

Monográfico / Monographic

Entre el control y el consentimiento. De Braverman a Burawoy en el capitalismo de plataforma. Trabajar para Uber en España

Between control and consent. From Braverman to Burawoy in platform capitalism. Work for Uber in Spain

Víctor Riesgo Gómez 

Graduado en Sociología y Máster en Comunicación, Cultura, Sociedad y Política en la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Contrato como investigador predoctoral FPU, en el Departamento de Sociología I, Teoría, Metodología y Cambio Social, de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España.

vriesgo@poli.uned.es

Recibido / Received: 15/09/2022

Aceptado / Accepted: 29/12/2022



RESUMEN

En el artículo se sugiere la posibilidad de mejorar la comprensión de la influencia de los algoritmos insertos en el trabajo de plataforma. Para ello se aplica una visión complementaria tomando como referencia los trabajos clásicos de Braverman y Burawoy. En un contexto de "capitalismo de plataforma" emergen una serie de tecnologías aplicadas sobre el trabajo, de las que Uber sería uno de sus máximos representantes, caracterizado por la "gestión algorítmica" y la "asimetría de la información". Empleando los resultados de una investigación amplia, con más de 40 entrevistas a trabajadores de plataforma en España, junto a un prolongado trabajo de campo, se describen aspectos característicos de la implantación de Uber en España. Concretamente, se muestran procesos de modificación de la cultura del taller propia del sector para tratar de ejercer algún tipo de resistencia a la lógica algorítmica.

Palabras clave: Uber, capitalismo de plataforma, algoritmos en el trabajo, Braverman, Burawoy.

ABSTRACT

The article suggests the possibility of improving the understanding of the influence of algorithms embedded in platform work. For this purpose, a complementary view is applied, taking as a reference the classic works of Braverman and Burawoy. In a context of "platform capitalism" a series of technologies applied on work emerge, of which Uber would be one of its maximum representatives, characterized by "algorithmic management" and "information asymmetry". Employing the results of extensive research, with more than 40 interviews with platform workers in Spain, together with prolonged fieldwork, characteristic aspects of Uber's implementation in Spain are described. Specifically, processes of modification of the sector's own workshop culture are shown in an attempt to exert some kind of resistance to algorithmic logic.

Keywords: Uber, platform capitalism, Algorithms at work, Braverman, Burawoy.

Sugerencia de cita / *Suggested citation:* Riesgo Gómez, V. (2023). Entre el control y el consentimiento. De Braverman a Burawoy en el capitalismo de plataforma. Trabajar para Uber en España. *Revista Española de Sociología*, 32(3), a175. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2023.175>

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal del presente texto es sugerir una mejora en la comprensión de la influencia de los algoritmos implicados en el trabajo de plataforma, aplicando una visión complementaria tomando como referencia los trabajos clásicos de [Braverman \(1976\)](#) y [Burawoy \(1989\)](#). Actualizar el enfoque teórico de la teoría del proceso laboral (LPT en adelante), para analizar el funcionamiento de los algoritmos en el lugar de trabajo ha sido sugerido en estudios anteriores ([Gandini, 2018](#); [Kellogg et al., 2020](#); [Joyce y Stuart, 2021](#); [Moore y Joyce, 2020](#)), si bien, la novedad de esta propuesta proviene de centrarse específicamente en la posibilidad de complementar estas dos visiones, que en ocasiones han sido presentadas como antagónicas ([Knights y Willmott, 2007](#)), utilizando un enfoque fundamentalmente empírico.

Aunque se realizan reflexiones teóricas, el objetivo se aborda empleando principalmente evidencias recogidas en el curso de un trabajo de campo de largo recorrido, incluido en un proyecto más amplio. Los resultados de las observaciones y las entrevistas se analizan en relación con las dos visiones complementarias, mostrando su utilidad para entender algunos aspectos implicados en este tipo de trabajos, concretamente en el caso de los trabajadores de Uber y Cabify en el mercado español.

El interés de este trabajo radica en aportar un enfoque sociológico novedoso sobre la situación de este tipo de trabajadores en un contexto particular como el que surgió tras la implantación del sector en el mercado español. Esto facilita el establecimiento de comparaciones con otros estudios realizados en diferentes contextos regulatorios, pudiendo apreciar semejanzas y diferencias entre diferentes configuraciones. También es necesario destacar la extensión y profundidad del trabajo de campo, proporcionando una imagen desde dentro del sector con escasos antecedentes en el contexto español.

Frente a discursos que señalan la imposibilidad de regular la implantación de este tipo de compañías, debido a su presunta esencia disruptiva ([AFI, 2017](#)), existen evidencias que muestran diferentes impactos según el papel ejercido por los diferentes organismos reguladores ([Valdez, 2022](#)). La excepcionalidad del caso español reside en la presencia de un tercer actor que ocupa una posición intermedia entre plataforma y trabajador. Aunque encontremos empresas intermediarias en otras regiones —p. ej., el caso de Portugal ([Leonardi y Pirina, 2020](#))—, en España estas compañías ostentan una elevada proporción de autorizaciones, convirtiéndolas en una especie de lugar de trabajo disperso, funcionales para el despliegue de las plataformas, con las que les unen lazos relativamente estrechos ([Riesgo Gómez, 2021](#)). Gracias a esta posición central de empresas locales la mayoría de los trabajadores de plataforma en España cuentan con un contrato de trabajo por cuenta ajena, eliminando así los conflictos acerca de la laboralidad de la relación. Esta particularidad permite un enfoque analítico propio, tomado de la perspectiva del LPT con mayor razón, si cabe, que en otros contextos, pues la presencia de la empresa se hace más evidente, a la vez que permite la comparación con otros trabajadores que conviven en el mismo mercado como empleados por cuenta propia.

En la siguiente sección se explica cómo se llevó a cabo el trabajo de campo que permitió recopilar información centrada en la experiencia de los trabajadores y sus interacciones en entornos digitales. A continuación se exponen un conjunto de evidencias procedentes de la literatura académica que muestran la importancia creciente de los algoritmos en el control del proceso de trabajo. Seguidamente se realiza una revisión específica de los planteamientos de Braverman y Burawoy utilizados para interpretar los datos producidos en el trabajo de campo, incidiendo, por un lado en el poder de organización facilitado por la tecnología algorítmica y sus conexiones con la cadena de montaje de Braverman. Por otro lado, evocando los procedimientos de obtención del consentimiento recogidos por Burawoy, se muestran los procesos de generación de interpretaciones subjetivas presentes en estos lugares de trabajo virtuales, así como el modo en que dichas subjetividades cristalizan en sistemas de estatus. Tras exponer algunos de los resultados de la investigación en relación

con estos planteamientos, en las conclusiones se pone de manifiesto cómo los cambios en las condiciones de mercado afectan a los procesos de construcción de las elaboraciones de estatus, pasando de centrarse en la eficacia percibida, a bascular sobre la relevancia de la presencia de los algoritmos, convirtiéndolos en tema de preocupación, comprobando su papel limitante de la acción, impulsando procesos para elaborar estrategias que modifican las razones detrás de las construcciones de estatus.

METODOLOGÍA

El material empleado para esta investigación procede de dos fuentes complementarias. Por un lado, se localizaron, categorizaron y analizaron publicaciones en medios digitales españoles dando cuenta de la evolución del sector desde el lanzamiento de Uber en España en el año 2014, manejando esta información con cautela, pues, como puso de manifiesto la filtración masiva de archivos de los servidores de Uber (*The Guardian*, 2022) esta compañía invierte gran cantidad de recursos en presionar para obtener una imagen favorable a sus intereses. La perspectiva *desde arriba* del sector se complementa con la información procedente de sentencias judiciales, instancias reguladoras de facto del sector (Guillén, 2018), y los informes publicados por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MTMAU, 2022), ofreciendo datos cuantitativos acerca de la evolución del número de autorizaciones y otras variables relevantes.

Por otro lado, el material empírico propio es resultado de un prolongado trabajo de campo iniciado a finales del año 2019. La estrategia de aproximación buscaba acceder al campo desde posiciones subordinadas, incorporando el punto de vista de las y los trabajadores/as. Esto supuso enfrentar dificultades para sortear muros de silencio levantados como medida de protección, evidenciando una desconfianza generalizada hacia todo lo ajeno a su propio ámbito, circunstancia que puede ser interpretada como una expresión de la sospecha de estar sometidos a una vigilancia permanente.

Tras intentar en noviembre de 2019 unas primeras aproximaciones solicitando viajes a través de las aplicaciones, con escaso éxito, en marzo de 2020, con tan solo dos entrevistas completadas, fue promulgado el Decreto de Estado de Alarma, imponiendo confinamientos y reducciones de la movilidad. La situación pandémica obligó a revisar las estrategias de aproximación. La falta de trabajo incrementó la presencia en medios sociales online, especialmente grupos de Facebook, de estos trabajadores, pues la mayoría cesó su actividad acogiéndose a ERES temporales. Esta vía propició establecer nuevos contactos, postergando la realización de entrevistas al momento en que los confinamientos decayesen. A partir de agosto de 2020 se retomaron las entrevistas presenciales con estos contactos, inicialmente en las ciudades de Barcelona y Madrid, mejorando la comprensión de la situación laboral, a la vez que se fortalecía el propio proceso de legitimación a los ojos de los integrantes de ese espacio social, facilitando la “construcción de la identidad del investigador” (Bertaux, 2005, p. 58), paso necesario para obtener una apertura del campo provechosa, empleada para ampliar la base de entrevistas a nuevos perfiles. La creación de redes de confianza ofreció la posibilidad de participar como observador en asambleas, elecciones sindicales y otro tipo de reuniones online y presenciales de diversos grupos de trabajadores, facilitando también la entrada y participación en espacios virtuales privados de interacción de los propios trabajadores, grupos cerrados de WhatsApp y Telegram fundamentalmente, en los que conversan frecuentemente intercambiando gran cantidad de información. Estos espacios de interacción son una herramienta fundamental para conocer en tiempo real la evolución de sus problemáticas y las diferentes posturas existentes. Si bien, hay un riesgo asociado a los problemas para identificar claramente a los participantes y calibrar la calidad de la información obtenida (Hine, 2004), en este caso podía ser limitado gracias a conocer la identidad de una parte importante de ellos, permitiendo acceder a un nivel de observación mucho más profundo del proporcionado por otras técnicas de investigación.

Junto a la información procedente de estos espacios de observación, se completaron 43 entrevistas con personas de diferentes perfiles relacionados con el sector. En ellas fueron entrevistados 41 trabajadores¹, cuatro líderes sindicales y un inversor que participaba en una empresa con la propiedad mancomunada de una cantidad no revelada de autorizaciones. Al menos dos de los trabajadores habían realizado tareas como gestor intermedio y otros cuatro estaban establecidos en ese momento como trabajadores por cuenta propia, aunque anteriormente habían estado contratados por alguna de las flotas dominantes en el sector. De la totalidad de las entrevistas siete fueron realizadas de manera online, debido a algún tipo de restricción a la movilidad presente en aquel momento, el resto se llevaron a cabo presencialmente, con una duración que oscilaba entre la hora y las dos horas, siendo lo habitual alrededor de 90 minutos.

Las entrevistas registradas y transcritas, junto al resto de conversaciones informales y las situaciones observadas, proporcionan un material empleado atendiendo fundamentalmente a una dimensión referencial. El objetivo es obtener una narración lo más fiel posible de sus condiciones de trabajo y sus percepciones al respecto. Dado el carácter exploratorio de la investigación, los discursos permiten acceder a "la información sobre el mundo (la realidad de referencia) [y] la información sobre el punto de vista del interlocutor sobre el mundo" (Olivier de Sardan, 2018, p. 39), situando a las personas entrevistadas, respecto a la investigación, en una posición similar a la de informantes privilegiados, cuyos testimonios proporcionan el conocimiento de aspectos de la realidad social inicialmente desconocidos, ofrecidos "desde el punto de vista del sujeto" (Ruíz, 2009). Esto es enriquecido gracias al alto nivel de "impregnación" (Olivier de Sardan, 2018) alcanzado a lo largo de un trabajo de campo desplegado en dos dimensiones de la realidad, tanto online como presencialmente.

CAPITALISMO DE PLATAFORMA

El término "capitalismo de plataforma" (Srnicek, 2018) sirve como herramienta conceptual para mejorar la comprensión de un conjunto creciente de dinámicas y procesos de acumulación capitalista impulsadas especialmente desde de la Gran Recesión, donde los datos son transformados en un nuevo tipo de capital que permite extraer rentas crecientes (Sadowski, 2020). Ello no supone la desmaterialización de los procesos económicos, sino, por el contrario, generalmente implica intensificar el trabajo humano (Casilli, 2021) y el consumo de recursos materiales (Erhardt et al., 2019). Más que encaminarnos hacia un futuro sin empleo, cada vez se hace más necesario analizar el rol jugado por un trabajo humano ineludible, alterado en un contexto de creciente plataformización.

La novedad introducida por las plataformas en los procesos de generación y acumulación de valor procede de su capacidad para actuar como infraestructuras centrales en la interacción entre infinidad de actores, interviniendo en tres dimensiones: captura de datos, reorganización de mercados y procesos de gobernanza (Poell et al., 2019; Srnicek, 2018; van Dijck, 2021). Para esta investigación es importante atender a su capacidad para reorganizar las relaciones de mercado sirviéndose de una infraestructura de datificación, entendida como "las formas en que (...) convierten en datos, prácticas y procesos que históricamente eludían la cuantificación" (Poell et al., 2019). Gracias a mecanismos diseñados para producir, acumular y mantener el control de ingentes cantidades de datos, las plataformas establecen nuevos mercados de dos o más caras, consiguiendo extraer una cantidad creciente de rentas desde su posición central.

Aunque los mercados de dos o más caras no sean una característica exclusiva de las plataformas digitales (Gillespie, 2010), actualmente existen tecnologías que permiten intensificar la recopilación y almacenamiento de datos. A mayor cantidad y calidad, mayor será el valor de la plataforma, pudiendo ofrecer más servicios que atraen una

¹ En tres entrevistas fueron entrevistadas dos personas simultáneamente.

cantidad mayor de usuarios. Así se produce un efecto red que impide la entrada a nuevos competidores (Durand, 2021), generando situaciones de cuasi monopolio donde cada plataforma domina segmentos específicos de negocio (Kenney y Zysman, 2016). Estos nuevos agentes monopolísticos se convierten en intermediarios fundamentales en cada vez más actividades (van Dijck, 2021). Tanto para producir como para procesar esos datos, muchas de las plataformas dependen de una base creciente de trabajo obtenido de diversas formas de sus usuarios (Casilli, 2021; Fuchs, 2014), si bien, este texto se centra en el modo de intervención directa sobre el control de tareas que podemos denominar trabajo efectivo. Un sector específico donde el protagonismo de las plataformas basadas en la gestión algorítmica del trabajo no para de crecer (OIT, 2021), gracias al sustrato favorable proporcionado por la creciente precarización (Vallas, 2019).

Entre las plataformas dedicadas a la gestión del trabajo Uber ocupa una posición de gran relevancia, como indica su músculo financiero (OIT, 2021), el número de trabajadores bajo su control o a la extensión geográfica alcanzada (Uber, 2019). Otra muestra sería la aparición de un neologismo como el de uberización que condensa diversos significados: nuevas formas de precarización; agresivos modelos de gestión y organización empresarial o la máxima expresión de modernidad (Casilli, 2021). Así, analizar la actividad de Uber puede servir para mejorar la comprensión sobre un sector donde operan otras plataformas con características similares. Para ello, a continuación, se revisa el modelo organizacional diseñado por Uber, algunos problemas implícitos en términos de control de la fuerza de trabajo, y el rol jugado por los algoritmos en este sentido.

EL MODELO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DE PLATAFORMA

Las innovaciones tecnológicas de los 80 profundizaron la globalización de los procesos productivos y su deslocalización, impulsando la transición desde la empresa vertical fordista a la "empresa red" (Castells, 1997). La tecnología permitía fragmentar los procesos productivos, segmentar las tareas y deslocalizarlas, total o parcialmente, a diversas partes del globo, proporcionando beneficios en términos de flexibilidad y capacidad de adaptación a los cambios de la demanda propios del modelo *just in time* (Fernández Rodríguez et al., 2012). Esto suponía un alejamiento progresivo de los trabajadores respecto a los espacios donde se tomaban las decisiones sobre la gestión de la empresa, profundizando la desintegración de sus intereses gracias a la multiplicación de posiciones estructuralmente diferentes, no solo en la industria pesada (Poster y Yolmo, 2016).

Las deslocalizaciones geográficas de los suministros y los procesos de fabricación de la empresa red, no podían aplicarse con igual eficacia sobre servicios que debían prestarse necesariamente sobre el terreno, al fin y al cabo, algún vehículo debe realizar el viaje solicitado por el cliente. Sin embargo, el modelo organizacional de la empresa de plataforma logra esto, parcialmente, externalizando al trabajador que presta ese servicio, los medios de producción, los riesgos y los tiempos de espera, limitándose a exigir la entrega inmediata del servicio solicitado (Steinberg, 2021). El único factor que queda en el seno de la empresa es "el control de los conductos a través de los cuales deben fluir los bienes y servicios" (Vallas, 2019, p. 52), gestionados algorítmicamente. En el caso de Uber implica aplicar sobre un sector como el del taxi, históricamente resistente a la introducción de lógicas liberalizadoras (Schaller, 2015), un conjunto de nuevos mecanismos tecnológicos de gestión. El control asimétrico de la información (Rosenblat y Stark, 2016) ejercido por Uber permite recrear un simulacro de mercado que transmite a clientes y trabajadores, mercantilizando también la relación laboral.

En el modelo empresarial del capitalismo de plataforma la negativa al reconocimiento de la relación laboral puede considerarse la siguiente estación del viaje hacia la liquidación de la presencia en los procesos decisorios de la voz de los trabajadores. Así se distorsiona la percepción de la figura de la empresa a los ojos de los trabajadores, "ocultando la

relación de poder" (Brodersen y Martínez, 2020, p. 192) implícita en este modelo. En la empresa plataforma la posición jerárquica bascula, según las percepciones, entre el propio trabajador, según los defensores del paradigma del emprendedor (Sundararajan, 2016) y un algoritmo despersonalizado (Rosenblat, 2018).

Algunos análisis sugieren que el uso de la tecnología digital mejora la coordinación de oferta y demanda, optimizando la asignación de recursos, incluyendo la gestión de la fuerza de trabajo (Cramer y Krueger, 2016; Hyman et al., 2020; Kong et al., 2020). Si bien, estos mismos estudios reconocen la necesidad de incrementar sustancialmente el número de vehículos. La solución tecnológica no dice cómo resolver el exceso de vehículos fuera de las horas punta, sugiriendo tácitamente que los desajustes de oferta y demanda se corrigen incrementando la flexibilidad en la disponibilidad de los trabajadores. Esto permite interpretar que el enfoque de la superioridad tecnológica sitúa a la compañía en una contradicción estructural entre la necesidad de mantener el nivel de intervención sobre los trabajadores (Rosenblat, 2018), negando la relación laboral (De Stefano, 2015; Dubal, 2017), estableciendo un modelo de gobernanza que simula trasladar a los usuarios el control sobre cuestiones como horarios y evaluación (Vallas y Schor, 2021).

Bajo el paraguas "colaborativo" (De Rivera, 2021), se proponía convertir a cualquier particular en conductor de la plataforma. Aunque los diferentes procesos regulatorios fueron eliminando o limitando esta posibilidad (Valdez, 2022), el diseño original promovía que los usuarios condujesen para la plataforma, desconectándose cuando la demanda disminuyera, resolviendo así el problema de la sobrecapacidad. Para hacer atractiva la oferta se empleaban generosos incentivos financieros (Rosenblat, 2018; Isaac, 2020), combinados con subvenciones cruzadas al otro lado del negocio, haciendo también ventajoso para los clientes potenciales viajar en estas compañías (Horan, 2019).

Además de problemas legales, y protestas de taxistas por este tipo de prácticas, Uber llegó a reconocer lo poco sostenible financieramente que es este modelo de captura (Uber, 2019). De hecho, hasta la fecha, ni Uber ni otras compañías similares han logrado encontrar el camino hacia la rentabilidad (Griswold, 2022; Horan, 2019), sosteniéndose gracias a su capacidad financiera empleada para subvencionar ambos lados de un negocio que trata de estabilizar. El músculo financiero permite asumir pérdidas buscando agotar a otros competidores hasta expulsarlos del mercado. Sin embargo, la combinación de los problemas de rentabilidad y la necesidad de influir en las decisiones de sus conductores, invitan a poner el acento en la otra dimensión de los algoritmos, además de observarlos como herramientas para gestionar la oferta y demanda, una segunda función podría estar relacionada con la necesidad de conseguir mantener una proporción relativamente estable de los conductores reclutados gracias a los incentivos iniciales, jugando un rol como método de disciplinamiento de la fuerza de trabajo.

ALGORITMOS EN EL TRABAJO

Los algoritmos son herramientas empleadas, en este caso, para procesar la información recopilada sobre cuestiones como el estado del tráfico, las peticiones de servicio, el número y el posicionamiento de cada vehículo, emitiendo instrucciones según estos factores de manera lo más dinámica y flexible posible. Esto influye directamente en la gestión ejercida sobre unos trabajadores (Burrell y Fourcade, 2021), condicionados por las imágenes atribuidas socialmente al algoritmo (Beer, 2017), donde la "regulación algorítmica" (Yeung, 2017) interviene directamente sobre el control del proceso de trabajo, modificando el modo en que se articula la relación entre empleado y empleador (Joyce y Stuart, 2021).

Por un lado, el uso de grandes cantidades de datos ofrece la posibilidad de mejorar el conocimiento de las circunstancias que influyen en cada individuo a la hora de tomar decisiones. La información del comportamiento detallado de cada trabajador puede ser aprovechada para obtener conductas deseadas por parte del empleador en forma de

"hiperempujones" (Yeung, 2017), como muestra el empleo de ciertas técnicas de influencia sobre la opinión pública en el estado de ánimo (Kramer et al., 2014).

Por otro lado, estas arquitecturas tecnológicas terminan tejiendo un auténtico sistema estructural plagado de limitaciones, restricciones, órdenes e instrucciones que trasladan la lógica taylorista (Altenried, 2020) de la cadena de montaje a un tipo de tarea que se había visto libre de estas formas de gestión. Kellogg et al. (2020), tomando el esquema propuesto por Edwards (1979), profundizan en el modo en que los algoritmos son empleados para imponer una nueva forma de control racional, al servicio de dinámicas propias de los métodos de control técnico y burocrático de Edwards, generando un sistema que proporciona herramientas especialmente eficaces para mejorar, desde la perspectiva gerencial, los procedimientos de dirección, evaluación y disciplinamiento de la fuerza de trabajo.

Siguiendo a Kellogg et al. (2020), los algoritmos permiten incrementar la capacidad y exhaustividad de los mecanismos clásicos de recopilación de información, favoreciendo la instantaneidad y la interactividad, consolidando una profunda opacidad. La combinación de todos estos factores desnivela dramáticamente la balanza de las relaciones capital-trabajo, generando posiciones asimétricas en las que la información fluye de manera acelerada desde el trabajo hacia el capital, o la gerencia, (Ajunwa, 2020), mientras que en sentido inverso se imponen lógicas de caja negra (Moore y Joyce, 2020; O'Neil, 2017). Los trabajadores apenas reciben instrucciones muy específicas, evaluaciones o decisiones disciplinarias sin que las motivaciones sean transparentes o inteligibles.

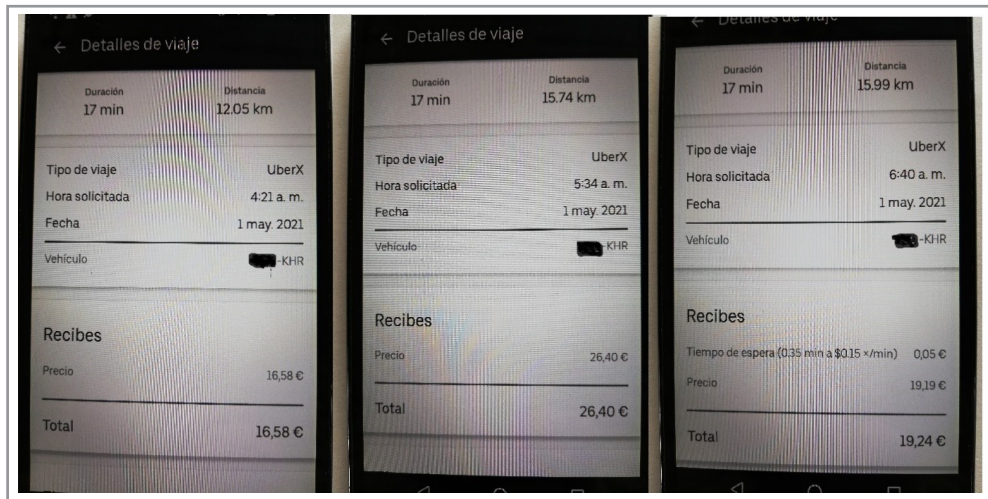
Centrados en el modelo laboral de Uber, Lee et al. (2015), señalan tres aspectos concretos de las tareas en los que la "gestión algorítmica" ejerce su influencia. Principalmente, los mecanismos de asignación de servicios, fijación de precios y evaluación del rendimiento. Su investigación muestra cómo la percepción de los conductores acerca de la eficacia e inteligibilidad de los algoritmos está dominada por sensaciones de pérdida de agencia sobre las tareas a realizar, además de desconfianza y rechazo sobre cuestiones como la neutralidad. En un sentido parecido, incorporando la percepción subjetiva de los trabajadores, más investigaciones (Petticca-Harris et al., 2020; Rosenblat, 2018; Rosenblat y Stark, 2016) coinciden en señalar que muchas de las órdenes procedentes de los algoritmos generan rechazo, ofuscación, incompreensión y desconfianza entre los trabajadores. Explicando con algo más de detalle el método de trabajo y la mediación algorítmica se puede entender esto mejor.

Los trabajadores de Uber circulan guiados por señales procedentes de la aplicación que indican los lugares con mayor demanda. Cada petición de viaje es asignada, en principio, al trabajador más cercano que, formalmente, puede rechazar este servicio. Una vez aceptado el viaje, el precio se fija automáticamente según una tarifa en función del tiempo y la distancia, aunque en la práctica existe una fluctuación según múltiples variables, algunas explicitadas y otras no tanto (Calo y Rosenblat, 2017). Sobre esta tarifa Uber aplica una comisión de entre el 15 y el 25%, constituyendo su principal ingreso. El mal estado del tráfico, rutas erróneas o imprevistos pueden provocar problemas, tanto a la hora de recalcular la tarifa, como en la evaluación realizada por el usuario al finalizar la carrera, generando situaciones potencialmente conflictivas. La trazabilidad, transparencia, inteligibilidad y apariencia de neutralidad detrás de los procesos que motivan estas decisiones tienen una importancia fundamental para los conductores. Aspectos como el tiempo en vacío, la distancia hasta el lugar de recogida, el precio asignado, el número de servicios o su calidad determinan el punto de rentabilidad. Sin embargo, estos procesos decisorios carecen habitualmente de dichas características a ojos de los conductores. Repasemos con más detalle dónde aparece la intervención algorítmica y cómo se puede convertir en algo potencialmente conflictivo.

Oficialmente los servicios son asignados algorítmicamente según cercanía entre cliente y conductor. Sin embargo, los testimonios recogidos por Lee et al. (2015), Calo y Rosenblat (2017), Rosenblat (2018) o los recopilados en el curso de esta investigación, evidencian la presencia de numerosas anomalías que solo se explican por la introducción

de criterios no explicitados en la operación de asignación. Lo mismo se puede decir de los precios. A pesar de que existen unas tablas para calcular las tarifas base, realmente cada viaje es tasado de manera relativamente arbitraria por parte de la aplicación (Figura 1). Las explicaciones para esta falta de concordancia apuntan a aspectos como tarifas dinámicas calculadas algorítmicamente en función de la oferta y demanda, tiempos de espera superiores a los establecidos o alteraciones en la ruta debido a algún tipo de error o imprevisto.

Figura 1. Disparidad de precios con trayectos muy semejantes.



Fuente: elaboración propia a partir del material proporcionado por trabajadores.

Tanto en uno como en otro caso, el resultado de operaciones realizadas algorítmicamente, sin que los criterios utilizados sean claramente inteligibles, añade falta de control e indeterminación sobre la situación. Esto fomenta la elaboración de variadas interpretaciones cuyo efecto final es que pocos saben con certeza por qué están siendo premiados o castigados, induciendo a rebasar continuamente el listón de lo mínimo exigido para superar con creces los criterios de aprobación y quedar situado por encima de unos compañeros de tarea de los que tampoco se sabe muy bien a ciencia cierta cual es el comportamiento real. A su vez se introducen estímulos propios de los juegos de azar (van Doorn y Chen, 2021; Vasudevan y Chan, 2022), sometiendo a los trabajadores a la influencia de bucles de retroalimentación de inciertos resultados.

Es importante dejar claro que poco importa que las explicaciones elaboradas por los trabajadores sean ciertas o no, como enseña el teorema de Thomas, la creación y circulación de definiciones de la situación que atribuyen explicaciones sobre las razones para recibir peores servicios centradas en aspectos inciertos y especulativos acerca del comportamiento de los trabajadores influye decisivamente en sus acciones. La indeterminación acerca de las causas reales subyacentes a estas decisiones resulta especialmente disciplinante, al carecer de explicaciones fidedignas los trabajadores evitan cualquier acción que pueden interpretar como susceptible de "enfadar al algoritmo", llegando incluso mucho más allá de lo que podría parecer razonable.

Finalmente, los algoritmos también intervienen, de una manera diferente, en la evaluación del rendimiento. Si bien Uber adopta también herramientas procedentes del marco colaborativo (De Rivera, 2021), trasladando parte de las tareas de gerencia a los clientes, sobre cuestiones relevantes conserva el control. El número de viajes aceptados,

la tasa de cancelación, los horarios a los que se realizan los viajes o los puntos de origen y destino se agrupan en métricas que, junto a la evaluación del servicio realizada por el cliente, son empleadas para asignar diferentes recompensas ([UberPro, s.f.](#)), además de que, igual que en los puntos anteriores, la percepción general sobre las consecuencias que se desprenden de los distintos indicadores de medición del rendimiento tampoco es unánime entre los trabajadores.

ENTRE BRAVERMAN Y BURAWOY

Estas cuestiones ponen de manifiesto la presencia de una serie de aspectos novedosos implicados en la gestión del trabajo propias del contexto de capitalismo de plataforma, así como, la relevancia alcanzada por los algoritmos como nuevas herramientas de control sobre el proceso de trabajo. Esto ha motivado la recuperación desde el campo académico de los enfoques procedentes de la LPT, entendidos como un conjunto de planteamientos empíricos y teóricos que pueden mejorar la comprensión de estos procesos ([Gandini, 2018](#); [Kellogg et al., 2020](#); [Joyce y Stuart, 2021](#); [Moore y Joyce, 2020](#); [Vasudevan y Chan, 2022](#)). Por ejemplo, [Gandini \(2018\)](#), señala como el lugar de trabajo, la fábrica en la formulación original del LPT, puede ser reconceptualizado trasladándolo al espacio online en el contexto de las plataformas de trabajo por encargo. La plataforma representaría un nuevo lugar de trabajo virtual, perfectamente cercado y regulado hasta el más mínimo detalle por unos algoritmos que cumplirían funciones similares a las de la cadena de montaje en la fábrica tradicional. En este mismo sentido, el análisis específicamente centrado en los algoritmos de [Kellogg et al. \(2020\)](#) muestra la capacidad de incrementar el control sobre el proceso de trabajo de estas herramientas con un nivel de detalle tal que ninguno de los gerentes del modelo industrial clásico hubiera llegado si quiera a imaginar.

Aquí se propone enriquecer estos planteamientos incorporando enfoques clásicos procedentes del LPT como son [Braverman \(1976\)](#) y [Burawoy \(1989\)](#), explorando las oportunidades brindadas como resultado de complementar sus visiones. Por un lado, Braverman, muestra cómo el uso de tecnología, ejemplificada en la cadena de montaje, se extiende sirviéndose de la desposesión y devaluación de saberes de los trabajadores, provocando a su vez el incremento del poder de control ejercido por la gerencia industrial. Mientras, por su parte, la etnografía de Burawoy evidencia los factores implicados en los procesos de formación de identidad y creación de subjetividades en el propio lugar de trabajo, modelados por las condiciones técnico-estructurales de organización de la producción, fragmentando la presunta homogeneidad de la clase obrera como consecuencia de las distintas posiciones articuladas alrededor del juego de "arreglárselas". Así, Burawoy nos presenta los intereses y las identidades como entidades sometidas a procesos en permanente estado de elaboración, influidas por el tipo de situaciones que basculan entre la cooperación y la competencia insertas en el juego de "arreglárselas".

El relato de Braverman sobre el modo en que la cadena de montaje se convierte en un elemento de control técnico impuesto para incrementar la productividad a costa de reducir la capacidad de movimiento de los trabajadores, encuentra fuertes resonancias cuando es puesto en contraste con las narraciones de los trabajadores en plataformas como Uber. La algoritmización del trabajo de plataforma puede ser interpretada como un proyecto destinado a aplicar el mismo tipo de lógicas propias de la cadena de montaje a un grupo de tareas que tradicionalmente se habían resistido a ser sometidas a la automatización y el control centralizado. Este proyecto neotaylorista utiliza la datificación algorítmica para cuantificar y secuenciar todo lo posible cada una de estas tareas, manteniendo el control sobre su desempeño en los propios algoritmos. Aunque siga siendo imprescindible la acción de un operario, la presencia del algoritmo implicado en la propia tarea incrementa la recopilación de información, la evaluación continua del rendimiento y su control sobre el proceso de trabajo. Si comparamos el taxi tradicional con el trabajo en Uber, comprobamos que tareas como buscar servicios, decidir las rutas más adecuadas o la interacción con

los propios clientes, quedan fragmentadas y su desempeño se optimiza gracias a la introducción del algoritmo. Estos conjuntos de saberes sufren una devaluación estructural, no son necesarios o su conocimiento pierde relevancia. La automatización impuesta sobre todo el proceso obliga al trabajador a seguir los ritmos marcados por las necesidades del mercado, trasladadas en forma de peticiones de servicio y otras recomendaciones procedentes de la aplicación. Estamos ante un método moderno destinado a separar la concepción y la ejecución del trabajo y dividir el trabajo complejo en tareas sencillas y rutinarias a través de técnicas neotayloristas.

Por otro lado, la comprensión y análisis de la construcción de las percepciones compartidas intersubjetivamente, y su aplicación al proceso de trabajo, complementan la visión de Braverman. Para ello resulta especialmente útil incorporar los hallazgos acerca de la obtención del consentimiento procedentes de la etnografía de Burawoy. El consentimiento no implica necesariamente legitimar los procesos de control, tan solo sería reflejo de una aceptación tácita y parcial de las reglas, orientada a encontrar la mejor manera para alcanzar los propios intereses, a la vez que se traslada una parte del conflicto jerárquico estructural a las relaciones de igual a igual entre los propios trabajadores, inmersos en lograr sus objetivos en el juego de "arreglárselas". Por tratar de explicarlo sintéticamente, el juego descrito por Burawoy consiste en que los objetivos de la producción son asignados individualmente a cada trabajador que se ve, en cierto modo, empujado a evidenciar su pericia y habilidad a través del logro de su cumplimiento. Aunque esto suponga un incremento del salario percibido, Burawoy sostiene que el trabajador acepta participar por razones que van más allá de lo económico, pues así obtiene una posición de estatus en una cultura de taller organizada a través del nivel de desempeño que cada cual es capaz de mostrar. Esto, a su vez, lleva a la individualización y fragmentación de los propios trabajadores, oscureciendo las relaciones jerárquicas externas impuestas a la producción por parte del capital (Burawoy, 1989, p. 109).

Si complementar las visiones de Braverman y Burawoy pueden contribuir a mejorar la comprensión de aspectos relativos al trabajo de plataforma en cualquier contexto, en el análisis específico del caso español aparecen particularidades que justifican en mayor medida esta propuesta. En España la gran mayoría de trabajadores de estas plataformas realizan su trabajo bajo modelos de contratación por cuenta ajena, una anomalía respecto al modelo original, conviviendo y compitiendo simultáneamente con una proporción menor de trabajadores autónomos que se relacionan directa y exclusivamente con la plataforma. Esta diversidad de posiciones para realizar una misma actividad permite enriquecer el análisis al ampliar el abanico de estrategias desplegadas por los diferentes grupos de trabajadores y la generación de diferentes interpretaciones subjetivas aplicadas sobre los mismos fenómenos. En la sección de resultados se presentan algunas evidencias empíricas incidiendo en la relevancia en este sentido de la visión complementaria resultante de la fusión propuesta de Braverman y Burawoy, comprobando cómo el mismo tipo de canales donde se articula el consentimiento obtenido inicialmente, sirven como herramientas para intentar elaborar ciertas resistencias. Si bien, se explica previamente, de manera muy somera, algunos aspectos relevantes que intervienen en la configuración de la particularidad española del modelo Uber.

RESULTADOS

Uber en España. Situación de mercado y condiciones de trabajo

Como se señala a lo largo del texto, el modelo original del trabajo de plataforma está concebido para que no existiera intermediación entre trabajador y plataforma. Sin embargo, en España, tras ser prohibido el modelo "colaborativo", Uber y la plataforma local Cabify, adaptaron su negocio utilizando un tipo de autorización legal pensada

inicialmente para la prestación de servicios premium de transporte bajo demanda (Riesgo Gómez, 2021). La limitación al número de estas autorizaciones impuesta por la legislación provocó el incremento acelerado de su valor (Guillén, 2018), resultando para muchos pequeños operadores más atractivo vender y salir del sector. Como resultado se produjo una gran concentración en manos de tres grandes grupos empresariales que acumularon un alto porcentaje de las autorizaciones, manteniendo a su vez una vinculación con las plataformas tecnológicas (Riesgo Gómez, 2021). Plataformas y propietarios de licencias se necesitaban mutuamente. Mientras las plataformas permitían incrementar los rendimientos de las licencias, sus propietarios determinaban el nivel de introducción sobre el terreno. Este modelo de implantación es único a nivel internacional (OIT, 2021), favoreciendo la laboralidad como el mejor arreglo posible para ambas partes, pues las plataformas encuentran una vía legal para su modelo de explotación, mientras que las empresas propietarias de las autorizaciones, debido al volumen que manejan, necesitan contratar fuerza de trabajo para ponerlas en circulación al servicio de unas plataformas que cuentan con la última palabra a la hora de decidir la rentabilidad. Así, la mayoría de los trabajadores cuenta con contrato laboral por cuenta ajena, compitiendo con un porcentaje, difícil de estimar, pero nunca superior al 10%, de autorizaciones en manos de pequeños empresarios o trabajadores por cuenta propia.

Esto resolvía el conflicto acerca del tipo de relación laboral entre Uber y sus trabajadores presente en otros lugares, eso sí, trasladando la obligación de contratación a un conjunto de empresas intermediarias que fueron capaces de imponer normas muy favorables a los intereses empresariales (Riesgo Gómez, 2023). Someramente, mientras la parte empresarial asume la propiedad de los vehículos, gastos de combustible y mantenimiento, los trabajadores ponen su fuerza de trabajo a cambio de unas retribuciones cercanas al salario mínimo, siendo empujados a realizar jornadas laborales de entre 60 y 70 horas semanales.

De lo que se desprende del trabajo de campo, inicialmente, las jornadas de doce horas al día, seis días por semana, eran un mínimo innegociable. Un estímulo para obtener el consentimiento de estos trabajadores consistía en complementar los bajos salarios con ingresos extra calculados a partir de la facturación realizada, medida según los valores proporcionados por las plataformas. Esto suponía en la práctica conectar una parte importante de sus ingresos directamente con los vaivenes del mercado, exacerbando tendencias mercantilizadoras denunciadas hace tiempo (Alonso, 2000). De manera efectiva su situación puede ser calificada de "falsos asalariados", como expresaba una mujer entrevistada para esta investigación.

Falsos asalariados

A partir de la consolidación de estas condiciones de trabajo la posición de asalariado se ve debilitada respecto a lo que consideramos como relación estándar de trabajo. Por un lado, quedan sometidos a una situación de relativa "desalarización", en la medida que una parte importante de sus emolumentos depende de la cantidad y calidad de los viajes asignados por la aplicación. Esta mercantilización de la relación de trabajo tiene consecuencias en términos estructurales al situar a los trabajadores en una posición de competencia entre sí en un juego de suma cero. A diferencia de otros mecanismos de introducción de incentivos ligados a la producción, como podrían ser los mostrados por Burawoy, donde el incremento del rendimiento de unos trabajadores no tiene por qué verse afectado necesariamente por el rendimiento de otros, sus resultados en este juego de competencia, que se ven obligados a aceptar, no dependen en exclusiva de sus capacidades, quedando la última en manos de unos algoritmos opacos que asignan los

servicios. Así, son asalariados, en la medida que se ven obligados a aceptar instrucciones de sus empleadores que conservan el control de la relación de trabajo, pero son falsos, pues una parte importante de sus salarios dependen de un mercado en el que han de competir sin contar apenas con capacidad para influir. Estas condiciones favorecen la posición de las plataformas tecnológicas que, mientras mantienen la eficacia de los mecanismos de control, evaluación y estímulos del diseño original, eluden su responsabilidad laboral, trasladándola a las empresas intermediarias.

Este diseño institucional supuso la aparición de un estamento intermedio actuando como capataz y/o gerente al servicio de la parte empresarial, mejorado la eficacia gracias al uso de la información recopilada por las aplicaciones, en tiempo real, sobre cuestiones como la posición o actividad de los trabajadores bajo su control. Si bien en las entrevistas se evidencian la existencia de distintos modelos de gestión, en aquellos casos que el estilo está más inclinado a intensificar el control, aparecen ejemplos de situaciones asfixiantes descritas por estos trabajadores.

“no te obligaban, pero te decían: “si no me haces números tu puesto está en peligro”, “semana santa y feria son fechas muy buenas, se mueve mucho de madrugada y a primera hora de la mañana” (...) pues básicamente te están insinuando que por dormir en el coche un par de horas o tres horas en esos periodos críticos pues que te aguantaras, te chutaras cafeína” (Conductor Cabify Sevilla).

Estructuralmente, el disciplinamiento ejercido por estos gerentes intermedios beneficia a la empresa intermediaria que los contrata, pero también a las propias plataformas, al reforzar la eficacia de los estímulos conductuales insertos en el diseño, favoreciendo también el uso de técnicas de gestión inspiradas en procedimientos y planteamientos filosóficos de corte autoritaria. Con ello nos alejaríamos de modalidades caracterizadas por métodos de “gestión posmoderna” (Alonso y Fernández Rodríguez, 2006), tan de moda en ciertos discursos empresariales. Parte del espacio vacío de control que Vallas y Schor (2021) identifican como rasgo característico de las plataformas, en este caso es completamente ocupado por capataces que lo ejercen reforzado sirviéndose de flujos enriquecidos de información suministrados por las plataformas.

Así el trabajador queda situado en una posición estructural de extrema debilidad, sometido a la presión procedente de tres fuentes diferentes. Al control algorítmico consustancial al diseño, suma el control directo ejercido por estos capataces intermedios, junto a un control de consecuencias borrosas de la valoración subjetiva realizada por cada cliente. Esta triada de fuentes de presión no tiene influye por igual a todos los trabajadores. Los autónomos asumen mayor grado de exposición al simulacro de mercado a cambio de librarse de las presiones de los capataces intermedios. También, en pequeñas compañías parecería haber un tipo de gestión más cercana y familiar. Pero en todo caso los discursos recogidos en las entrevistas permiten identificar la elaboración de estrategias por parte de los trabajadores para ir lidiando con la situación que evocan algunas de las recogidas por Burawoy en torno a situaciones derivadas del juego de “arreglárselas”, las retóricas acerca de “partirse el pecho” o “el falseamiento”, con particularidades propias del trabajo de plataforma, pero cumpliendo funciones similares.

A simple vista las diferencias entre las tareas descritas por Burawoy y las realizadas por los trabajadores de plataforma son muy evidentes. Mientras el trabajo de Burawoy se producía en una industria pesada del sector de la metalurgia, estos de trabajadores proporcionan servicios personales dispersos por la geografía de las grandes conurbaciones. Sin embargo, aplicando una mirada más aguda percibimos ciertas semejanzas de fondo que conviene considerar. En la descripción de Burawoy vemos como los trabajadores concentrados en la factoría establecen entre sí, y con los supervisores y gerentes, distintos tipos de relaciones en tensión permanente entre

la solidaridad, la negociación y el conflicto. En la narración de sus primeros días en la fábrica la ayuda obtenida de un compañero, cuando constata su impericia inicial, nos muestra una relación de solidaridad que, a su vez, convive con otro tipo de relaciones atravesadas por la presencia de los incentivos como eje crucial para articular la propia cultura del taller. Cumplir con los objetivos genera una cultura reflejada en el juego de "arreglárselas", obligando a los operarios a negociar con otros trabajadores auxiliares, o con los inspectores de calidad. El relato también da cuenta de situaciones donde se evidencian conflictos latentes con los propios compañeros o con supervisores.

A través de este relato podemos identificar una cultura del taller organizada sobre cierta competencia tácita, en ambos sentidos de la expresión, condensada en la expresión de "partirse el pecho". Los distintos grados en que cada uno es capaz de "arreglárselas", y su disposición a "partirse el pecho" para cumplir con los objetivos, son principios organizadores de las distintas posiciones jerárquicas reflejadas en el estatus informal creado como resultado de las subjetividades implicadas en estas maneras de organizar la producción. Como advierte Burawoy, entrar en el juego de "arreglárselas" es visto por él mismo inicialmente como una manera burda de caer en la trampa de la empresa para extraer mayor plusvalía de cualquier trabajador, sin embargo, pasadas unas semanas comprueba que también él ha sucumbido al juego, motivado no exclusivamente por las recompensas monetarias, sino como resultado de la trama de reconocimientos y estatus insertos en el propio juego.

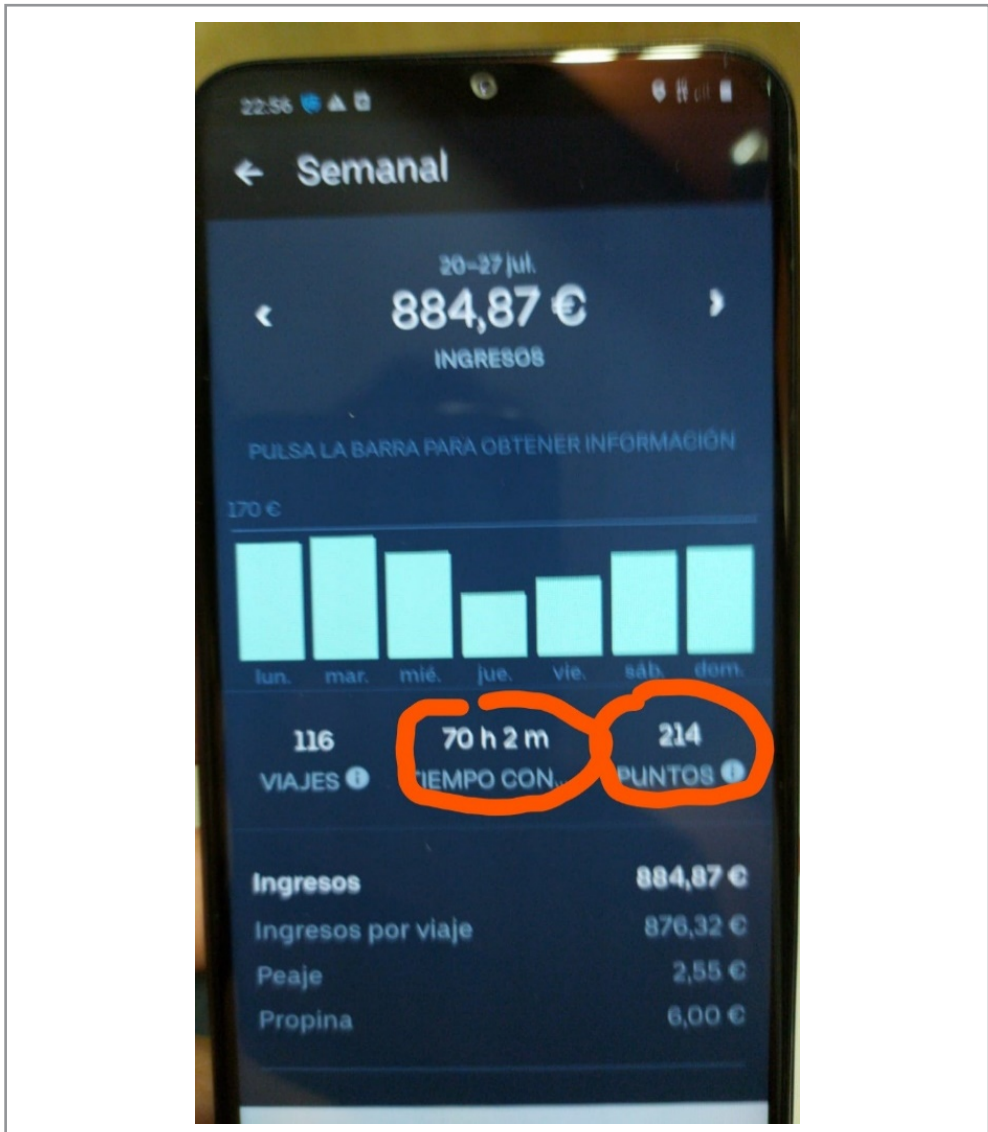
Tanto en las entrevistas como en las observaciones realizadas, cumplir con los objetivos expresados en las tablas de facturación arrastra a estos trabajadores a participar en dinámicas equiparables a las del juego de arreglárselas descrito por Burawoy, sobre todo en la fase de entrada, y de manera más acusada en los primeros años en que el negocio no paraba de crecer. Como se explica anteriormente, el periodo inicial de lanzamiento de estas compañías se caracteriza por una etapa en la que el dinero fluye a ambos lados del negocio con relativa generosidad, ofreciendo una imagen cautivadora y muy lucrativa. Las subvenciones cruzadas inundan el mercado propiciando un rápido incremento de los clientes sin que los vehículos lo hagan a la misma velocidad. Así, los más veteranos cuentan momentos en que no daban abasto a atender tanta demanda, generando una percepción de eficacia que sirve para sostener y reforzar un comportamiento que, desde fuera, se puede interpretar como autoexplotador al fijar "la ficción real del yo emprendedor" (Haidar y Keune, 2021).

"El volumen de la demanda era disparado. Tú empiezas a trabajar tus 12 horas y no te daba tiempo a desconectarte, era pin, pin, pin y no como ahora (...) El servicio mínimo era de 7.50 y era pin pan pin pan ... y lo que te estoy contando es que eran todos los días (...)" (Conductor Cabify Madrid).

En esos momentos las jornadas se prolongaban por encima de lo deseable, incluso en términos de seguridad. Los escasos tiempos muertos, por ejemplo, entre el turno de las cenas y las discotecas, son aprovechados para compartir experiencias y capturas de pantalla que dan cuenta de la cantidad y calidad de los viajes realizados (Figura 2). Se crean vínculos entre los trabajadores de distintas empresas, extendiendo el mismo tipo de cultura de taller mucho más allá de las fronteras marcadas por la compañía que contrata a cada uno.

"yo por ejemplo voy a Tres Cantos y me llaman pasajeros para saber si estoy por ahí, porque sé el horario antes de que salga y nos llaman antes de pedir el servicio porque no quieren ir con otra persona, pero eso hay muy pocos que lo pueden hacer. Mi compañero sí, el mes pasado hizo 7000 euros, sin embargo todos los demás han hecho 3000 euros" (Conductor Multiplataforma Madrid).

Figura 2. Una de las capturas de pantalla que circulaban en una época presumiendo de facturación. También muestra cuestiones como los puntos obtenidos y las horas conectado.



Fuente: elaboración propia a partir del material proporcionado por los trabajadores.

También comparten consejos sobre cómo tratar con los clientes, los lugares más lucrativos en cada momento o pequeños chanchullos pensados para evitar recibir servicios poco rentables o que llevan a zonas poco deseables. Igualmente, surgen pequeños conflictos provocados por aspectos como las ventajas o inconvenientes derivadas de estar contratado por una empresa u otra, o de ser autónomo, las maneras de obtener la mayor puntuación de los clientes, los mejores lugares de facturación o acerca de la legitimidad de determinadas prácticas inconfesables.

Verse envueltos en lo que se llamó la guerra del taxi creó un sentido de comunidad que iba más allá de la unión propiciada por compartir las mismas formas de organización del trabajo. En los discursos se hace evidente la presencia de este factor cohesionador. Se elaboran argumentos que actúan como elaboraciones defensivas que oponer ante la estigmatización que se trataba de imponer en su contra. Muchos de los argumentos de estos discursos emanan de las propias plataformas, pero cumplían una doble función, a la vez que funcionaron de manera autolegitimadora, sirvieron también para generar una cierta cohesión a través de la estrategia del enemigo externo que es la fuente de todas las amenazas.

Segunda fase, el deterioro del mercado

Inicialmente los elementos más restrictivos y alienantes de los procedimientos de control técnico intrínsecos al diseño algorítmizado apenas eran relevantes para los trabajadores. Las pocas controversias que se relatan estaban restringidas a la falta de compromiso con el trabajo de unos pocos remolones, centrando el foco real de conflicto en los taxistas, cuya imagen condensaba todas las amenazas. Para sobrellevar la situación bastaba con estar dispuesto a asumir las largas jornadas de trabajo y a aprender de los veteranos, es decir, "partirse el pecho" y reconocer el estatus proporcionado por la experiencia y la facturación. Esto funcionó durante los años de implantación, mientras el sector asentaba sus bases normativas y materiales. De ese momento dan cuenta unas pocas experiencias transmitidas en las entrevistas. A partir de 2018 el sector empieza a verse afectado por una serie de cambios que hacen tambalearse la estabilidad y legitimidad iniciales.

Desde el punto de vista material, a lo largo del año 2018 se duplican el número de vehículos en circulación (MTMAU, 2022), provocando un acusado incremento de la competencia, concentrado en la región de Madrid. Simultáneamente decaen los subsidios ofrecidos por las compañías tecnológicas. Llegado un determinado momento las tecnológicas han de retirar parte, sino la totalidad, de los subsidios empleados en la fase de lanzamiento. En el caso español la oferta había quedado capturada debido a la necesidad de recuperar las inversiones realizadas para adquirir las autorizaciones, controlando, directa o indirectamente, una parte importante las propias plataformas, obteniendo así una posición ventajosa para establecer las reglas del mercado. Esto anula de facto los posibles efectos beneficiosos que la competencia entre plataformas ofrece a los trabajadores en otros contextos sin intermediarios, donde las bajadas de precios pueden ser paliadas en parte complementando el uso de varias plataformas (Rosenblat, 2018). En este caso, donde la concentración empresarial también implica vinculación con las tecnológicas, los empleados se ven obligados a aceptar los precios ofrecidos en las apps, sin contar con vías de escape.

La combinación de crecimiento previo, concentración empresarial y relativa estabilización de las posiciones, provocó un descenso de las tarifas ofrecidas a los clientes, buscando ampliar el tamaño de la red por el lado de la demanda, afectando negativamente a la recaudación obtenida por los trabajadores. Cada vez necesitaban trabajar más horas para alcanzar los mínimos de facturación, incrementándose los kilómetros en vacío. El deterioro de las condiciones de mercado supuso una intensificación de la presión ejercida por parte de los gerentes intermedios, buscando mantener rentabilidades difíciles de conseguir en la nueva situación de mercado. Estas presiones, así como las autoimpuestas producto de las necesidades de alcanzar niveles de facturación, modifican la visión dominante acerca de las condiciones estructurales que gobiernan el proceso de trabajo.

En este punto los algoritmos pasan de ser concebidos como herramientas facilitadoras a reglas limitantes diseñadas al servicio de los intereses de las plataformas.

Sus dimensiones disciplinantes y arbitrarias cobran relevancia y estas imágenes se extienden, provocando un efecto en cadena de pérdida de legitimidad, haciendo cada vez más patente el conflicto interno. Emergen fracturas evidenciadas en discursos contra las plataformas, contra los gerentes y entre trabajadores contratados por empresas diferentes, o entre asalariados y autónomos. El rasgo diferencial es la pérdida de homogeneidad discursiva, apareciendo cada vez más explicaciones diferentes centradas en las condiciones estructurantes del proceso de trabajo, a la vez que pierden vigor las gramáticas de reconocimiento de estatus articuladas en torno al esfuerzo particular.

“Es que fíjate que yo he pensado ¿Y si fuera un acuerdo tácito de alguna progresión? Tú las primeras 40 horas las vas a cobrar, no vas a hacer más de 12 euros la hora, eso sí si estas en vez de 40 horas conectado, estás 50 esas 10 horas de diferencia ya no las vas a facturar a 12 horas, sino que el ente, o el dedo, o el algoritmo, se compromete a que vas a facturar 15 y si haces 60, entre las 51 a la 60 no vas a facturar a 15 sino a 25. A lo mejor me lo plantean así y me interesa entrar en el juego” (Conductor 1 Uber Madrid)

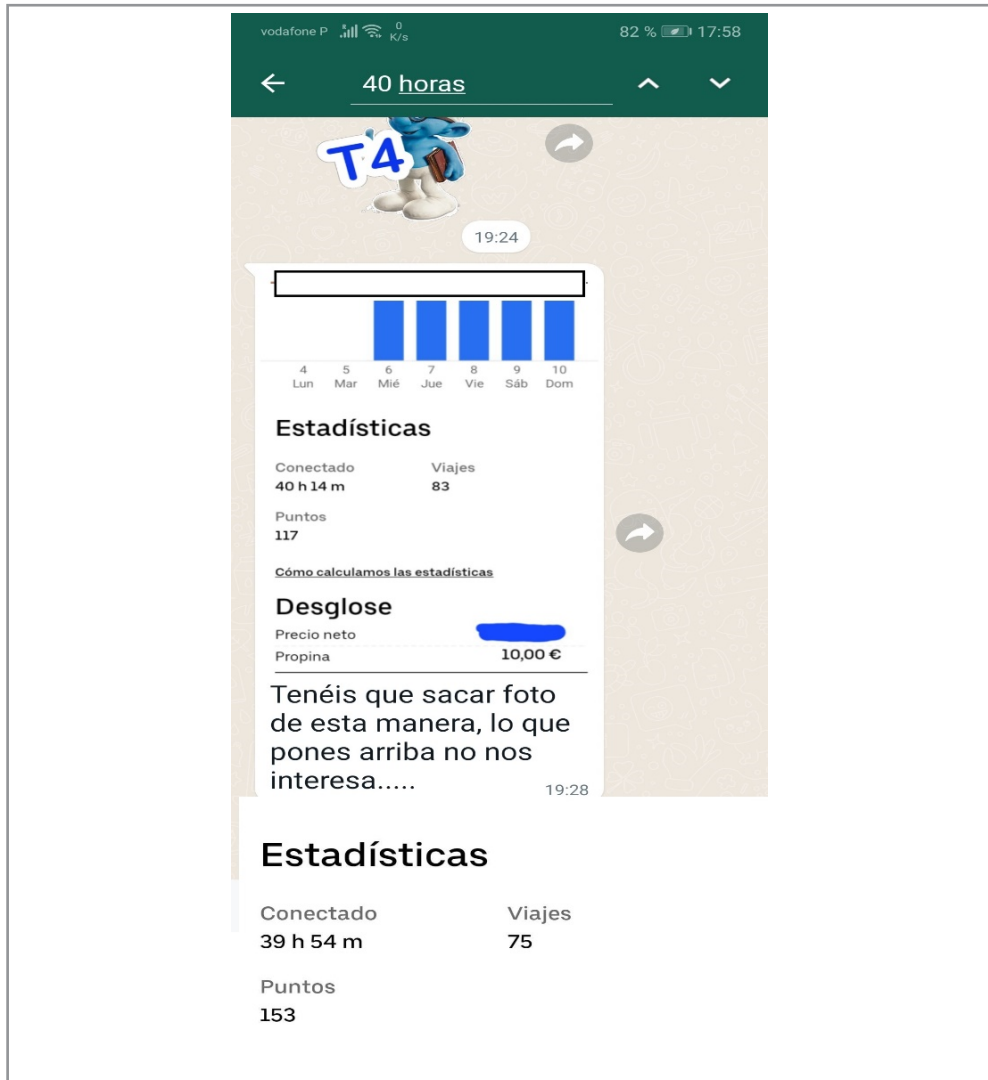
“Entonces a las empresas, cada vez que se creaba una nueva como la mía, durante un tiempo, Uber para incentivar a la empresa le da buenos viajes, es decir, ellos sí que incluyen una constante en el sistema que, claro todo esto son putos algoritmos y se pueden manejar, le mete una constante de que te va a dar más, por ejemplo, si tú tienes un coche y hay dos coches más o menos a la misma distancia y tú eres una empresa nueva te van a dar el viaje a ti” (Conductor 2 Uber Madrid)

Si el deterioro de las condiciones materiales lleva a la deslegitimación, esta a su vez lleva al surgimiento del conflicto y de ahí a la organización de las resistencias. El crecimiento de estas empresas supuso la obligatoriedad de celebrar elecciones sindicales y formar comités de empresa, coincidiendo en algún caso con el incremento de la deslegitimación, haciendo más patente aún el conflicto. Como resultado de la acción de algunos sindicatos, y de grupos de trabajadores autoorganizados, se produce un giro en los mecanismos de reconocimiento de estatus presentes entre los trabajadores.

Es importante considerar que los espacios de socialización donde se forma la cultura del taller en el caso de los trabajadores de plataforma son de naturaleza híbrida, combinando espacios físicos donde puntualmente coinciden, con espacios virtuales articulados a través principalmente de grupos creados en plataformas de mensajería instantánea como WhatsApp. Esto refuerza aún más el papel central jugado por el teléfono móvil para estos trabajadores, actuando simultáneamente como punto de contacto con la empresa, lugar donde se reciben las instrucciones de la plataforma y el espacio principal de socialización. Así, en la fase en que el método de trabajo gozaba de mayor consentimiento el mejor indicador objetivo de estatus consistía en el intercambio de capturas de pantalla con viajes o facturaciones muy cuantiosas. En cambio, en la fase de deslegitimación aparecen grupos de trabajadores sindicados intentando dar la vuelta a esta credencial, poniendo en valor la captura y difusión de imágenes de teléfonos móviles que reflejan jornadas de trabajo de 40 horas semanales, llegando incluso a ocultar la facturación (Figura 3), tratando de este modo de invertir el sentido de los símbolos de reconocimiento de estatus y de modificar la cultura del taller virtual en la que están envueltos.

Es necesario señalar que este giro solo fue posible como resultado de acciones de resistencia coordinadas entre trabajadores y algunos sindicatos. Para hacer respetar las jornadas de cuarenta horas semanales fue necesario denunciar los excesos de jornada y obtener sentencias favorables (Cortés, 2021), además de lograr incluir en el convenio regional de Madrid esta limitación expresa (Moreno, 2021), aunque las gestoras de flotas siguen buscando métodos para conseguir imponer criterios espurios respecto a la consideración de la jornada de trabajo (Cortés, 2022).

Figura 3. Superposición de dos capturas de pantalla en las que se menciona el cumplimiento de la jornada y se oculta la facturación.



Fuente: elaboración propia a partir del material proporcionado por los trabajadores.

CONCLUSIONES

Hemos visto que las plataformas alcanzan gran influencia en los actuales procesos de acumulación capitalista (Srnicek, 2018) actuando como posible alternativa tras la última fase de crisis (Sadowski, 2020). En el caso del trabajo por encargo sobre el terreno, introducen nuevos sistemas de organización poniendo los algoritmos en el centro de la gestión (Kellog et al., 2020; OIT, 2021), siendo Uber uno de sus máximos exponentes (Casilli, 2021; Rosenblat, 2018). La compañía californiana, además de para distribuir digitalmente la demanda, emplea estos procedimientos para ejercer una posición de poder sobre su fuerza de trabajo.

La propuesta que se presenta aquí trata de contribuir a la mejora de la comprensión de los procedimientos de control mediante la actualización de las teorías del proceso laboral, en este caso, complementando las visiones de [Braverman \(1976\)](#) y [Burawoy \(1989\)](#) para generar un marco de observación donde se integran el enfoque de las condiciones técnico estructurales aplicadas al proceso de trabajo, junto a las elaboraciones subjetivas originadas en el lugar de trabajo, buscando así articular agencia y estructura. Considero que esta complementación de visiones permite profundizar el análisis sobre el material de campo e ir más allá de una descripción superficial, poniendo el foco en el espacio creado como resultado de la agencia de los agentes sometidos a unas condiciones estructurales dadas y en su interacción dinámica.

La dimensión estructural remite al papel jugado por los algoritmos en la organización y el control del trabajo y sus semejanzas con aquellos rasgos propios del taylorismo y los modelos de gestión organizados a partir de la cadena de montaje, a lo Braverman. Las subjetividades, mediadas por el sistema técnico de control y la introducción de lógicas de competencia, producen una cultura propia donde las posiciones de estatus se otorgan en función del nivel de desempeño, de manera similar a lo que muestra la etnografía de Burawoy. Esto no impide la presencia de pequeños chanchullos que ayudan a cumplir con los objetivos, además de hacer más tolerables algunos aspectos de unas condiciones de trabajo especialmente exigentes, evidenciando un rango de posiciones entre el consentimiento y un cierto cinismo escéptico.

La extensión temporal del trabajo de campo, ampliada gracias a las referencias al pasado que aparecen en las entrevistas, permite incorporar una perspectiva dinámica sobre las peculiares relaciones salariales establecidas gracias al tipo de implantación del modelo Uber en suelo español. Las condiciones de partida, condensadas simbólicamente en la expresión de “falso asalariado”, se establecen en base a dos circunstancias. Por un lado, el escaso poder de negociación de los trabajadores reclutados inicialmente, imbuidos de una “subjetividad precaria” ([López Calle, 2019](#)), permite implantar con relativa facilidad la segunda cuestión, la relativa “desalarización”, en la medida que los salarios quedan estrechamente vinculados a los vaivenes del mercado, un proceso que no es novedoso ([Alonso, 2000](#)), pero que actualmente se intensifica por la presencia y extensión de esa subjetividad precaria, que individualiza las posibles soluciones ante problemas estructurales ([López Calle, 2019](#)), junto al giro organizativo ejecutado en el nivel del control técnico gracias a las herramientas algorítmicas de gestión.

Así, la figura del “falso asalariado”, en oposición al falso autónomo tan extendido hoy en día, condensa un elevado poder explicativo del tipo de situación de estos trabajadores. Si el falso autónomo es falso en la medida que su autonomía es limitada, pues realmente cuenta con un solo empleador, la falsedad de la nueva figura del falso asalariado radica en que una parte importante de su salario depende directamente de las leyes del mercado, considerando que lo que los algoritmos le transmiten es en realidad un simulacro de mercado recreado para beneficio principalmente de la plataforma, arrebatando al empleado cualquier control sobre sus resortes. La ilusión inicial de que el sistema “funciona” se complica cuando las condiciones de mercado se deterioran, trasladando esta degradación a los propios trabajadores.

Volviendo a la dimensión estructurante de la acción de los algoritmos, comprobamos que la capacidad de agencia de los trabajadores se limita hasta el punto de que solo cabe aceptar o rechazar, influida por la situación de necesidad de cada individuo, reducida aún más, en el caso español, gracias a la presencia de empresas intermediarias que intensifican la presión, sirviéndose de los datos proporcionados por las plataformas. El método algorítmico sirve para, y se refuerza a través del uso de los mismos datos recopilados en el desarrollo de la actividad cotidiana. Esto permite contemplar la relevancia de que un producto indirecto del trabajo, los datos, es empleado para intensificar el control y el ritmo de producción.

Cuando se deterioran las condiciones de mercado encontramos un descenso de la legitimidad del sistema, emergiendo discursos que ponen el acento en la agencia de los algoritmos como principal explicación del cambio del nivel de rendimiento, proporcionando,

de paso, materiales argumentales para tratar de transformar la cultura del sector, haciendo bascular la relevancia de los elementos empleados para elaborar las atribuciones de estatus, desde la facturación al cumplimiento estricto de la jornada de cuarenta horas como nueva muestra de la posición de estatus ocupada.

Estos cambios en la cultura del taller se producen gracias a manifestaciones incipientes de resistencia, llevadas a cabo inicialmente de manera individual, que sirven para articular la implantación de los procesos institucionalizados de la defensa de los trabajadores realizados por los sindicatos. Si bien, existen factores que dificultan, hoy por hoy, la coordinación masiva de acciones colectivas, evidenciando de este modo la debilidad estructural del “falso asalariado”. Sin embargo, aunque la modificación de los símbolos de estatus no sea tampoco mayoritaria, simplemente lograr introducir esta perspectiva alternativa en la lógica implicada en la formación de estatus, y que obtenga cierto reconocimiento, puede ser entendido como la manifestación de una de las pocas vías de resistencia que caben dentro del gobierno del sistema algorítmico del proceso de trabajo, especialmente en este sector, teniendo en cuenta el procedimiento final para lograr su implantación en el territorio español.

La figura de falso asalariado cuenta con algunas posibilidades a la hora de fijar una serie de posiciones mínimas en lo referido a la protección de los derechos laborales. Por más que esté situado en una posición subordinada, posiblemente podamos considerarla algo mejor, comparada con la que ocupan otros tipos de trabajadores de plataforma, inmersos aún en luchas por el reconocimiento de la relación laboral.

Este artículo en absoluto agota las posibilidades para mejorar la explicación del modo en que los actores influidos por el control algorítmico experimentan estas situaciones, como tampoco agota el potencial para este objetivo presente en las teorías del proceso laboral, tan solo busca ser una modesta aportación a estos debates, cada vez más relevantes debido a las posibilidades crecientes de aplicar métodos de control algorítmicos sobre infinidad de tareas.

AGRADECIMIENTOS

Sin la colaboración de más de un centenar de trabajadores y trabajadoras que han permitido obtener un relato fiel de sus condiciones laborales nunca hubiera sido posible este texto. También agradezco a Eva Mateos, Álvaro Mazorra y Beatriz Mañas sus valiosos comentarios, así como a las personas que han realizado las revisiones. Sus aportaciones han mejorado el texto. A la Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Universidade Nova de Lisboa (NOVA-FCSH) por prestarme un acogedor espacio donde realizar la fase final de redacción, así como a la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), por la concesión del contrato de investigador predoctoral, soporte básico para poder llevar a cabo el grueso de la investigación.

REFERENCIAS

- AFI (2017). *Impacto socioeconómico de la modernización de los servicios VTC*. Analistas Financieros Internacionales.
https://www.almendron.com/tribuna/wp-content/uploads/2017/05/completo-170510_informe.pdf
- Ajunwa, I. (2020). The “black box” at work. *Big Data & Society*, 7(2), 2053951720966181.
<http://dx.doi.org/10.1177/2053951720938093>
- Alonso, L.E. (2000). *Trabajo y posmodernidad: el empleo débil*. Fundamentos.

- Alonso, L. E., y Fernández Rodríguez, C. J., (2006). El imaginario managerial: El discurso de la fluidez en la sociedad económica. *Política y Sociedad*, 43(2), 127-151. <https://bit.ly/41g4FRL>
- Altenried, M. (2020). The platformasfactory: Crowdwork and the hidden labour behind artificial intelligence. *Capital & Class*, 44(2), 145-158. <https://doi.org/10.1177/0309816819899410>
- Beer, D. (2017). The social power of algorithms, *Information, Communication & Society*, 20(1), 1-13, <https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1216147>
- Bertaux, D. (2005). *Los relatos de vida*. Ediciones Bellaterra.
- Braverman, H. (1976). *Trabajo y capital monopolista*. Editorial Nuestro Tiempo.
- Brodersen, M., y Martínez, E. (2020). De la empresa-red a la economía de plataforma. La negociación colectiva ante las transformaciones del empleo. En A. Riesco-Sanz (Ed.), *Fronteras del trabajo asalariado* (pp. 185-208). Catarata.
- Burawoy, M. (1989). *El consentimiento en la producción*. Ministerio de Trabajo.
- Burrell, J., & Fourcade, M. (2021). The Society of Algorithms. *Annual Review of Sociology*, 47, 213-237 <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-090820-020800>
- Calo, R., & Rosenblat, A., (2017). The Taking Economy: Uber, Information, and Power. *Columbia Law Review*, 117. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2929643>
- Casilli, A. (2021). *Esperando a los robots*. Punto de vista editores.
- Castells, M. (1997). *La era de la información: economía, sociedad y cultura Volumen I. La Sociedad Red*. Alianza Editorial.
- Cortés, I. (3 de marzo de 2021). *Conductores VTC: la pausa entre dos trayectos computa como tiempo de trabajo*. CincoDías. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/03/01/legal/1614599818_627367.html
- Cortés, I. (13 de junio de 2022). *Sanciones a conductores de Uber por salir de la M-30: "Me quitaron 900 € de la nómina"*. El Confidencial. https://www.elconfidencial.com/juridico/2022-06-13/sanciones-conductores-uber-m-30_3438783/
- Cramer, J., & Krueger, A.B. (2016). Disruptive change in the taxi business: the case of Uber". *American Economic Review*, 106(5), 177-182. <https://doi.org/10.1257/aer.p20161002>
- De Rivera (2021). *Crítica de la economía colaborativa. Análisis del modelo y sus alternativas desde una perspectiva sociológica*. Politeya CSIC.
- De Stefano, V. (2015). The Rise of the Just-In-Time Workforce: On-Demand Work, Crowdwork, and Labour Protection in the Gig-Economy. *Comparative Labour Law & Policy Journal*, 37, 471-503. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2682602
- Dubal, V. (2017). The Drive to Precarity: A Political History of Work, Regulation, & Labor Advocacy in San Francisco's Taxi & Uber Economies. *Berkeley Journal of Employment and Labor Law*, 38(1), 73-135. <https://doi.org/10.15779/Z38KW57H5S>
- Durand, C. (2021). *Tecnofeudalismo, crítica de la economía digital*. Ediciones la cebra.
- Edwards, R. (1979). *Contested terrain: The transformation of the workplace in the twentieth century*. Basic Books.
- Erhardt, G. D., Roy, S., Cooper, D., Sana, B., Chen, M., & Castiglione, J. (2019). Do transportation network companies decrease or increase congestion?. *Science advances*, 5(5), eaau2670. <https://doi.org/10.1126/sciadv.aau2670>

- Fernández Rodríguez, C. J., Ibáñez, R., y Romero, P. (2012). *Sociología de la empresa y las organizaciones. Un enfoque crítico*. Grupo 5.
- Fuchs, C. (2014). *Digital Labour and Karl Marx*. Routledge.
- Gandini, A. (2018). Labour Process Theory and the Gig Economy. *Human Relations*, 72(6), 1039-1056. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002>
- Gillespie, T. (2010). The politics of 'platforms'. *New Media & Society*, 12(3), 347-364. <https://doi.org/10.1177/1461444809342738>
- Griswold, A. (2022). *Uber wants to show you the money*. Oversharing. <https://oversharing.substack.com/p/uber-wants-to-show-you-the-money>
- Guillén, A.L. (2018). El arrendamiento de vehículos con conductor (VTC) y su entramado jurídico: el avance de Uber, Cabify y la economía colaborativa. *REALA. Nueva Época*, (9), 128-147. <https://doi.org/10.24965/reala.v0i9.10470>
- Haidar, J., & Keune, M. (2021). Introduction: Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism. In *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing. <https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781802205121/978180220>
- Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. UOC.
- Horan, H. (2019). *Uber's path of destruction*. American Affairs. <https://americanaffairsjournal.org/2019/05/ubers-path-of-destruction/>
- Hyman, L., Groshen, E.L., Litwin, A.S., Wells, M.T., Thompson, K.P., & Chernyshov, K. (2020). *Platform driving in Seattle*. Ithaca, NY: Cornell University, ILR School, Institute for Workplace Studies. https://ecommons.cornell.edu/bitstream/handle/1813/74305/Cornell_Seattle_Uber_Lyft_Project_Report___Final_Version__JDD_accessibility_edits__7_14_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Isaac, M. (2020). *La batalla por Uber. Una ambición desenfrenada*. Catarata.
- Joyce, S., & Stuart, M. (2021). Chapter 7: *Digitalised management, control and resistance in platform work: a labour process analysis*. In *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing. <https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781802205121/97818022051>
- Kellogg, K.C., Valentine, M., & Christin, A. (2020). Algorithms at Work: The New Contested Terrain of Control. *Annals*, 14, 366-410. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0174>
- Knights, D., y Willmott, H. (2007). Poder y subjetividad en el trabajo: de la degradación a la dominación en las relaciones sociales. En C. J. Fernández Rodríguez (Ed.), *Vigilar y organizar. Una introducción a los Critical Management Studies* (pp. 27-68) Siglo XXI.
- Kenney, M., & Zysman, J. (2016). The Rise of the Platform Economy. *Issues in Science and Technology*, 32(3). <https://bit.ly/3UnU58T>
- Kong, H., Zhang, X., & Zhao, J. (2020). Is ridesourcing more efficient than taxis? *Applied Geography*, 125. <https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2020.102301>
- Kramer, A. D., Guillory, J. E., & Hancock, J. T. (2014). Experimental evidence of massive-scale emotional contagion through social networks. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 111(24), 8788-8790. <https://doi.org/10.1073/pnas.1320040111>

- Lee, M. K., Kusbit, D., Metsky, E., & Dabbish, L. (2015). Working with machines: The impact of algorithmic, data-driven management on human workers. In *Proceedings of the 33rd Annual ACM SIGCHI Conference, Seoul, South Korea* (pp. 1603-1612). New York, NY: ACM Press. <https://doi.org/10.1145/2702123.2702548>
- Leonardi E., & Pirina G. (2020). Uber in the Portuguese gig economy: a laboratory for platform capitalism. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 14(2), 46-63. <https://doi.org/10.13169/workorgalaboglob.14.2.0046>
- López Calle, P. (2019). Subjetividad precaria como recurso productivo. Crisis, trabajo e identidad en las periferias metropolitanas desindustrializadas. *Revista Española De Sociología*, 28(2), a56. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2018.56>
- Moore, P. V. y Joyce, S. (2020). Black box or hidden abode? The expansion and exposure of platform work managerialism, *Review of International Political Economy*, 27(4), 926-948. <https://doi.org/10.1080/09692290.2019.1627569>
- Moreno, M. A. (19 de noviembre de 2021). *Sindicatos y patronales de la VTC acuerdan su primer convenio en Madrid con un salario bruto de 14.720 euros anuales, a menos de un año de que acabe el plazo que les permite operar en ciudades*. Business Insider. <https://www.businessinsider.es/sector-vtc-acuerda-primer-convenio-colectivo-madrid-967489>
- MTMAU. (2022). Observatorio del Transporte de Viajeros por Carretera. Oferta y Demanda. Ministerio De Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. https://www.mitma.gob.es/recursos_mfom/comodin/recursos/observatorio_viajeros_-_oferta_y_demanda_enero_2022.pdf
- OIT (2021). Oficina Internacional del Trabajo. Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo. – Ginebra: OIT, 2021. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_823119.pdf
- O’Neil, C. (2017). *Armas de destrucción matemática*. Capitán Swing.
- Olivier de Sardan, J. P. (2018). *El rigor de lo cualitativo. Las obligaciones empíricas de la interpretación socioantropológica*. CIS.
- Petticca-Harris, A., Degama, N., & Ravishankar, M. N. (2020). Postcapitalist precarious work and those in the ‘drivers’ seat: Exploring the motivations and lived experiences of Uber drivers in Canada. *Organization*, 27(1), 36-59. <https://doi.org/10.1177/1350508418757332>
- Poell, T., Nieborg, D., & van Dijck, J. (2019). Platformisation. *Internet Policy Review*, 8(4). <https://doi.org/10.14763/2019.4.1425>
- Poster, W. R., & Yolmo, N. L. (2016). Globalization and outsourcing. In Edgell, S., Gottfried, H., & Granter, E. (Eds) *The SAGE handbook of sociology of the work and employment*. (pp. 576-596). Sage.
- Riesgo Gómez, V. (2021). Gerencialismo digital en el trabajo de VTC en España. En M. J. González, C. Marcuello, J. Sánchez, y A. Vega-Tinoco (Eds.), *Políticas públicas y sociales. Inteligencia artificial, economía, democracia y derecho: un encuentro inevitable* (pp. 51-66). Servicio de Publicaciones de la Universidad de Zaragoza.
- Riesgo Gómez, V. (2023). *Worker resistance strategies and union action in platform work: the case of Uber in Spain*. *Employee Relations*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/ER-11-2021-0510>

- Rosenblat, A. (2018). *Uberland. How algorithms are rewriting the rules of work*. University of California Press.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758-3784. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/4892/1739>
- Ruíz, J. (2009). Análisis sociológico del discurso: métodos y lógicas. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 10(2), a26. <http://hdl.handle.net/10261/64955>
- Sadowski, J. (2020). The Internet of Landlords: Digital Platforms and New Mechanisms of Rentier Capitalism. *Antipode*, 52(2), 562-580. <https://doi.org/10.1111/anti.12595>
- Schaller, B. (2015). Taxi, Sedan and Limousine Industries and Regulations, Committee for Review of Innovative Urban Mobility Services, Transportation Research Board. <https://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/sr/sr319AppendixB.pdf>
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra.
- Steinberg, M. (2021). From Automobile Capitalism to Platform Capitalism: Toyotism as a prehistory of digital platforms. *Organization Studies*, 43(7), 1069-1090. <https://doi.org/10.1177/01708406211030681>
- Sundararajan, A. (2016). *The sharing economy: The end of employment and the rise of crowd-based capitalism*. MIT Press.
- The Guardian (11 de julio de 2022). *What are the Uber files? A guide to cab-hailing firm's ruthless expansion tactics*. <https://www.theguardian.com/news/2022/jul/10/what-are-the-uber-files-guide>
- Uber (2019). Uber Technologies, Inc.—Form S-1 Registration Statement. Initial Public Offering filing with the US Securities and Exchange Commission. <https://www.sec.gov/Archives/edgar/data/1543151/000119312519103850/d647752ds1.htm>
- UberPro (s.f.). *Programa de recompensas con UberPro*. <https://www.uber.com/es/es-es/drive/uber-pro/>
- Valdez, J. (2022). The politics of Uber: Infrastructural power in the United States and Europe. *Regulation & Governance*, 17(1), 177-194. <https://doi.org/10.1111/rego.12456>
- Vallas, S. P. (2019). Platform Capitalism: What's at Stake for Workers? *New Labor Forum*, 28(1), 48-59. <https://doi.org/10.1177/1095796018817059>
- Vallas, S., & Schor, J. (2021). What do platforms do? Understanding the gig economy. *Annual Review of Sociology*, 46, 273-294. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>
- van Doorn, N., & Chen, J. (2021). Odds stacked against workers: datafied gamification on Chinese and American food delivery platforms, *Socio-Economic Review*, 19(4), 1345-1367. <https://doi.org/10.1093/ser/mwab028>
- van Dijck, J. (2021). Seeing the forest for the trees: Visualizing platformization and its governance. *New Media & Society*, 23(9), 2801-2819. <https://doi.org/10.1177/1461444820940293>
- Vasudevan, K., & Chan, N. K. (2022). Gamification and work games: Examining consent and resistance among Uber drivers. *New Media & Society*, 24(4), 866-886. <https://doi.org/10.1177/14614448221079028>
- Yeung, K. (2017). Algorithmic regulation: A critical interrogation. *Regulation & Governance*, 12(4), 505-523. <https://doi.org/10.1111/rego.12158>