restaurantes o locales ha incorporado una nueva manera de distribución, gracias al servicio de reparto a domicilio que ofrece un tercero como Uber EATS, que se encarga de colocar el producto en un nuevo mercado y al mismo tiempo incorporar una gran cantidad de personas para laborar realizando entregas.

Por tanto, la presente investigación explora la manera de relacionarse con el trabajo por parte de quienes reparten comida a domicilio en bicicleta utilizando la plataforma de Uber Eats y concretamente se pregunta ¿Cómo construyen identidad en el trabajo los repartidores?

Para esto, primeramente se describe el proceso de trabajo, espacios, actores, colectividades y relaciones que se establecen dentro de la jornada laboral de un repartidor en línea así como aspectos destacados que se encontraron al realizar observación participante.

Posteriormente se presentan los lineamientos teóricos para conceptualizar el trabajo y sus transformaciones en los años recientes, tomando en cuenta el concepto de trabajo no clásico que propone Enrique De la Garza así como el concepto de identidad laboral que discute Claude Dubar, también se revisa cómo ha sido estudiada en diferentes mercados de trabajo que se enmarcan en las relaciones económicas actuales que el neoliberalismo ha estructurado en la mayor parte del mundo.

Para abordar el caso concreto de la ciudad de Puebla se da cuenta de las bases epistemológicas y metodológicas que se utilizaron para abordar la realidad y

analizar los datos obtenidos en la observación participante y la entrevista a trabajadores.

Por último se presentan los resultados obtenidos en cuanto al análisis de cómo es que construyen su identidad en el trabajo los repartidores y las conclusiones a las que llega la investigación.

El mercado: terreno en disputa para Uber Eats.

La economía digital ha permitido que nuevos productos ganen terreno en la preferencia de los consumidores, esto significa que nuevos mercados estén en expansión, a los ojos de las empresas, por tanto hay una competencia dentro de los sectores que han introducido a las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTICS) como base para los servicios que ofrecen. Uno de ellos es el sector alimenticio que va incrementando ganancias y espacios en todo el mundo.

El mercado del reparto de comida a domicilio va en aumento ya generando ganancias calculadas en 83 mil millones de euros, en donde se distinguen empresas pioneras o “tradicionales como Just Eat que está presente en 12 países y que reúne aproximadamente 60000 restaurantes en su plataforma; y las que se han incorporado recientemente a la disputa por el mercado como es Uber Eats quién en el primer mes de introducción en Madrid obtuvo 30,000 descargas superando expectativas (Paniagua, 2017).

La principal diferencia de diseño de estas dos típicas plataformas es que la primera contacta al cliente con el restaurante y este a su vez envía el alimento con sus propios repartidores; a diferencia, de Uber Eats que cuenta con repartidores autónomos que se encargan de entregar los pedidos de varios establecimientos, aunque en España ya se han presentado denuncias ante la inspección del trabajo por la inconformidad con la relación laboral (EFEAGRO, 2018).

Aunque el mercado tiene un éxito creciente según el director de Uber Eats España Manuel Pujol aún es un mercado fuerte para explotar pues en el año 2017 afirmó

que es únicamente del 10 al 15% que se hacen los encargos de manera online frente al casi 90% que se hace de la manera telefónica en ese país. De acuerdo con la consultora Mckinsey el 26% de los pedidos de comida se hacen de manera online en el mundo, también informa que la preferencia por el método de encargo se debe a la rapidez y la personalización en el servicio (Paniagua, 2017).

Por su parte Just Eat ha realizado un informe dando a conocer las cifras estadísticas del año 2016 con los datos obtenidos en una encuesta en España con más de 4000 usuarios y datos internos. Entre los que se destaca que:

- a) Los restaurantes pueden incrementar 25% su facturación
- b) El usuario de comida a domicilio se presenta como una persona joven, cosmopolita, de poder adquisitivo medio y que vive en familia o en pareja.
- c) Entre 25 y 34 años es la población que más ordena por internet
- d) La exigencia en la calidad del servicio es una prioridad del consumidor
- e) Cuando más se consume es de camino del trabajo a casa, cuando transmiten eventos deportivos o televisivos y el día de San Valentín que aumentan los encargos en 50% (Just Eat, 2016).

Los datos anteriores son interesantes porque dan cuenta de una dinámica de tal magnitud que se cuantifica en miles de usuarios tomando en cuenta solo una de las aplicaciones, asimismo explica una nueva forma de consumo en donde las empresas buscan innovar en el mercado y explotarlo de diferentes maneras.

Uber Eats en México.

Uber Eats se encuentra en 13 países y más de 50 ciudades, según su página web oficial, “está creciendo rápido” (Uber Eats, s.f.), y en México en 2018 se busca expandir de 7 a 16 ciudades de acuerdo con su directora Caroline Merin, hasta el año 2017 ya se encontraba en la ciudad de México, Guadalajara, Tijuana, Hermosillo, Puebla, Querétaro y Monterrey (López, 2017).

En octubre del año 2016 Uber Eats se lanzó al mercado en la ciudad de México obteniendo la respuesta más favorable registrada en el mundo pues en la primera

semana logró una demanda cuatro veces mayor que cualquier otra ciudad según Francisco Sordo el director de Uber en México y el Caribe (Anderson, 2016).

México figura entre los cinco países que más consumen por medio de la aplicación de Uber Eats a finales del año 2017 ya se contaban con 5000 restaurantes asociados en las siete ciudades y ya se habían entregado 10 millones de hamburguesas en tan solo el primer año de actividad de acuerdo con las declaraciones de directivos (Rodríguez, 2017).

Los anteriores datos que se han publicado en distintos medios de información dan cuenta de la amplia actividad que se tiene en el mercado del reparto de comida y el éxito que representa para la empresa instalar ese servicio en México, aunque de las condiciones en que laboran los repartidores no se dan declaraciones pues aunque es una forma distinta de trabajo no se han hecho muchas preguntas al respecto y la empresa ha marcado que la relación con los trabajadores responde a la figura de “socio” lo cual es ambiguo y es una parte de lo que se busca explicar en la investigación presente.

[Nuevas dinámicas en el trabajo.](#)

Los cambios en los procesos de producción, distribución y consumo que se llevaron a cabo desde las tres últimas décadas del siglo XX abrieron nuevas interrogantes en lo que respecta a las relaciones laborales o lo que es considerado como trabajo. Los tres sucesos más destacados son la crisis del Estado benefactor, la restructuración económica y la crisis del marxismo que dio como resultado nuevos enfoques para abordar las relaciones laborales (De la Garza, 2000).

Dentro de la restructuración productiva se destaca un viraje hacia la producción de servicios y productos inmateriales en los cuales la presencia del consumidor o usuario tiene un papel principal, así como el cambio de una producción en masa por una diversidad de productos que se destaca más por la personalización de acuerdo con los diferentes tipos de consumidores y además un capitalismo

globalizado e interconectado en tiempo real gracias a la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación.

Esto lo explica Castells (2000, p. 44):

“La innovación tecnológica y el cambio organizativo, centrados en la flexibilidad y la adaptabilidad, fueron absolutamente cruciales para determinar la velocidad y la eficacia de la reestructuración. Cabe sostener que, sin la nueva tecnología de la información, el capitalismo global habría sido una realidad mucho más limitada, la gestión flexible se habría reducido a recortes de mano de obra. (. . .)”

Igualmente adquieren mayor interés teórico aquellos sectores que en la economía neoclásica no se prestó suficiente atención como lo puede ser el trabajo doméstico o el sector informal. Pues como plantea De la Garza (2001, p. 12):

“La sociedad capitalista y en particular la economía neoclásica nos acostumbró a entender por trabajo al asalariado. El uso restringido del concepto trabajo como asalariado conduce a consideraciones como su pérdida de importancia en la población económicamente activa (PEA), o bien a la constatación de la disminución del empleo en el sector industrial.”

En México de acuerdo con los últimos datos proporcionados por INEGI (2017) el 60% de la población económicamente activa se ubica dentro del sector terciario o de servicios por lo que el estudio de las actividades relacionadas en este sector demandan especial atención ya que es la mayor parte de la fuerza de trabajo y sobre todo porque es un sector en donde las condiciones en términos de seguridad social y estabilidad son inexistentes o precarias.

A finales del siglo pasado, según García (1999) explica que el problema del desempleo en México no es una cuestión preocupante pues se tienen bajas tasas que van desde un 3% a un 5 % en cuestión del desempleo abierto; el problema laboral en México sería el no contar con seguro de desempleo por lo tanto los trabajadores entran al mercado de trabajo en un sector que no demanda altas cualificaciones y que no garantiza una vida digna por tener una condición precaria.

Este sector es el de los servicios, ya sea de manera asalariada, en modo de autoempleo y en otros casos sin contar con una remuneración como en los negocios familiares.

Ante estos cambios las teorías sobre el trabajo han tenido que poner énfasis en otros aspectos que no se enmarcan propiamente en los procesos productivos, como lo es la participación del consumidor, la cultura y la subjetividad. Pues son necesarias nuevas perspectivas y ampliar la visión de lo que es considerado trabajo.

Sin embargo explica De la Garza (2000) que algunas corrientes teóricas como las del fin del trabajo y la posmodernidad han sido optimistas en el sentido de que gracias a la tecnología se disminuirían las jornadas laborales y se terminaría la centralidad del trabajo en las biografías pero lo que se puede constatar empíricamente es que se están incrementando las jornadas en tiempo de trabajo y está desapareciendo la demarcación entre tiempo el de producción y de reproducción como en las formas del trabajo en casa y a destajo.

En el marco del proceso histórico de restructuración productiva, implementación de nuevas tecnologías de la información en el ámbito productivo pero también en el consumo y la necesidad de ampliar la discusión de lo que es considerado trabajo y sus nuevas modalidades se presenta el proyecto de investigación sobre el reparto de comida en línea dentro de la ciudad de Puebla.

Preguntas que guían la investigación.

La pregunta de investigación es: ¿Cómo construyen identidad los repartidores en línea suscritos a Uber Eats en bicicleta en la ciudad de Puebla?

Preguntas específicas:

- 1) ¿Qué importancia tiene el trabajo en la construcción de identidad de los repartidores?
- 2) ¿Cómo interpretan su situación laboral los repartidores?

3) ¿Cómo son las relaciones que establecen con otros sujetos dentro del trabajo?

Objetivo de investigación: Analizar cómo los trabajadores de Uber Eats construyen identidad en el trabajo.

Objetivos específicos:

- Explorar las etapas del proceso laboral de reparto en línea
- Describir la ocupación de los trabajadores en Uber Eats
- Obtener datos cualitativos sobre las experiencias de trabajadores del reparto en línea
- Analizar los datos que impliquen construcción de identidad en el trabajo

Capítulo 1. El trabajo en Uber Eats.

Uber fue creada en 2009, valuada en 68,000. Millones de dólares opera en 269 ciudades es descrita como una gran multinacional con capacidad de salir a bolsa en 2019. Se ha mencionado que su éxito se debe a no contar con trabajadores, y su modelo de negocios es prestar servicios de comunicación en línea (Gil, 2017). Aunque Uber cuenta con varios servicios en esta descripción se abarcará el reparto de comida realizado en bicicletas, excluyendo las motocicletas y automóviles.

A continuación se presenta una descripción del trabajo de reparto en bicicleta (delivery) estando suscrito con una cuenta de conductor en Uber basándose en la experiencia empírica por medio de la Observación participante realizada desde octubre de 2017 a febrero de 2018. Sin embargo el tener una cuenta de repartidor permitió dar un seguimiento durante un año a las actualizaciones implementadas por la empresa y volver a insertarse en campo para corroborar la información obtenida en la inmersión principal que se describe a continuación.

El trabajo de reparto de comida en bicicleta es un servicio en línea que requiere que el repartidor cuente con un plan de internet móvil en su Smartphone para poder estar conectado y recibir los pedidos de la ciudad. Regularmente el área de cobertura es de aproximadamente 5 kilómetros a la redonda, aunque dependiendo de la demanda se puede ampliar. De la misma manera los domicilios de entrega oscilan entre los 3 y 5 kilómetros de distancia respecto del local emisor.

A diferencia de otras empresas que realizan delivery, en Uber Eats los locales deben tener un registro en la aplicación, por tal razón el repartidor ubicará las zonas en que se encuentre una mayoría de locales y con esto será más alta la

probabilidad de obtener una orden pues se escoge al azar el repartidor aunque según la aplicación se da preferencia a quienes tengan mayor calificación.

Sin embargo el trabajar en las calles implica del repartidor astucia en cuanto a técnica de conducción, elaboración de rutas propias, buen trato con el personal y clientela, así como capacidad de respuesta ante la complejidad que se pueda presentar en la ciudad, se puede decir que repartiendo todos los días se encuentra algo nuevo.

Al realizarse observación participante en más de doscientos viajes y en promedio 30 horas semanales durante 5 meses se exploró la dinámica del proceso de trabajo, así como actores implicados en el empleo, prácticas cotidianas, racionales y con sentido, así como solidaridad y espacios de trabajo. Los cuales se detallan a continuación:

Ingreso: El ingreso a la plataforma se puede realizar de dos maneras 1) vía internet y 2) Acudir a las oficinas centrales. En ambos casos se debe crear una cuenta de usuario

1. Los requisitos solicitados para crear una cuenta se deben proporcionar en la página de internet de la aplicación son:
 - a) Nombre y apellido
 - b) Numero celular
 - c) Correo electrónico
 - d) Ciudad
 - e) Código de invitación (opcional)

En la opción vía internet se deben subir los documentos digitalizados.

1. a) Identificación oficial(INE, Pasaporte o cartilla militar liberada)
- b) Comprobante de domicilio
- c) Firma electrónica ¹

¹ Antes de noviembre de 2017 era posible suscribirse por medio de la facturación vía terceros temporalmente.

2. Al acudir a las oficinas se deben llevar los siguientes documentos impresos:
 - a) Identificación oficial(INE, Pasaporte, Cartilla militar liberada)
 - b) Comprobante de domicilio
 - c) Firma electrónica

Después de la entrega de documentos se debe esperar el plazo de aprobación el cual se notifica vía correo electrónico y mensajería móvil. Posteriormente descargar la aplicación “Uber Driver” disponible para teléfonos compatibles con el sistema operativo Android 2013 o posterior y iPhone 4s o superior que cumplen con los requisitos del software.

Una vez realizada la suscripción y aprobación es opcional acudir por la mochila oficial de Uber Eats en las oficinas la cual tiene un costo de 500 pesos en cuatro pagos semanales de 125 pesos. Hecho este trámite el repartidor debe firmar un contrato de prestación de servicio en donde se aclara que no es un trabajador de Uber y que ésta únicamente brinda servicios de comunicación.

Cada repartidor también puede llevar a cabo trabajo de recursos humanos para la empresa pues ella ofrece recompensas por cada trabajador reclutado al completar cierta cantidad de viajes y al mismo tiempo la capacitación es impartida por el repartidor ya que al reclutar a una persona le explicaría los pasos y consejos para obtener las ganancias y realizar el trabajo.

Actores en el proceso de trabajo.

A) Persona que ordena : Es quien accede a la aplicación móvil y marca los productos que desea comprar, la cual tiene una cuenta registrada con una tarjeta de crédito o débito y a partir de (mes) de 2018 también se comenzó a permitir el pago en efectivo, un número telefónico y una dirección de correo electrónico.

B) Establecimiento al que llega el pedido: Es una empresa que se ha dado de alta para ofrecer los servicios en la aplicación además paga un porcentaje de sus ganancias a Uber. Tiene empleados que se ocupan de preparar, hacer embalaje y despachar al repartidor.

c) Repartidor: Es quien transporta el producto de un establecimiento a un lugar/cliente. Debe aceptar el pedido y acudir al establecimiento, así mismo seguir indicaciones de entrega por medio de la aplicación, así como tener contacto con un establecimiento o cliente en diversas ocasiones. Debe tener una cuenta de conductor en la plataforma asociada a un número telefónico y correo electrónico.

d) Persona que recibe la orden: Es quien recibe el producto, puede ser la misma persona que ordenó en la aplicación o una distinta como es el caso de portero, vecino, empleado, etc.

e) Actores externos: Vigilantes, porteros, transeúntes, automovilistas, meseros, policías, etc.

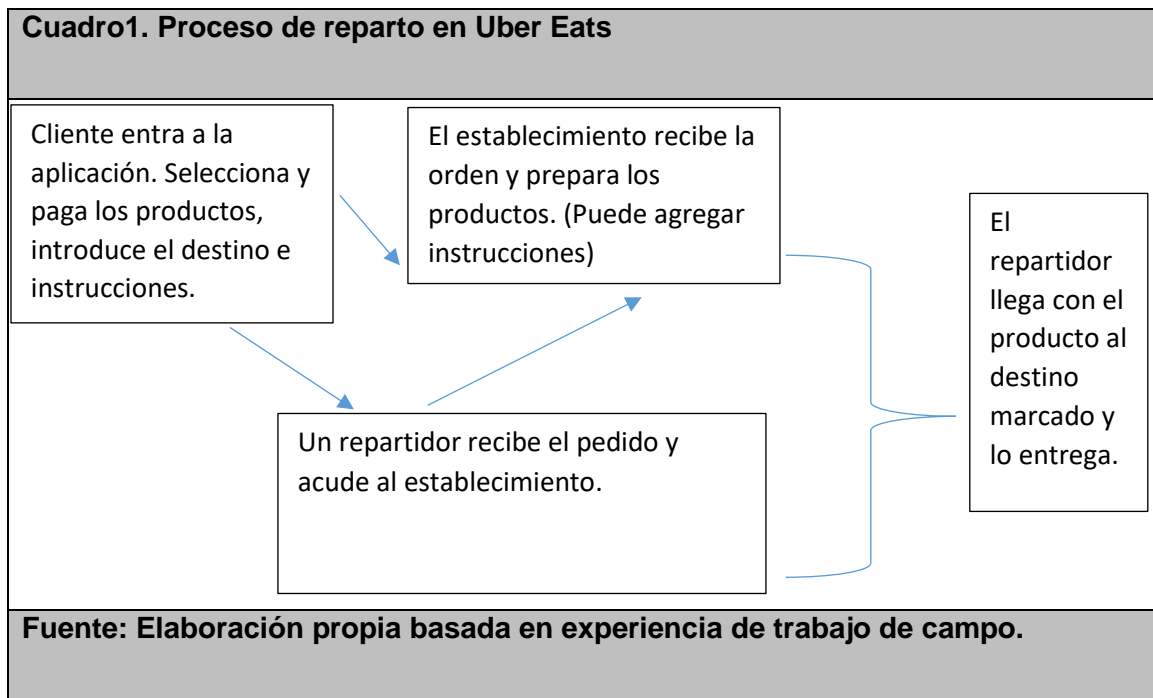
El servicio de reparto en línea requiere que los implicados en el proceso se encuentren conectados a una red de internet en la que cada uno realizará distintas funciones al interactuar con la aplicación y que difieren en cada participante:

En el caso que nos ocupa el del repartidor es imprescindible contar con un equipo telefónico conectado a internet y con la Geo-localización activa en tiempo real. Las interacciones con la aplicación (sin contingencias) se detallan a continuación:

1. .Aceptar el pedido: Llega una notificación que expira en 9 segundos, tiempo en el que el repartidor deberá aceptarla, seleccionándola en la pantalla.
2. Aparecerá en pantalla el establecimiento al cual acudir por el producto.
3. Marcar la opción recoger pedido, aparecerá en pantalla nombre de cliente (cuenta con un código de pedido) y artículos a recoger.
4. Recibir el producto e indicaciones en caso de haber (es opcional opinar como bueno o malo: en caso de mal embalaje, mucho tiempo de espera, productos dañados, otros.) Marcar siguiente para paso iniciar el viaje.
5. Aparecerá dirección destino. Es posible utilizar una aplicación para navegación como google maps o waze. Desplazarse al destino. (En el trayecto es posible llamar al cliente o enviar mensaje así mismo el cliente puede entrar en contacto por los mismos canales).

6. Al arribar al destino. Marcar a persona que se entrega entre las opciones (nombre del cliente, conyugue, portero, otra persona: introducir nombre, un lugar seguro). Calificar la entrega (opcional), como buena o como mala en caso de haber surgido un problema.
7. Elegir la opción completar entrega.
8. Elegir la opción finalizar viaje.
9. Estar conectado para futuros viajes.

A continuación se muestra en el cuadro 1 el proceso de reparto en la aplicación de Uber Eats.



Aspectos que implica una jornada de trabajo dentro de la aplicación de Uber Eats en Puebla.

Requisitos de trabajo: Dentro de la aplicación se contemplan como requisitos el cumplir con los criterios siguientes:

- Aceptación: Contar con un porcentaje de aceptación no menor a 85% (cada pedido no aceptado baja un 10%) el no cumplir con el porcentaje es sancionado con días de suspensión.

- Satisfacción: Es la calificación que establecimientos y clientes registran. Se califican rubros de profesionalismo y exactitud. Menos de 85% es acreedor a baja del sistema.
- Cancelación: porcentaje de pedidos cancelados después de aceptarlos, más del 15% puede acreditar baja del sistema.

Tiempo de trabajo.

En un trabajo flexible como reparto en línea que ofrece la aplicación Uber Eats es posible planificar con anticipación la elección de los días y horarios en que se va trabajar; sin embargo para tomar una decisión se debe valorar que los horarios más demandados son por las mañanas de 9 a 11 horas, las tardes de 1 a 3 y de 6 a 10 de la noche². La elección se basa en una valoración de las ganancias que podría generar el horario y la disponibilidad personal. Una vez que se conecta a la aplicación se está disponible para realizar un viaje.

Los horarios mencionados han sido contemplados por la aplicación como los principales demandados en Puebla, por lo que hasta el momento se “preman” con incentivos para animar a ganar más dinero en ese tiempo y dichos incentivos consisten en lo siguiente:

Requisitos:

- a) Tener una aceptación general de 85% registrada
- b) Requisito de satisfacción general de más de 85%
- c) Tener una tasa de cancelación menor a 15%
- d) Cumplir con un porcentaje de aceptación dentro de la hora marcada por la promoción.

Ganancias.

² Experiencia de trabajo de campo, aunque puede depender otros factores como la zona o la época del año, el clima, etc.

El cumplir con los requisitos en el periodo de lanzamiento de la aplicación otorgaba acceso a las promociones de ganancia por hora o su equivalente proporcional a los minutos en que se encuentre conectado. Estas se presentaban como “ganancias garantizadas por hora” en los primeros meses del lanzamiento de la aplicación en Puebla³.

Como lo muestra a continuación el cuadro 3 dependiendo del día en que se especifica la promoción y la hora marcada en el momento de la aceptación del pedido, se incrementaban las ganancias representando una parte extra al pago normal:

Cuadro 2. Promociones por hora garantizada

UberEats - Tabla Semanal de Promociones							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
9am	55	55	55	55	55	55	80
10	55	55	55	55	55	55	80
11							
12md	55	55	55	55	55	70	80
1	70	70	70	70	70	70	80
2	70	70	70	70	70	70	80
3						70	80
4						70	80
5							
6	55	55	55	55	55	70	80
7	55	55	55	55	55	70	80
8	70	70	70	70	70	70	80
9pm	70	70	70	70	70	70	80
10					55	70	80
11					55	70	80
Día	555 MX	555 MX	555 MX	555 MX	665 MX	880 MX	1,040 MX

Fuente: Recuperado de Promociones especiales durante lanzamiento | Uber Blog [Ilustración]. (2017, 31 agosto). Recuperado 18 febrero, 2018, de <https://www.uber.com/es-MX/blog/promociones-especiales-durante-lanzamiento>

³ Este sistema llegó a su fin en Enero 2018

Al finalizar el periodo de las horas promocionales, se introdujo el sistema de “metas semanales” en un periodo que fue desde enero hasta mayo de 2018, el cual consistió en alcanzar cierta cantidad de entregas a la semana sin importar el día u horario. A continuación se presenta en el cuadro 2 los incentivos del periodo mencionado.

Cuadro3. Promoción “metas de viajes a la semana”	
Entregas completas.	Promoción (ingreso extra) *no acumulables.
25 a 49	\$500 MXN
50 a 74	\$750 MXN
75 a 99	\$1,350 MXN
100 a 124	\$1,900 MXN
125 en adelante	\$2,500 MXN
Fuente: Elaboración propia con datos recibidos por correo electrónico de Uber Eats el 18 de febrero de 2018.	

Otro tipo de promoción es cumplir con cierta cantidad de viajes en días festivos o en los que se espera alta demanda de acuerdo algún evento por ejemplo un partido de futbol, en Puebla se ha hecho promoción de acuerdo a la meta de 10 viajes por día de 10:00am a 10:00pm los días 20 de noviembre de 2017, 24 y 31 de diciembre de 2017 y 1 de enero de 2018. La recompensa en noviembre y diciembre de 2017 han sido de 300 pesos y la de enero de 2018 fue de 500 pesos más aparte las ganancias y viajes independientes de promoción.

Las ganancias por fuera del horario promocional se pagan de acuerdo a tres rubros:

- 1) 9.00 pesos por recoger un pedido
- 2) 5.00 pesos por entrega
- 3) 1.50 pesos por kilómetro recorrido medido de acuerdo a la ruta más corta.⁴

En bicicleta se cobra 35% del total desglosado en las ganancias de cada viaje por concepto de “tasa de servicio Uber” Además se paga un impuesto sobre la tarifa y da como resultado la ganancia del viaje.⁵

Ese fue el criterio que prevaleció durante el tiempo que se realizó la observación participante, sin embargo ellos han ido cambiando y se entiende que la empresa establece las tarifas de acuerdo a sus condiciones, actualmente la aplicación hace una división geográfica de la ciudad de acuerdo con la demanda de cada zona así establece los aumentos con un porcentaje de ganancia extra que puede ir desde el 10% hasta 80% de la ganancia normal.

Espacio de trabajo.

La elección de lugar de trabajo es libre en el sentido de no estar obligado a abarcar alguna zona de la ciudad, sin embargo para poder obtener viajes se tienen contempladas por la aplicación algunas como las principalmente demandadas. Estas han sido registradas y publicadas por la comunicación por correo electrónico que ofrece la aplicación.

Las zonas más demandadas fueron publicadas para Puebla a un mes de su lanzamiento en noviembre de 2017 y de acuerdo con Uber Technologies, Inc. (2017) son: centro, Lomas de angelópolis, La paz y Cholula.

En caso de estar conectado esperando un viaje es común “hacer base” (concepto que es mencionado entre los trabajadores) en un lugar que sea cómodo y conveniente como puede ser un parque, plaza comercial, banqueta, etc. Sin

⁴ La ruta que se toma en cuenta es la que marca la aplicación en el Smartphone.

⁵ Las ganancias se depositan a una cuenta bancaria registrada en la plataforma.

embargo lo principal es buscarlo en una zona de alta demanda. Es en ese tiempo y lugar en donde se socializa, se conoce, se entabla amistad, cuando por diversas circunstancias se encuentran más repartidores en una misma zona. En caso de residir en una zona de alta demanda es común esperar pedidos en el domicilio.

Cada espacio tiene su dinámica a la que el repartidor se debe adaptar ya sea un fraccionamiento privado, plaza comercial, o establecimiento, etc. En caso de alterar el orden establecido puede haber situaciones de conflicto con los vigilantes, encargados, meseros y otros como ha sido observado y registrado testimonio de la observación participante:

Llegamos a la plaza triangulo las ánimas y un policía nos indicó el lugar del estacionamiento a mí me pareció exagerada su forma de darnos la indicación y el amigo de Alfredo también dijo: “se me hizo mala onda su forma de decirnos. Tal vez fue porque me di mucho la vuelta”. Aparcamos las bicicletas en el espacio designado y nos sentamos en las bancas a esperar los pedidos (notas de campo, 2018).

Principales riesgos.

Los riesgos observados pueden ser de dos tipos:

1) Incertidumbre económica puesto que es posible no encontrar o no llegar a los pedidos necesarios para “salvar la promo” o “sacar el día” por las condiciones de oferta y demanda del tiempo y lugar.

Había dos chavos que no conocía pero los salude “Qué onda”, y me dijeron “que ahí”. ¿Cómo van?, pregunté. Me dijeron que no habían agarrado la promo y que se pretendían mover hacía la zona de las ánimas que “ahí nunca falla” porque caen muchos pedidos. Me preguntaron que si quería ir y les dije que sí (Notas de campo, 2018).

2) Riesgos de movilidad urbana como pueden ser choques, caídas, atropellos, y delincuencia; principalmente.

Después me contó que un día ella no se dio cuenta porque iba muy distraída viendo unas tiendas y chocó contra un fierro que ponen afuera para apartar el lugar de los autos (Notas de campo, 2018).

Cabe destacar que antes de la introducción del seguro todos los riesgos debían ser asumidos y responsabilizados al repartidor en cuanto a reparaciones de bicicleta y curaciones pues el protocolo especificado en la aplicación sugería llamar a los servicios de emergencia públicos y posteriormente comunicarse con la empresa únicamente para explicar lo sucedido para que sea posible reponer el pedido en curso, asignándolo a otro repartidor aunque el único costo que absorbía la empresa es el de los alimentos/bebidas que será encargado nuevamente al lugar de procedencia.

En un reportaje sobre Uber Eats en la ciudad de México, la antropóloga Caterina Morbiato ha descrito la experiencia de un accidente anterior a la existencia del seguro:

No pensó nunca en llamarlos. Para qué. Cuando Arandeni se integró a la tripulación de repartidores de comida y alimentos de Uber Eats, el servicio de food delivery operado por Uber, tenía claro que un accidente así podría pasar y que, por parte de la empresa, no recibiría ningún apoyo. Además, no cargaba ningún pedido en ese momento, ni siquiera necesitaba reportar que cancelaba el servicio. Decidió llamar a su hermano y a dos compañeros repartidores. Otro ciclista que iba pasando se detuvo a levantarla. Tenía la mano deshecha, como una rama rota (Morbiato, s.f.).

Fue hasta octubre de 2018 que se ofreció el seguro para repartidores en bicicleta, patinetas o caminadores sin costo, el cual ofrece cobertura mientras se está llevando a cabo una entrega al cubrir gastos médicos, daños materiales y daños a terceros, lo cual es un cambio considerable en cuanto a que abre la posibilidad de actuar ante un incidente y ampara al repartidor.

Sin embargo no es posible acceder completamente a las especificaciones del seguro de trabajo pues únicamente se informó de su existencia por medio de

correo electrónico y se dio a conocer por medio de un blog: para la ciudad de México la aseguradora SURA es la encargada y para el resto del país será con AXA.

Se cuentan con dos coberturas:

1. Mientras se está conectado y hasta que se acepta el pedido:
Responsabilidad civil por daños a terceros
2. En ruta de entregar: Responsabilidad civil por daños a terceros, accidentes personales, gastos médicos, incapacidad y muerte accidental.

No tiene costo, no hay deducible y el monto que cubre es un límite confidencial.

Es interesante el reportaje de Morbiato (s.f.) en donde destaca que para la ciudad de México existe un riesgo laboral por los niveles de contaminación y que podrían impactar significativamente en la salud pues el estar en bicicleta conlleva un ritmo de respiración más agitado llevando a los pulmones más sustancias nocivas, lo cual podría no aplicar para todas las ciudades y ser un caso específico.

[Resistencia al control del trabajo.](#)

En la investigación que realizó Morbiato también se ejemplifica una de las formas en que los repartidores resisten al control y escogen otras maneras de actuar en determinadas circunstancias:

Poncharse: generar un accidente a propósito o fingirlo. Suele suceder que al repartidor le toque recoger un pedido grande. Grande y sabroso. Un pedido tan caro que ni con la ganancia de diez viajes podría cubrir su costo. Puede que en ese momento el repartidor tenga hambre o simplemente antojo y que se encuentre todavía muy lejos del lugar en donde tendría que entregar aquel manjar que aguarda en su mochila. Entonces lo piensa y les pregunta a los demás: « ¿me poncho?». Si todo sale bien, desde el soporte técnico de Uber le dirán que a causa del accidente puede cancelar el pedido y disponer de los alimentos (Morbiato, s.f.).

Algunas formas de resistencia que se han visualizado en cuanto al control del proceso de trabajo pueden ser clasificados como los siguientes

a) Quedarse con el pedido: Esto sucede cuando el repartidor ha recogido el pedido y decide no completarlo, el procedimiento marca hacer una llamada al soporte por lo que se tiene que mentir sobre alguna contingencia que no permite realizar el viaje (accidente, vehículo dañado).

b) Delegar el pedido: Se refiere a que alguna otra persona que no es la registrada en la cuenta realice las entregas. (Se puede llegar a un acuerdo remunerado o por solidaridad)

c) Modificación de vehículo/Utilizar otro vehículo: Se han modificado bicicletas incorporándoles un motor o por el contrario realizar los pedidos en una motocicleta o un auto, teniendo registrada una bicicleta. Los motivos para realizarlo es evitar la fatiga física para no interrumpir la jornada laboral o evitar registrar otro vehículo que no cuenta con los documentos.

d) Adquirir una cuenta de otra persona: Estas pueden ser ofrecidas por internet o por otras redes sociales: Puede suceder que la cuenta haya sido cancelada y se compre una ajena o para de evitar el registro de los datos personales en la plataforma oficial. La aplicación respondió con la condición de tomarse una fotografía para poder acceder a trabajar y así verificar que es la persona registrada (es un requisito que no se presenta siempre sino al azar).

Así mismo se han visualizado acciones de solidaridad como sería cancelar un viaje cuando algún “compañero de trabajo” lo necesita para completar una promoción o por el contrario que otra persona los realice en caso de que el titular de la cuenta no esté en condiciones de realizarlo.

Otros instrumentos de trabajo.

De acuerdo con observaciones de campo cada repartidor es libre de escoger entre diversos artículos de acuerdo a necesidades coyunturales como puede ser el

tiempo (lluvia, sol, viento, etc.), comodidad, esparcimiento, estéticos o seguridad; los principales se enlistan a continuación:

- Complementos tecnológicos: Banco de energía o pila portátil, audífonos, bocinas, reproductores de sonido.
- Redes sociales: En los grupos públicos de Facebook se pueden encontrar enlaces para entrar a grupos de Whats App o por el contrario crear uno y vincularse cara a cara, y dándole un carácter más serio en algunos casos.
- Comodidad: Ropa especial, modificaciones en bicicletas (portabultos, canasta)
- Estéticos: Protector solar, disfraces, lentes de sol, bicicleta personalizada (stickers, pintura).
- Seguridad: Luces de bicicleta, candados, gas pimienta, paralizadores, palo, casco, herramientas de mantenimiento para bicicleta.

[Servicios tecnológicos que hacen posible la actividad.](#)

A) Telefonía móvil con aplicaciones.

El proceso de reparto se hace mediante una aplicación móvil desarrollada en el que se conectan los consumidores, los establecimientos y los repartidores. Es una plataforma que se utiliza en Smartphone y tabletas aunque en el caso de algunos establecimientos se utiliza una computadora:

Los teléfonos móviles actualmente serían computadoras equipadas con navegación (GPS), servicios de voz y aplicaciones de acuerdo con la siguiente definición:

“Una computadora moderna es un dispositivo electrónico compuesto básicamente de un procesador, una memoria y los dispositivos de entrada/salida. Ella realiza una secuencia de operaciones a partir de las instrucciones suministradas mediante un programa, procesa un conjunto de datos de entrada hasta obtener un conjunto de datos de salida” (Cañedo, Ramos & Guerrero, 2005, p. 6).

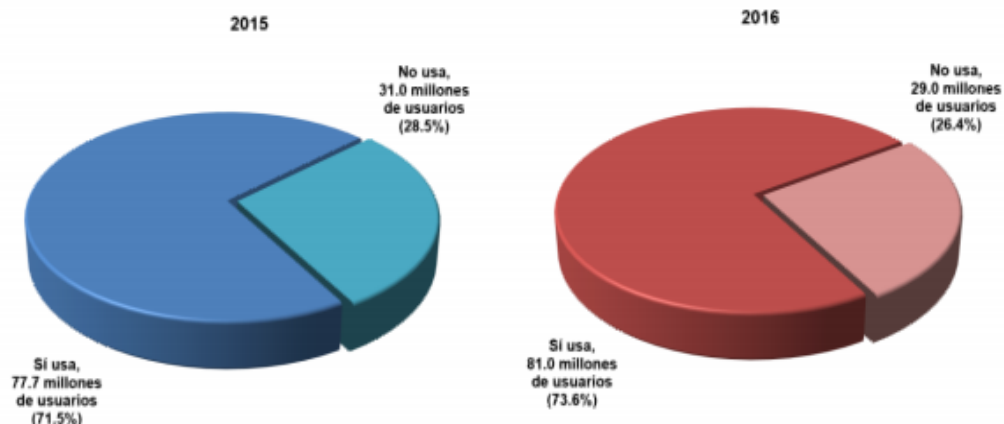
En 2005, Rodríguez, Hernández, Torno, García y Romero especialistas en telefonía explican que el teléfono móvil habría pasado por tres generaciones. Se inició en 1979 siendo analógica y estrictamente para voz, la segunda, en 1990 la segunda incorporó la tecnología digital y GSM, la tercera incorpora en 2001 los servicios de aplicaciones y transferencia de datos. Actualmente nos encontramos con una cuarta generación de teléfonos móviles. En la generación actual de teléfonos móviles se encuentran disponibles nuevos programas de software que se definen como sigue:

“Se entiende por apps aquellas aplicaciones de software que funcionan en teléfonos móviles, tabletas o computadoras y que son distribuidos a través de servicios o tiendas como la “iTunes store “(Para iPhone y iPad), “Google play” (para Android); estas pueden ser generadas por desarrolladores de tecnologías móviles o por individuos u organizaciones” (Puerto, Hernández & Rincón, 2015, p. 600).

En el caso de México ha aumentado la población que dispone de un teléfono móvil en los últimos años de acuerdo con el cuadro 3 elaborado con datos de (Instituto Federal de Telecomunicaciones, 2017):

Cuadro 4. Población que utiliza teléfonos inteligentes.

Usuarios de teléfono celular, 2015 – 2016



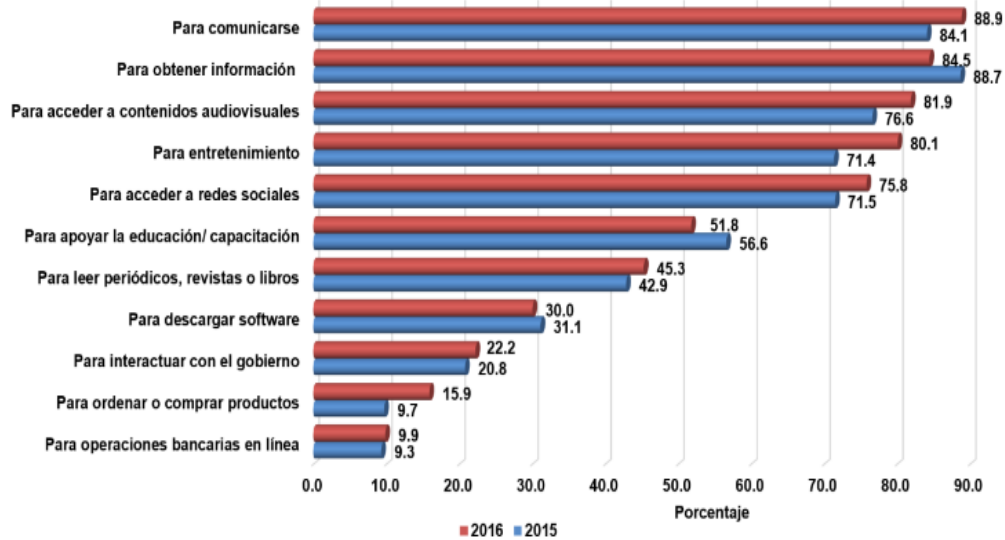
La convergencia tecnológica se expresa en la telefonía celular, ya que los servicios de voz y datos que anteriormente se otorgaban por separado ahora coinciden en los teléfonos inteligentes o *smartphone*. De acuerdo con los resultados de la ENDUTIH 2016, tres de cada cuatro usuarios de celular disponen de *smartphone*.

Nota: Recuperado de comunicado de prensa núm. 122/17.14 de Marzo de 2017. Recuperado de <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicado30endutih2016.pdf>

El anterior estudio también menciona que en México de los usuarios de internet realizan compras aumentando considerablemente del año 2015 al 2016 en aproximadamente 5% y representando el 15% de los usuarios de acuerdo con los datos más recientes que se muestran en el cuadro 5. (Instituto Federal de Telecomunicaciones, 2017):

Cuadro 5. Incremento de compras por internet

Usuarios de internet por tipos de uso, 2015 - 2016



Nota: Recuperado de comunicado de prensa núm. 122/17.14 de Marzo de 2017. Recuperado de <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicado30endutih2016.pdf>

Así mismo de acuerdo con las bases de datos de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y uso de Tecnologías de la información en los Hogares (ENDUTIH) por parte de INEGI (2016) para la ciudad de Puebla se tiene registro de 886,675 usuarios que se conectan a internet mediante un teléfono inteligente representando el 78.9% del total.

Suponiendo que todos los teléfonos inteligentes que se conectan a internet son compatibles con la aplicación Uber Eats y se ha registrado una persona con sus datos utilizando el código promocional que ofrece la aplicación para un pedido gratis⁶ potencialmente se tendrían 886,675 clientes en la ciudad de Puebla.

La descarga de la aplicación Uber Eats se encuentra disponible de forma gratuita en iTunes Store y Google Play y es necesaria para que un cliente realice un pedido. Es necesario introducir datos de registro como correo electrónico, número celular y una tarjeta de crédito o débito. Actualmente en la información

⁶ Esto puede variar en cada ciudad pues se trata de una promoción temporal.

proporcionada por la aplicación Google Play (2018) indica que se registraron más de 10 millones de descargas a nivel mundial y que la aplicación está disponible en más de 20 países.

En el caso de los repartidores se debe descargar la aplicación Uber Driver, gratuita en las mismas tiendas virtuales.

B) Internet

De forma simple como lo plantea Castells (2000) «se trata de una red de redes de ordenadores capaces de comunicarse entre ellos. No es otra cosa. Sin embargo, esa tecnología es mucho más que una tecnología. Es un medio de comunicación, de interacción y de organización social. » (p.1).

La historia de internet según explica Rubio (2003) se remite al gobierno norteamericano en el año de 1969 que creó ARPANET (Advanced Research Project Agency Net) la cual se trataba de que las rutas de las comunicaciones que tomaban los ordenadores no estuvieran comprometidas si alguno era destruido en un eventual ataque y fue en la década de los setenta que el proyecto se desmarco del ámbito militar ya que fue posible que redes de instituciones educativas y empresas formaran sus redes aunque no era posible que se unieran entre sí.

Continúa Rubio (2003) diciendo que en 1974 culminaron Vinton Cerf y Bob Kahn el protocolo TCP/IP una nueva especificación que se concibió como el idioma de todos los ordenadores conectados a la Red. Así fue como todas las redes se pudieron conectar a una sola, lo que se denomina como internet.

La evolución continuó como se plantea a continuación:

La situación se mantuvo hasta 1989, cuando el Laboratorio Europeo de Física de Partículas (CERN) se inició en el desarrollo de una especificación para facilitar el acceso a sus bases de datos, denominada Protocolo de Transferencia de Hipertexto (HTTP). Ésta permitía acceder a documentos que contenían enlaces con otros, lo que simplificaba enormemente la localización de la información (Rubio, 2003, p.1).

Fue entre 1995 a 1998 cuando se generaliza el uso de internet:

Dicha explosión dio origen en 1998 a un nuevo concepto: Internet2. El propio Vicepresidente de los EE.UU., Al Gore, fue el encargado de anunciar ante la prensa la llegada de una revolución “más importante que la invención de la imprenta”, según sus palabras (Rubio, 2003, p.1).

Es en ese contexto que se han desarrollado los usos y aplicaciones de las tecnologías conectadas en la red y que en el caso que nos ocupa es la comercialización de productos a domicilio.

C) Geolocalización.

Sin ella no sería posible el proceso de reparto en línea, pues se ocupa para la ubicación en todos los aspectos del proceso. Se tiene registrada la ubicación de los establecimientos de alimentos, es así como el localiza la dirección del cliente y utiliza la navegación para llegar a ellos. El cliente tiene la posibilidad monitorear al repartidor en tiempo real así como conocer el tiempo aproximado de llegada de su producto.

Esta tecnología se desarrolló a principios del siglo XX:

Previo al Sistema de Posicionamiento Global (GPS) se utilizaron otros sistemas de navegación y posicionamiento fundamentados sobre la técnica de recepción de señales de radio, que aplicaban el principio matemático de la triangulación, permitiendo así, determinar la posición de un barco o un avión sin necesidad de conocer la distancia que los separaba de otros puntos de referencia (Antinchán, Nuñez & Morán, 2009, p. 57).

El GPS es una herramienta de navegación que como plantean en 2013, Elizalde, Rojas y Tejeida funciona con un receptor de señales de radio (teléfono móvil) que puede ser localizado gracias a la red de 24 satélites que orbitan la tierra y basta con la sincronización de las mediciones de hora y distancia respecto a tres de ellos para ubicar su posición en la tierra.

La navegación GPS es utilizada por los repartidores teniendo disponible un servicio proporcionado por la aplicación Uber, a pesar de ello se recomienda el uso de las aplicaciones Google Maps y Wazee en las instrucciones de reparto de la aplicación.

De la misma manera este servicio es importante para destacar ya que las tarifas por las que se cobra el servicio y las que se pagan al repartidor se tasan en relación con la ruta más rápida que en la aplicación se establezca.

Síntesis.

El trabajo de repartidor en línea lo hemos caracterizado por ser un trabajo en el que la figura de un empleador es inexistente pues la empresa se deslinda de responsabilidad al aclarar en el contrato explícitamente que no es un empleador sino que presta servicios de comunicación, los cuales vinculan a los diferentes actores para llevar a cabo un proceso de producción, distribución y consumo conectado en una red en la que el repartidor se registra para prestar sus servicios en el momento que él lo desea por el tiempo que lo requiera y con ganancias acordes a las entregas realizadas y promociones cumplidas.

En ese sentido el trabajador realiza los pedidos en una estructura que regula el proceso de trabajo en cierta medida pues, debe seguir las indicaciones que le demanda la aplicación móvil, sin embargo también entra en juego la subjetividad al elegir los lugares y momentos en los que se dispone a trabajar, la manera de interactuar con los empleados de negocios, clientes y terceras personas, así como elegir los caminos y rutas para llegar a sus destinos. La ciudad que se vuelve otra condicionante de sus acciones pues es un espacio de contingencias que escapan al control del trabajador.

Así mismo en la práctica se va incrementando el acervo de conocimientos manuales e intelectuales en distintos niveles como pueden ser: el espacial; al identificar espacios seguros para transitar, estacionar o que satisfacen alguna necesidad física; el temporal, al establecer horarios adecuados de trabajo; técnicos, como habilidades mecánicas y destreza al manejar; emocionales, tales

que se requieran para interactuar y clasificar a sujetos en el proceso de trabajo como puede ser clientes, vigilantes, empleados, transeúntes, otros repartidores, etc.

Otro aspecto a destacar es la cooperación que se da entre los repartidores en los espacios que se apropian para el trabajo, como lo son las aceras, parques o plazas comerciales, en esos lugares se comparten alimentos, bebidas; pero lo más importante es la información pues al intercambiar experiencias sobre el día o la semana se podrá identificar a qué lugares y en qué momentos es conveniente estar conectado para recibir pedidos. También se destaca el salir en grupos para mayor seguridad.

Por último la comunicación en las redes sociales viene a ser otro factor primordial para poder realizar el trabajo, pues la mayoría de los repartidores están vinculados por Facebook y Whats App, en esos espacios virtuales donde se intercambia información, mercancías y experiencia; aunque lo más destacable sería la solidaridad ante algún accidente o afectación como pueden ser un robo o un asalto. Estos espacios tienen el potencial para emprender acciones colectivas ya sea con una finalidad abiertamente política suplantando la marcha por la rodada o una finalidad mercantil al organizarse para promocionar el servicio.

Tal es el caso que reportó Melchor (2018) en diciembre de 2018 cuando un repartidor de motocicleta tuvo un accidente mortal y al respecto los trabajadores se manifestaron exigiendo al Estado que se hiciera justicia y que garantice la seguridad en las calles; igualmente exigieron a la empresa y su aseguradora hacerse responsables así como mejorar las condiciones de trabajo. Esto fue posible gracias al poder de convocatoria que los espacios virtuales facilitaron.

(Morbiato,s.f.) lo describe de la siguiente manera:

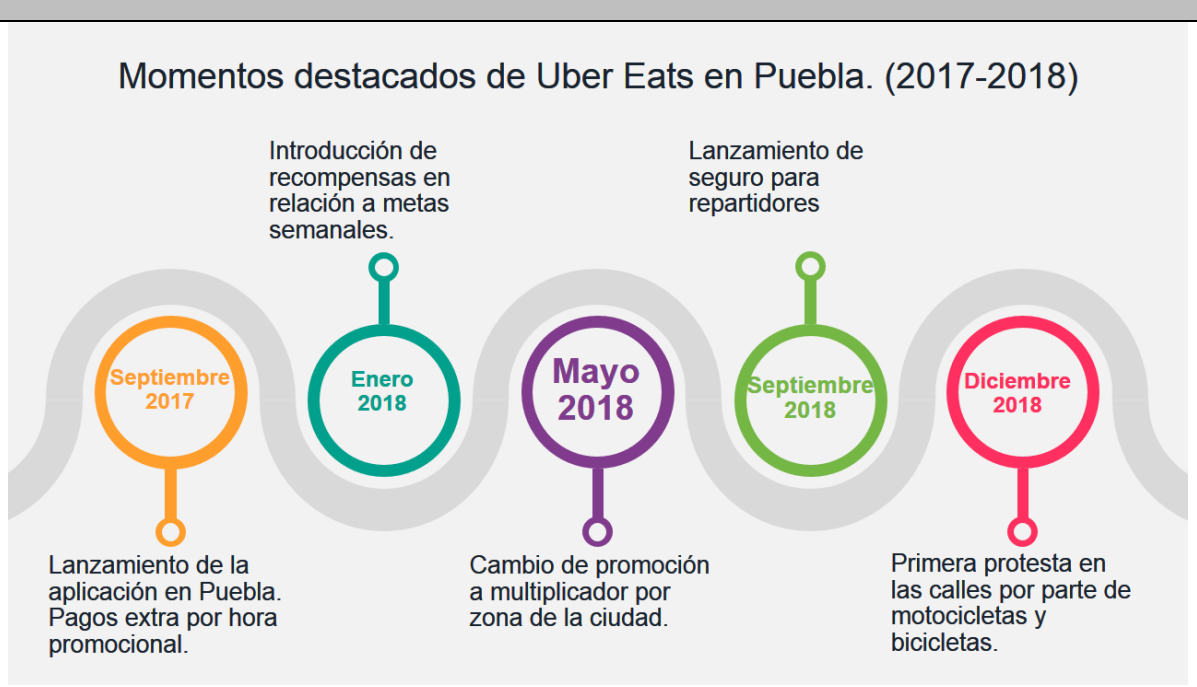
Es en estos vestíbulos virtuales donde muchas y muchos repartidores generan los primeros vínculos con la flota *uberena*. Parece poco, pero compartir el oficio de recorrer estas calles a bordo de dos ruedas, prestarse herramientas de vez en cuando o compartir consejos para cachar más

pedidos, genera relaciones estrechas. Esto es decisivo cuando se trata de lidiar contra una empresa que, desde su creación, niega cualquier asomo de relación laboral con sus trabajadores.

Las condiciones laborales y el proceso de trabajo que han sido descritas anteriormente juegan un papel como condicionantes de las posibilidades de acción que los trabajadores pueden realizar en la práctica, sin embargo el aspecto subjetivo como un proceso en el que dan sentido a las acciones conlleva un esfuerzo de análisis en las manifestaciones simbólicas que nos han compartido sobre su experiencia laboral y que serán la puerta para acceder a la construcción de identidad.

Por último se presenta en la ilustración 1 una línea del tiempo para contar con un panorama de las transformaciones que experimentaron los repartidores en cuanto al diseño de trabajo por los cambios en los sistemas de pago y situaciones destacables para el periodo que cubre la investigación presente.

Ilustración 1. Línea del tiempo sobre momentos importantes de Uber Eats en Puebla



Fuente: Elaboración propia basado en experiencia de trabajo de campo y datos recibidos por correo electrónico.

Capítulo 2. Lineamientos teóricos. Construcción de identidad en el trabajo.

En este contexto se presentan las perspectivas en que las distintas teorías dan cuenta del concepto de identidad y el papel que tiene el trabajo en su construcción así mismo cómo ha sido abordada empíricamente en distintos mercados de trabajo.

El trabajo y la sociedad.

La revolución del neolítico con la implementación de la agricultura planificada es el origen del trabajo para la humanidad, anteriormente en las sociedades de cazadores y recolectores no se distinguía el tiempo de ocio del tiempo productivo pues esos grupos humanos vivían al día (Köhler & Martín, 2009). De la misma manera la transformación de la sociedad a formas más complejas de organización ha impactado para que las relaciones de trabajo cambien y el significado que se les atribuye en la sociedad.

El concepto de trabajo es histórico y depende del contexto en que se interprete, así, desde la antigüedad se ha rastreado que el trabajo era una actividad degradante, un castigo, que era propio solo de los esclavos y mujeres, tal concepto perduró hasta el inicio de la edad media con la caída del imperio romano, época de la hegemonía de la religión católica, en la que el significado era ambivalente porque por un lado era un castigo de dios y por el otro era un digno medio de salvación, quienes no poseían tierras eran quienes se ocupaban de trabajar (Romero, 2017).

Al llegar a la modernidad el trabajo aparece como eje de la sociedad, el dinero y los productos comerciales como fuentes de riqueza exentan del trabajo y más que un bien colectivo es la clave de la autonomía del individuo, aparece como obra, pues se le puede apropiar y no solo ser un medio para vivir (Romero, 2017). Aún en la época actual no es estático el concepto ya que hay diversos debates teóricos al respecto como se explica a continuación:

“La aceleración de los cambios sociales en las sociedades contemporáneas durante las últimas décadas ha aumentado significativamente la

complejidad de las relaciones laborales y plantea nuevos retos para su análisis científico. En la época fordista, las relaciones laborales se desarrollaron en un marco transparente de institucionalizaciones con normas y actores bien definidos. Las nuevas políticas estatales (desregulación) y empresariales (flexibilización, internacionalización) están socavando este marco institucional y generan una incertidumbre creciente para todos los actores implicados” (Köhler & Martín, 2009, p.58).

El análisis de las relaciones laborales.

Las relaciones laborales han sido estudiadas por diferentes enfoques que hacen poner la atención en los actores implicados, el proceso de trabajo, e instituciones sociales que influyen en las prácticas del trabajo. Desde los inicios del capitalismo han aparecido los actores principales: trabajadores, managers, sindicatos y el Estado.

Junto con los estadios por los que ha pasado el capitalismo (libre mercado, regulado y desregulado) han cambiado las maneras de producir y las formas controlar el trabajo, por lo tanto han surgido teorías de alcance medio que dan cuenta de los conflictos y los cambios del mundo laboral. Las teorías en general se pueden clasificar en las que destacan el consenso entre los actores y las que afirman que hay conflicto permanente.

Una de las perspectivas que cobraron relevancia fue la de John T. Dunlop fue en los años cincuenta que se propuso la perspectiva del sistema de relaciones industriales, al concebir las relaciones dentro de la noción de sistema donde los intereses de obreros y de empresarios llegan a un equilibrio de fuerzas que impacta en las jerarquías, las tareas, los salarios, etc. Sin embargo el sistema se ve perturbado por el conjunto de la sociedad como por ejemplo las disposiciones del mercado (Martín, 2003).

En contraposición a esta perspectiva los neo marxistas también elaboraron una réplica a la noción de sistema pues «Esta escuela parte de una crítica a las teorías funcionalista y estructural-funcionalista de las relaciones laborales, pero también

constituye una crítica al marxismo tradicional y a la concepción leninista de las relaciones laborales (Martín, 2003, p.200).

Uno de los autores destacadas en esa corriente es Rychard Hyman quién desde la perspectiva marxista afirma que las relaciones laborales no pueden ser entendidas como un sistema aislado de la sociedad, sino que implica a los procesos de control sobre las relaciones de trabajo (Köhler & Martín, 2009).

Las dimensiones de análisis para Hyman son: la estructural en cuanto el conflicto proviene de la propiedad de capital y el poder que origina la desigualdad social. El control del trabajo, en cuanto el capital debe convertir la fuerza de trabajo en trabajo efectivo por medio de la organización de la producción en donde entra el conflicto para extraer plusvalor aunque también hay lugar para la cooperación. Por último la subjetividad, al analizar las formas de conciencia que se dan en el trabajo en la cual se destaca que los trabajadores también actúan en el espacio político con efectos en el Estado como proveedor de las prestaciones y seguridad social (Martín, 2003).

Para De la Garza (2010), las concepciones teóricas y epistemológicas han cambiado no por la no verificación de sus afirmaciones sino que han sido derrumbes de proyectos de sociedad, así el fracaso del laissez faire en el siglo XIX está relacionado con la crisis de la concepción individualista y del actor racional, también significó el ascenso del estructuralismo y la política keynesiana que en la actualidad también han dado un giro hacía la restructuración productiva y la globalización dejando atrás el peso que tenía el movimiento obrero como actor estelar en la política; como consecuencia la perspectiva neoclásica predomina en economía, al mismo tiempo que las teorías de la agencia, la de los sistemas y las nuevos enfoques de la elección racional, al mismo tiempo las teorías de la posmodernidad han tenido los reflectores.

En ese sentido no se puede entender a las perspectivas teóricas y epistemológicas fuera del contexto histórico en que surgen y que tratan de explicar pues como se explicó, actualmente hay más incertidumbre en las relaciones laborales ya que han pasado de ser rígidas a flexibles y esto ha llevado poner el

énfasis en nuevos sujetos laborales que han surgido a causa de la flexibilización en los mercados y las jornadas de trabajo.

Neoliberalismo: la fuerza laboral desprotegida.

El neoliberalismo es, ante todo, una teoría de prácticas político-económicas que afirma que la mejor manera de promover el bienestar del ser humano, consiste en no restringir el libre desarrollo de las capacidades y de las libertades empresariales del individuo, dentro de un marco institucional caracterizado por derechos de propiedad privada, fuertes mercados libres y libertad de comercio. El papel del Estado es crear y preservar el marco institucional apropiado para el desarrollo de estas prácticas (Harvey, 2007, p.8).

Las políticas neoliberales iniciaron a principios de los años ochenta como respuesta a la crisis que representaba en la rentabilidad del capital contar con un Estado de bienestar el cual pasa a ser visto como generador de inflación, como obstáculo para la expansión del capital a escala mundial. En cambio, será el mercado la manera eficiente de asignar los recursos económicos, es decir se trata de despolitizarlo y de imponer la flexibilización como estrategia para reducir los costos laborales (Añez, 2004).

Como también explica Castel (2010) en los inicios del capitalismo industrial el trabajador resultaba engañado con el contrato de alquiler de trabajo, al no tener recursos suficientes carecía de una ciudadanía plena en derechos, fueron los colectivos los que lograron promover el carácter abstracto del trabajo como generador de valor, elevar el estatuto del trabajo permitió que se insertaran en los sistemas de protección social, así el trabajo era fuente de garantías.

Castel (2010) afirma que actualmente el trabajo se encuentra inmerso en una dinámica que llama de descolectivización o de reindividualización que es la que anima a la sociedad postindustrial en dos sentidos principales, en la organización, al individualizar las tareas del trabajo que puede ser en el seno de una misma

empresa al organizarlo en pequeñas unidades, con el trabajo temporal y la tercerización incluso en un sentido extremo el trabajador en red que se desconecta al término de su actividad y en otro en el de las carreras profesionales las cuales son discontinuas, desestabilizadas, pasan a estar más al cargo y gestión del individuo.

En México, el neoliberalismo comenzó a instalarse en el año 1982 al entrar en crisis el modelo de sustitución de importaciones que iba dirigido al mercado externo, principalmente a EE.UU, fue entonces que las presiones ejercidas por el FMI, el banco mundial y el departamento del tesoro de EE.UU instaron a las privatizaciones, a la apertura del mercado y a crear mercados laborales más flexibles. Como consecuencia de ello, la clase trabajadora se resistió a los cambios estructurales, sin embargo fue sistemáticamente desmovilizada, por medio de la represión del Estado (Harvey, 2007).

Desde la perspectiva marxista el neoliberalismo representa un golpe para la clase trabajadora, pues ha perdido la disputa de las conquistas que se dieron en el siglo XX frente a capital como lo plantea para el caso de México (Harvey, 2007, p.112):

Sin lugar a dudas, en México se ha producido un ataque a la fuerza de trabajo, al campesinado, y al nivel de vida de la población. Su suerte fue empeorando notablemente a medida que la riqueza se acumulaba tanto dentro de México como más allá de sus fronteras en manos de un pequeño grupo de magnates respaldados por sus aparatos de poder financiero y legal.

Consecuencias del neoliberalismo en la población económicamente activa de Puebla

Cómo se describe anteriormente el trabajo en Uber Eats implica principalmente que quien lo realiza adquiera una condición física para conducir la bicicleta y cargar con los artículos durante periodos de tiempo largos, así como estar alerta de su seguridad al volante y las condiciones del terreno, por lo que es una labor realizada por una población joven. De acuerdo con la experiencia realizando observación participante se identificó que la mayor parte de trabajadores son

hombres y que el rango de edad de la población va de los 18 a 29 años, por lo que se considera preciso analizar las condiciones de trabajo en que se encuentra dicho grupo para contar con una perspectiva general.

Se tomó en cuenta a la población económicamente activa de 18 a 29 años que de acuerdo con datos de la ENOE (Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo) y como lo se muestra en el cuadro 6 al destacar el sector de servicios es el que cuenta con más ocupados, siguiéndole el sector comercio y por último el sector agropecuario. El total de la población para este grupo es de 743,445 al expandir la muestra de la encuesta.

Cuadro 6. PEA de 18 a 29 años por rama de actividad. En el estado de Puebla.			
	Sexo		Total
	Hombre	Mujer	
No aplica	27,737	17,818	45,555
Construcción	80,432	1,996	82,428
Industria manufacturera	79,707	54,956	134,663
Comercio	59,836	79,272	139,108
Servicios	107,077	107,449	214,526
Otros	-	371	371
Agropecuario	110,109	15,268	125,377
No especificado	1,236	181	1,417
Total	466,134	277,311	743,445
Fuente: Elaboración propia con datos de ENOE, tercer trimestre 2018.			
Datos con base expandida. Números absolutos para este grupo 743,445.			

Ya que se han establecido los números respecto al grupo en cuestión se pone énfasis en el sector servicios pues el reparto en línea corresponde al mismo, por lo que se analiza en los cuadros 7 y 8 las condiciones en que laboran los jóvenes de Puebla como consecuencia de las políticas neoliberales que si bien fueron implementadas desde la década de los 80, quienes se encuentran más afectados por ellas forman parte de la fuerza de trabajo joven

Como lo muestra el cuadro 7 la mayor parte de la PEA en Puebla en este grupo de edad percibe máximo hasta 2 salarios mínimos representando aproximadamente el 52% al descontar el porcentaje que no aplica en esta medición. Situación que da cuenta de los bajos salarios por los que se labora en el estado.

Cuadro 7. Nivel de ingreso de la PEA de 18 a 29 años en el estado de Puebla.			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No aplica	45555	6.1	6.1
Hasta un salario mínimo	123282	16.6	22.7
Más de 1 hasta 2 salarios mínimos	263619	35.5	58.2
Más de 2 hasta 3 salarios mínimos	105773	14.2	72.4
Más de 3 hasta 5 salarios mínimos	47150	6.3	78.7
Más de 5 salarios mínimos	11441	1.5	80.3
No recibe ingresos	97314	13.1	93.4
No especificado	49311	6.6	100.0
Total	743445	100.0	
Fuente: Elaboración propia con datos de ENOE, tercer trimestre 2018.			
Datos con base expandida. Números absolutos para este grupo 743,445.			

Así mismo se observa en el cuadro 8 que la mayor parte (68%) de la PEA de 18 a 29 años labora sin prestaciones, el sector servicios destaca junto con el sector agropecuario por aportar los mayores porcentajes, es decir que las condiciones laborales que se encuentran en Uber Eats en donde los riesgos laborales son altos y las protecciones pocas son una generalidad para este grupo etario pues nos encontramos ante las consecuencias del giro neoliberal como lo explica (Harvey, 2007, p.168):

El desmantelamiento de los marcos normativos elaborados para proteger a la fuerza de trabajo y evitar la degradación medioambiental, ha entrañado

una pérdida neta de derechos. La cesión al dominio de lo privado de los derechos de propiedad sobre lo común obtenidos tras largos años de encarnizada lucha de clases (el derecho a obtener una pensión del Estado, al bienestar, a la salud pública) ha sido una de las políticas de desposesión más escandalosas, a menudo llevada a cabo en contra de la clara voluntad política de la población. Todos estos procesos suponen una transferencia de activos de las esferas pública y popular a los dominios de lo privado y de los privilegios de clase.

Cuadro 8. Acceso de la PEA de 18 a 29 años a prestaciones por rama de actividad en %. En el estado de Puebla.							
	Clasificación de la población ocupada por prestaciones de salud						Total de la PEA en %
	No aplica	Sin prestaciones	Solo acceso a instituciones de salud	Acceso de instituciones de salud y otras prestaciones	No tiene acceso a instituciones de salud pero si a otras prestaciones	No especificado	
No aplica	6.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.13
Construcción	0.00	9.82	0.39	0.79	0.06	0.03	11.09
Industria manufacturera	0.00	10.17	0.79	5.53	1.62	0.00	18.11
Comercio	0.00	13.01	0.43	4.17	1.10	0.00	18.71
Servicios	0.00	18.17	0.51	7.79	2.39	0.00	28.86
Otros	0.00	0.00	0.02	0.03	0.00	0.00	0.05
Agropecuario	0.00	16.70	0.16	0.00	0.00	0.00	16.86
No especificado	0.00	0.19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.19
Total %	6.13	68.05	2.32	18.32	5.16	0.03	100.00
Total absoluto.	45,555	505,919	17,225	136,191	38,330	225	743,445
Fuente: Elaboración propia con datos de ENOE, tercer trimestre 2018.							
Datos con base expandida. Números absolutos para este grupo 743,445.							

De acuerdo con lo anterior han sido los recortes a los servicios públicos los que han hecho que la fuerza de trabajo sea más barata pues corren por su cuenta los gastos en los servicios que anteriormente el Estado se encargaba de proporcionar,

ahora su papel es el de agente para redistribuir por medio de las privatizaciones justificando las consecuencias negativas para la población con un discurso ideológico en el que el fracaso y el triunfo depende de decisiones personales como por ejemplo invertir en el propio capital humano (educación) y no por cuestiones estructurales (Harvey, 2007).

Por otra parte el sector servicios y el comercio dan como porcentaje la mitad del grupo en cuestión, se encuentran en el sector terciario de la economía, esto debido al cambio tecnológico que logra hacer que la fuerza de trabajo se vuelva más reemplazable, lo cual también explica la razón del modelo flexible que utiliza Uber Eats y el que sea un mercado de trabajo en el que no hay límite que regule la entrada de trabajadores esto lo explica (Harvey, 2007, p.175):

Se establecen mercados laborales flexibles. El abandono por parte del Estado de las medidas de protección social cubiertas por el sistema de bienestar y los cambios inducidos por la tecnología en la estructura del empleo que tornan redundantes a segmentos significativos de la fuerza de trabajo, culminan el proceso de erigir el dominio del capital sobre la fuerza de trabajo en el mercado. El trabajador individualizado y relativamente impotente se enfrenta, por lo tanto, a un mercado laboral en el que únicamente se le ofrecen contratos de corta duración y en términos personalizados.

Por otra parte de acuerdo con lo observado en campo hay una población que se encuentra en activa en el mercado laboral pero al mismo tiempo continúa estudiando, en el caso de Uber Eats la flexibilidad en el horario de trabajo otorga esa posibilidad. En el cuadro 9 se presenta que únicamente es un 13% del grupo etario quienes se encuentran en esa situación y el sector de los servicios es en donde se ubica la mayor parte de ellos pues comprende en términos relativos al 50 % de los que pueden estudiar que representa el 6% de los absolutos en este grupo etario de la PEA.

Cuadro 9. PEA de 18 a 29 años que asisten a la escuela por rama de actividad en el estado de Puebla.					
	Si asiste a la escuela	% de la PEA	No asiste a la escuela	% de la PEA	Total
No aplica	2,725	0.4	42,830	5.8	45,555
Construcción	4,123	0.6	78,305	10.5	82,428
Industria manufacturera	9,603	1.3	125,060	16.8	134,663
Comercio	18,562	2.5	120,546	16.2	139,108
Servicios	44,783	6.0	169,743	22.8	214,526
Otros	-	-	371	0.0	371
Agropecuario	15,770	2.1	109,607	14.7	125,377
No especificado	1,014	0.1	403	0.1	1,417
Total	96,580	13.0	646,865	87.0	743,445
Fuente: Elaboración propia con datos de ENOE, tercer trimestre de 2018.					
Datos con base expandida. Números absolutos para este grupo 743,445.					

Para finalizar el análisis de la población que por su condición etaria es la que labora en Uber Eats principalmente labora se analiza en el cuadro 10 la escolaridad de quienes se encuentran en el sector servicios destacándose que a medida en que va incrementando el nivel educativo es más la cantidad de personas que aportan a laborar en ese sector.

Cuadro 10. Ocupación por rama de actividad en relación al nivel de instrucción en PEA de 18 a 29 años en %, en el estado de Puebla.

	Clasificación de la población ocupada por nivel de instrucción				Total de la PEA
	Primaria incompleta	Primaria completa	Secundaria completa	Medio superior y superior	
No aplica	2	3	6	7	6
Construcción	12	14	16	7	11
Industria manufacturera	14	23	18	17	18
Comercio	9	16	16	22	19
Servicios	14	17	24	36	29
Otros	0	0	0	0	0
Agropecuario	48	26	19	10	17
No especificado	1	0	0	0	0
Total %	100	100	100	100	100
Total absolutos	25,864	107,699	234,791	375,091	743,445
Fuente: Elaboración propia con datos de ENOE, tercer trimestre de 2018					
Datos con base expandida. Números absolutos para este grupo 743,445					

El cambio tecnológico.

El servicio de reparto en línea se destaca por incorporar los dispositivos electrónicos que procesan datos en tiempo real lo cual hace la diferencia ante el teléfono convencional que era ocupado anteriormente como medio de comunicación entre los consumidores y establecimientos. Es decir que el servicio incorpora la conexión a internet, pero también el diseño y la logística de la que se encarga Uber Eats por lo que los actores tienen un papel que cumplir y que así se lleve a cabo el servicio.

Para entender qué es lo que ocurre con la incorporación de las tecnologías de la información en la producción es pertinente explicar el concepto de tecnología el cual se define como el conjunto de diferentes técnicas para producir algo; a

diferencia de la innovación que es ampliar el conocimiento de la tecnología pues sería incorporar una mejor técnica, la cual sin embargo no garantiza que sea utilizada ya que será decisión económica del empresario (Elster, 1990).

Así, Elster (1990) ha explicado cómo la economía neoliberal dominante asevera que es la naturaleza egoísta del ser humano la que impulsa al cambio tecnológico con el fin de maximizar ganancias jugando entre la inversión en capital o en trabajo. En ese sentido el actor racional es quién al hacer elecciones impulsaría la competencia y el crecimiento económico.

Sin embargo para el autor la postura neoclásica es más teórica y habría que profundizar en otra visión que permita explicar el cambio tecnológico y que considera pertinente estudiarlo en las obras de Joseph Schumpeter. Al analizar las obras de Schumpeter se encuentra que el empresario tiene un papel fundamental en la economía capitalista pues precisamente toma las decisiones financieras e impulsa las investigaciones para la innovación, sin embargo no es puramente racional su actuar pues el mercado no es tan fácil de predecir ni se pueden saber todas las variables, e incluso hay mucha incertidumbre, por lo que la cualidad del emprendedor es ser visionario y tener el deseo irracional de ver los proyectos en marcha (Elster, 1990).

Concepto de trabajo no clásico y flexibilidad.

Cómo se explica anteriormente el trabajo de reparto no es un invento de las empresas de aplicaciones móviles pues ya existía como la parte de distribución de restaurantes, tiendas o talleres. La diferencia con Uber Eats radica en que los repartidores no forman parte de la nómina, es decir que no se pueden inscribir en la legislación de los derechos laborales pues no están subordinados a una figura jurídica que los contrata para una tarea durante el periodo de tiempo o turno correspondiente.

En cambio en el reparto en línea se contempla el pago por productividad, aunque ella está condicionada por las condiciones de la demanda del servicio que es la parte que escapa al control de las empresas y de los trabajadores, es el cliente

quién forma parte activa del proceso en la producción, cuando ordena y selecciona su pedido, en la distribución al dar instrucciones y monitorear al repartidor y finalmente califica la calidad del restaurante y de los repartidores. En ese sentido el concepto de trabajo no clásico es adecuado para analizar las nuevas formas que ha tomado la producción, en donde los servicios han pasado a ser mayoritarios.

El concepto de trabajo llamado clásico fue el dominante en el estudio de las relaciones de producción debido a la aparición de la industria maquinista en el siglo XVIII que tuvo centralidad hasta los años sesenta del siglo XX en donde se entendía que la producción implicaba a dos actores principales que son el capitalista y el obrero, además representaba en los países más desarrollados el mayor porcentaje de su producción interna. De acuerdo con esto, varias perspectivas teóricas que estudiaron al trabajo tuvieron en cuenta las transformaciones de la industria para elaborar sus conceptos principales (De la Garza, 2013).

A partir de los años setenta hubo un viraje iniciando por los países más avanzados en tecnología hacía la producción de servicios los cuales ya no pueden ser explicados por las teorías con el concepto de trabajo clásico pues implican otras condiciones como la participación del cliente en la producción y la importancia de los símbolos para llevarla a cabo, estos dos rasgos definen el centro de estos tipos de trabajo (no clásicos). También implican otros espacios de trabajo no convencionales como son las calles, recintos, parques, etc. Así mismo en algunos casos el llamado mundo del trabajo se traslapa con el mundo de la vida, como en el caso de los trabajos a domicilio (De la Garza, 2013).

De la misma manera en que la producción de servicios tomó el papel primordial de la economía en el mundo, también lo hizo la flexibilidad pues la reestructuración productiva desde los años 70 implicó que el mercado y el proceso de trabajo eliminaran las llamadas rigideces que la época del fordismo en la producción y la concepción keynesiana de la economía. Es decir, que las leyes permitieran una mayor libertad en cuanto al mercado de trabajo para que facilitará la rotación de

mano de obra, la subcontratación y los tipos de contrato. Así mismo el proceso de trabajo al hacerse flexible implica la polivalencia y el pago condicionado a la productividad, sin embargo esto fue pensado desde la industria y trasladado a los servicios (De la Garza, 2013).

La flexibilidad en el trabajo ha sido justificada por tres perspectivas teóricas que coinciden en que es necesaria frente a la globalización y la apertura; ellas son: los neoliberales, quienes plantean que es importante para que haya tendencias hacia el equilibrio; la nueva ola del management que tiene la perspectiva de la calidad y el justo a tiempo y por último, los posfordistas quienes proponen la flexibilidad negociada u ofensiva. Así mismo el concepto de flexibilidad también dependerá de a que corriente teórica se esté aludiendo (De la Garza, 2000b).

En el caso concreto del trabajo en Uber Eats se diseñó la ocupación de manera que no fuera necesario contar con trabajadores de planta, sino que el mercado siempre está abierto para quién desee ingresar y conectarse, de esta manera el ofrecer incentivos juega como el incremento en la oferta y que llegue a cumplirse la cantidad de trabajadores que se necesitan en alguna coyuntura, horario o día.

En otras palabras, flexibilizar el mercado de trabajo para los neoclásicos es flexibilizar la oferta y demanda de trabajadores, facilitando el empleo y el desempleo, el uso de la fuerza de trabajo dentro del proceso de trabajo, individualizando formas de pago de acuerdo con productividad marginal. Es decir, la flexibilización del mercado de trabajo es la adecuación de la realidad, en la que hay instituciones, sujetos colectivos, normas y conflictos, a los su puestos del modelo de competencia perfecta (De la Garza, 2000b, p.155).

La flexibilidad es elemental en las características del proceso de trabajo ya que depende estrictamente del trabajador elegir los lugares de trabajo y los horarios, los días de la semana y con ciertos límites aceptar o rechazar el pedido. Sin embargo, la empresa también incita al repartidor para dar prioridad a ciertos horarios y días de más demanda implementando promociones y metas, así mismo al ofrecer recompensas por invitar amigos a formar parte del trabajo. Es

decir que el diseño flexible se nutre de la gran cantidad de personas que se encuentran inscritas, pero cuando se requiere más fuerza de trabajo se invierte en ella por medio de los incentivos.

Producción simbólica en el servicio.

En el caso del trabajo de repartidor en Uber Eats se puede ubicar también la parte simbólica que va desde, el trato con el cliente, al seguir sus instrucciones o con los empleados de locales comerciales quienes pueden calificar la interacción, así mismo otros actores intervienen en la ejecución del servicio como son los guardias de seguridad, transeúntes, tráfico de la ciudad, entre otros, con quienes se tiene que relacionar dentro del proceso de trabajo. Las calificaciones que dan restaurantes y clientes son condicionantes de la posibilidad de continuar laborando pues bajas calificaciones representan menos pedidos o incluso la expulsión.

De acuerdo con De la Garza (2010) todo proceso de producción implica un objeto de trabajo que se transforma, este objeto de trabajo puede tener un componente material y otro inmaterial. Esto lleva a considerar que el servicio de entrega se realiza estructurado por producciones simbólicas objetivadas que forman parte de la cultura y que están presionando a los sujetos ya que al interactuar se producen estos códigos de significado que se subjetivan en las relaciones cara a cara o a través de los aparatos telefónicos.

Al entrar en juego la producción de símbolos en el servicio de entrega se presenta una dualidad entre producción material y simbólica pues no implica solo desplazarse de un punto a otro sino hacerlo cuidadosamente para no dañar el producto y al mismo tiempo con la rapidez que se necesita, esto es producción material, en donde entran en juego los conocimientos como el saber estibar diferentes productos que requieren más cuidado y al mismo tiempo el saber entregarlos de una manera presentable forma parte de la producción simbólica.

Esto tiene un impacto en las ganancias de la jornada de trabajo, pues las propinas que recibe el trabajador son una parte considerable de las ganancias diarias y en algunos casos éstas pueden representar incluso más ingreso que lo otorgado por

la aplicación, esto dependerá en gran parte del trato que se tenga con el cliente pues es común el comunicarse con él por medio de voz y mensajes así como las interacciones cara a cara que se dan al momento de la entrega, en donde aspectos simbólicos entran en juego, así como otros aspectos como pueden ser la rapidez en la entrega y la calidad de llegada del producto que también se toman en cuenta al momento de realizar una “buena entrega”.

En cuanto a la identidad el concepto no clásico rechaza la tesis de que las características de una ocupación determinan la identidad colectiva de los trabajadores pues al revisar las relaciones industriales el sector obrero no se identificaba por ocupación concreta sino por su condición frente al capital, así mismo otros sectores en el siglo XX se identificaron con organizaciones o partidos. Es decir, que existen diversas fuentes para crear el sentido de identidad en el trabajo como la cultura, la ocupación o el mundo de la vida en una configuración que está enmarcada dentro de estructuras sociales y al interactuar con otros actores (De la Garza, 2013).

Concepto de identidad.

Desde la perspectiva sociológica se estudia a la identidad como la construcción subjetiva del punto de vista sobre sí mismo que depende del contexto en el que se encuentren los sujetos pues en la sociedad moderna existe un repertorio cultural amplio debido a la complejidad y diversidad de grupos sociales diferenciados en los que están inmersos los sujetos, a diferencia de la sociedad tradicional cuyo referente hegemónico era la religión (Mercado & Hernández, 2010).

En ese orden de ideas es mediante la reflexividad que los sujetos dan sentido a la pertenencia de los grupos en los que actúan, sin embargo no siempre se identificarán con ellos, ni lo harán de la misma manera, como lo explican Mercado y Hernández (2010):

El proceso de construcción de la identidad es más complicado de lo que parece; no basta que los sujetos se adscriban a un grupo para que se

identifiquen con él, ni es suficiente que conozcan el complejo simbólico cultural que define al grupo. Es necesario que lo aprehendan, que lo asuman, es decir, que lo internalicen, y esa acción guarda una relación directa con el contexto social que constituye el entorno de la diversidad grupal, pues el sustento de la identidad, en las sociedades modernas, pasa de ser una imposición a convertirse en una opción para los sujetos sociales, y en ese sentido, comporta un proceso de categorización, a través del cual los sujetos asignan un valor a los grupos y los clasifican de acuerdo con los rasgos que consideran relevantes, para justificar su elección por ciertos grupos y, a su vez, para diferenciarse de los demás (p.248).

La identidad como plantea De la Garza (2011) ha sido abordada por diferentes enfoques teóricos, aunque durante mucho tiempo no había sido un tema de gran relevancia, pues la teoría del trabajo se enfocaba en los estudios sobre el obrero industrial y posteriormente sobre temas de los sindicatos y su relación con el Estado. Fue a partir de la década de los años 80 que tuvieron más efervescencia los estudios sobre la identidad y que se le dio más peso académico en parte por la aparición de nuevos movimientos sociales como los ecologistas, feministas, estudiantiles y por otra parte la proliferación de nuevos sujetos laborales como los informales, por cuenta propia o temporales.

De acuerdo con De Paula y Aparecido (2000) los estudios de sociología del trabajo en América Latina pasaron del determinismo tecnológico en el que se explicaba que la clase obrera no se adaptaba a la industrialización del modelo de sustitución de importaciones en los cincuenta como en Europa, por el origen campesino de la clase trabajadora, posteriormente se cuestionaron los supuestos del atraso, en otros estudios que explicaron que había una relación de beneficio para los sectores avanzados respecto de los atrasados, así mismo explican que la visión determinista de esos supuestos va aparejada al concepto de ciencia heredado del positivismo en el que el control de la naturaleza por medio de la tecnología llevaría al progreso social.

En ese periodo dice De la Garza (1997) que el marxismo clásico tomaba como sujeto transformador a la clase obrera la que sería más o menos homogénea por ocupar una misma posición asalariada con respecto al capital entonces la subjetividad adquirida tendría más que ver con una conciencia de clase para derrocar el sistema capitalista; sin embargo el entender de una manera distinta la relación respecto del capital sería caer en una falsa conciencia.

Al respecto Gorz (1993) hace la crítica a Marx en el sentido de que la transformación de la sociedad es planteada como una misión del proletariado, es la finalidad como clase, sin embargo no constituye un planteamiento empírico pues explica que es un axioma que se basa en la dialéctica hegeliana pues así como el espíritu se haría consiente de sí mismo el proletario lucha por un fin colectivo ya como clase y no por un fin particular y por tanto resulta en un concepto teleológico de lo que es el proletariado.

Pero fue a partir de la reestructuración productiva de los años setenta que entro en crisis el Estado- benefactor que había sido una conquista de las luchas políticas y concretamente en México el pacto por el desarrollo estabilizador con los sindicatos, dicho cambio en el sistema económico implicó un incremento de los trabajos de cuello blanco, precarización, flexibilización y nuevas calificaciones propicio también la aparición nuevas experiencias laborales, del mercado de trabajo así como la heterogeneidad de la fuerza de trabajo.

La visión marxiana se vio entonces cuestionada, por un lado, por el devenir histórico general que implicó un cambio económico y una nueva organización del trabajo. Por otro lado, y quizás vinculado a lo anterior, surgen nuevas formas de analizar lo social que perciben múltiples subjetividades no atadas al mundo objetivo, diversas dimensiones institucionales y nuevas visiones que vislumbran lo errático de la semántica y de la constitución de sujetos colectivos (Altomare & Seoane, 2008, p.85).

Para Altomare y Seoane (2008) la visión marxiana implica una esencia inmanente a la sociedad, en la que hay un sujeto privilegiado y una instancia que actúa como reguladora y rectora de toda la sociedad por lo que proponen deconstruir la noción

de totalidad pues supone que se privilegia lo ontológico de una instancia social con presencia, pertenencia e inmutabilidad, es decir la completa estructura social.

Así mismo De la Garza (1997) le responde a Offe quien propone que se han fragmentado los mundos de vida y que ahora sería imposible la identidad con respecto al trabajo por la pérdida de la centralidad en el mundo del trabajo con la explicación de que ese fenómeno ya había existido incluso en un periodo del auge industrial en donde las heterogeneidades, contradicciones y discontinuidades estaban presentes en la identidad.

Las soluciones que han explicado la identidad como parte de la subjetividad son insatisfactorias para De la Garza (1997) desde la perspectiva estructuralista en donde es la sociedad la que impone una identidad por el lugar que se ocupa en ella y la perspectiva del actor racional en donde sería un medio para obtener el máximo beneficio estratégicamente. En ese sentido propone que la identidad pasaría a formar parte de un proceso de configuración para la situación concreta pues no se puede descuidar la presión de la estructura, sin embargo en la subjetividad se da un proceso de dar sentido para elegir entre los cursos de acción

Finalmente desde la perspectiva configuracionista la identidad implicaría:

Sentido de pertenencia colectiva, con sus signos compartidos, su memoria colectiva, mitos fundacionales, su lenguaje, su estilo de vida, sus modelos de comportamiento, y en niveles superiores sus proyectos y enemigos compartidos; esta identidad, como la subjetividad, puede reconocer niveles, desde los más ambiguos hasta los más decantados y, en esta medida, aceptar la pregunta sobre la subjetividad implica especificar para qué espacios de acción (De la Garza, 1997, p.87).

Como lo explican Dubet y Zapata (1989) la noción de identidad ha tenido éxito en las corrientes sociológicas contemporáneas pero al mismo tiempo ha tenido diversas acepciones del concepto, por lo que los autores se preguntan si es pertinente seguir utilizándolo a pesar de las múltiples aplicaciones. El problema puede superarse de dos maneras, una es entendiendo que la identidad social es

compleja y se encuentra en varios niveles de acción y la otra es tomar en cuenta que requiere de una concepción sociológica del sujeto, a partir de ello se podrá entender la noción de identidad en nuevos términos, según los autores.

Así mismo explican que la noción clásica de identidad alude a una visión de un sistema de integración en donde hay una organización de estatus y roles que se orienta a valores colectivos pues la acción social se define por la realización de estos valores. Aunque también puede ser un medio para alcanzar una meta o que la identidad sea un compromiso, pero que se tienen que considerar esas formas de la identidad en varios niveles de la acción respondiendo a cada problema y situación concreta (Dubet & Zapata, 1989).

En diversos estudios sobre identidad en el trabajo se ha abordado con el concepto de identidad profesional en tanto que son instituciones como la familia o la escuela las que van introduciendo un imaginario en los trabajadores de cómo se piensan, la ética y la forma de accionar de acuerdo a su profesión; aunque no sería determinante como en el estudio de (Ramírez, 2008).

En un estudio sobre la identidad de las normalistas en Tlaxcala Ramírez (2008) hace un recorrido sobre el concepto de identidad encontrando que las instituciones sociales como lo serían la familia, la escuela y el Estado asignan roles a una profesión como la de los maestros, creando una imagen de lo que es el “ser maestro” la cual se interioriza en las estudiantes como un modelo para actuar, pero como referente aun así es reconstruido, construido y destruido.

El estudio propone que no solamente la formación profesional va ir fomentando una identidad en las estudiantes sino que otros contextos y relaciones con otros sujetos se toman en cuenta para una conformación de la identidad profesional en las normalistas.

Por eso define en el estudio a la identidad:

Como un proceso que guía la definición que hace de sí mismo el sujeto, definición que le permite reconocerse como miembro de determinado grupo social. Esta definición de sí mismo se construye en un proceso complejo de interacción entre el individuo y los otros, en la que se origina una doble

transacción: la transacción subjetiva y la transacción relacional (Ramírez, 2008, p.52).

De la misma manera al hablar de las instituciones y los miembros con que se relaciona un individuo propone que en ellos la cultura se encuentra mediando esta relación de tal manera que:

La identidad no es una especie de alma o esencia con la cual nacemos, sino más bien afirmamos que es un proceso de construcción dialéctica entre los individuos e instituciones y, estas instituciones están conformadas por grupos de individuos que interactúan entre sí sobre la base de ciertos valores, creencias, conocimientos y símbolos compartidos, es decir, los individuos no interactúan con estructuras físicas sino con estructuras culturales (Ramírez, 2008, p.39).

Esta definición es similar a la que propone la perspectiva configuracionista pues no deja de tomar en cuenta las cuestiones estructurales que presionan a los sujetos, pero también rescata que las interacciones y relaciones que se puedan dar en los espacios concretos en los que el sujeto dota de sentido a sus acciones y que están embebidas de significados.

También Castells (2001) elaboró una definición del concepto de identidad y la explica de la siguiente manera:

Por identidad, en lo referente a los actores sociales, entiendo el proceso de construcción del sentido atendiendo a un atributo cultural, o un conjunto relacionado de atributos culturales, al que se da prioridad sobre el resto de las fuentes de sentido (Castells,2001,p.28).

Al aclarar un poco más sobre su concepto de identidad explica ha de distinguirse de los roles sociales en el sentido de que estos estructuran normas por medio de las organizaciones e instituciones de la sociedad, sin embargo estas normas influyen en la conducta de los individuos dependiendo de negociaciones entre aquellas y estos.

Entiende a las identidades como construcciones sociales aunque para él lo más importante es desde donde se construyen, para qué y quienes lo hacen, así mismo propone que en la sociedad red el sentido es proporcionado por una primaria que enmarca al resto entendiendo sentido como la identificación simbólica del objetivo de una acción.

El proceso de construcción de identidades se explicaría como lo siguiente:

La construcción de las identidades utiliza materiales de la historia, la geografía, la biología, las instituciones productivas y reproductivas, la memoria colectiva y las fantasías personales, los aparatos de poder y las revelaciones religiosas. Pero los individuos, los grupos sociales y las sociedades procesan todos esos materiales y los reordenan en su sentido, según las determinaciones sociales y los proyectos culturales implantados en su estructura social y en su marco espacial/temporal (Castells, 2001, p.29).

Así mismo propone una distinción entre los orígenes de la identidad:

1. Identidad legitimadora: Es aquella que se introduce por las instituciones dominantes para racionalizar y extender su dominación a los actores sociales.
2. Identidad de resistencia: Es generada por actores que se encuentran en condiciones estigmatizadas o devaluadas por la lógica de dominación, así que establecen trincheras de resistencia basándose en principios diferentes u opuestos a los de la dominación
3. Identidad proyecto: Se da cuando los actores basándose en sus materiales culturales construyen una nueva identidad redefiniendo su posición en la sociedad y con aspiraciones a transformar toda la estructura social (Castells, 2001).

Para finalizar el autor propone que al preguntarse sobre las identidades es necesario abordarlas concretamente: «Cómo se construyen los diferentes tipos de

identidades, por quiénes y con qué resultados no puede abordarse en términos generales y abstractos: depende del contexto social » (Castells, 2001, p.32).

Basándose en esa propuesta en 2006, Guadarrama publicó un artículo sobre la identidad de las trabajadoras de la maquila en Costa Rica en donde establece que la globalización y el cambio en el paradigma productivo han dejado en decadencia las identidades tradicionales basadas en el orgullo del trabajo que se destacaba en los empleos estables.

De ahí la importancia de revisar con más detenimiento estas nuevas realidades, en las que permanecen ciertas formas de identificación primarias, como las redes familiares, y surgen nuevos espacios de encuentro e identificación en el trabajo que dan sentido a la acción de las personas (Guadarrama, 2006, p.73).

En el estudio analiza que las mujeres han formado redes en donde han resistido en la cotidianidad y en proyectos de futuro por medio de capacitaciones en derecho laboral y sindical relacionándose con mujeres en el mismo mercado de trabajo lo que menciona como identidad ocupacional, aunque también se formaron lazos de amistad y vecindad como una identidad comunitaria; y también una identidad familiar y de género, en suma se identificaron por sus papeles con la familia y la sociedad, la conformación de esas relaciones originó distintas formas de acción colectiva incluso llegando a organizar protestas en el lugar de trabajo.

Es decir que las trabajadoras en un contexto de violencia intrafamiliar que deciden entrar a laborar para independizarse de su familia, siendo interrumpida su formación escolar y pasando a ser proveedoras del hogar, con las dificultades que representa el tener que organizar el tiempo entre el espacio laboral y el reproductivo en su papel de madres y esposas, encuentran que la doble jornada se vuelve algo estresante por lo que llegan a conformar identidades resistentes que se construyen desde su propia experiencia coincidiendo con redes y organizaciones que promueven la solidaridad en los espacios laborales, la comunidad y familia.

La investigación nos muestra a mujeres enfrentadas a situaciones límite marcadas por la flexibilidad laboral y la crisis familiar. En estos límites de precariedad e inestabilidad familiar y laboral es donde estas trabajadoras le dan un nuevo sentido al matrimonio, la maternidad y el trabajo y construyen sus identidades resistentes (Guadarrama, 2006, p.81).

El anterior estudio nos propone cómo ante la ola de globalización de las cadenas productivas los sujetos del trabajo han creado nuevas formas de identidad ya no basadas en el orgullo del oficio principalmente sino debido a compartir ciertas experiencias, como lo son el ámbito familiar, de la comunidad o de género enmarcadas en el mundo laboral.

Para Guadarrama (2008) la identidad sería un proceso que estaría en un nivel *meso* entre el cambio estructural y biográfico en donde las instituciones regulan las orientaciones laborales pero también entran en juego los deseos y sentimientos de los sujetos y a su vez entran en negociación con otros que forman parte de su mundo social.

Desde esta perspectiva, el espacio institucional es visto como un espacio relacional privilegiado para la construcción de las identidades profesionales. En este espacio los individuos se constituyen como sujetos para sí y para los otros a través de procesos de internalización de las categorías laborales establecidas, de los espacios-tiempos del trabajo, de las reglas que rigen las relaciones entre los actores que son al mismo tiempo resignificadas de acuerdo con sus propias biografías, sexo y especializaciones profesionales (Guadarrama, 2008, p. 15).

Otro estudio reciente de Leyva y Pichardo (2014) analizó la identidad de los médicos de la “Fundación Best” proponiendo la *configuración identitaria* del “médico Simi” en donde explican que los anteriores estudios presentaban a la identidad del médico como unitaria y homogénea a partir de los sentidos al ejercer la profesión, sin embargo en el estudio realizado se encontró que «El médico simi es una construcción de confluencia empresarial y de la profesión médica que

constituye una identidad de ese médico que funciona para aceptar y justificar condiciones y relaciones de trabajo precarias.» (Leyva & Pichardo, 2014, p.230).

Desde la perspectiva del estudio una profesión como la de médico no se consideraría perteneciente a una clase burguesa ni a la clase de proletariado tradicional, es decir, un análisis estructuralista de la sociedad capitalista no basta para entender a las profesiones, por otro lado el análisis centrado en los profesionistas desde una perspectiva interaccionista omite las cuestiones estructurales como el papel del Estado en la formación de profesionistas.

Por lo tanto la propuesta para analizar a la profesión se toma que «Las profesiones son construcciones históricas y sociales que se forman a través de procesos de articulación entre condiciones estructurales subjetivas vinculadas con el conflicto, con la constitución de sujetos sociales y de la organización social industrial. » (Leyva & Pichardo, 2014, p.232).

Es decir, que en el caso del médico se configuró como profesión por condiciones estructurales como son la industrialización, la necesidad de salud pública e implementación de mecanismos de legitimidad al saber experto en instituciones reguladas por el Estado como las universidades. Y esto significó que este orden estructural diera pie a una identidad socializada en los espacios de formación del médico como son la ética, autonomía, valores y vocación de servicio.

La diferencia que establecen respecto a la noción de identidad radica en evitar el determinismo psicológico y estructural, por medio de la concepción de que los agentes sociales constituyen la identidad en un conflicto que se encuentra mediado por factores estructurales. A diferencia de Dubar (2001) que lo considera como una gestión individual.

Desde la propuesta metodológica configuracionista explicada por De la Garza (2010) realidad concreta va orientando las dimensiones de observación y las

articulaciones entre niveles de realidad en el estudio de Leyva y Pichardo (2014) se encontró que en el caso de los médicos, cuentan con una identidad profesional emanada de su formación, que se articula con el mercado de trabajo que los condiciona a laborar sin prestaciones sociales, a los bajos salarios, sin contrato y a la flexibilidad laboral. Al mismo tiempo la empresa promueve una identidad en la que el médico atiende una población necesitada, que se resumiría como la del “médico comprometido con la sociedad” y por último se articula con la identidad que se va formando el médico en la práctica de su profesión. Esa configuración identitaria es la de “médico Simi”.

En el caso del presente estudio que es el de los repartidores en línea, la ocupación, no es considerada una profesión, en el sentido de que no pasa por el sistema institucional regulado por el Estado que la legitima como tal, ya que se trata de una ocupación en donde no es necesario comprobar que se tienen conocimientos de una formación escolar, basta con registrar una cuenta y comprobar que se es un ciudadano mayor de edad, aunque como vimos anteriormente estos mecanismos han sido burlados en algunas ocasiones. Por otra parte los conocimientos de habilidades de conducción son generados de modo informal y no se comprueban como en el caso de conducir un auto o motocicleta que es necesario portar una licencia.

Por medio de la observación participante se pudo encontrar que aunque hay un discurso por parte de la empresa en donde se destaca algunos aspectos como los beneficios de la flexibilidad, las hazañas de los miembros de la “comunidad uber” en la revista mensual, y otros elementos que contribuirían a cómo se piensa el trabajador; también encontramos una parte subjetiva que se da en el mismo proceso de trabajo, en relación con otros que se encuentran en el mismo trabajo y también con relaciones ajenas al aspecto laboral como familiares, amigos y conocidos.

Identidad laboral.

Para Dubar (2001) las identidades en el trabajo no derivan de situaciones objetivas consideradas desde el exterior sino que es necesario aprehender las relaciones de situación, es decir, la cuestión subjetiva con el trabajo y los participantes del proceso. Las identidades pueden ser reconstruidas mediante la escucha atenta y la observación de un modo inductivo. Aunque el trabajo sea central en la construcción de las identidades es preciso abordar las dimensiones extra profesionales, pues la identidad es una construcción reflexiva y narrativa que está influenciada por prácticas culturales, religiosas o políticas.

Reconoce Dubar (2002) que la racionalidad y la destrucción creativa son intrínsecas a la modernidad pues en el aspecto económico el mercado y la competencia se destacan principalmente con el control del tiempo, la planificación de los objetivos orientados al utilitarismo. En cuanto a la destrucción creativa, la innovación busca optimizar la técnica para hacerla más eficaz y rentable. Estos aspectos estructurales de la modernidad son los que estructuran a la vida cotidiana y al empleo de las personas, por tanto tiene efectos en la subjetividad y cómo construyen identidad.

Schumpeter lo vio claramente: la innovación, técnica y humana, se ha convertido en la fuerza productiva decisiva de la racionalización capitalista moderna. Es una destrucción creadora porque tiende a utilizar nuevas formas de actividades (de producto, de proceso y organización, de formación) que permiten adquirir ventajas competitivas no solo a corto plazo (aprovechamiento de las oportunidades) sino a medio y largo plazo (control de la tecnología y el saber producir) (Dubar, 2002, p.116).

Sin embargo las últimas transformaciones estructurales han llevado a la aparición de la mundialización, donde el aspecto regulador que era el Estado-nación se ve rebasado por los flujos de capital financiero. En ese sentido nuevos actores

globales como el FMI, el Banco Mundial y la Organización Mundial del Comercio van tomando importancia en las regulaciones del conocimiento, la tecnología y las formas de organización productiva.(Dubar, 2002)

En ese sentido explica (Dubar, 2002, p.125) que:

Se trata de tendencias que tienen incidencias identitarias importantes, que mezclan la racionalización y la innovación, que tratan de relaciones en el trabajo y no de formas y categorías de empleo, y que conciernen a las exigencias que los empresarios y los dirigentes políticos anteponen para contratar, formar o administrar los «recursos humanos» y a la manera en que reaccionan los asalariados.

Por lo que nos encontramos en la encrucijada de dos paradigmas, de dos modos de pensar los vínculos entre construcción de la individualidad y construcción social. El primero se refiere a un conflicto de clase, de explotación salarial y de dominación, al que nombra identidad categorial en donde la identificación principal es para los otros, propio de la modernidad industrial. Y la segunda, la identidad de red, que resulta de una ruptura, una identificación para sí mismo a causa de la individualización forzada, con sujetos desafiados en un conflicto que crea una identidad nueva de grupos improbables ante los agobios del repliegue sobre sí y las culpabilidades del estigma, característico de las nuevas relaciones productivas.(Dubar, 2002)

Battistini (2009) basado en el concepto dual de identidad que propone Dubar (2001) que se define como identidad para sí e identidad para los otros propone la noción de referenciales identitarios en donde es a partir del discurso en el que los sujetos definimos lo que somos de acuerdo con las identificaciones con grupos o valores experimentadas a los largo de la vida por tanto:

Con el objetivo de dimensionar su presencia en nuestras construcciones identitarias, en algunos casos, dichos referenciales, tomarán la forma de “soportes identitarios”, cuando el peso que le otorgemos en nuestra historia represente la idea de apoyos o sustentos desde donde nos

paramos o nos decimos de determinada forma; en otros casos, se tratará de simples mojones en el camino, que nos indicarán cómo continuar en él o la necesidad de cambiar de rumbo, tomando entonces el nombre de “señales identitarias”, las cuales adoptarán más o menos fuerza según la importancia que le adjudiquemos y/o el valor estructural que adquieran en cada momento (Battistini, 2009,p.136).

Para Battistini (2009) tomando en cuenta que el trabajo ocupa un lugar primordial en la reproducción económica de la sociedad, explica que la precarización actual del empleo impactaría de distinta manera a quienes se encuentran en una posición social más privilegiada en cuanto a que esa precariedad es percibida como un reto de estar siempre dispuesto al cambio y menospreciando el “trabajo estable” por parecer monótono en el sentido que tendría que ser para toda la vida; haciendo entonces de la precariedad un soporte de su propia identidad.

Por lo anterior la ocupación de repartidor en línea y su construcción de identidad se puede abordar como lo considera Stecher (2012):

Producciones simbólicas articuladas narrativamente que expresan las modalidades específicas en que un trabajador entiende y experimenta su espacio laboral, significa a los otros con los que se relaciona en el trabajo y se define a sí mismo como un actor singular al interior de ese espacio social. Desde esta perspectiva, las identidades laborales pueden ser entendidas como narrativas identitarias a partir de las cuales un trabajador interpreta y da sentido a su experiencia laboral (p.11).

En este sentido explica que no se trata de una visión psicologista en donde la identidad es una esencia de las personas, ni tampoco que la posición que ocupa en la estructura social mecánicamente derivaría en tal, sino que es una construcción simbólica del sujeto en el escenario laboral donde hace significativas sus acciones, dando un sentido de distinción, pertenencia e integración social (Stecher, 2012).

Por tanto las interacciones cotidianas en el espacio de trabajo tendrán su impacto en la construcción de la identidad laboral, sin embargo no lo son todo, pues el recorrido biográfico del sujeto dará cuenta de previas experiencias formativas y laborales así como en otros mundos de la vida en que se encuentre (ocio, familia, etc.,) así mismo el género, edad y etnia lo condicionan (Battistini, 2009).

Para Stecher (2012) la propuesta metodológica para operar concretamente el concepto de identidad laboral es analizar las narrativas de trabajadores, pues la propuesta de Dubar (2001,2002) que implica dos dimensiones una que es la biográfica o la *identidad para sí* que ha construido el sujeto y por otra parte la experimentada relacionamente con compañeros de trabajo, clientes, jefes y otros siendo en un escenario laboral siendo ésta la *identidad para los otros*.

A partir del análisis de las narrativas identitarias de un conjunto de trabajadores insertos en un particular escenario laboral, es posible reconstruir inductivamente los perfiles identitarios característicos de dicho contexto de trabajo. Dichos tipos de identidad laboral dan cuenta de modalidades prototípicas de narrar e interpretar la experiencia laboral y deben ser entendidos como tipos ideales o aparatos heurísticos que, al mismo tiempo que se originan en los datos empíricos y permiten la generalización de los mismos, no coinciden ni constituyen la representación de ningún caso empírico real (Dubar, 2001; Stecher, 2012, p.11).

Capítulo 3. El cómo abordar la identidad laboral.

El estudio de la realidad social ha sido objeto de debate en cuanto a la forma en que los investigadores deberían abordarla pues se problematiza sobre la realidad aunque en un primer momento podrían parecer sencillas al profundizar en la discusión se hace necesario puntualizar lo qué se entiende por realidad y cuál es la manera de conocerla con el fin de que las afirmaciones y el proceso para llegar a ellas puedan ser considerado conocimiento científico.

Así de acuerdo con Parada (2004) el proceso de construcción de conocimiento científico es considerado social, sujeto a sus propias prácticas, sujeto a relaciones sociales y estructurales. Así, de acuerdo al concepto de paradigma que propuso Kuhn a principios de los años sesenta, la ciencia ya no sería considerada un hecho individual de algún filósofo o aislados científicos que tenía que pasar por complejos procesos de inducción y deducción que debieran ser corroborados por la experiencia, esto contribuyó a que se terminara de desmoronar el positivismo y el empirismo lógico que ya había sido atacado por Karl Popper con el falsacionismo metodológico.

En ese sentido explica Otero (2004) que:

Las ciencias sociales estuvieron en el centro de muchos debates durante el siglo XX. En la primera mitad del siglo, la diferenciación de las ciencias sociales respecto de las ciencias naturales tuvo su base en las tesis de autores como Dilthey, así como la negación de la diferenciación fue un planteamiento característicamente positivista. En los años `60 y `70 se llegó a creer que sucesivas concepciones como el materialismo histórico, el psicoanálisis o el estructuralismo, habían sentado las bases para una ciencia social definitiva. En los `80 y los `90, las corrientes posmodernistas hicieron resurgir las sociologías marxistas del conocimiento (aunque enmascaradas en la forma de constructivismos sociales) y los puntos de vista fenomenológicos con raíces en Dilthey y Husserl (p.1).

Así, de acuerdo con Kuhn la ciencia pasa de un periodo normal a uno de crisis que tiene como consecuencia el cambio de paradigma y vuelve a entrar en un periodo de ciencia normal, también afirma que hay incompatibilidad entre los paradigmas pues el método, la visión y las preguntas no se podrían entender en términos del viejo paradigma y esto ha sido lo que se le ha criticado, así como su visión de la evolución lineal de la ciencia, en consecuencia se puede caer en el relativismo que caracteriza a autores posmodernos pues no habría posibilidad de debate y tampoco se podría distinguir el progreso o la regresión en la ciencia (Parada, 2004).

En ese sentido Parada (2004) retoma a Ardebili para entender cómo es que la ciencia se construye en cuanto afirma que la práctica teórica se realiza dentro de una comunidad científica y como elementos principales se tienen los siguientes:

1. Base ontológica: Lo que considera el científico que es la realidad, es el piso cero del proceso
2. Ontología social: Descripción teórica de la naturaleza y constitución de la realidad que actúa en relación con una epistemología específica sobre lo que se considera verdadero

3. Teoría que emerge en correspondencia con lo que es la realidad según la visión ontológica inicial
4. Metodología determinada por la ontología y la epistemología: es el medio por el que la teoría será contrastada con la observación empírica.

En ese sentido se revisan los problemas que han tratado los paradigmas dentro de las ciencias sociales y al mismo tiempo la manera en que se aborda la problemática de para la investigación presente.

Positivismo.

El positivismo lógico dirigido por el círculo de Viena en los años 30 buscaba una ciencia unificada con ontología y epistemología capaz de ser aplicada a las ciencias naturales y sociales en donde la ciencia era considerada de acuerdo con Neurath como superficial en todas partes, sin profundidad, y cualquier aseveración acerca de ella debería hacerse basándose en la experiencia, ya que de otra manera sería irrelevante, es decir que lo real es lo que se incorpora a la estructura de la experiencia (Parada, 2004).

Para el positivismo los enunciados científicos pueden ser de dos tipos: aquellos que tienen valor de verdad por su coherencia lógica y otros que son los sintéticos cuyo valor estriba en la confirmación empírica. Debido a los problemas que surgieron con el método hipotético deductivo en la deducción del concepto teórico al dato empírico se propuso una formulación menos fuerte, que se debía de “traducir” el concepto teórico en un indicador empírico. Fue cómo Carnap lo trato de resolver con la teoría de dos niveles del lenguaje científico: el teórico y el observacional, pero el tratar de establecer reglas de correspondencia entre ellos implica parcialidad. Además no será posible verificar ya que se hablaría de la relación entre enunciados y nunca con hechos (De la Garza, 2016).

El problema generalmente es que uno necesita ‘descender’ de conceptos abstractos a unos más ‘empíricos’, que puedan ser observados y contados. Por lo tanto, uno termina en una noción de la realidad opuesta totalmente a ésa definida desde el ‘modelo’ teórico encajado en la hipótesis inicial. Uno

está intentando conciliar dos conceptos diferentes de la realidad (Parada, 2004, p.409).

Hermenéutica.

Wilhelm Dilthey fue el primero en concebir una epistemología autónoma para las ciencias humanas, sostuvo que toda expresión de la vida humana es objeto de la interpretación hermenéutica, el proceso de hermenéutico de conocer se aplica a cualquier forma con significado, Dilthey convierte la hermenéutica en un método general de la comprensión (Martínez, 2002).

La técnica básica sugerida por Dilthey (1990) es el círculo hermenéutico, que es un “movimiento del pensamiento que va del todo a las partes y de las partes al todo”, de modo que en cada movimiento aumente el nivel de comprensión: las partes reciben significado del todo y el todo adquiere sentido de las partes. Evidentemente el círculo hermenéutico revela un proceso dialéctico que no debe confundirse con el “círculo vicioso” de la lógica, en el cual una cosa depende totalmente de otra y ésta, a su vez, de la primera; el círculo hermenéutico es, más bien, un “círculo virtuoso” (Martínez, 2002, p.4).

Otro de los exponentes es Heidegger quien considera que el ser humano siempre es interpretativo y la hermenéutica no podría ser algo que enseñar a los investigadores, pues no es un método sino que es la naturaleza de la realidad humana, no es una técnica para adquirir conocimientos, tampoco puede buscar una verdad pura pues los humanos conocemos a través de la interacción y el compromiso con el mundo (Martínez, 2002).

Hans Georg Gadamer también es uno de los filósofos que por influencia de Heidegger y Husserl se involucra en la hermenéutica entendiéndola como actitud del humano ante el mundo y su meta es justificar la conciencia histórica en referencia al círculo hermenéutico esto es que un texto (entendiéndolo como la relación práctica de un sujeto ante un hecho) puede tener muchos significados

posibles pero de acuerdo al contexto histórico es que se va a comprender y así el lector se puede comprender así mismo mediante el diálogo con el texto que siempre expresa más allá de su contenido (Becherini, 2014).

Gadamer piensa que no podremos nunca tener un conocimiento objetivo del significado de un texto o de cualquier otra expresión de la vida psíquica, ya que siempre estaremos influidos por nuestra condición de seres históricos: con nuestro modo de ver, con nuestras actitudes y conceptos ligados a la lengua, con valores, normas culturales y estilos de pensamiento y de vida. Todo esto aproxima al investigador a cualquier expresión de la vida humana, no como la famosa *tabula rasa* de Locke, sino con expectativas y prejuicios sobre lo que pudiera ser el objeto observado (Martínez, 2002, p.5).

Para el paradigma hermenéutico el ser es tener significado, así la experiencia se da en términos del lenguaje, constituye la esencia de la vida humana, los significados son verdaderos mientras dan coherencia a una sociedad y ayudan a explicarla. Sin embargo el que una comunidad tenga ideas o valores sobre un objeto no significa que maneja una correcta descripción del objeto e incluso podría tener una concepción errónea. Es decir, se le ha criticado que reduce la realidad a prácticas y significados lingüísticos (Parada, 2004).

Lo anterior conduce o bien a un idealismo (el campo de la ciencia es y solo puede ser el campo de la conciencia y es imposible diferenciar entre estados de conciencia y realidad), o a un empirismo subjetivo que en lugar de reconocer simplemente las componentes subjetivas del dato, lo subordina totalmente a lo subjetivo, y convierte la determinación subjetiva no en histórica sino en abstracta, con lo que se cae también en el idealismo. Esta perspectiva, habría que añadir, tampoco resuelve el problema de la relación entre teoría y dato, ni mucho menos, el de la correspondencia (De la Garza, 2018, p.288).

Realismo crítico.

El realismo se basa en la propuesta de Bhaskar y Lawson a partir de la concepción de que hay entidades, propiedades y mecanismos inobservables que son responsables de las regularidades que somos capaces de observar. Según la lógica realista para las ciencias sociales el razonamiento es así: Si las estructuras sociales no existieran, no sería posible la acción humana intencional, la acción humana intencional existe por tanto también las estructuras y mecanismos (Hausman, 2000).

A primera vista, su Ontología parece ser familiar y estar ampliamente aceptada. ·Ahí fuera· está el mundo real, tanto si teorizamos sobre él como si no lo hacemos; mundo en el que hay relaciones causales genuinas. Los fenómenos que observamos son reales, pero no agotan la realidad (Hausman, 2000, p.72).

Esto conlleva también a entender la relación entre la teoría y lo empírico pues en el trabajo científico regularmente se aíslan las condiciones externas para el análisis, ósea se está trabajando en un sistema cerrado en cambio la realidad para la naturaleza y la sociedad todos los factores están cambiando al mismo tiempo en un sistema abierto (Parada, 2004).

Ahora, un aspecto importante en el realismo crítico es que la sociedad está hecha de estructuras que tienen poderes y restricciones. Pero estas estructuras son diferentes en la sociedad comparada con éstas en la naturaleza. Contrario al positivismo, el realismo crítico afirma que 1) las estructuras sociales son actividades-dependientes (implican seres humanos actuando, haciendo cosas); 2) las estructuras sociales son conceptos-dependientes, lo que significa que se basan también en ideas. Es más, estas estructuras sociales son específicas geo-históricamente dependientes (variante tiempo-espacio) (Parada, 2004, p.419).

Así, las estructuras sociales aunque dependen de la conciencia que tengan los sujetos que las reproducen y transforman no se reducen a las mismas. Las prácticas sociales no se agotan en los aspectos conceptuales como propone la

tradición hermenéutica sino que siempre tienen una dimensión material (Bhaskar, 2003).

En el mismo sentido las estructuras en la sociedad pueden derivar de la praxis, su eficacia analítica es un proceso de abstracción de múltiples prácticas, el análisis no puede remitir a una sola estructura pues esto sería ambiguo de generalizarse a todas las praxis, sino que hay estructuras que analizar para cada situación y coyuntura, esto evita pensar a la sociedad en una gran estructura y en cambio entender que ellas pueden o no estar conectadas y en todo caso probar su pertinencia para cada problema (De la Garza, 2010).

En consecuencia propone que:

En el proceso científico de investigación habría que considerar que sobre el dato empírico hay una triple tensión: por un lado, de la teoría en abstracto, que pide determinados datos; por el otro, la de la subjetividad del investigador (subjetividad no abstracta como en la fenomenología, sino histórica, cultural y lingüísticamente determinada), y la de la propia realidad que escapa a la voluntad de los sujetos que investigan. De esta forma, lo empírico no aparece simplemente como lo dado, ni tampoco como lo determinado exclusivamente por el campo de la conciencia (De la Garza, 2018, p.288).

La perspectiva del realismo crítico resulta pertinente ya que entender la construcción de identidad en el trabajo no solamente es analizar los discursos y los significados que tengan las acciones de los sujetos, sino entender el marco histórico en que se desarrollan sin descuidar el espacio y el tiempo concretos; y develar algunas estructuras que están presionando a los sujetos aunque no los determinan, así como el carácter del acercamiento a la realidad por parte del investigador que si bien es un acto de interpretación, la realidad no es un acto arbitrario de la conciencia y lo que se asevera de ella es refutable y puede ya no dar explicación en algún momento debido al movimiento de la misma.

Observación participante.

Esta investigación se preguntó por la construcción de identidad de los repartidores en línea dentro de la ciudad de Puebla que conducen bicicletas teniendo en cuenta que durante la inmersión en el campo se pudo observar empíricamente una población joven, una parte de ella estudiantes, pero también personas que dedican tiempo completo a esta actividad, así como personas que trabajan medio tiempo. Los datos producto de la observación implicaron actividad laboral pero no exclusivamente, pues también se asistió a una reunión que entre los trabajadores se organizó con motivo celebración de fin de año en 2017 con el único requisito de laborar en la plataforma y siendo este espacio un grupo focal informal que ayudó a identificar los perfiles principales de trabajadores.

En ese sentido empíricamente un aspecto que identifica a los repartidores es contar con la mochila que vende la empresa y de esta manera se pudo localizar con facilidad a los sujetos a estudiar. Es por eso que la observación participante fue una parte importante ya que con ella se entablaron relaciones que difícilmente se pudieran obtener siendo una persona ajena al mundo del trabajo así como una descripción del proceso de trabajo en sus aspectos objetivos y subjetivos; se pudo constatar que existe una comunidad que comparte una situación laboral precaria y ante ello han surgido como respuesta cierto tipo de acciones colectivas, sin embargo el aspecto de la identidad es algo borroso de primera mano.

De acuerdo con la investigación de campo se entiende que el repartidor en línea pudiera formar parte de aquellos trabajos que se realizan por cuenta propia ya que para realizarlo accede a una plataforma y se conecta en tiempo real para prestar sus servicios, sin embargo el repartidor no puede elegir en que momento realizarlos, al estar conectado pues en ese momento ya se encuentra subordinado a la demanda de pedidos, a las indicaciones de los clientes, a las instrucciones de los restaurantes/locales, y a la calidad en el servicio que ambos pueden calificar.

En la observación participante se ha registrado un perfil superficial de los repartidores en bicicleta, pues al tomar en cuenta que es un trabajo manual y que

requiere de ciertas habilidades de conducción (que se pueden aprender en la práctica), la población mayoritaria es joven de los 18 años a los 29 años destacando una mayoría notable de hombres con relación a mujeres, y al ser una ocupación flexible sin requerir un perfil calificado es un mercado de trabajo de fácil incorporación, en esta ocupación sin espacio fijo y con relaciones esporádicas entre trabajadores también las redes sociales facilitan las interacciones entre ellos, muchas de ellas no se concretan en el cara a cara.

Respecto al mercado de trabajo es abierto en el sentido de que no existe un límite de miembros que formen parte de la plataforma y la facilidad de ser expulsado es alta ya que los registros en el software con respecto a la calificación o cancelaciones en los repartos son inapelables.

Al ser un servicio en la ciudad de Puebla de reciente introducción (septiembre de 2017) en el que para que la ocupación exista era necesario que el mercado de los restaurantes/locales se ampliara, así como el de los consumidores, es por eso que la empresa implementó incentivos como se pudo observar en el periodo en que el primer pedido era gratuito y al completar cierto número de entregas en la primera semana se obtenía un bono adicional.

En el mismo contexto se observó que en el periodo de introducción “en el tiempo de las promociones”⁷ dentro de la ciudad una gran cantidad de personas se registraron para laborar en la plataforma; aunque no hay una fuente directa de consulta, se pudo notar en el campo que al concluir este periodo hubo una baja en el número de trabajadores en las calles.

En el periodo que comenzó en la segunda semana de enero de 2018 cuando terminó las promociones por hora y se implementaron los bonos de productividad o “metas por cantidad de pedidos” representó en lo objetivo un esfuerzo y riesgo mayor ya que el llegar a la meta es lo que define el pago de ingresos satisfactorios. Ese cambio impactó en las condiciones en que se realiza el trabajo y la subjetividad de los trabajadores.

⁷ Expresión utilizada por los repartidores al reflexionar sobre “los buenos tiempos”.

El interés por estudiar el trabajo de los repartidores en bicicleta surge a partir de mi incorporación en el mismo trabajo, esto lo valoré a partir de la necesidad de obtener ingresos extra que me permitieran controlar mi tiempo en cuanto a la universidad y el trabajo. Visualicé la ventaja de decidir en qué momentos dedicarle tiempo al trabajo que no interfiriera con mis tiempos de ocio y al mismo tiempo una buena parte de los ingresos los destinaría para artículos personales como libros, ropa y salidas con amigos. Aunque principalmente fue porque me considero hábil para la conducción de bicicleta en la ciudad, y una de las facilidades es que la aplicación te marca las rutas por lo que reflexioné que era algo compatible con mis gustos.

La primera vez que tuve contacto con el servicio fue como cliente al utilizar una promoción de comida gratis la cual fue entregada por una motocicleta, pero fue a partir de ver a una persona que estaba en bicicleta que me interesé por entrar. Lo primero que hice fue informarme por redes sociales de cuál era la dinámica para la inscripción y me pareció muy sencilla pues solo era registrarme por internet.

Después de hacer mi cuenta no sabía absolutamente cómo realizar los pedidos así que mi capacitación fue ver videos en la plataforma YouTube de personas que viven en la ciudad de México donde el servicio ya tenía un año de implementarse y cuando me suscribí en la ciudad de Puebla cuando fue en las primeras semanas.

Fue después de una semana que me aprobaron la cuenta y que posteriormente tuve que descargar la aplicación para empezar a laborar, cabe destacar que no quise pasar por la mochila porque me parecía que podría utilizar mi propia mochila.

Después de algunos días mis valoraciones en la aplicación fueron bajando de porcentaje por lo que tuve que ir a recoger la mochila para que no me suspendieran la cuenta y fue así que comprobé que el espacio, diseño y materiales de la mochila lograron que la calidad de mis entregas fuera mejorando.

Fue hasta pasado un mes que decidí tomar como tema de investigación esta ocupación y con ayuda de mi asesor me decidí a realizar una observación

participante sistematizada teniendo la facilidad de estar dentro de la dinámica de trabajo.

La observación participante la lleve a cabo durante cinco meses que fueron desde octubre de 2017 hasta febrero del año 2018 en donde pude identificar aspectos del ámbito material de trabajo al explorar las etapas en el proceso de trabajo y los cambios en las condiciones de trabajo, pero también aspectos subjetivos que van desde los significados que da el trabajador al realizar el proceso de trabajo hasta las limitaciones y posibilidades de actuar colectivo con otros trabajadores.

Principalmente identifiqué que el trabajo no se limita exclusivamente a recoger y entregar pedidos, pues es el mismo repartidor quién debe planificar el tiempo y el espacio en función de sus recursos, que puede ser el tiempo, la duración de la batería, condición de la bicicleta, la condición física pero también de aspectos subjetivos como el estado de ánimo o cansancio mental; por último aspectos que escapan al control de trabajador como son la demanda, la cantidad de trabajadores en una zona, las condiciones climáticas y de tráfico en la ciudad.

A primera vista parece que el trabajo es individual y que solo implica interactuar con las personas que entregan el pedido y posteriormente con quien lo recibe, sin embargo la observación participante me permitió conocer que durante la espera de los pedidos en la ciudad, los trabajadores se relacionan con otros trabajadores con quienes comparten experiencias y conocimientos acerca de los lugares, de los tiempos y los espacios de trabajo.

Así mismo observé lazos de solidaridad por ejemplo en notas de campo (2018):

“Ese día había una promoción para completar 10 pedidos en el día por un bono de 500 pesos y decidí ir a plaza las ánimas pues lo considero el espacio donde los pedidos salen en más cantidad por la demanda, y es una zona a la que ya me acostumbré para manejar, en ese momento me encontré con compañeros que tenían la misma meta y durante los tiempos de espera de los pedidos dudábamos de la posibilidad de conseguir el objetivo aunque también nos dábamos ánimo y celebrábamos que cayeran

los pedidos. Aunque íbamos por un objetivo personal se sentía la solidaridad pues un compañero no había tomado agua y no llevaba dinero así que le invité de mi agua y le ofrecí dinero para que pudiera comprar algo de comer. Después se me descargó mi batería externa y le pedí a otro compañero su cargador en lo que esperábamos, al momento, noté que desconfiaba para prestármelo pero al final accedió pues le explique que solo me faltaban 2 pedidos para llegar a la meta y sin la batería no lo iba a conseguir.”

La observación participante de acuerdo con Ruiz e Izpizúa (1989):

“(…) permite recoger aquella información más numerosa, más directa, más rica, más profunda y más compleja. Con esto se pretende evitar en cierta medida la distorsión que se produce al aplicar instrumentos experimentales y de medición, los cuales no recogen información más allá de su propio diseño.

A diferencia de la observación vulgar y cotidiana la OP se caracteriza por ser científica, comienza con la selección de un escenario en relación con un determinado tema de investigación. La observación y registro de datos se hace de manera sistemática, así como el procesamiento de la información y la interpretación de la misma (…)” (p.83).

Los espacios de observación fueron escogidos por ser en donde se concentran más trabajadores y locales que utilizan el servicio, el espacio se puede escoger debido a que el vehículo condiciona la distancia máxima de recorrido que generalmente abarca de 3 a 5 kilómetros a la redonda, de la misma manera se observó que las distintas zonas se diferencian por la dificultad que toma en cuenta aspectos materiales como zonas de alta velocidad, la existencia de ciclovías, inclinación del terreno.

Principalmente el criterio utilizado para permanecer en algún lugar fue el de la demanda de pedidos tomando en cuenta que la principal motivación de trabajo es la remuneración económica por completar pedidos. Esta información es posible

consultarla por medio de los grupos de Whats App antes de salir a la calle en donde se reportan entre otras cosas, el estado del clima, tráfico, demanda y accidentes.

“Antes de salir para hacer pedidos consulté en los grupos de Whats app en donde estaban saliendo los pedidos y reportaban que en angelopolis estaban bien los pedidos pero no pienso quedarme este día tanto tiempo prefiero ir a un lugar más cercano y poder regresar más temprano porque es posible que llueva” (Notas de campo, 2017).

La observación participante permitió que se pudiera acceder a los grupos de información como en la aplicación móvil Whats App pues es una herramienta casi indispensable para realizar el trabajo ya que proporciona información creada por la colectividad pues es compartida por los miembros del grupo con fines de apoyo mutuo lo cual pude corroborar al tener un percance con un auto.

“Saliendo de la ciclovía que está en el boulevard 5 de mayo me preparaba para cruzar la calle y un auto chocó contra uno de mis neumáticos aunque no causó daños porque iba a poca velocidad, sin embargo lo comuniqué en los grupo de Whats App para que tuvieran precaución en esa zona pues es peligrosa para cruzar; varios compañeros se comunicaron para ofrecerme su ayuda, a lo que conteste que todo estaba bien, solo había sido un susto” (Notas de campo, 2018).

Así mismo la actividad de realizar OP como plantea Sánchez (2013) es predominantemente etnográfica en donde el investigador selecciona un escenario como puede ser una fábrica o una tribu donde se intenta mirar desde dentro los fenómenos, tratando de integrar el punto de vista del “nativo”. Fue como entendí las dificultades de los espacios en sus características concretas que dan significado al sujeto de trabajo en el reparto específicamente en bicicleta pues una pendiente significa esfuerzo físico, tiempo de recorrido, la posibilidad de propina o el riesgo de dañar el producto.

Es decir, se pudo acceder a la manera en cómo se conciben los espacios y áreas de la ciudad en dónde se realizarán las entregas pues a medida en que se fue explorando las distintas zonas, se pudo observar que ellas representan una dinámica distinta por sus características geográficas, pero también dependiendo de horarios, días festivos, clima, y otros acontecimientos, donde racionalidad de los repartidores es un criterio para decidir en qué lugar permanecer, aunque no es exclusivamente una decisión puramente utilitarista sino también intervienen sentidos estéticos, morales, sentimentales, etc.

Una razón por escoger a la observación participante tiene que ver con la concepción de realidad social que de acuerdo con Sánchez (2013) los marcos principales tienen que ver con la macroestructura y la microdinámica; en el primero, la mirada está puesta en cómo las estructuras determinan la vida social de las personas, y en el segundo, las interacciones cotidianas son las que van creando estructuras. Sin embargo para la investigación se considera la vinculación entre los dos procesos pues los individuos actúan según sus propias motivaciones en condiciones no escogidas, pero sin embargo también sus interacciones van reproduciendo y modificando las estructuras.

Otro motivo por el que consideré pertinente realizar observación participante fue la exploración de la dinámica de trabajo, pues aunque algunas fuentes como redes sociales y páginas oficiales de la aplicación Uber Eats incluyen información del proceso de trabajo ésta no es propia del punto de vista del trabajador pues tiene un discurso persuasivo de las “buenas prácticas” o normas a seguir, por eso consideré valioso tener una perspectiva desde el punto de vista del trabajador.

Se puede aseverar, por otra parte, que la ciencia a fin de cuentas comienza con la observación: se trata de observar hechos, acontecimientos, estructuras, intersubjetividades, etcétera. La observación relaciona al observador y al actor. La distinción entre observador y actor se da de en términos de posiciones y no de personas o especialidades inamovibles, toda vez que el investigador es una persona más dentro de la sociedad, que

puede ser observador en determinadas circunstancias y ser observado en otras (Sánchez, 2013, p.99).

En este sentido la observación participante al encontrar sentidos compartidos, maneras de construir los espacios, y dar cuenta de la reflexividad concreta en la dinámica de los trabajadores de Uber Eats de la ciudad de Puebla dio lugar a que por medio de la pregunta por la identidad laboral se lograra conectar la microdinámica con aspectos macroestructurales como la reestructuración productiva, los cambios en el mercado, y las condiciones generales de precariedad en el trabajo a nivel global.

Rol del investigador.

Es de importancia especificar qué papel toma el investigador en el proceso de acceso a la realidad y construir conocimiento pues como plantea De la Garza (2018) las ciencias sociales en la manera de entender la cuestión empírica han pasado por dos concepciones; la primera, que sostiene que la realidad está dada y su verdad se alcanza por la lógica del lenguaje; la segunda, aquella perspectiva que entiende que los datos empíricos dependen también del sujeto y la concepción que tiene de la realidad.

En esta investigación se tuvo conciencia de que al ser un observador participante que se desempeña en el proceso de trabajo se tuvo acceso a una experiencia particular dentro del fenómeno laboral que tuvo repercusiones en la concepción del objeto de estudio, el cual es considerado como una construcción producto de la subjetividad del investigador, el marco teórico y la realidad. De esta manera el proceso de investigación requiere de técnicas que implemente lo que se concibe en la mente.

Autores como Taylor y Bogdan (1984) han explicado que el investigador debe negociar el rol que va desempeñar en un contexto de investigación al establecer simpatía con los informantes o el llamado Rapport, es decir, que en ciertos contextos no es fácil la entrada en campo pues el investigador resulta extraño en la dinámica social del grupo.

En el caso particular de esta investigación la entrada en el campo no fue complicada por ser un mercado de trabajo que no incluye filtros estrictos, así mismo no fue necesario hacer explícito a los informantes el hecho de estar realizando una investigación, pues me consideraron un trabajador más.

Otra de las tácticas que proponen Taylor y Bogdan (1984) es la de estar en el lugar adecuado, en este caso, la propia dinámica de estar conectado en la aplicación y la comunicación por medio de Whats App indicaban en qué puntos de la ciudad los informantes se encontraban esperando los pedidos, así mismo al realizar pedidos se logró interactuar con otros sujetos que conforman la cotidianidad del trabajo como los transeúntes, automovilistas o guardias de seguridad, esto permitió conocer las dificultades que el trabajador enfrenta por lo que sería “negociar el espacio”.

Un ejemplo de lo anterior menciono a continuación:

“Nos encontrábamos tres compañeros en plaza cristal alrededor de las 9 de la noche, faltaba una hora para terminar la promoción que se cumplía sólo con un pedido, en ese momento, inicié la conversación sobre la posibilidad de encontrar un pedido en esa zona, por lo que me respondió uno de ellos que era medianamente probable, pero como en general estaban bajos los pedidos era un tanto incierto, entonces, decidimos permanecer ahí, pues no había certeza de otros lugares ya que en Whats App decían que todo estaba muerto y los tres veníamos de no encontrar nada. Permanecimos alrededor de 15 minutos, hasta que se acercaron 3 vigilantes y uno de ellos explicó que no podíamos permanecer en el estacionamiento por reglas de la plaza y que el protocolo era llegar por el pedido y retirarnos en un tiempo máximo de 5 minutos. Aunque argumentamos que estábamos esperando por los pedidos, el vigilante insistió en que teníamos que retirarnos. Al llegar más personal de seguridad para presionar fue que nos retiramos del lugar” (Notas de campo, 2018).

Decidí concluir la observación participante al encontrar más regularidades que novedades, al tener identificada la dinámica del proceso de trabajo, los actores

dentro de él, condiciones de trabajo, formas de acción colectiva, espacios de trabajo, formas del conflicto, razonamientos cotidianos, sentidos compartidos, y coyunturas, como cambios en las formas de pago o la identificación de temporadas de alta y baja demanda. Esto es explicado por Sánchez (2013) quien menciona como la “saturación teórica” entendiéndolo que las fuentes ya no aportan datos nuevos a la información acumulada.

Sin embargo estos datos son pertinentes para una descripción de la ocupación, y permite plantearse más preguntas con base en los datos empíricos obtenidos, pues la dinámica y los procesos subjetivos en el proceso de trabajo dan cuenta de aspectos micro sociales, sin embargo, el interés está puesto en cómo las estructuras presionan a la subjetividad de los actores, concretamente en la identidad que construyen como sujetos de trabajo. Por lo que la OP según este mismo autor, tiene la dificultad de acceder a fenómenos que no son directamente observables, pues se encuentran en niveles más profundos por lo que la entrevista es uno de los instrumentos pertinentes para recabar esa información.

[Alcances de la observación participante.](#)

Siguiendo a Sánchez (2013) la OP busca dar cuenta de las condiciones en que se generan determinados procesos sociales y los significados que se les otorgan. No es una preocupación generalizar los hallazgos a universos más amplios aunque sí se busca que el conocimiento obtenido capte significados y sentidos generados por los sujetos en la experiencia con su mundo. Principalmente se trata de conocer niveles y dimensiones de la realidad social que aún no han sido nombradas por el conocimiento acumulado.

Este conocimiento interpretativo de la realidad social no se construye arbitrariamente por el investigador sino que de acuerdo con Rusque (1998) es una mediación entre la realidad empírica que opone su resistencia al investigador por lo tanto no es un conocimiento relativo. Los hallazgos son presentados en un informe descriptivo que da cuenta del significado social captado por el observador (Ruiz e Ispizúa, 1989).

En el mismo sentido plantea Ruedas y colaboradores (2009) que la ruptura con el paradigma pos-positivista que planteaba que el conocimiento se adquiriría como una copia de la realidad da lugar a otro enfoque donde dialécticamente es la interacción del investigador con el mundo como se va construyendo el conocimiento y esto da lugar a que no se limite la metodología a datos cuantitativos sino dar peso específico a las particularidades de los fenómenos.

“De tal modo que se dan, entre los elementos constituyentes, relaciones dependientes, dialógicas y participativas, donde el investigador se sumerge en la realidad para captarla y comprenderla. Asimismo, el saber se concibe como provisional al igual que las afirmaciones que se hagan, ya que estarán sujetas a cambios según el contexto y el tiempo en que se estudien” (Ruedas et al, 2009, p.629).

Lo anterior es importante aclarar debido a que la realidad se encuentra en movimiento, es entender que las características del fenómeno serán cambiantes según el tiempo y el lugar en que se encuentren, por ejemplo en las condiciones laborales que a través del tiempo se ve reflejada en las formas de cálculo de pago(temporadas de promoción), o espacial ya que se ha documentado que la ciudad de México es la ciudad con más pedidos en el mundo, así como otras características que escapan al control y diseño laboral como lo ha indagado (Morbiato,s.f) resaltando que otro de los riesgos laborales en la ciudad de México son los altos niveles de contaminación y que podrían tener consecuencias considerables para la salud.

La OP fue importante para entender la dinámica del proceso de trabajo y condiciones que estructuran a la ocupación, también se pudo identificar la acciones que los sujetos llevan a cabo como resistencias, solidaridad, acción colectiva en distintos espacios como el virtual y el físico. Gracias a este acercamiento con la realidad se construyó el objeto de investigación respecto al problema de la identidad laboral, por lo que es preciso implementar otro instrumento metodológico que sea adecuado con el problema de investigación, ya que como propone Sánchez (2013) se puede complementar a la OP mediante

otras técnicas como lo son las entrevistas, análisis de documentos, y otro datos, en el proceso conocido como triangulación que en el caso será la entrevista como técnica que profundiza las observaciones y permite un análisis respecto a la cuestión de la identidad en el trabajo.

Entrevista a profundidad.

La técnica de entrevista en profundidad es explicada por Robles (2011) como aquella que de acuerdo con los objetivos de una investigación plantea un guión de preguntas para realizar a los actores de un determinado campo o situación. Implica que el entrevistador procure generar un ambiente de confianza para que el sujeto de interés pueda hacer una narrativa de los aspectos que le parezcan importantes y trascendentes dentro de su experiencia.

Perfil de los entrevistados

Debido al carácter descriptivo de esta investigación y de acuerdo con lo observado en la metodología participante se plantea que los entrevistados cumplan con dos perfiles básicos:

1. Estudiantes que trabajan: Esto debido a que en lo observado se encuentra que una gran parte de las personas que se interesan por este empleo lo complementan con sus estudios universitarios.
2. Trabajadores en general: Quienes han pausado sus estudios para dedicarse de tiempo completo a la actividad en Uber Eats o por el contrario como un ingreso adicional de otro empleo.

Así mismo se pone de manifiesto que una parte de los entrevistados tendrán una relación más cercana debido a que se establecieron en la OP, incluso algunas de ellas son relaciones de amistad. Por otro lado se busca que también se hagan entrevistas con sujetos que no tengan una relación cercana con el investigador.

A continuación se presenta la muestra seleccionada para las entrevistas:

Cuadro 9. Registro de entrevistas

Nombre	Tipo de trabajador	Tiempo de antigüedad	Aplicaciones que utilizan	Relación con entrevistador	Edad	Escolaridad
Gil	Tiempo Completo	1 año	Uber-Rappi-Sindelantal	Cercana	30 años	Secundaria
Janet	Estudiante	3 meses	Sólo Uber	Lejana	24 años	Preparatoria
Fernando	Medio tiempo	1 año	Uber-Rappi	Lejana	29 años	Carrera Técnica
Francisco	Estudiante	1 año	Sólo Uber	Cercana	24 años	Preparatoria
Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por entrevistados.						

Las entrevistas se realizaron en los meses de octubre a noviembre de 2018 al llegar a saturar los conceptos pues ya no encontraban más datos nuevos y relevantes fue que se decidió terminar de entrevistar a trabajadores.

De acuerdo con el marco teórico la manera de estructurar el análisis va en dos sentidos, el primero como una construcción que el sujeto se hace así mismo de su situación actual que se denomina identidad para sí y por otra parte el discurso que indica las relaciones en el trabajo que implica a compañeros, experiencia, perspectiva, entre otros aspectos que se denominará identidad para los otros. Así mismo se encontraron las formas prototípicas de narrar la experiencia para elaborar los perfiles identitarios de manera exploratoria.

Capítulo 4. Análisis de resultados y conclusión.

Al ser la identidad laboral una construcción en donde las condiciones de la ocupación, la trayectoria personal y la relación con los otros en el espacio de trabajo se presenta un análisis de cómo es construida en los repartidores de Uber Eats en bicicleta de la ciudad de Puebla

Identidad para sí

El entrar a trabajar, permanecer o retirarse de la actividad en Uber Eats conlleva una valoración en donde el sujeto con reflexividad decidirá orientándose de la situación familiar, experiencia laboral, etapa de la vida, gustos y proyectos personales. Generalmente entrar en Uber Eats representa un medio más que un

fin, esto debido a las condiciones del trabajo y el riesgo que implica, pues no es considerado un trabajo en el que se pueda hacer una carrera profesional, sino que es atractivo por las condiciones coyunturales en que se encuentren los sujetos. En el caso de los estudiantes es más aclarador pues resulta atractivo por la flexibilidad de horarios ya que la escuela siempre demanda cierto tiempo.

“Sí, esa es mi única ventaja, esa es la única ventaja que yo busqué, prácticamente es un trabajo que se acopla a mis necesidades y pues económicamente tú lo has visto puedes ganar lo que tú quieras, pero yo no busco ganar lo que... obviamente esto no es toda la vida ¿o sí?, sí vas progresando y de más, todo como los antiguos que no te confundan, yo tengo una meta, y esto es como un medio, y ya” (Janet, estudiante-trabajadora⁸).

En caso del trabajador se toma como un ingreso extra debido a que no es una ocupación que se pueda visualizar a futuro como profesión, en caso de no contar con otra fuente de ingreso no cambia la concepción, como en el caso de Gil quien ha laborado en el sector formal e informal pero por circunstancias personales es repartidor en tres aplicaciones y de momento repartir es su principal ingreso:

“Sí. Sí por lo mismo y te voy a decir porque... a lo mejor tú no lo sepas porque uno como empleado que ya ha estado en el sector privado pues tú vas haciendo tu cotización y para sacar una casa pues necesitas estar en una empresa... no puedo estar más de seis meses sin el seguro porque mis puntos se mueren del Infonavit y es decir que yo vuelvo... es como volver a iniciar y entonces por eso mismo que no puedo estar sin el seguro y es por lo cual podría regresar o más bien dicho voy a regresar a trabajar”.

-¿Dejarías tu actividad en Uber Eats?

-“Ehh, no del todo, eh. Fíjate que no del todo, sí estaría pero no del todo” (Gil, Repartidor⁹).

Como lo comenta Gil aunque repartir es una actividad en la que le agrada laborar

⁸ Entrevista realizada el día 22 de octubre de 2018 en ciudad universitaria

⁹ Entrevista realizada el día 8 de octubre de 2018 en ciudad universitaria

le da más importancia a los derechos laborales que mantiene gracias a sus anteriores empleos en el sector formal, aunque sin embargo no descarta seguir laborando pero ya como una actividad secundaria pues así serían menos los riesgos y podría aprovechar las ventajas que en algún momento le ofrezca Uber Eats.

Al comentar sobre la actividad que se realiza en bicicleta los trabajadores dan un peso importante al hecho de su gusto por andar en ella y consideran algunas veces utilizar otros vehículos ya que podrían generar ingresos más altos, la experiencia de recorrer la ciudad en bicicleta también es algo que llega a dar una satisfacción personal.

“Tal vez y sí siguiera repartiendo sería en bici porque ese es mi gusto una desventaja es que cierta aplicación a veces te manda lejos pero bueno digo voy hacer me gusto, voy hacer ejercicio, y también voy a ganar entonces no nada más es ir a ganar, a lo mejor no sé en bici no se genera lo mismo que una moto si es por distancias largas, pero es mi gusto nada más por el simple gusto pues no lo dejaría, por cuestión económica pues sí por encontrar otras que generen más, pero es mi gusto seguiría por mucho tiempo” (Fernando, Repartidor)¹⁰.

Cómo lo plantea la antropóloga Morbiato (s.f.) Uber Eats en su diseño ha hecho que el trabajo sea visto más como un videojuego y no tanto como una responsabilidad pues el control se ejerce con base en las metas y los datos registrados mediante la calificación similar a las puntuaciones de los videojuegos, esto permite que las personas siempre tengan un reto en frente. Esto también pudo ser observado mediante la observación participante en donde era común que ante la falta de pedidos en una zona se migrara a una de mayor demanda aunque las condiciones fueran más complicadas pues generalmente se tiene que conducir por caminos de alta velocidad.

La bicicleta significa aparte de un instrumento para realizar el trabajo una forma de

¹⁰ Entrevista realizada el día 13 de noviembre de 2018 en plaza Cruz del sur.

experimentar la ciudad que aunque tiene riesgos da una experiencia particular y es vista de forma positiva, hace que el proceso de trabajo sea también considerado diversión.

“Pues yo creo que mi gusto por andar en bicicleta, realmente si me gusta andar en bicicleta y que mejor que por andar en bicicleta tengas un ingreso extra por ello. Entonces si realmente me gusta eso” (Francisco, estudiante-trabajador)¹¹.

Generalmente quienes ya cuentan con la experiencia de practicar el ciclismo y cuentan con un ingreso o el apoyo de la familia valoran a la actividad de reparto como hacer deporte, esparcimiento, socializar, etc. Pues valoran el estar haciendo redituable un tiempo libre que probablemente utilizarían para salir en bicicleta, así es como lo comenta Francisco pues tiene la ventaja de hacer algo agradable y al mismo tiempo obtener un beneficio.

En el mismo sentido lo expresó Fernando:

“El Uber Eats, como yo estaba en los eventos sociales y mi primo ya estaba en Uber el de coche, entonces me dice oye es que yo veo que de repente a ti te gusta hacer ejercicio y pues depende qué tiempo tengas tú y a lo mejor te das una vuelta y también puedes aprovechar y pues hacer un viaje y ya te ganas algo y no le hice caso al principio dije, ah pues sí, y también no le hice caso hasta pasado como un mes algo así, y ya fue cuando me mandaban muchas notificaciones por correo hice casó. Y fui a ver me dieron el equipo de la mochila y me explicaron cómo iba a estar todo el relajo y dije voy a probarlo, y ya voy con mi mochilota, hasta pena me daba” (Fernando, repartidor).

Aunque repartir en bicicleta sea un gusto para los trabajadores también en momentos en que la demanda es alta o quieren llegar a una meta económica viene a ser un obstáculo por lo que comenta Janet:

¹¹ Entrevista realizada el día 2 de octubre de 2018 en ciudad universitaria.

“Este trabajo yo pienso que se necesita condición física, es lo principal, eso es uno, condición física para bicicleta, eso es uno, motocicleta pues como sea, y carro pues ya... ósea son otras cosas que están en esta empresa, bueno no es una empresa como tal, en esta comunidad, entonces pues yo necesito mucha condición física que todavía no la tengo pero en cuanto yo la tenga pues a lo mejor nada más me dedicaría sábados y domingos y de lunes a viernes totalmente estaría en la escuela; pero ahorita todavía no la tengo y me cuesta, te digo que nada más me doblo y me empieza a doler” (Janet, estudiante-trabajadora).

Sin embargo el recorrer la ciudad en bicicleta repartiendo implica cumplir con la calidad para seguir en la aplicación procurando que los clientes estén satisfechos con el servicio, aunque no hay un tiempo límite de entrega existe esa presión, pues es posible que el cliente deje propina o por el contrario tenga una actitud grosera al recibir el producto lo cual puede afectar emocionalmente al trabajador en esa jornada.

Por otra parte Janet menciona que forma parte de una comunidad de Uber pues las relaciones que mantiene no son con un contrato laboral sino con un contrato de uso de servicios de comunicación por lo que ella se identifica en un aspecto distinto a lo que sería un ambiente subordinado.

Al mismo tiempo la dinámica de la ciudad es también es parte central de los riesgos que implica el trabajo, pues se ha remarcado que la ciudad y cultura vial son algo con lo que se aprende a lidiar, pues se van encontrando espacios o prácticas para hacer más soportable el tiempo laborando.

“Sí existe un cierto conocimiento precisamente en como andar dentro la ciudad, tal cual como lo dices ya sea por atajos o incluso a que lugares no meterse, fíjate que yo no he tenido malas experiencias metiéndome a barrios o cosas así, el detalle siento más cabrón que he tenido ha sido el esquivar coladeras, el esquivar coches, frenar de repente, entonces por otra parte de hecho si se aprende mucho, bastante, conoces de otra forma la ciudad, porque no es lo mismo ir en automóvil, caminando a ir en bicicleta.

Entonces aparte de eso pues si como que agarras muchos atajos o como costumbres porque como inclusive en México no está regularizado el uso de la bicicleta los policías no nos dicen “oye no te pases el alto”, “oye debes de usar casco”, oye bájate de la banqueta” ¿no? Entonces también se vive en un estado de vacío de autoridad en el que también sinceramente yo tomo provecho” (Francisco, estudiante-trabajador).

Como lo expone Francisco la bicicleta cuenta con la ventaja de recorrer la ciudad de una forma más libre y por esta razón es que las entregas se pueden realizar rápidamente, al no existir una vigilancia de tránsito estricta el conductor hace lo pertinente para tomar atajos, llegar más rápido, lo cual puede significar el ganarse una propina y obtener una calificación alta, con esto indirectamente la empresa se ve beneficiada pues busca que el cliente este satisfecho y siga consumiendo.

En cuanto a los jóvenes que estudian y laboran se ha visto una concepción diferente de quienes solo laboran pues mientras que para los jóvenes los ingresos podrían ser utilizados en los estudios y gustos personales más coyunturales, los trabajadores lo consideran como parte de un proyecto personal más planificado.

“Bueno que las dos plataformas en este giro de tipo de plataformas son muy buena opción para generar un ingreso extra podría decirse o hasta dedicarse pero yo no lo tomaría para dedicarse completamente para siempre, sí es bueno yo sugeriría que de cierta manera tengas una inversión ¿No?, ahorres para que después puedas hacer algo más, porque no pensar que esto va a ser toda la vida, sino que tú empieces de alguna manera de emprendedor que puedas tener una cantidad ahorrada o invertida y empezar algo más, es muy bueno pero no quedarse con esa idea de que sí género pero pues no toda la vida me voy a dedicar a eso, sería pensar en algo más. (Fernando, Repartidor).

En el mismo sentido lo expresa Gil:

“Uhh, no yo creo que no, no, de plano, sí no. No es recomendable, porque le inviertes más de lo que puedes recuperar al menos que estés en tres

aplicaciones sí... que estés en tres aplicaciones y este... y en lo personal te voy a decir algo, lo que sí es mucho depende de la disciplina porque así como lo ganan, y lo que yo he llegado a ver con los compañeros pues prácticamente se lo gastan, entonces no, no este... es bueno sí pero ya muchos compañeros lo hacen con el afán a lo mejor de seguir creciendo económicamente porque el mismo dinero hace perderlos en el camino porque así como lo ganan lo gastan y pues ya no hay una superación, entonces yo lo veo más recomendable para jóvenes estudiantes que si necesitan un apoyo y por el tiempo, porque no todas las empresas puedes trabajar y tener un tiempo y conectarte” (Gil, Repartidor).

Aunque ambos perfiles de trabajadores ingresan interpretándolo como una coyuntura biográfica, es distinta la manera de entender el empleo, pues los jóvenes estudiantes en su mayoría pueden contar todavía con el apoyo de sus padres y como tal los ingresos son más invertidos como un complemento para disfrutar en el tiempo de ocio ya que la finalidad principal es culminar sus estudios y buscar un empleo acorde.

En cuanto a quienes no se encuentran estudiando como lo plantea Gil es complicado poder ocuparse únicamente en este tipo de empleo ya que conlleva muchos riesgos y las aplicaciones no tienen responsabilidad con el trabajador salvo en algunos casos, por esa razón el permanecer en el empleo no es un plan a largo plazo sino tomarlo como un ingreso complementario o temporal.

“Te digo que no soy ambiciosa, me conformo con lo que ganaba anteriormente en call center que eran mil a la semana, a veces un poquito menos, a veces un poquito más, depende también como estén las aplicaciones porque tal día están muertas, algo pasa, ósea no funciona, entonces pues, yo para que no preocupe sábados y domingos... de martes a viernes de tal hora a tal hora, me conformo con los cien diarios, son cuatrocientos y ya sábados y domingos pues lo que caiga te digo que un sábado saqué seiscientos pero fue el único sábado que saque seiscientos (risas), y ya” (Janet, Estudiante- trabajadora).

Cómo se ha visto en este sentido los tiempos en que se labora están enmarcados en aspectos ajenos a la propia ocupación pues puede ser la escuela y otros intereses que estén estructurándola, sin embargo en la jornada de trabajo, el espacio en que se labora está limitado por la dinámica de la demanda en la aplicación es entonces que el repartidor tiene un margen de acción al acudir a zonas que considera convenientes de acuerdo a su reflexividad.

“Sí pues te digo que es prácticamente más en Cholula y lo que es más para acá Calzada Zavaleta puede ser este lado de Plaza San Pedro pero no siempre, porque hay veces que nos mandan a que tienes que entrar a la plaza y ocupar mucho tiempo nada más para recoger el pedido y pues dices bueno me estoy haciendo bastante tiempo y es la misma ganancia de uno y sabes eso no me gusta mucho porque pierdo más tiempo ya que si fueran pedidos por fuera normales, pues ya hubiera hecho dos”.

Cómo se ha dicho anteriormente las zonas de trabajo en donde hay más locales comerciales inscritos presionan para acudir a ellas pues se piensa que se pueden obtener más ingresos, sin embargo no es el único referente a tomar en cuenta, sino que es posible que entren en juego otros aspectos que le dan otro sentido al espacio como puede ser el riesgo e incluso el ambiente.

“En la aplicación, es que hay diferentes clientes, también depende la zona donde vas, ¿has ido a sonata? Pues allá es horrible es subir y bajar pero, la gente también, bueno, las personas son muy diferentes, no solo la clase social nos distingue no sé, no sé es difícil de explicar, por ejemplo en una ocasión me tocó dejar uno, un pedido con un chavo y tenía muchas monedas y pues yo casi cuando me llega un pedido ni siquiera me fijo si es en efectivo o no o lo que sea, voy, tenía muchas monedas y dice te voy a dar cambio ¿no hay problema? Y me quedé ahh... sí y por aquí paso es en ¡efectivo!, y dije a sí no hay problema, pero puché y te tiene que aparecer, tal persona debe cuanto, no me aparece nada, y le dije vamos a la sombrita me arrimo un poquito no veo el teléfono, como era nueva me quede así: “sabe qué no me aparece que es cobro en efectivo”, ósea ya,

después se quedó así: “ah sí la tarjeta se me olvidó.” Me dijo que le olvidó que ya había pagado con la tarjeta y ya se queda ahí... yo siento que más bien que nomás era una prueba“(Janet, estudiante-trabajadora).

En decir, que esa fue una mala experiencia que no solamente sucedió en el sentido de las características del espacio geográfico pues en el momento de entregar el pedido tuvo dificultades con la aplicación y en la interacción con el cliente entendió que la pusieron a prueba y que tuvo que lidiar con una responsabilidad del cliente al realizar el pago, lo cual fue más complicado porque se considera diferente al tipo de personas que habitan en esa zona y con las que no se siente a gusto.

El estar en una zona también significa contar con habilidades de conducción que los novatos no manejan pues la experiencia laboral va incrementando los conocimientos sobre la ciudad, sin embargo la elección de un lugar es presionado por la demanda de pedidos.

Fíjate que la paz ... bueno no es que quieras un punto preferente el hecho es de que sabes que, bueno te vas dando cuenta sobre la marcha o en el transcurso que vas haciendo viajes te vas dando cuenta que ciertos restaurantes van arrojando pedidos a ciertas horas, o en la zona que te acercas más, es en la hora que te das cuenta que piden más en esos restaurantes y es como te acercas, pues en lo personal pues yo si ando, soy una de las personas, sino la única que si ando... ahorita tengo tres semanas, pero soy de los que ando más de Puebla, Angelopolis, Angelopolis Zavaleta, y Zavaleta hasta a Cholula, ósea que te estoy hablando que me aventaba los tramos más largos, ahorita conozco también a otro chavo... si tú quieres pues somos como tres los que nos aventamos los tramos más largos, pero nada más, no es que yo no quiera. Si lo hago con ese sentido es porque sé que a lo mejor ciertos restaurantes me van arrojar más pedidos por eso lo hago” (Gil, repartidor).

También el contar con más experiencia en la conducción da la ventaja de poder

generar más ingresos al conocer más la ciudad y aprovechar mejor el tiempo que se invierte para laborar pues pueden acortarse los tiempos de espera y optimizar el tiempo de entrega, así se obtienen más ingresos que incluyen más propinas, pero todo esto se posibilita gracias a la condición física adquirida. Al mismo tiempo se valorará personalmente como un ciclista experimentado con posibilidad de aconsejar a otros, alguien que no le teme a la ciudad y se aprovecha de sus nuevas habilidades y conocimientos.

En cuanto a la dinámica de trabajo el escoger un lugar para esperar los pedidos implica las interacciones con otros sujetos que se encuentran en esos mismos espacios. Las plazas o parques son los lugares a donde más se acude y es en donde se relacionan con otros “compañeros” de trabajo y en el camino se van formando colectividades. Lo cual nos lleva a la otra cara de la identidad.

Identidad para los otros.

Un espacio construido socialmente son las bases, muchas de ellas ya son identificadas y permanecen independientemente de quienes las crearon en un principio, anteriormente ya se ha explicado en qué consisten y qué uso se hace de ellas por tanto las entrevistas nos han proporcionado los significados que tienen para la jornada e incluso cómo podrían funcionar como espacios de organización política.

“Pues me hace sentir un poquito cómoda a estar sola y esperando viaje que no venga y te vayas, no es tan divertido... les llamamos bases ¿no? Ustedes mismos tienen sus bases por aquí...” (Janet, estudiante-trabajadora).

Los espacios de interacción en las bases es en donde se van estableciendo relaciones cotidianas, al principio son relaciones de compañerismo y apoyo, pero incluso se vuelven relaciones de amistad.

“Aja...Oye si es cierto ese es otro punto a favor del compañerismo como que sí existía ósea jamás vi a alguien que se te cerrara en cuestión de la

información otorgar ese tipo de cosas... entonces siento que es un punto a favor no?...“ (Francisco, estudiante-trabajador).

La información que facilita la comunidad que se encuentra en las calles y en las redes sociales posibilita que los trabajadores novatos aprendan la manera de obtener más ingresos en menos tiempo y gastando menos recursos. También es importante para la seguridad de los miembros, pues con ella se pueden prevenir accidentes ocasionados por las condiciones del tráfico o la calidad de las calles; incluso, es el primer referente en las soluciones de problemas durante los viajes pues en caso de dudas se llega a consultar con miembros en redes sociales o compañeros conocidos.

En ese sentido la colectividad hace uso de las redes sociales, principalmente Whats App donde existen grupos de trabajadores en general, pero también grupos cerrados de alguna base o grupo de amigos que esencialmente funcionan con el fin de apoyarse, pero también son espacios de dialogo e intercambio de información.

“Sí pues es por dónde lo quiera ver uno, porque igual puede ser uno Solitario pero en este caso de que todos necesitamos de todos siempre es bueno tener amigos, conocidos o el grupo porque cuando tú no puedes salir solo, están los amigos que te pueden ayudar, esas es cuestión de sacar un problema socialmente, puede ser gusto porque a lo mejor tú te quieres apartar, o, si quieres convivir con ellos pero siempre es bueno tener el apoyo, de estar en un grupo te digo que sí” (Fernando, repartidor).

Es decir que la colectividad es importante desde la incorporación a laborar pues es una manera de acceder a conocimientos que de otra manera tendrían que ser aprendidos empíricamente, sólo en la praxis surge la necesidad de aprender y los grupos de apoyo son la mejor opción.

“Pues yo no, ellos me enseñaron, ahorita ya estoy aprendiendo qué necesito, me dicen debes de cargar esto y esto y si vas en la noche tienes que aprender a cambiar, prácticamente me dijeron si vas en la noche tienes

que aprender a cambiar tus llantas por cualquier cosa y tus luces y pues ya, son buena onda” (Janet, estudiante-trabajadora).

Como lo menciona Janet el contar con compañeros es importante en primer lugar para que el tiempo laboral no se haga tan pesado y aburrido, pero también se puede contar con ellos en caso de una emergencia como una llanta ponchada o una caída y en el peor de los casos un atropello.

Otra característica del empleo es que permite que los trabajadores puedan tener cuentas simultáneas en distintas aplicaciones, generalmente quienes trabajan por tiempo completo o repartir es una fuente importante de ingreso cuentan con varias aplicaciones disponibles y se pueden organizar en distintos grupos de acuerdo a la aplicación como comenta Fernando:

“Sí pues también hay grupos hay grupos en los que estamos y yo siento que en Uber es como que más lejana ya no es tanto dependiente como antes pero si los hay también por Whats App y bueno lo que pasa es que nos mezclamos en los dos (aplicaciones) pero Uber siento que los trabajadores están más alejados unos de otros, en rappi si están más estamos todos más cercanos entre todos pero, pues también por fuera no necesariamente en Whats App, por fuera yo conozco más a los de rappi y no es por eso, llegó a salir a lo mejor en Uber, y tan sólo cuando voy, pasa una persona que también esté Uber hasta el ambiente luego se ve, saludas y apenas te contestan, Rappi es muy diferente siento que es mucho más unida que Uber” (Fernando-repartidor).

Cómo pone de ejemplo el testimonio anterior, es posible que incluso laborando en un mismo ramo se identifique más con un grupo de trabajadores que con otros, esto puede depender del diseño que otras aplicaciones tienen pues es distinta la manera en que estructuran el tiempo y las relaciones entre los compañeros. Un ejemplo de ello es el caso de Uber en donde las relaciones que establece con sus socios repartidores son más lejanas e incluso se trata de resolver problemas lo más posible y rápido por medio de las interacciones con el móvil.

“Pues es muy apartada porque de entrada no dan prestaciones de ley ósea es meramente como un outsourcing en cuestión de los repartidores ósea presta el servicio de repartición de comida pero pues se deslindan ¿no? De responsabilizarse tanto con sus mismos empleados entonces nada más llena la pura parte burocrática que son los datos personales y aja no va más allá es una mera despersonalización con sus mismos empleados” (Francisco- estudiante-trabajador).

Como lo comenta Francisco la empresa trata a los repartidores en cuanto datos en un sistema, para cuando existe el caso de atender a las necesidades de sus usuarios y escuchar sus peticiones el medio principal es internet, sin embargo los problemas a resolver son exclusivamente con la cuenta, regularmente es de forma remota y en pocos casos se solicita en las oficinas cuando la necesidad lo demanda:

“Y pues ya porque no podía ingresar, pero después ya no tuve necesidad de ir, también he ido por mi impermeable, la primera vez fui por mi mochila y de hecho Uber busca mejorar, mejorar como empresa, bueno no es una empresa, busca mejorar como tal porque hasta te hacen encuestas” (Janet-estudiante-trabajadora).

Así, Gil comenta en un sentido más directo:

“En qué forma... porque de relacionarse no he, ósea tú sabes que nomás llegas y te dan tú aplicación y pues ponte a trabajar y ya, Uber no tiene de plano pues ahora sí que el tacto con nosotros, no lo tiene, no se han acercado no han hecho reunión ni el director o la directora, no se quien sea, por decir jóvenes ciclistas vamos a platicar con ustedes, algún tipo de mejoras o algo que quieran, como tal no Uber nomás dice ponte a trabajar y ya eres una persona equis” (Gil, repartidor).

Se puede notar cómo para Janet que estudia no le da mucha importancia a la relación que tiene con la empresa pues mientras pueda acceder a ganar sus ingresos y resolver algunos problemas técnicos se siente tomada en cuenta, en

cambio para Gil que se dedica de tiempo completo le parece muy poca la importancia que el trabajador tiene para la empresa, tomando en cuenta que biográficamente se ha inmiscuido en colectivos de trabajadores a diferencia de Janet.

En el caso de Fernando que puede comparar el trato con la empresa, explica la diferencia entre una que se dedica exclusivamente a los repartidores y otra que cuenta con otros servicios:

“Si en Uber tienes que acercarte a ellos a las oficinas y ahí van todo mundo, en cuanto a Uber x y a Uber Eats. Entonces cómo están todos en general no se familiarizan tanto totalmente hacia nosotros, a veces yo he ido preguntarles cuestiones que tengo dudas y ellos no saben, contestan una respuesta muy general entonces no se familiarizan igual, entonces son personas que sí están para atenderte pero no es la misma manera y en rappi como están exclusivamente repartidores, ahí sí dice nada pues, sí te entiendo tu problema y vamos a ver cómo resolverlo es más directo se entienden más yo siento que el apoyo es un poquito más grande sí ahí sí siento que es mucho mejor” (Fernando-repartidor).

Así mismo algunos miembros han entendido que con la praxis se puede crear una forma distinta e intencionada para que la colectividad mejore sus condiciones de trabajo en la que podría entrar en una dinámica política ante el Estado y con la empresa para así politizar su relación con la empresa y que se vea más como una relación laboral.

“Primero que nada que los compañeros sean participativos, que quieran participar porque la base de todo eso o el eje son los compañeros, y si los compañeros no quieren participar pues totalmente no se puede llevar a cabo, se puede realizar una organización, a lo mejor no un sindicato porque sí tengo conocimientos de eso, pero de que se puede, se puede realizar una organización, la cuestión acá te vuelvo a repetir el eje son los compañeros que quieran participar muchos lo toman como política y lamentablemente pues es un tema político, eso tiene que ver, y dicen no

pues es que es perder tu tiempo y todo eso. Lamentablemente no saben o no se dan cuenta que pueden perder más por no organizarse, que organizarse, si tú te organizas puedes tener ventajas pero si no te organizas pues no” (Gil, repartidor).

Es decir que las condiciones actuales de trabajo podrían ser cambiadas actuando en dos sentidos, una forma sería ante el Estado y otra llegando a presionar a la empresa.

“Porque es para seguridad de nosotros ahora que pasaría si tú hablas con los cuatro presidentes municipales a donde trabajamos pues el tema de la seguridad, porque muchas veces andas en zonas donde están oscuras o son prácticamente de riesgo totalmente que te puedan asaltar y que haces pues involucrarte con las autoridades para que estén al pendiente principalmente de nosotros como trabajadores, tanto es un desarrollo para el municipio, tanto pues es una de ingreso hacía nosotros por parte de la aplicación” (Gil, repartidor).

Al laborar en las calles que son espacios no clásicos del trabajo como explica anteriormente la teoría se tiene la consecuencia de que al pensar en mejores condiciones de trabajo se entre en el terreno de politizar el espacio público ya que corresponde a un bien común sin embargo toma un sentido en el que la movilidad y las condiciones de seguridad son un gran factor para los ingresos de este grupo de trabajadores e incluso la infraestructura para los ciclistas podría ser un tema del cual problematizar.

Como lo plantea Gil lo complicado es que se le encuentre el sentido a organizarse como un colectivo de trabajadores y esto se observa en lo que opina Janet sobre las organizaciones ya que interferiría con su objetivo que es terminar la carrera y laborar en otro espacio que considera mejor.

“...es que Uber no es como otras empresas, uber es un poquito más comunitario, entonces otras empresas son muy diferentes en su organización, otras empresas tienen su sindicato y de más pero su

estructura es muy diferente entonces yo antes de ser eso... por la estructura que tiene porque uber no es una empresa como tal, es algo más grande... no es necesario ¡vaya! Tal vez sí hay quejas y esto pero tú has visto son... son socios, no es lo mismo, la organización no es la misma... tal vez sí tengo quejas y esto y lo otro pero realmente no amerita un sindicato porque de cierta manera yo pienso que los sindicatos en lugar de ayudar son estorbosos y hay empresas que la verdad si explotan, si hay más, siento que si alguien tiene una visión y va por esa visión y los demás saben que va por esa misión, quieren hacer todo por tener ganancias... así veo a los sindicatos” (Janet, estudiante-trabajadora).

Con el cambio de políticas económicas y el desmantelamiento del Estado de bienestar explicado anteriormente las colectividades de trabajadores han dejado de tener la importancia para algunos sectores que se han apropiado del discurso de que son los individuos quienes construyen su futuro y en un empleo como el de repartidor donde ya las leyes ni siquiera reconocen una relación laboral implicaría una lucha primero por su reconocimiento la cual la mayoría de los miembros no estarían dispuestos a dar pues consideran que están de paso en el empleo.

Como lo menciona Dubar (2002) esta forma de identidad que denomina de red es muy individualizada e incierta pues está orientada a la realización de sí y la plenitud personal en un contexto de competencia en donde se coloca a los individuos a afrontar la precariedad pero también a darle un sentido ante la necesidad de actualizarse constantemente de manera autónoma y racional por las exigencias del mercado laboral cambiante.

La flexibilidad en el trabajo en este caso se puede observarse como una ventaja o una desventaja para intentar construir colectividad pues en el caso en que se quieran parar actividades no habría mayores inconvenientes, sin embargo no se ha logrado que los trabajadores entiendan su situación laboral como una problemática de valor pues aunque exista la conciencia de las desventajas y el estar en riesgo lo importante es pasar a la acción como explica Gil:

“... acá te voy a repetir si la gente es sumisa y se doblega que en este caso yo entiendo a los compañeros que no quieren levantar la voz, ¿Por qué? Porque es una entrada de dinero pero también no se vale; si tú no le pones un estate a una empresa no te va respetar, entonces eso es triste, es lamentable y sí no lo creo porque no sé si te diste cuenta en los grupos muchos no, ósea lo toman a la ligera, dicen “no, como voy a oponerme a la aplicación; si la aplicación me está dando unos ingresos extra” y eso pues es, de cierta manera está mal, es bien y mal pero te digo, yo siento que no, se necesita más que nada ir platicando tener mesas de platica con los compañeros para hacerles saber que el beneficio de esto es a largo plazo” (Gil, repartidor).

Es decir que la posibilidad de accionar en este momento se encuentra limitada por el poco sentido que le puedan ver las personas, es decir no identificarse como un colectivo de trabajadores en precariedad o lo que en otros términos dirían los marxistas como una clase para sí, y ese es el reto que ve Gil.

Se pueden plantear ciertas estrategias para ir conformando a la colectividad más allá del espacio laboral como la organización de fiestas y eventos deportivos en donde no es únicamente la cuestión lúdica la que entra en juego sino que se busca seguir fomentando la colectividad y solidaridad en el trabajo.

Aunque no son la mayoría existen grupos conformados que se han conocido en el espacio de las bases y que tienen vínculos más fuertes en las redes sociales y en las interacciones cara a cara que buscan la posibilidad de ir más allá de las relaciones utilitarias para construir una comunidad de trabajadores y trabajar en una agenda común, el diálogo y concretar algunas metas, como lo plantea Gil:

“Bueno eso es una parte pero si hay cosas como ahorita no sé si viste que el senador ahorita nos va a donar una bicicleta que ahorita nos va a donar al grupo que nada más es el “Perla Negra” ahorita entonces se va a rifar ahí la bicicleta y tenemos balones, nos va a regalar balones cada mes y trofeos cada mes para digamos actividades de Uber rappi y sin delantal pues todos estamos involucrados en lo mismo y dice que pues él me apoya en ese sentido” (Gil, repartidor).

De acuerdo a los testimonios que facilitaron los informantes se puede entender cómo el diseño de la aplicación ha flexibilizado la relación que tiene el trabajador con la empresa y también con los compañeros de trabajo. Las relaciones con la empresa son mayormente virtuales, así como las que se tienen con compañeros de trabajo, esto implica una nueva manera de conformación de colectividades que están estructuradas en la jornada laboral por los tiempos y espacios de trabajo, pero no están determinadas, pues el uso de las redes sociales rompe la barrera del espacio concreto y da lugar a que la colectividad se mantenga las 24 horas en el espacio virtual.

Sin embargo, cómo se plantea teóricamente debido a los cambios que el capitalismo ha implementado, el identificarse con una actividad precaria, no calificada y riesgosa es difícil, ya que los trabajadores lo ven como algo pasajero en sus biografías y por tanto las relaciones que se establezcan también serán débiles y utilitaristas, en pocos casos se actúa como colectividad de trabajadores, pero por otro lado los trabajos clásicos se encuentran en crisis y por lo tanto podría ahora la precariedad impulsar las luchas colectivas como históricamente se vio en los comienzos del capitalismo industrial.

Las experiencias de los trabajadores fueron importantes para corroborar lo que se observó en la observación participante y a su vez la inmersión en el campo sirvió para contextualizar y dar una mejor interpretación al discurso. De acuerdo a las propuestas metodológicas para el análisis y estudio de la identidad laboral se elaboran los perfiles identitarios de la ocupación.

Perfiles identitarios.

Estudiante- trabajador

El trabajador que al mismo tiempo es estudiante encuentra en Uber Eats una manera obtener ingresos en la medida de sus necesidades, pues la escuela demanda en la mayoría de los casos estar presente en cierto horario y tiempo fuera de ella para cumplir con obligaciones. El trabajo ofrece la ventaja de no tener

que cumplir con un horario o cuota obligatoria, por tanto es más una gestión personal el establecer los momentos para laborar.

En general los estudiantes aún cuentan con el apoyo familiar para continuar con los estudios por lo que los gastos serán administrados más para actividades lúdicas, gustos personales, hobbies o entretenimiento ya que las necesidades principales como vivienda y alimentos están cubiertas.

Para el estudiante su actividad laboral en Uber Eats es transitoria y considera estar en ella por las facilidades y durante el tiempo que le tome concluir sus estudios, así, la actividad no conformara su principal fuente de identidad pues al estar en formación académica entran en juego otros factores de su construcción, la identidad profesional tendrá más prioridad.

Así mismo, el conducir bicicleta les ofrece la ventaja de no hacer un gasto elevado de recursos como otros vehículos y poder entrar sin problemas a laborar, y además consideran que al mismo tiempo de trabajar hacen deporte, conocen nuevos lugares y personas. Por último, para algunos también representa un reto para su habilidad como ciclistas urbanos, pues el llegar a las metas que propone la aplicación y romper su propio record de ingresos es una parte que se ha observado.

En cuanto a las relaciones que establecen en el trabajo se consideran utilitaristas en el sentido de que el apoyo de los compañeros permite el hacer más productivo el tiempo invertido, sin embargo esto no implica una mayor participación como comunidad aunque en casos extraordinarios como en accidentes fatales que rompen con la cotidianidad podrían ser coyunturas que problematicen su situación laboral

Trabajador Uber Eats tiempo completo/medio tiempo.

Quienes laboran de tiempo completo en Uber Eats usando bicicleta encuentran fácil acceso a un empleo pues no hay restricciones para laborar, es decir no es necesario cumplir con alguna calificación especial, edad o género. Por tanto hay diversas razones particulares por las cuales se entra a laborar, pero la principal es

la relación costo-beneficio en la que se comparan otros empleos que aunque ofrecen seguridad social no representan ingresos mayores, en cambio en Uber Eats si se está al pendiente de las promociones pueden obtenerse ingresos relativamente altos.

Generalmente quienes trabajan por tiempo completo hacen uso de otras aplicaciones, de otras empresas que se dedican al reparto, para aprovechan los tiempos muertos cuando Uber Eats no cuenta con pedidos, pues el tiempo de espera en ocasiones hace que las ganancias del día sean menores y se tengan que compensar laborando en otras plataformas; cabe destacar que las que existen en Puebla siguen el mismo modelo flexible y por tanto el trabajador puede escoger los momentos para cambiar de aplicación si es que no encuentra pedidos en alguna.

De la misma manera que los estudiantes, hay un gusto por laborar en bicicleta, y es considerado un beneficio para la salud al mismo tiempo que se tienen ingresos, sin embargo no es una actividad que se tenga contemplada realizar durante mucho tiempo, en cuanto surja una oportunidad laboral interesante y estable sin duda hará que el repartir pase a segundo término o incluso concluya. Al ser la meta obtener lo más posible de dinero, contemplan posiblemente cambiar de vehículo a una motocicleta que no presenta la limitante de la fatiga física.

En cuanto a quienes laboran ocasionalmente, tienen la opción de completar ingresos teniendo la seguridad de un trabajo más estable o un negocio propio, pueden llegar a considerar como esparcimiento con la ventaja de obtener algo extra y al mismo tiempo hacer deporte, pues el dinero que obtienen no es la base de sus ingresos.

Sin embargo en otros casos también hay quienes necesariamente se vean en la situación de hacer del reparto un segundo empleo debido a que sus necesidades no pueden ser cubiertas con la principal; por tanto el dinero obtenido tendrá gran importancia para el trabajador.

Conclusión.

El estudio de la identidad es uno de los temas que actualmente los científicos sociales encuentran importante para estudiar por la manera en que se ha transformado la sociedad capitalista, puesto que los nuevos movimientos sociales, las condiciones laborales y los nuevos sujetos políticos que han emergido a partir

de la década de los ochenta han dejado de lado la imagen de una sociedad industrial en donde los obreros tomaron el protagonismo de las luchas sociales en los países occidentales y para el caso de América Latina también el movimiento campesino.

Sin embargo como se ha señalado el obrero no fue numéricamente el tipo de trabajador mayoritario en todos los países sino que al ser la industria una de las actividades económicas más representativas para el PIB de los países centrales fue el tipo de trabajo que acaparó la atención académica tanto que se le ha llamado trabajo clásico excluyendo en sus características a otros tipos de trabajo que conceptualmente se les llamó informales, atípicos, no estándar, etc. ya que cualitativamente son distintos pero que actualmente han engrosado los números en los países con economías menos avanzadas.

Al mismo tiempo la producción de servicios ha tomado un papel primordial en la mayoría de los países y las empresas que se dedican principalmente a los servicios digitales tienen una gran rentabilidad, haciendo de la innovación tecnológica uno de los pilares que les permite seguir en la competencia.

Ello está posibilitado por la globalización y el neoliberalismo en tanto a las desregulaciones que han dado paso a que el libre mercado sea la prioridad, en detrimento de las condiciones de seguridad social que se tenían anteriormente en el empleo por un lado se ha responsabilizado al trabajador de sí mismo y con ello se le deja en un estado de indefensión ante los vaivenes del mercado y con ello ha cambiado la forma de relacionarse y entender el trabajo.

Así mismo el uso de las nuevas tecnologías va en aumento como la cantidad de servicios que diariamente se consumen por medio las NTICS por lo que es un espacio en donde la producción inmaterial encuentra una manera de comercializarse, pues es un canal que no tiene las limitaciones del espacio físico y al contrario explota posibilidades del espacio virtual, donde la red de internet permite nuevas maneras de relacionarse entre individuos y colectividades.

Un ejemplo de ello, es el trabajo estudiado en esta investigación en donde la empresa ha innovado la manera de repartir los alimentos, en el diseño por medio de la aplicación móvil al estructurar las relaciones entre clientes y comercios; y, en la logística al ofrecer un trabajo flexible donde la empresa tiene ventajas al contar con una gran cantidad de repartidores disponibles en el momento que lo requiera sin tenerlos en nómina, sin ofrecer derechos laborales y con poca responsabilidad para con ellos.

Estrategia de negocio que le ha dado la posibilidad de colocarse en distintos países en menos de una década. Buscándolo o no han aprovechado las posibilidades tecnológicas de la comunicación que le permiten ahorrar en aspectos que antes no se habrían pensado como por ejemplo en los costos de mantenimiento que son responsabilidad del repartidor e invertir en capacitación de la que la comunidad se ha apropiado y que sin ánimo de lucro socializa por identificarse en un mismo riesgo.

Esto da lugar a que el trabajador se relacione de una manera no clásica con el trabajo, pues la relación de trabajo está oscurecida por el diseño de la empresa y al mismo tiempo quienes laboran no tienen conflictos con esa situación ya que esta generación ha tomado el discurso de la construcción individual y las metas personales.

Consecuencia de ello es que en el aspecto de la identidad que corresponde a la biografía del trabajador, éste se relaciona con la empresa a pesar del riesgo por motivos estructurales, como puede ser la dificultad para ingresar a un empleo formal o por la precariedad que llegan a ofrecer, entendiéndolo como motivos personales para cumplir sus objetivos como en el caso de los estudiantes.

Por otro lado en el aspecto relacional de la construcción de identidad, las redes de compañeros tienen un papel más utilitarista pues ayudan a compensar los riesgos de trabajo, aunque también hay acciones de solidaridad orientadas para beneficio colectivo como son las manifestaciones de protesta que se han llevado a cabo aunque han sido coyunturales.

En ese sentido el espacio de trabajo es estructurado por cuestiones materiales, como por ejemplo los lugares más demandados de la ciudad, situación que concierne al mercado y que escapa de la voluntad de los sujetos, pero que presiona para acudir en ciertos momentos a lugares en donde los trabajadores se relacionan más allá de las redes como en las “bases” abriendo la posibilidad de formar colectividades más sólidas.

No obstante la capacidad de acción de los trabajadores ha orientado a utilizar la tecnología que tienen al alcance como las redes sociales para hacerlas formar parte de la jornada de trabajo y así permitirles tener la información en tiempo real de los acontecimientos de la ciudad, tema del que la empresa no toma responsabilidad, consecuencia de ello es que han llegado a problematizar situaciones que les interesan en aspectos políticos, económicos o sociales.

Al complementar la observación participante con las entrevistas a trabajadores se logró analizar la manera en que se relacionan con el trabajo de repartidor dos perfiles de sujetos que utilizan la bicicleta como instrumento de trabajo en una plataforma de comunicación que en el contexto de las relaciones laborales estructuradas por el capitalismo desregulado ha dejado de lado la figura de empleador, pero no el control y el diseño del proceso de trabajo; en cambio, el trabajador pasa a hacerse cargo de los riesgos y al estado de indefensión por la ausencia de regulaciones que lo amparen en este tipo de ocupación.

Anexos.

1. Fotografías en el espacio de trabajo.

Fotografía 1. Reparación en curso



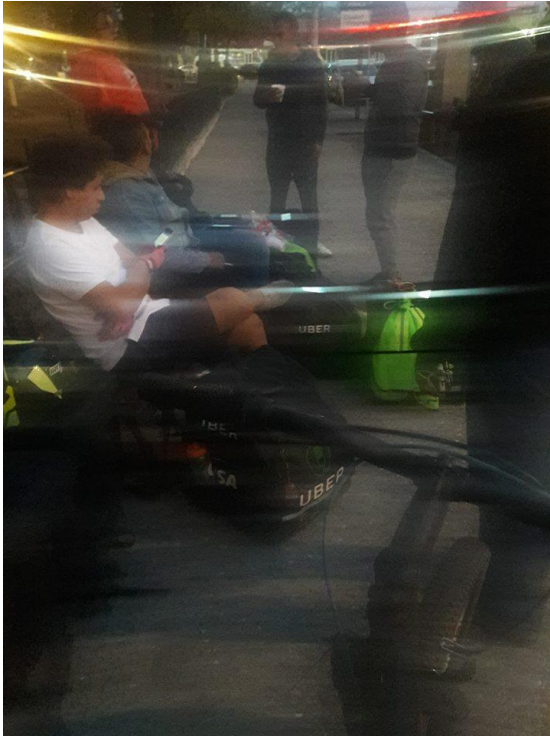
Fuente: Recuperada de grupo en Whats App el 3 de noviembre de 2018

Fotografía 2. Manifestación en el zócalo por muerte de compañero.



Nota. Recuperado de “Protestan repartidores de Uber Eats tras muerte de compañero” por Melchor, A., 2018, E-consulta.

Fotografía 3. Base Huexotitla.



Fuente: Elaboración propia el día 15 de diciembre de 2017

3. Capturas de pantalla de grupos e información.

Captura 1. Grupo de Whats App



Fuente: Recuperado de Whats App el 20 de octubre de 2017

Captura 2. Correo electrónico informa cobertura de seguro.



Fuente: Recuperado de correo electrónico enviado por la plataforma el 1 de noviembre de 2018

3. Cuestionario

Dimensión socioeconómica.

- 1) ¿Cuál fue su lugar de nacimiento?
- 2) Edad y sexo
- 3) ¿A que se dedican sus padres?
- 4) ¿Actualmente siguen en la misma actividad?
- 5) ¿Cómo se conforma su familia actualmente?
- 6) ¿Cuál es su máximo grado de estudios?

Actividad laboral.

- 7) ¿Cómo organiza sus actividades en U.E.?
- 8) ¿Antes de Uber Eats en que trabajaba?
- 9) ¿Cómo fue que decidió entrar al trabajo?
- 10) ¿Qué tiempo lleva en el trabajo?
- 11) ¿Utiliza otras aplicaciones para el trabajo de delivery?
- 12) ¿Cómo es su trato con el cliente?
- 13) ¿En promedio cuantas horas dedica a la semana?
- 14) ¿En promedio cuál es su ganancia semanal?
- 15) ¿Qué horarios selecciona? ¿Por qué?
- 16) ¿En qué lugares de la ciudad prefiere trabajar? ¿Por qué?
- 17) De acuerdo con su experiencia, ¿Qué ventajas tiene trabajar en U.E?
- 18) ¿Qué desventajas identifica de U.E?
- 19) ¿Ha pensado en cambiar de empleo próximamente? ¿Por qué?
- 20) Hay algunos trabajos que con sindicatos u organizaciones que defienden derechos del trabajo. ¿Qué opina de ellos? ¿Cree que sería pertinente?

Identidad para sí

- 21) ¿Cómo le ayuda con sus metas personales el trabajo?
- 22) ¿Cómo es la relación de la empresa con los repartidores?
- 23) ¿Considera importante relacionarse con otros compañeros?
- 24) ¿Cómo son sus relaciones con compañeros del trabajo?

Identidad para los otros

- 25) ¿Cómo utiliza las redes sociales en su trabajo?
- 26) ¿Considera que se puede hablar de una comunidad de trabajadores? ¿Por qué?
- 27) ¿Recomendaría el trabajo a otras personas? ¿Por qué?

Preguntas finales

- 28) ¿Hay algo que desee agregar?
- 29) Le agradezco su participación. ¿Conoce alguna persona que también podría colaborar?

Lista de referencias.

Altomare, M., & Seoane, J. C. (2008). Identidad colectiva y clase social. *Universitas humanistica*, (65), 73–87.

- Anderson, B. (2016, 7 diciembre). Cdmx: la reina mundial del Uber Eats. Recuperado 24 agosto, 2018, de <http://www.milenio.com/opinion/barbara-anderson/nada-personal-solo-negocios/cdmx-la-rein>
- Antinchán, M., Nuñez, S., & Morán, J. (2009). SISTEMA DE POSICIONAMIENTO GLOBAL APLICADO AL TRÁFICO INTELIGENTE PARA ORGANISMOS DE EMERGENCIA. *Telématique*, 8(2), 56–69. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/784/78411787005.pdf>
- Añez, C. (2004). El estado del bienestar social y el neoliberalismo ante los derechos laborales. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, X (1), 70-82.
- Bhaskar, R. (2003). Roy Bashkar reivindica el Realismo crítico, relaciones sociales y defensa del socialismo. *Viento Sur*, 1–7. Recuperado de https://vientosur.info/IMG/article_PDF/Realismo-cr-tico-relaciones-sociales-y-defensa-del-socialismo_a113.pdf
- Battistini, O. (2009). La precariedad como referencial identitario. Un estudio sobre la realidad del trabajo en la Argentina actual. *Psicoperspectivas*, 8(2), 120–142. Recuperado de <http://www.psicoperspectivas.cl>
- Becherini, A. (2014). LA VERTIENTE HERMENÉUTICA: LA FILOSOFÍA DE GADAMER Y LA SÍNTESIS DE EXPLICAR Y COMPRENDER DE RICOEUR. *Question*, 1(42), 15–28.
- Castel, R. (2010). *El Ascenso de Las Incertidumbres: Trabajo, Protecciones, Estatuto del Individuo* (Ed. rev.). Ciudad de México, México: Fondo de Cultura Económica.
- Castells, M. (2000a). *Conferencia de Presentación del Programa de Doctorado sobre la Sociedad de la Información y el Conocimiento*. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34314728/INTERNET_Y_LA_SOCIEDAD_RED.pdf
- Castells, M. (2000b). *La era de la información* (4ª ed.). Recuperado de http://www.felsemiotica.org/site/wp-content/uploads/2014/10/LA_SOCIEDAD_RED-Castells-copia.pdf
- Castells, M. (2001). *La era de la información. Tomo II. El poder de la identidad*. Recuperado de https://filosinsentido.files.wordpress.com/2013/06/manuel_castells_la_era_de_la_informacic3b3n_econobookos-org.pdf
- Cañedo, R., Ramos, R., & Guerrero, J. (2005, 14 octubre). La Informática, la Computación y la Ciencia de la Información: una alianza para el desarrollo. *ACIMED*, 13(5). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000500007
- De la Garza, E. (1997). Trabajo y mundos de vida. In H. Zelman, & E. León (Eds.), *Subjetividad: umbrales del pensamiento social* (pp. 75–92). Barcelona, España: Anthropos.
- De la Garza, E. (2000a). El papel del concepto de trabajo en la teoría social. In E. De la Garza (Ed.), *Tratado Latinoamericano de sociología del trabajo* (pp. 15–33). D.F, México: Fondo de Cultura Económica.

- De la Garza, E. (2000b). La flexibilidad del trabajo en América Latina. In E. De la Garza (Ed.), *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo* (Ed. rev., pp. 148–176). Ciudad de México, México: Fondo de Cultura Económica.
- De la Garza, E. (2001). Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo. In CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (Ed.), *El Futuro del Trabajo. El Trabajo del futuro* (pp. 11–31). Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20101102085819/1garza.pdf>
- De la Garza, E. (2010). *Hacia un concepto ampliado de trabajo*. (Ed. rev.). Barcelona, España: Anthropos.
- De la Garza, E. (2011). Trabajo no clásico, organización y acción colectiva. In E. De la Garza (Ed.), *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva* (pp. 305–334). Ciudad de México, México: Plaza y Valdés Editores.
- De la Garza, E. (2013). Trabajo no clásico y flexibilidad. *Caderno CRH*, 26(68), 315–330. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10503110>
- De la Garza, E. (2016, 24 junio). *Empíria y dato* [Archivo de vídeo]. Recuperado 21 noviembre, 2018, de <https://youtu.be/Eopc3Kwx5Cc>
- De la Garza, E. (2018). *La metodología configuracionista para la investigación social* (Ed. rev.). Ciudad de México, México: Gedisa.
- De Paula, M., & Aparecido, R. (2000). Tecnología y cambio tecnológico en la sociología latinoamericana del trabajo. In E. De la Garza (Ed.), *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo* (Ed. rev., pp. 95–120). Ciudad de México, México: Fondo de Cultura Económica.
- Dubar, C. (2001). El trabajo y las identidades profesionales y personales. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, 7(13), 5–16.
- Dubar, C. (2002). *La crisis de las identidades. La interpretación de una mutación* (Ed. rev.). Barcelona, España: Bellaterra.
- Dubet, F., & Zapata, F. (1989). De la sociología de la identidad a la sociología del sujeto. *Estudios sociológicos*, 7(21), 519–545. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/40420036>
- EFEAGRO. (2018, 18 abril). El sector de comida a domicilio espera que este mercado se duplique a corto plazo. Recuperado 23 agosto, 2018, de <https://www.efeagro.com/noticia/envio-comida-domicilio/>
- Elizalde, A. E., Rojas, J., & Tejeida, R. (2013, 17 abril). Medición sistemática del desempeño en el transporte de carga con GPS. Recuperado 18 enero, 2018, de <http://www.redalyc.org/html/944/94427876009/>
- Elster, J. (1990). *El cambio tecnológico* (Ed. rev.). Barcelona, España: Gedisa.
- García, B. (1999). Los problemas laborales de México a principios del siglo XXI. *Papeles de población*, 5(21), 9–19. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11202102>

- Gil, I. (2017, 19 noviembre). Uber, una gran empresa sin trabajadores. *El mundo*, p. 1. Recuperado de <http://www.elmundo.es/cronica/2017/11/19/5a104cb4468aebcb718b465e.html>
- Google Play. (2018, 19 enero). [Descargas de Uber Eats] [App de móvil]. Recuperado 29 enero, 2018, de Google.play.com
- Gorz, A. (1993). *Adiós al proletariado* (Ed. rev.). Buenos Aires, Argentina: El cielo por asalto.
- Guadarrama, R. (2006, mayo). Identidad, resistencia y conflictos en las cadenas globales. *Desacatos*, 1(21), 67–82. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/desacatos/n21/n21a5.pdf>
- Guadarrama, R. (2008). Los significados del trabajo femenino en el mundo global. Propuesta para un debate desde el campo de la cultura y las identidades laborales. *Estudios sociológicos*, 25(77), 321–342. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/598/59826203.pdf>
- Harvey, D. (2007). *Breve historia del neoliberalismo* (Ed. rev.). Madrid, España: Akal.
- Hausman, D. M. (2000). El realismo crítico y las teorías de sistemas abiertos. *Argumentos de razón técnica*, (3), 61–92. Recuperado de http://institucional.us.es/revistas/argumentos/3/art_2.pdf
- INEGI. (2018, 6 noviembre). Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE). Recuperado 1 enero, 2018, de <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/default.html>
- INEGI. (2016). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y uso de Tecnologías de la información en los Hogares [Conjunto de datos]. Recuperado 29 enero, 2018, de <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/dutih/2016/>
- Instituto Federal de Telecomunicaciones. (2017). *COMUNICADO DE PRENSA NÚM. 122/17*. Recuperado de <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicado30endutih2016.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2017, 14 noviembre). Ocupación y empleo [Conjunto de datos]. Recuperado 10 febrero, 2018, de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=25433&t=1>
- Just Eat. (2016). *Gastrómetro Estudio sobre comida a domicilio 2016*. Recuperado 23 agosto, 2018, de <http://es.marketing.just-eat.com/PR/GastroMetro2016.pdf>
- Köhler, H. D., & Artilles, A. M. (2009). *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. Madrid, España: Delta Publicaciones.
- Leyva, M. A., & Pichardo, S. (2014). La identidad profesional de los médicos de la Fundación Best. In M. Hernández (Ed.), *Los nuevos estudios laborales en México. Perspectivas actuales*. (Ed. rev., pp. 229–258). México, D.F., México: Miguel Ángel Porrúa.
- López, J. (2017, 29 noviembre). UBEREATS SE SABOREA MÉXICO; LLEGARÁ A 9 CIUDADES MÁS EN 2018. Recuperado 24 agosto, 2018, de <https://expansion.mx/tecnologia/2017/11/29/ubereats-se-saborea-mexico-llegara-a-9-ciudades-mas-en-2018>

- Martín, A. (2003). Teoría sociológica de las relaciones laborales. In J. M. Blanch (Ed.), Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos (Ed. rev., pp. 161–253). Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2003/138390/teorellab_a2003p149iSPA.pdf
- Martínez, M. (2002). HERMENÉUTICA Y ANÁLISIS DEL DISCURSO COMO MÉTODO DE INVESTIGACIÓN SOCIAL. *PARADIGMA*, 23(1), 1–13. Recuperado de <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/paradigma/article/view/3049/1442>
- Melchor, A. (2018, 12 diciembre). Protestan repartidores de Uber Eats tras muerte de compañero. *E-consulta*. Recuperado de <http://www.e-consulta.com/nota/2018-12-12/sociedad/protestan-repartidores-de-uber-eats-tras-muerte-de-companero>
- Melchor, A. (2018b, 12 diciembre). Protestan repartidores de Uber Eats tras muerte de compañero [Foto]. Recuperado 31 enero, 2019, de <http://www.e-consulta.com/nota/2018-12-12/sociedad/protestan-repartidores-de-uber-eats-tras-muerte-de-companero>
- Mercado, A., & Hernández, A. V. (2010). El proceso de construcción de la identidad colectiva. *Convergencia. Revista de ciencias sociales*, (53), 229–251.
- Morbiato, C. (s.f.). TRABAJADORES FANTASMA. Recuperado 16 noviembre, 2018, de <https://www.altairmagazine.com/voces/uber-eats-en-mexico>
- Otero, E. (2004). LA DISTINCIÓN KUHNIANA ENTRE TIPOS DE CIENCIA Y LA INCONSISTENCIA FUNDACIONAL DE LOS ESTUDIOS SOCIALES DE LA CIENCIA. *Ciencias sociales online*, 3(1), 1–7. Recuperado de http://www7.uc.cl/sw_educ/educacion/grecia/plano/html/pdfs/linea_investigacion/HF_Ciencia_IHF/IHF_001.pdf
- Paniagua, E. (2017, 10 abril). La 'guerra' de la comida a domicilio. Recuperado 23 agosto, 2018, de <http://www.elmundo.es/economia/2017/04/10/58e7ae8f268e3e886d8b45f3.html>
- Parada, J. (2004). Realismo crítico en investigación en ciencias sociales: una introducción. *Investigación & Desarrollo*, 12(2), 396–429. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26810208>
- Promociones especiales durante lanzamiento | Uber Blog [Ilustración]. (2017, 31 agosto). Recuperado 18 febrero, 2018, de <https://www.uber.com/es-MX/blog/promociones-especiales-durante-lanzamiento/>
- Puerto, S., Hernández, G., & Rincón, E. (2015). Aplicaciones Médicas Móviles: definiciones, beneficios y riesgos. *Salud Uninorte*, 31(3), 599–607. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/817/81745378016.pdf>
- Ramírez, V. (2008). *La construcción de la identidad profesional de las normalistas tlaxcaltecas*. Recuperado de <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/asp/am/presentatesis.php?recno=14251&docs=UAMI14251.PDF>
- Robles, B. (2011). <http://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>. *Cuicuilco*, 18(52), 39–49. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf>

- Rodríguez, A. (2018, 28 enero). Si hubiera que contratar a repartidores, no existiríamos. *La vanguardia*. Recuperado de <http://www.lavanguardia.com/economia/20180128/44344399944/entrevista-manel-puig-uber-eats-comida-a-domicilio.html>
- Rodríguez, M. A. (2017, 29 noviembre). México en el top cinco en el sazón de Uber Eats. Recuperado 24 agosto, 2018, de <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Mexico-en-el-top-cinco-en-el-sazon-de-Uber-eats-20171129-0122.html>
- Rodríguez, O., Hernández, R., Torno, L., García, L., & Romero, R. (2005). Telefonía móvil celular: origen, evolución, perspectivas. *Ciencias Holguín*, 11(1), 1–8. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181517913002.pdf>
- Romero, M. P. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el caribe*, 32(2), 120–138. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v34n2/2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf>
- Rubio, A. (2003). Historia e internet: aproximación al futuro de la labor investigador. *Aportaciones de la comunicación a la comprensión construcción de la historia del siglo XX*, 1, 369–395. Recuperado de <http://webs.ucm.es/info/hcs/angel/articulos/historiaeinternet.pdf>
- Ruiz, J., & Ispizúa, M. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana: métodos de investigación cualitativa*. (Ed. rev.). Bilbao, España: Universidad de Deusto.
- Sánchez, R. (2013). La observación participante como escenario y configuración de la diversidad de significados. In M. L. Tarrés (Ed.), *Observar, escuchar y comprender: Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*. (Ed. rev., pp. 93–124). Ciudad de México, México: Flacso-México.
- Stecher, A. (2012). Perfiles Identitarios de Trabajadores de Grandes Empresas del Retail en Santiago de Chile: Aportes Psicosociales a la Comprensión de las Identidades Laborales. *Psykhe*, 21(2), 9–20. Recuperado de <http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/view/538/459>
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1984). “*La observación participante en el campo*”. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. (Ed. rev.). Recuperado de https://metodos.files.wordpress.com/2011/03/taylor_3_observacionparticipante.pdf
- Uber Eats. (s.f.). ¿Cuándo y dónde está disponible Uber Eats? Recuperado 24 agosto, 2018, de <https://help.uber.com/es-MX/h/3f8de61e-09dd-4844-afb2-749c9ffc65a8>
- Uber Technologies, Inc. (s.f.). [Consejos para usuarios] [Publicación en un blog]. Recuperado 1 febrero, 2018, de www.uber.com/partners