



ASOCIACIÓN ARGENTINA DE ESPECIALISTAS EN ESTUDIOS DEL TRABAJO
CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIOS DEL TRABAJO
LXS TRABAJADORXS, LA PRODUCCIÓN Y LA REPRODUCCIÓN DE LA VIDA SOCIAL EN CRISIS.
Cambios y persistencias en un contexto de pandemia
Buenos Aires, 1 al 3 de diciembre de 2021

Grupo temático N° 9. Flexibilización laboral y nuevas tecnologías. Viejos y nuevos desafíos en tiempos de pandemia.

Coordinación: María Noel Bulloni, Andrea Del Bono y Mariana Fernández Massi.

Título: Jóvenes trabajadores de empresas digitales de reparto: valoraciones sobre el trabajo en las plataformas, sobre sus derechos y formas de participación¹

Autoras/es: Cecilia Ros, Joaquín Linne, Danila Monteverde y Natalia Lombardi

roscecil@gmail.com

Dependencia institucional: Departamento de Salud Comunitaria, Universidad Nacional de Lanús (UNLa)

Introducción

La distopía laboral del siglo XX parece cumplirse en los repartidores de plataformas: su trabajo aparece en la escena pública como de intermediarios entre máquinas y clientes. Para empezar a trabajar, sólo necesitan bajarse la *app*, cumplir algunos requisitos, completar una serie de trámites y adquirir en comodato la mochila que entrega un joven *random* en un depósito. La formalidad, seguros y respaldos de lo que en el siglo XX se denominaba “la patronal” ahora son lábiles y difusos.

Esta investigación aborda el trabajo de los repartidores a domicilio y su vínculo con las plataformas empleadoras. La metodología consistió en observaciones presenciales y en plataformas de redes sociales, así como entrevistas en profundidad a repartidores del Área Metropolitana de Buenos Aires. Las entrevistas, de alrededor de una hora, fueron realizadas por videollamadas durante 2020 y en ellas se indagó sobre los sentidos del trabajo, las trayectorias laborales, la dinámica sufrimiento-placer, el

¹ Compartimos el uso de un lenguaje no sexista; sin embargo, con el fin de evitar la sobrecarga gráfica y agilizar la lectura hemos optado por el uso del genérico tradicional masculino.

posicionamiento frente a la sindicalización, las ventajas y desventajas del trabajo y las proyecciones a futuro.

Caracterización del trabajo en las plataformas de reparto

Srnicek (2016) caracteriza las plataformas como infraestructuras digitales adaptables basadas en la gestión y explotación de datos. Además, advierte que son emergentes de las tendencias globales que trajo la caída del estado de bienestar y la crisis de pleno empleo: optimización de recursos, racionalización del trabajo y reducción del costo laboral. Con estas transformaciones han surgido trabajos precarios vinculados al deterioro de la ciudadanía salarial.

De Stefano (2016, en Negri, 2020) entiende al trabajo de plataforma como parte del proceso hacia la *casualización laboral*, una forma de trabajo inestable en que las empresas pagan por tareas cortas y específicas, sin reconocimiento de la relación laboral y con trabajadores que no poseen ni salario, ni horario, ni lugar fijo. Tampoco este trabajo brinda protección social, cobertura de salud o por accidentes a cargo de la empresa, ni acceso a ningún derecho laboral reconocido. Esto explica una reducción significativa del costo laboral. En términos de Morales y Abal Medina (2020) forma parte del tercer tiempo del proceso de flexibilización laboral iniciado en los años '70: el de la *expulsión*; a partir del cual aparecen figuras por fuera del vínculo laboral asalariado por las que los trabajadores pasan a ser reclasificados como independientes, microempresarios o emprendedores.

Por ejemplo, Uber motiva a asociarse con los argumentos de que “generas ganancias mientras repartes los productos que las personas más aman, mientras exploras tu ciudad con la flexibilidad de tiempo que elijas”. La mayoría de las plataformas enmascara la ideología del capitalismo digital dando información de manera similar con este mensaje de empoderamiento, autonomía e igualdad. En efecto, las principales corporaciones de servicios por internet cuentan con un plantel mínimo de empleados fijos para disminuir costos laborales mientras poseen millones de “socios”. De hecho, las plataformas no se responsabilizan de la dependencia con sus empleados con el argumento de que son economías colaborativas que operan como meras intermediarias entre el reparto y entrega de productos. Pero la economía colaborativa refiere a relaciones entre iguales y aquí las condiciones son impuestas por las plataformas.

Características de los trabajadores de plataformas

A pesar de los debates sobre el lugar que asume el trabajo en las trayectorias juveniles, sobre su función (identitaria, instrumental, entre otras), el trabajo –no sólo como empleo sino también como actividad– aparece como central en los relatos de entrevistados/as. Sus trayectorias laborales suelen combinar etapas de desempleo, subempleo, inactividad, contratos temporarios, y/o autoempleo, aún cuando se insertan en el sector formal de la economía. Según el Centro de Estudios Metropolitanos (2021), en Argentina durante la pandemia la desocupación en jóvenes de 18 a 30 años pasó del 20% (primer trimestre 2020) al 26% (segundo trimestre 2020) y la tasa de informalidad al 51%.

El crecimiento y consolidación de los servicios de plataformas digitales como sistema de consumo y comercialización es continuo desde que se instalaron en el país las primeras plataformas de reparto en el año 2016. Del mismo modo, fue creciendo y conformándose una población específica, compuesta por aquellas personas que trabajan cotidianamente como repartidores. Debido a la ausencia de registros oficiales de los trabajadores, propia de las características que estos modelos presentan, es difícil establecer con rigurosidad la cantidad de personas que actualmente prestan servicio para estas plataformas.

Según la investigación de López Mourelo para la OIT (2020), para el 89% de repartidores constituye su principal fuente de trabajo. El 50% no tiene ART, el 78% realiza aportes jubilatorios (monotributista) y el 20% sufrió algún accidente laboral. El promedio de horas diarias de trabajo es 8,2 hs. El número de días semanales trabajados: 6,2 días. Un tercio de trabajadores expresan temor al contagio, el 87% incurrió en costos para la obtención de los elementos de protección y el 95% tuvo limitaciones para acceder al baño o higienizarse. Aunque se incrementaron los pedidos –especialmente al comienzo del aislamiento– al incorporarse nuevos repartidores, se compensan los niveles de trabajo e ingresos. Respecto a la composición del hogar, señala que el 74% son solteros, aunque sólo el 20% vive sólo. El 35% vive en hogares monoparentales con al menos un integrante que depende económicamente del repartidor. En cuanto a la permanencia, el 65% lleva menos de seis meses realizando la actividad, sólo un 14% supera el año. Esto ratifica la alta rotación de trabajadores.

La misma investigación indica que las razones más frecuentes para haber elegido esta actividad son: no encontrar otro trabajo (50%) y la flexibilidad para manejar los

horarios (38%). Además, el 55% de trabajadores es miembro de algún grupo en redes sociales. De éstos, la mitad considera que su pertenencia contribuyó a mejorar sus condiciones de trabajo.

La mayor accesibilidad a este trabajo, dados los escasos requisitos para ingresar, resulta vital especialmente entre los extranjeros o quienes recién ingresan al mercado laboral. Aunque quienes eligen esta actividad consideran que es su mejor opción entre las existentes, la mayoría la vive como temporaria; reconociendo que por su exigencia física, no podrían hacerlo por mucho tiempo. A su vez, la puntuación de las *apps* suele bajarles el ranking a los meses de trabajar, lo que muchos sugieren que los fuerza a renunciar, dado que lo que ganan por jornada ya no les resulta rentable. Por su parte, la flexibilidad de manejar sus propios horarios y no tener un supervisor observándoles durante el desarrollo de la tarea es otra de las motivaciones reconocidas. Estas motivaciones no son casuales sino que son propiciadas por las plataformas.

En esta línea y con resultados similares, Madariaga *et al.* (2019) señalan que sólo el 13% son mujeres. En cuanto a la edad, el 70% tiene entre 20 y 30 años, y sólo el 5% es mayor de 40 años. Atendiendo a la variable nacionalidad, el crecimiento de las *apps* coincidió con un proceso migratorio importante, reflejado en el 82% de venezolanos/as que forman parte de esta población laboral. Esta característica se vincula con el nivel educativo: sólo el 5% de nacidos en Argentina cuentan con nivel educativo superior o universitario completo; en cambio en migrantes este número asciende al 35%. En resumen, tendríamos, por un lado, un perfil de trabajador migrante de relativa mayor edad y con estudios superiores; por otro lado, a un trabajador nativo más joven, que combina la actividad con sus estudios.

¿La libertad de “ser tu propio jefe”?

El trabajo mediado por plataformas digitales abrió múltiples debates. Uno de los principales, aún no saldado, gira en torno a la naturaleza misma de este trabajo. Desde las empresas tecnológicas y sectores que adhieren a esta modalidad laboral, señalan que se trata de trabajo independiente, *freelancer*, realizado por sujetos autónomos que acomodan sus horarios y voluntad.

Según López Mourelo (2020), las plataformas se presentan como economías colaborativas que operan como meras intermediarias entre: a) usuarios comerciantes que tercerizan el servicio de reparto, b) usuarios/as consumidores/as y c) usuarios/as

repartidores/as que prestan el servicio de reparto, desconociendo así toda dependencia laboral con quienes trabajan bajo su órbita.

Por su parte, los trabajadores (agrupados en organizaciones o no) consideran que existen condiciones laborales de subordinación y control del trabajo ejercido por estas plataformas, lo que devendría en reconocer la existencia de una relación de dependencia laboral encubierta.

Prassl y Risak (2016) sugieren evaluar si el posible empleador cumple con estas características: 1) iniciar y cancelar el vínculo laboral; 2) recibir el trabajo, encargarlo y remunerarlo; 3) gestionar el mercado interno y externo de la empresa. En esta línea, Madariaga *et al.* (2019) sostienen que el grado de dependencia técnica y económica de los trabajadores es alto. Korenfield (2020) advierte que existe una relación laboral oculta, porque el repartidor depende económica, jurídica y técnicamente de la plataforma, y estos son los indicadores de “laboralidad” para la OIT. Además, las *apps* establecen unilateralmente precios y tarifas, pagan sólo los pedidos cumplidos y el trabajador asume todos los riesgos.

La contradicción entre la supuesta flexibilidad de horarios, el slogan “ser tu propio jefe”, con el trabajo real que se impone - donde la demanda laboral no está fijada por la empresa pero se encuentra condicionada por la demanda en los días y horarios que mayores pedidos hay – se evidencia también en los mecanismos de control de los algoritmos, apoyados en sistemas de puntuación y premios (Negri, 2020; Menéndez, 2019; Ottaviano *et al.*, 2019; y Del Bono, 2019).

Muñoz (2020) sostiene que las plataformas, actores centrales en el capitalismo digital de la información y la oferta de servicios, expresan fuerzas que estimulan la producción de cierto tipo de sujetos. Los repartidores adhieren, modulan o resisten estos estímulos de maneras diversas, desarrollando distintos discursos, prácticas y estrategias. Como señala esta autora, la acción de elegir días, turnos y horarios tanto de inicio como cierre de la jornada laboral funciona como efecto performativo de la libertad de elección de los trabajadores. Más aún, al informar sobre su sistema de calificación y ranking, las plataformas dejan a los trabajadores que autorregulen cómo ajustar sus esfuerzos a sus intereses. A esto contribuyen las actividades de inducción de las *apps*:

Para su ingreso, en las actividades de inducción, las consignas usuales son: “vos disponés de tu tiempo”, “sos tu propio jefe”, “sos un microemprendedor”, “sos un cuentapropista”, etc. No se reconoce su status dependiente. Para la aplicación, el trabajador se llama “colaborador”. Como en algunos casos no se le exige

exclusividad con la aplicación, el trabajador tiene una ilusión de independencia y de libertad de elegir (Korinfeld, 2020:100)

El proceso de mutación cultural del trabajo bajo la extensión del emprendimiento como nuevo referencial del trabajador ideal (flexible, autónomo, que asume riesgos, creativo, implicado) se encuentra en la base de la producción subjetiva actual. La idea de “ser tu propio jefe” y tener relaciones sin subalternidad se encuentra anclada en el imaginario juvenil y se conecta con que la mayoría de los menores de 30 años tiene como principal valor la libertad y autonomía. Estos valores son transversales a otras relaciones juveniles, como las sexoafectivas, informativas y comunicativas. Este imaginario se vincula a un *ethos* y a una aspiracionalidad laboral más nómada, relacionada con la tecnología digital.

El sistema del reparto siempre ha sido igual, pero la tecnología le daba un toque diferente, no estabas bajo el mismo sistema de trabajo donde te obligan a cumplir ciertas horas con un sueldo estable así la empresa se haga millonaria, así hagas mil ventas. Hagas lo mejor te pagan lo mismo. Aquí no: aquí si hacías lo mejor cobrabas más, si vendías más te pagaban más, si trabajabas más te pagaban más. Entonces tenía esa parte que como que te atrapa. Ves como tu trabajo es reconocido a nivel de que dabas lo mejor y veías la recompensa. En otros trabajos vos podías vender mucho, pero siempre trabajas por el mismo sueldo y eso desmotiva, por eso ves muchos empleados en negocios que tratan mal a las personas. (Repartidor, 35 años)

Es mentira eso de que sos tu propio jefe, es un slogan. Pero tenés la posibilidad de desenvolverte sin un gerente, encargado, supervisor, Tenés la chance de estar en la calle sin un ojo que te esté persiguiendo o apurando. (Repartidor, 32 años)

La figura del jefe aparece invisibilizada y despersonalizada en las plataformas digitales de servicios y reparto, produciendo la fantasía de que no existe. El soporte técnico es otro empleado y los modos de ejercer reclamos laborales son dificultosos; llegando a volverse una tarea titánica el planteo, visibilidad y resolución de reclamos laborales. Por estas razones, la noción de no tener jefe es desidealizada y cuestionada por muchos trabajadores tras unos meses de experiencia laboral, cuando toman conciencia del control y la vigilancia omnipresente que ejercen las plataformas sobre ellos.

Una significativa parte de trabajadores se queja de esta idea de independencia que intentan consolidar las *apps*, que les sirve para cristalizar el estado de situación actual en el que poseen obligaciones pero no derechos laborales. La responsabilización

por su performance laboral-económica forma parte de la condición de *empleabilidad*, como requisito personal y no del mercado de trabajo.

Hay un engaño en lo que ofrecen y lo que realmente es. Somos trabajadores en relación de dependencia pero sin derechos. Cien años de derechos fueron borrados. Estamos mostrando eso para que la gente sea consciente y no lo tome como normal, porque está haciéndonos retroceder. Somos dependientes, estas aplicaciones te obligan a cumplir horario. A pesar de que tengas la libertad de conectarte y desconectarte, te obligan a cumplirlo. Si te desconectas en el horario que te dicen que debes trabajar, te sancionan con bloqueos de una hora, un día, una semana, un mes. O te bajan el ranking y deciden cuánto te pagan; no importa cuál pedido ni cuántos kilómetros sean, deciden cuánto te pagan de acuerdo al ranking. Si eres supuestamente tu propio jefe significaría que eres libre de escoger; si no quiero hacer ese viaje, no lo hago porque soy libre. (Repartidor, 33 años)

Los repartidores pueden decidir sobre cuestiones laborales, como la extensión de su jornada, sus horarios y descansos, pero no dejan de pertenecer a un sistema que organiza su empleo y la retribución recibida, así como en ocasiones son despedidos cuando se considera que su performance no alcanza los estándares pretendidos (Del Bono, 2019; Korinfeld, 2020). De este modo, la norma de la precarización ha sustituido a la de la estabilidad, lo que habilita la *empresarización* del individuo y la *empleabilidad* como condición personal para la inserción laboral: quien trabaja debe volverse objeto de sus propias prácticas (tecnologías del yo) para volverse empleable. De este modo, se redefine la ciudadanía, al despolitizarse el trabajo y politizar la subjetividad a partir de la *psicologización que promueve* el autogobierno de los/as trabajadores (Crespo y Otros, 2009).

Panóptico digital, gestión algorítmica y gamificación

Las *apps* tienen un control constante de la ubicación, movimientos y tiempos de entrega y espera de los repartidores. Esta información es utilizada para confeccionar un sistema de puntuación que se actualiza en cada entrega. La puntuación determina prioridad para asignar y elegir pedidos, así como la posibilidad de elegir horarios. Pero los mecanismos de puntuación son opacos: si bien los repartidores saben que el porcentaje de pedidos aceptados y rechazados es central y que el tiempo de respuesta y entrega, así como la cantidad de tiempo trabajado influye sobre su puntuación, no saben cómo.

Hay un puntaje y de acuerdo a él tenés zonas restringidas. Tenés que juntar entre 20.000 y 30.000 puntos que no entiendo bien cómo se ganan todavía. Y solamente

si tenés esos puntos podés trabajar en los barrios con más demanda y pedidos de la Ciudad de Buenos Aires: Palermo, Recoleta, Almagro, Boedo, Villa Crespo, que es donde la gente pide más (Repartidora, 23 años)

Möhlmann y Zalmanson (2017) describen las principales características de la gestión algorítmica: monitoreo y evaluación constante del comportamiento de trabajadores mediante criterios propios y *feedback* de clientes; automatización de decisiones sin revisión humana; interacción de trabajadores con una interfaz con escasas oportunidades de retroalimentación, discusión y negociación. A su vez, la baja transparencia asociada a la naturaleza adaptativa de los algoritmos, según la cual las decisiones cambian de acuerdo con la recolección de información. Como explican los autores, las empresas muchas veces no son capaces ni son compelidas por los Estados a explicar cómo funcionan sus algoritmos, lo que genera un sistema extremadamente opaco que promueve la rotación de repartidores, quienes, exhaustos y frustrados por circular todo el día sin casi recibir pedidos, terminan en muchos casos buscando otra opción de empleo.

Haidar (2020) y Palermo *et al.* (2020) identificaron distintas dimensiones para señalar cómo las *apps* controlan a los trabajadores: el control a través de la gestión algorítmica y digital; el control que emana del polo de consumo a través de la emisión de evaluaciones por parte de los clientes; y la dimensión ideológica asociada al ideal del emprendedurismo y la meritocracia que resulta en el control que el trabajador autodisciplinado ejerce sobre sí mismo.

Describir el sistema de evaluación y ranking es una tarea compleja. En primer lugar, porque cada empresa tiene su propia lógica; en segundo lugar, porque las empresas no brindan información explícita sobre su funcionamiento, y si la hay no suele ser reflejo de lo que sucede en el trabajo real; en tercer lugar, debido a que los sistemas algorítmicos mutan de manera unilateral de acuerdo a las necesidades y oportunidades de rendimiento que evalúan las empresas.

De acuerdo a las distintas investigaciones y a lo señalado por los repartidores podemos identificar algunos aspectos que intentan iluminar el funcionamiento del ranking. El principal elemento de evaluación es el puntaje que obtiene el repartidor. En este puntaje se reconocen aspectos relativos a la evaluación sobre el trabajo del repartidor/a (rechazos de viajes, cantidad de pedidos, puntualidad, respeto de los horarios elegidos, cantidad de horas trabajadas, etc.) como la evaluación que realiza el

cliente sobre el servicio. Algunas plataformas asignan puntajes del 1 al 100, otras del 1 al 5.

El ranking es en parte por horas trabajadas en la semana. De viernes a domingo es el 50% de tu ranking. Sí o sí tienes que trabajar viernes, sábado y domingo. Si no, te vas. La cantidad de horas influye mucho. Por ejemplo, en el ranking más alto, que te pagan el máximo por pedido, tienes que trabajar 7 días, sí o sí. Los 7 días a la semana, mínimo 8 horas, y tener una tasa de aceptación del 90%. Si rechazas eso no te lo ponen. La otra tasa de aceptación es por pedidos rechazados. Entonces, baja el ranking y ellos deciden si te bloquean. Sales del ranking y no puedes acceder a trabajar en las zonas donde tú quieres. Te aceptan zonas donde hay poca demanda, aparte de pagarte menos. (Repartidor, 34 años)

El puntaje se arma por varias cosas. Lo del *logueo* es importante, por ejemplo, en Pedidos Ya, al tener cierto rango horario, lo tenés que cumplir. Pero las cosas que por ahí son comunes, es la velocidad con la que entregas el pedido, cuántos pedidos tomás. Pero te afecta en el ranking. Hubo bastante revuelo con esto, estaban quejándose. Así que, si bien hay algunas condiciones para que vos, en teoría, sumes puntos y crezcas en el trabajo, hay irregularidades al contabilizar los puntajes y demás. (Repartidor, 21 años)

Hay algo llamado “la guerra del dedo”, que es apretar en la *app* antes de que se vaya el pedido. Hay como un segundo que te suena el celular y tenés que frenar la bici y poner que sí porque sino se te va. Ahora que hay más personas que pueden aceptar es más rápido. Si tenés un bajo porcentaje de pedidos aceptados, tenés menos chances de que te lleguen pedidos, porque hay niveles también. Es como un juego de la vida real. Termina siendo una virtualidad de la que uno es dependiente o te condiciona un montón. Tenés que ir pasando niveles. En el primero, sólo podés recibir pedidos. En el segundo, sólo podés hacer compras con tarjeta. Y así vas subiendo. La gente que va teniendo más admisión es la más eficiente y dócil a la aplicación, la más cumplidora. Y la notificación es muy bizarra, hace soniditos estridentes de dinero, como sonidos de felicidad. (Repartidora, 23 años)

Una gran parte de repartidores menciona la estrategia de gamificación que utilizan las plataformas, o de ludificación del trabajo (Palermo *et al.*, 2020), en referencia a la tendencia a introducir aspectos lúdicos en ámbitos tradicionalmente solemnes como la educación o el trabajo. En esta línea, Baricco (2019) advierte que la sociedad ha elegido el modelo del videojuego en detrimento del culto a la profundidad: todo visualmente agradable y dinámico, con estímulos y respuestas veloces. Ese estímulo, cercano a la socialización tecnológica de la generación joven, es elegido por las plataformas y explotado en su utilidad productivista. Las consecuencias psico-sensoriales del estado de alerta a los sonidos no dejarán de notarse. Como antecedente de fenómenos semejantes por su alta carga de estrés, en los años '80 antes del proceso

de digitalización de su trabajo –cuando las conexiones eran manuales–, fue reconocida la llamada “neurosis de las telefonistas” (Molinier, 2008).

Del mismo modo que en el caso de los conductores de colectivos, cuando todavía tenían que expedir el boleto y cobrar a cada pasajero, la simultaneidad de tareas llevadas a cabo de manera reiterada y en plazos cortos de tiempo, sumado a la persistencia de sonidos que codificaban situaciones frente a las cuales actuar (el timbre de un pasajero para bajar, los sonidos de las llamadas que había que conectar con líneas en el caso de las telefonistas) resultaban elementos estresantes. En el caso de los trabajadores de plataformas digitales de reparto, este estado de dependencia al celular, como fuente de pedidos y mensajes que inciden en el rendimiento del tiempo de trabajo, se combina con la disponibilidad del cuerpo sometido a las exigencias del clima, la complejidad y riesgos de conducir en el tránsito, la exposición a sufrir robos y la rapidez de respuesta a los pedidos. Esta combinación de elementos genera las condiciones para una alta tasa de siniestros viales, así como conductas de autoexposición al riesgo que se disfrazan de actitudes de desafío y competencia. Por ejemplo, algunos relatan cómo se autoimponen objetivos para superar sus propias marcas de cantidad de tiempo por kilómetro.

Percepción de derechos y formas de sindicalización

¿Qué tipo de colectivos laborales promueve u obstaculiza este tipo de trabajo? Dado que no pueden comunicarse entre sí por dentro de las *apps*, generan estrategias para vincularse mediante grupos de Whatsapp, redes sociales o en conversaciones informales mientras esperan pedidos cerca de bares y restaurantes. Por ejemplo, se aconseja no aceptar pedidos de supermercados o farmacias, dado que el tiempo que demora suele ser mayor que el de un pedido de comida.

Gran parte reclama más cuidado, equipamiento, seguro y asistencia por parte de las plataformas. Señalan que éstas no les brindan ninguna protección ni beneficio frente a los problemas y riesgos físicos a los que se exponen, sean siniestros viales, problemas de salud vinculados al clima y al sobreesfuerzo o hechos delictivos, principalmente el robo de su medio de transporte o de su teléfono, ambos elementos básicos para trabajar.

Si te enfermás, ¿qué hace la *app*? Te baja el ranking, así le pongas que te enfermaste de COVID-19 trabajando. Aparte de que no vas a cobrar esos días de reposo, te sancionan e incluso bloquean. Por enfermedad, por accidente, por robo y estás cuatro días buscando comprar otra bici, otra moto, y cuando vuelve a

activarse la *app* ya estás en nivel 5. Les pones que te robaron, pero no les importa. No es que te mantienen el ranking un tiempo hasta que te compres otra moto o bici, sino que te ponen en nivel 5, y no llegás a nivel 1 o 2 en una semana. Tenés que trabajar todos los días por un mes. Entonces, todo ese tiempo que venís dedicando para mantener el ranking se viene al piso por un imprevisto. Es algo que no provocaste: no provocás un robo, un accidente, una enfermedad. (Repartidor, 34 años)

Cant (en Negri, 2020) sostiene que los trabajadores despliegan lazos de solidaridad que resultan centrales en su cotidianidad. Ante la falta de respuestas de la patronal a reconocerse como empleadora y mejorar las condiciones laborales, la autoorganización de grupos de repartidores funciona como estrategia para mejorar su trabajo, que en ocasiones incluye la sindicalización. Existen diversos intentos de crear cooperativas entre repartidores. Por ejemplo, Domínguez (2019) releva que en la ciudad de Trelew un grupo de repartidores desafectados armó una cooperativa y trabajan con su propia clientela.

No obstante, lo más frecuente es lo que Muñoz y Abal Medina (2020) denominan el *activismo comunicacional* entre repartidores, que consiste en difusión e intercambio de información vía redes sociales y mensajería, así como modos de contención afectiva, catarsis, organización de protestas e incluso tips para sobrevivir a los algoritmos.

Las observaciones que hemos realizado de las publicaciones de grupos de repartidores de las redes sociales, específicamente Facebook e Instagram nos permitió identificar tres momentos en el periodo 2019-2021. Cada uno de ellos registra distintas problemáticas. El primer momento corresponde a la prepandemia (publicaciones previas a marzo de 2020), momento en el cual se establece en Argentina el ASPO (Aislamiento social Preventivo y Obligatorio). Los temas recurrentes estaban relacionados con la venta de motos y de medios de transporte para trabajar, los comentarios sobre cuáles eran las mejores aplicaciones, o las recomendaciones para sacar el monotributo para ingresar a trabajar en las *apps*. También opiniones en relación a los locales de mayor demanda de trabajo. Este primer momento coincide con el desembarco de varias *apps* en nuestro país y con una mayor competencia entre las plataformas digitales.

Un segundo momento abarca el período comprendido entre marzo de 2020 y marzo de 2021, que coincide con el ASPO en nuestro país. Aquí se incrementa de manera notoria el trabajo de reparto debido al cierre de locales comerciales y gastronómicos, lo que además amplía la cantidad de repartidores en estas *apps*. En este

periodo comienza a aparecer la cuestión de la inseguridad y los robos, acentuada por la crisis económica que se vive por la falta de trabajo. También se dialoga sobre los cuidados y elementos de seguridad necesarios: alcohol en gel, barbijos, trajes para evitar los contagios. En general, estos elementos son provistos por los propios trabajadores. Sólo algunas plataformas otorgan un barbijo; casi ninguna, alcohol. Otra problemática que comienza a aparecer son accidentes de trabajo, situación que les preocupa en particular por la falta de regulación y prevención.

El tercer momento coincide con el DISPO (Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio) y arranca en marzo de 2021. Aquí se observa que las publicaciones se centran en la sindicalización, comienzan a organizarse en torno a mejoras laborales, reclamos y reincorporaciones de compañeros despedidos. Otra cuestión que aparece como contenido es el tema de las condiciones de trabajo: se quejan de los mayores gastos en combustibles y en el pago de monotributo, y en que no aumenta de manera equivalente el valor del kilómetro, que es la medida utilizada como parámetro de cobro de la hora y los pedidos entregados. En estos espacios, como en las entrevistas aplicadas, los reclamos no suelen centrarse en el reconocimiento de la dependencia laboral y los derechos asociados a ella, sino más bien en la arbitrariedad de la gestión algorítmica que incumple lo que aparece al comienzo de la relación laboral como un acuerdo claro.

Una experiencia diversa es la que realiza un grupo de repartidores que pretende combinar la socialización con la concientización sobre los derechos laborales. En la zona sur del AMBA organizan las “paradas solidarias” en esquinas o plazas donde proveen café, infladores, cargadores de celular y elementos de higiene como alcohol en gel.

Con la parada solidaria muchos se acercan a tomar un café y tienen ganas de charlar más profundo. Bastantes pibes se acercan a charlar de las condiciones laborales o la precarización. Porque no está muy a primera vista qué es la precarización laboral, está como camuflado. Y la inseguridad se ve sólo por la delincuencia. También muchos están en contra de la sindicalización. El argumento que ponen es que los que están en blanco ganan un sueldo fijo menor a lo que pueden llegar a ganar si trabajan doce horas por día. (Repartidor, 21 años)

Por su parte, las empresas se oponen a la sindicalización, en muchos casos despidiendo a quienes se quejan e intentan organizarse sindicalmente. Diferentes repartidores comentan que la *app* reconoce la cercanía con otro trabajador de la misma empresa y cuando pasa un lapso de tiempo extendido le envía un mensaje:

Cuando te localizan con la ubicación del GPS, y estás en contacto con otros *riders*, o muy cerca, te mandan un mensajito automático que dice: "mantené la distancia" o "no te juntes con otros repartidores. Y dice algo más de la pandemia. Pero no tienen ninguna preocupación por el virus. Tienen esos mecanismos para que los pibes no se organicen (Repartidor, 24 años)

Además, múltiples empleados/as se quejan de la falta de respuestas a sus reclamos y de la arbitrariedad con que son bloqueados:

En Rappi o en Pedidos Ya aceptás términos y condiciones que te dicen que el tiempo de espera máximo en un local es 20 minutos desde que llegas hasta que te vas. A veces pasan 40/50, escribís al soporte: "Por favor, ya pasó el tiempo que llevo esperando en este comercio" y el soporte te dice: "Ok, listo, vamos a reasignar". Y quedas bloqueado, porque se toma igual que si rechazas un pedido. Entonces no respetan las condiciones, y sientes esa frustración, esa injusticia. Hay un contrato donde dice 20 minutos, ya pasaron, lo estoy expresando para que soporte... qué harías en ese caso: págame a mi envío porque ya estuve el tiempo y libérame ese pedido para yo seguir trabajando. Pues no. Lo que hacen es reasignarlo, y a ti te sancionan, te bajan el ranking y te bloquean. Y eso va más allá de la relación de dependencia. Ellos pueden bloquearte indefinidamente y te dicen que violaste un término de condición. Y tu no tienes donde acudir para que haya un debido proceso que diga que incumplí mediante unas pruebas. No tengo ese derecho. Nos están negando el derecho a la defensa. No me están dando el derecho a expresarme, porque me expreso por una demora y soy sancionado. (Repartidor, 33 años)

Según Madariaga *et al.* (2019), existen múltiples obstáculos a la organización sindical: la existencia de sindicatos previos en las actividades donde irrumpieron las plataformas, tanto en transporte como en reparto; la ilegalización de las actividades –en el inicio– bloqueó los debates sobre las condiciones de trabajo y desincentivó la organización; la alta proporción de población migrante, sumada a la alta rotación de quienes trabajan; las prácticas antisindicales desplegadas por las empresas.

La sindicalización resulta un aspecto controvertido que da lugar a una gama heterogénea de posiciones: quienes creen necesaria una mayor sindicalización para defender sus derechos, quienes están a favor, pero no tienen tiempo/ganas de participar o temen por las represalias de hacerlo, quienes son críticos a los sindicatos por considerarlos "corruptos" o no efectivos y quienes consideran que el trabajo freelance no admite la existencia de derechos laborales ("tómalo o déjalo").

Aun así, se realizaron durante 2020 y 2021 movilizaciones, promovidas por algunas de las organizaciones sindicales: Asociación Sindical de Motociclistas y Mensajeros (ASIMM), Asociación de Personal de Plataformas (APP), Agrupación de

Trabajadores de Reparto (ATR) También existe una crítica extendida a los sindicatos como corruptos o no efectivos para defender los derechos laborales. Otra postura es que este trabajo *freelance* no admite posibilidades de sindicalización, como si contuviera en sí mismo la no existencia de derechos laborales.

Conclusiones

Las plataformas se han desarrollado al amparo de un mercado laboral cuya flexibilización ha producido una creciente precarización. Bajo estas condiciones, una significativa parte de jóvenes, que no encuentran mejores salidas laborales, eligen esta oferta laboral por su flexibilidad horaria y la supuesta equivalencia entre “a más esfuerzo, más salario”.

La autonomía y flexibilidad se evidencia en la acción performativa de la elección reiterada de cuánto, cuándo y dónde vender su servicio (Muñoz, 2020). Esto convive con la auto-intensificación del trabajo alargando las jornadas laborales para llegar a un sueldo más cercano a las expectativas personales, así como con la vivencia de quedar atrapado/a en los tiempos muertos de las esperas de cada pedido o en la selección –no tan libre– de horarios, días o destinos.

La idea de “ser tu propio jefe”, un “colaborador”, sin relaciones de subalternidad o dependencia –que se combina en algunos casos con una crítica a la organización del trabajo asalariado (signada por la rigidez, la arbitrariedad de las decisiones, la poca capacidad de intervención personal, etc.)– entra en contradicción con la vivencia del atrapamiento en la “gestión algorítmica” que –aunque se expresa como despersonalizada– muestra en la opacidad de los sistemas de puntuación/rankings y premios su verdadera forma de control. Esta gestión implica el monitoreo y evaluación constante del comportamiento de trabajadores mediante criterios propios y *feedback* de clientes; la automatización de decisiones en base a información que se actualiza permanentemente; y la interacción de trabajadores con una interfaz con escasas oportunidades de retroalimentación, discusión y negociación.

El atractivo de la gamificación o ludificación del trabajo que introducen las plataformas va dando lugar a un estado de dependencia psicocognitiva al celular (sonidos, mensajes, al cumplimiento del tiempo) que se combina con la disponibilidad del cuerpo sometido a las exigencias del clima, los riesgos de conducir en el tránsito, la exposición a sufrir robos y accidentes.

Los diversos modos de producción y organización del trabajo generan regímenes de producción de subjetividad acordes a cada uno de ellos. En el contexto de despliegue hegemónico de la racionalidad neoliberal sobre las identidades subjetivas y laborales como las del empresario de sí o el sujeto emprendedor, las *apps* hacen suyos estos valores y los vuelven su lema. Como menciona Muñoz (2020), estas infraestructuras tecnológicas producen determinadas relaciones sociales y performatizan conductas de un sujeto trabajador que se vivencia libre de elegir, pero que es objeto de su propio autogobierno, en el sentido en que Foucault (2009) plantea las nuevas formas de dominación y gobierno en la actualidad. Según Berardi (2016), las consecuencias son económicas –ya que el trabajador pierde los beneficios de la seguridad social, jubilatoria, y demás derechos que tenía el asalariado– y cultural –ya que el trabajo debe aparecer como espacio de autorrealización y del cual es individualmente responsable.

A esto se suma un imaginario juvenil extendido que idealiza las tecnologías digitales y la libertad asociada a ellas. De hecho, una significativa parte de *centennials* (menores de 30 años) e incluso de *millennials* (menores de 40 años) consideran que el trabajo *freelancer*/emprendedor es más libre y estimulante que el trabajo en blanco estándar. Por su parte, el análisis de los grupos de Facebook muestra, a través de los tres momentos registrados, el proceso de consolidación de las *apps* y, al mismo tiempo, el inicio de su puesta en cuestión por parte de quienes las eligen como actividad laboral.

Una parte de jóvenes –socializados en la flexibilidad creciente y normalizada del trabajo y en el marco de una cultura juvenil que se apoya sobre los valores de la autonomía y la libertad– asume como propia una posición crítica al trabajo asalariado, a sus instituciones y sindicatos. En este sentido, la fuerte experiencia histórica de sindicalización en Argentina mantiene viva la agenda de los derechos laborales, aunque gran parte de la generación joven no participe de ella.

La pandemia consolidó la instalación de modelos de actividad que tienen a las plataformas digitales y a los emprendimientos independientes como actores protagónicos. Una cuestión a seguir investigando es observar el desarrollo de estas modalidades laborales si empieza a haber reactivación económica. Los modos de organización colectiva en este tipo de actividades en las que no se comparten espacios-tiempos de trabajo instala un desafío para la construcción y funcionamiento de colectivos laborales. En este escenario, las redes sociales cumplen una nueva función que habrá que ver qué tipo de actor promueven, así como será interesante indagar las

apropiaciones sociotecnológicas que generan los/as repartidores para tratar de vivir del mejor posible en estos trabajos.

Referencias bibliográficas

- Baricco, A. (2019). *The Game*. Anagrama.
- Bauman, Z. (2000). *Modernidad líquida*. Fondo de Cultura Económica.
- Berardi, F. (2019). *Futurabilidad*. Caja Negra.
- (2016). *El trabajo del alma. De la alienación a la autonomía*. Cruce Casa Editora.
- Centro de Estudios Metropolitanos (2021). ¿Qué pasó con el trabajo en Argentina? Informe de coyuntura n° 17.
- CEPAL/ OIT (2021). Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina. *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, 24.
- Del Bono, A. (2019). Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. *Cuestiones de Sociología*, 20, e083.
- Dinegro Martínez, A. (2021). *Delivery y empleo: diagnóstico sobre las condiciones laborales en las plataformas digitales: caso Lima-Perú*. Fundación Friedrich Ebert-Perú.
- Domínguez, A. (2019). Representación colectiva y negociación de derechos de trabajadores en plataformas. *Revista latinoamericana de derecho social*, (29), 63-85.
- Foucault, M. (2009). *El gobierno de sí y de los otros. Curso en el College de France, 1982-1983*. Buenos Aires, FCE.
- Han, B. (2016). *Topología de la violencia*. Herder.
- Haidar, J. (2020) *La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método*. Informes de Coyuntura N° 11, Instituto Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA.
- Hidalgo, K. & Valencia, B. (2019). Entre la precarización y el alivio cotidiano. Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito. Friedrich-ebert-stiftung FES-ILDIS.
- Hidalgo, K. (2020). Habitando las economías de plataforma. El ser mujer repartidora en Uber Eats y Glovo en Quito. *Akademia*, 3(1), 329-372.

- Korinfeld, S. (2020). Los riesgos psicosociales de los repartidores de plataformas digitales en la situación de pandemia. En Neffa, J. *et al.* (eds.) (2020), *Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo* (pp. 99-106). Homo Sapiens.
- López Mourelo, E. (2020). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: análisis y recomendaciones de política*. OIT.
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una *app* en Argentina? CIPPEC-BID - OIT.
- Menéndez, D. (2019). ¿Qué hay de nuevo, viejo? Una aproximación a los trabajos de plataforma en Argentina. *Revista De Ciencias Sociales* 165, 45-58.
- Möhlmann, M. & Zalmanson, L. (2017). Hands on the Wheel: Navigating Algorithmic Management and Uber Drivers' Autonomy. *Eighth International Conference on Information Systems*, 1-17.
- Molinier, P. (2008). *Les enjeux psychiques du travail*. Payot.
- Muñoz, K. y Abal Medina, P. (2020). Precarización de plataformas: el caso de los repartidores a domicilio en España. *Psicoperspectivas*, 19(1), 1-12.
- Muñoz, K. (2020). La valoración de la flexibilidad y la libertad en el trabajo en *apps*. ¿Los trabajadores de plataforma son sujetos neoliberales? En Kruskaya Hidalgo y Salazar, C. (2020): Precarización laboral en plataformas digitales una lectura desde América Latina. Friedrich-Ebert-Stiftung Ecuador FES-ILDIS.
- Negri, S. (2020). El proceso de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas de delivery en Argentina. *Estudios del trabajo*, 60, 1-29.
- Nusshold, P. (2014). Sufrimiento ético en las actividades de servicio. VI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología - Décimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires.
- Ottaviano, J.; O'Farrel, J. y Maito, M. (2019). Organización sindical de trabajadores de plataformas digitales y criterios para el diseño de políticas públicas. *Análisis*, 49, 1-43.
- Palermo, H.; Radetich, N. y Reigadas, L. (2020). Trabajo mediado por tecnologías digitales: sentidos del trabajo, nuevas formas de control y trabajadores ciborg. *Revista latinoamericana de antropología del trabajo*, 7, 2-35.
- Prassl, J. & Risak, M. (2016). Uber, Taskrabbit and Co: Platforms as Employers? Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3).

Ramírez Velázquez, J. (2003). El estrés de las telefonistas. ¿Amenaza o desafío?

Desacatos, 11, 36-58.

Sennett, R. (2006). *La cultura del nuevo capitalismo*. Anagrama.

Srnicek, N. (2016). *Platform Capitalism*. Polity Press.