



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 tiempo de pandemia**

**Coordinadores: Bulloni, María Noel; Del Bono, Andrea; Fernández Massi, Mariana.**

**Título: LIBERTAD Y AUTONOMÍA EN LA INCERTIDUMBRE:**

**El caso de los trabajadores/as de plataformas de delivery**

**Autor/es: Palermo, Hernán M.; Molina, Juan Ignacio**

**E – mails: [hernanpalermo@gmail.com](mailto:hernanpalermo@gmail.com) ; [molina.juanig@gmail.com](mailto:molina.juanig@gmail.com)**

**Pertenencia institucional: CEIL-CONICET ; FFyL-UBA**

**LIBERTAD Y AUTONOMÍA EN LA INCERTIDUMBRE:**

**El caso de los trabajadores/as de plataformas de delivery**

Hernán M. Palermo<sup>1</sup>

CEIL-CONICET

Juan Ignacio Molina<sup>2</sup>

FFyL-UBA

---

<sup>1</sup> Doctor en Ciencias Antropológicas (UBA). Investigador del Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL-CONICET-Argentina). Director de la Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo. Director de la Maestría en Estudios Latinoamericanos del Trabajo de la Facultad de Filosofía y Letras, UBA. [hernanpalermo@gmail.com](mailto:hernanpalermo@gmail.com)

<sup>2</sup> Estudiante de la carrera de Ciencias Antropológicas, Facultad de Filosofía y Letras, UBA. [molina.juanig@gmail.com](mailto:molina.juanig@gmail.com)



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

“Vivimos hoy en una fase histórica especial, en la que la libertad misma provoca coacciones” (Byung-Chul, Han, 2018: 75)

## Introducción

El capitalismo contemporáneo se asemeja cada vez más a una película de ciencia ficción distópica. El virus del Covid-19, que tuvo su primera aparición el 31 de diciembre de 2019 en Wuhan, China, mantiene en vilo a todo el planeta. Los países del mundo están atravesando un trance sin precedentes con múltiples consecuencias para la historia humana moderna. Gran parte de las administraciones estatales se debaten acerca de cuáles son los mecanismos más efectivos para contener la transmisión por coronavirus. Los protocolos de distanciamiento e higiene personal y los procesos de vacunación parecieran ser la única salida a esta pandemia que asola al mundo entero.

La incertidumbre pareciera ser la marca de la pandemia. Gustavo Lins Ribeiro aborda la pandemia como un acontecimiento extraordinario. Como tal provoca “*rupturas de los ritmos cotidianos de reproducción social para situarnos en momentos liminales, es decir, de confusiones clasificatorias y comportamentales*” (2020:108). La pandemia trajo consigo una crisis económica, política y social que afecta evidentemente a trabajadores y trabajadoras. Sin lugar a dudas ambas circunstancias van de la mano. La digitalización compulsiva de prácticamente todos los aspectos de la vida de las personas - desde el trabajo, la salud, la educación, el ocio, el sexo, etc. - como consecuencia de la pandemia y de los regímenes de cuarentena consolidó un recorrido de las empresas de tecnología como los grandes ganadores de la pandemia.

Hay retratos que son elocuentes: General Motors, Ford, Exxon Mobil, IBM y General Electric ocuparon durante toda la década del noventa el ranking de las 5 compañías más valiosas en la bolsa de EEUU. Hoy, las grandes tecnológicas de origen norteamericano marcan el rumbo de las más cotizadas en el planeta. A inicios de 2021, ocupaban los primeros cinco puestos Apple, Amazon, Alphabet (empresa madre de Google), Microsoft y Facebook<sup>3</sup>. La pandemia aceleró y consolidó este proceso que venía en ascenso desde la década del noventa. Frente a esta incertidumbre generalizada, podemos plantear dos certezas concretas: por un lado, la oportunidad histórica que brinda la pandemia al

---

<sup>3</sup> En términos sectoriales, las tecnológicas representan el 33,9% de las cien empresas más cotizadas. De acuerdo al índice de mercado S&P (<https://www.spindices.com/campaign/latam>), dentro de las 500 empresas más importantes estas cinco grandes empresas tecnológicas representan más del 25% del total de la capitalización bursátil.



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

“modelo de negocios” (Srnicek, 2019) de las plataformas digitales; y por el otro, el aumento de trabajadores y trabajadoras asociadas a este modelo de negocios<sup>4</sup> (OIT, 2020).

En el contexto actual, uno de los debates públicos que trajo la pandemia es la categoría de actividad esencial, directamente vinculada al mundo del trabajo. Fuimos testigos en varias ciudades del mundo de los aplausos diarios desde los hogares a los trabajadores/as de la salud. Los trabajadores/as de plataformas, si bien fueron esenciales desde un comienzo, no contaron con el mismo reconocimiento, en un tratamiento desigualmente distribuido de la valoración de las esencialidades. Y convengamos, que fue en gran medida su trabajo, el que permitió -en parte- cumplir con las políticas de aislamiento social preventivo y obligatorio y quedarnos en casa durante los momentos más duros de la pandemia del covid 19.

En este capítulo nos interesa adentrarnos en el universo laboral -al momento poco explorado, pero en franco crecimiento- de los trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales de delivery. Específicamente nos interesa analizar las significaciones acerca del trabajo que realizan los trabajadores y las trabajadoras. Es decir, abordar la “visión de mundo” que se produce y reproduce en este universo de trabajo a partir de las experiencias de clase. Para comprender estos significados, no solo hay que abordar las trayectorias actuales, sino que los significados presentes se van construyendo y reconstruyendo a partir de una compleja relación de acontecimientos que tienen que ver - sobre todo - con los itinerarios de trabajo previos. La otra cuestión sustantiva a tener en cuenta, es que nos referimos a trabajadores y trabajadoras principalmente jóvenes. En este sentido, los y las jóvenes, en particular en América Latina, están más expuestos a condiciones de trabajo más pauperizadas (Vommaro, 2019) siendo el trabajo de plataformas digitales de delivery un ámbito propicio de empleabilidad para las juventudes.

En estos ámbitos de trabajo, se robustecen ciertas nociones de libertad, autonomía, crecimiento y profesionalización, asociados a la idea del individuo auto-emprendedor o auto-gestor. Los sentidos que

---

<sup>4</sup> Hay que tener en cuenta que hacer estimaciones sobre la cantidad de trabajadores que se desempeñan como repartidores para aplicaciones no es tan sencillo, al no formar parte de los registros públicos y al no brindar las empresas información concreta. Al igual que lo que sucede en el resto del mundo, las estimaciones existentes suelen reflejar una incidencia aún limitada de este tipo de modalidad laboral: se calcula que en torno al 1% de la población ocupada en Argentina se inserta en la economía de plataformas (Madariaga et al., 2019). No obstante, tal como suele señalarse, la reducción de costos -de coordinación, transacción y laborales- que plantea esta nueva forma de organización empresarial y del trabajo constituye un factor clave para pensar en la continuidad de sus altas tasas de crecimiento a nivel global.



reponen los trabajadores y trabajadoras, vienen en franco crecimiento en el capitalismo contemporáneo.

En Argentina el desembarco de la “economía de plataformas” constituye un fenómeno reciente, pero en rápida expansión. Si a principios de 2016 operaban en el país unas pocas plataformas de origen nacional, la asunción de la Presidencia de Mauricio Macri (2015-2019) potenció las empresas ya existentes y propició un entorno “político” favorable para el ingreso de plataformas extranjeras, especialmente en función de la desregulación de los movimientos de capitales desde y hacia el exterior (OIT, 2020; Haidar, Diana Menéndez y Arias, 2020). En este nuevo escenario, ingresaron al país una serie de plataformas referentes del sector a nivel global que transformaron el negocio en Argentina. En una clasificación rápida de las plataformas de acuerdo al modelo de trabajo que proponen, podemos hablar de *crowdwork* [trabajo de multitudes] y de *on-demand via app work* [trabajo por demanda vía app]. En este capítulo nos concentraremos en una fracción de dicho universo: las plataformas de delivery o de reparto a domicilio. En nuestro país las principales empresas que operan con este modelo son Rappi y PedidosYa<sup>5</sup>. La particularidad que tienen todas estas empresas es que promueven el espíritu emprendedor y apelan al esfuerzo personal cuando se dirigen a los trabajadores y trabajadoras. Basta con ver las páginas web de las empresas para entender de qué estamos hablando<sup>6</sup>.

Este capítulo se despliega en cuatro apartados. En el primer apartado, objetivamos el planteo metodológico, que guarda cierta particularidad debido a que el trabajo de campo se desarrolló íntegramente en plena pandemia. En el segundo apartado, hacemos una breve descripción de la población repartidora, describimos ciertos aspectos relevantes de las tareas cotidianas y analizamos por qué y en qué contexto es un trabajo que eligen los y las jóvenes. El tercer apartado nos conduce a la discusión en torno a la idea de libertad en el trabajo, promovida principalmente por las empresas a la hora de incentivar el trabajo en la plataforma y reapropiada creativamente por las y los repartidores y

---

<sup>5</sup> La empresa Rappi es de origen colombiano, mientras que PedidosYa de origen uruguayo. En los últimos años operaron en el país otras empresas con estas características como Glovo y UberEats, pero la particularidad de estos mercados hace que las empresas que más capital de riesgo logren reunir desarrollen políticas de expansión agresivas sobre los mercados y dejen sin posibilidades a las demás empresas de la competencia, lo que se conoce como “*winner takes it all*” [el ganador se lo lleva todo] (Schmidt, 2020). Suelen imponerse modelos duopólicos –como en el caso de Argentina- o directamente monopólicos.

<sup>6</sup> Cuando entramos a las páginas de las empresas observamos los sentidos del trabajo que intentan construir. PedidosYa plantea: “¡Crecé con nosotros! Gana dinero colaborando con la empresa líder de delivery en Latinoamérica”. Rappi, en la misma sintonía, informa a sus repartidores: “ya tienes todas las herramientas para aprovechar al máximo las funcionalidades de la App. No te quedes atrás, aprende a entregar pedidos de la mejor forma y a optimizar tu tiempo. ¡No dejes pasar la oportunidad de ser el mejor rappidero!” Ver <https://www.repartosya.com.ar/> y <https://blog.soyrappi.com/niveles-repaso-2/> [consultado en línea el 15-09-21]



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

repartidoras. Por último, en el cuarto apartado, hablamos de la incertidumbre ligada al trabajo de plataformas, una dimensión universal y constante con la que los trabajadores y trabajadoras van aprendiendo a convivir, a la vez que desarrollando estrategias para controlar.

### **Etnografía de retazos**

Lo primero a objetivar como aspecto metodológico de esta investigación es que se llevó a cabo en el contexto de la pandemia de Covid-19 durante el año 2021. Este escenario abre innumerables transformaciones y cambios inesperados para toda investigación. A priori pensábamos que investigar bajo este contexto sería una tarea imposible. No obstante, los obstáculos que se fueron dando se transformaron progresivamente en la condición de posibilidad de concreción del trabajo de campo. Diversas preguntas nos surgieron al comienzo: ¿cómo hacer trabajo de campo en momentos de aislamiento provocados por la pandemia?, ¿cómo hacer entrevistas cara a cara? Si, como plantea Geertz, la antropología es “un encuentro con el otro” (1989: 24), ¿cómo hacer posible ese encuentro en medio de la pandemia? Si la investigación es incierta por definición, en este contexto esta afirmación toma ribetes aún más inesperados.

En este recorrido comenzamos a repensar nuestras propias concepciones de realización del trabajo de campo para de este modo comprender aún más el sujeto de nuestra investigación. Nuestro sujeto de investigación tiene dos claves bien marcadas en su dinámica laboral: en primer lugar, estamos hablando de trabajadores/as cyborg (Palermo, Radetich, Reygadas, 2020) a partir de la imbricación entre las tecnologías digitales y las anatomías humanas. Esta noción es útil para pensar la relación estrecha y duradera entre los dispositivos digitales y las personas y su incidencia en el trabajo y la vida cotidiana. Las interacciones virtuales son parte indisociable de las formas de comunicación e interacción de los trabajadores y trabajadoras de delivery. En segundo lugar, son trabajadores y trabajadoras con una fuerte movilidad espacial: van y vienen constantemente en bicicleta o en moto por toda la ciudad. Podemos decir que trabajan de moverse de un lado al otro, solo deteniéndose para “levantar los pedidos”. Estas especificidades sumadas a la pandemia, nos obligaron a repensar el abordaje del trabajo de campo. En este sentido, retomamos la idea de “etnografía de retazos” (Günel, Varma y Watanabe, 2020). Este abordaje implicó llevar adelante encuentros etnográficos cortos y fragmentarios, pero intensos, rigurosos, planificados previamente y con una predisposición investigativa flexible para considerar las diversas situaciones de campo. Y por otra parte, también fue



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

importante estar atentos a la necesidad de resguardar la salud del etnógrafo y los entrevistados y entrevistadas.

Este enfoque nos permitió tejer una estrategia para aprovechar al máximo los encuentros en la calle con los trabajadores y las trabajadoras, ya que no disponen de mucho tiempo para hablar con el investigador que pregunta. Los primeros acercamientos a los trabajadores se fueron dando bajo los ritmos de ese movimiento. Realizamos aproximaciones con repartidores/as en la calle, buscando en los intersticios de su jornada laboral un momento para dialogar. Estos intercambios ocurrieron cuando el repartidor estuvo detenido a la espera de que la app le asigne nuevos pedidos, generalmente eligiendo puntos neurálgicos en avenidas o -más frecuentemente- en la puerta de algún local de comidas<sup>7</sup>. Estos sitios además de presentar las condiciones para el intercambio con el investigador por estar momentáneamente los trabajadores y las trabajadoras fijos en un lugar, sirven como espacios de socialización entre trabajadores/as, lo que se puede observar en los saludos, charlas y encuentros que se dan entre ellos a medida que se van encontrando y desconcentrando durante la jornada de trabajo. Las interacciones con los sujetos dependieron de la disposición de los “tiempos muertos” para dialogar. No es extraño que en una misma salida de campo se hable con una misma persona en dos o incluso en tres momentos distintos, con interrupciones provocadas por la aparición de nuevos pedidos.

Una breve nota de campo sirve para ilustrar este escenario con el que nos encontramos en nuestras salidas de campo:

*“Son las 20.30hs de un martes de abril, hace frío y de a ratos llueve finito. Llego al McDonald’s de Avenida Maipú, en Olivos, Vicente López. Estaciono mi moto y mientras la ato con la cadena a un poste voy mirando el movimiento de los repartidores. Parece una noche de poco trabajo, hay muchos repartidores esperando, algunos solos y otros en grupos. Las bicicletas y las motos las agrupan todas en un mismo lugar y las dejan, para mi sorpresa, sin candado, confiando en que nadie se va a llevar un bicicleta ajena. Recostados sobre la fachada del McDonald’s hay un grupo de varios repartidores, doy algún rodeo, me hago el distraído mientras miro el celular y me decido a hablarles. Mientras me voy acercando puedo ver con claridad que son 6 personas, 3 varones y 3 mujeres. Me presento y les pregunto si están dispuestos a intercambiar conmigo algunas impresiones de su trabajo, lo primero*

---

<sup>7</sup> Elegimos dos locales de la cadena de comida rápida McDonald’s, ambos en el partido de Vicente López, Provincia de Buenos Aires, para realizar estos primeros acercamientos.





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

que se les venga a la mente. “La semana pasada se laboró mucho y hoy acá nos ves” me dice una de las mujeres”. (Nota de campo 20/4/21)

Este relato nos sirve para dar cuenta que los ritmos del trabajo de campo están sujetos al movimiento del trabajo determinado por los pedidos. Bajo una típica lógica de prueba y error nos fuimos dando cuenta cuáles eran los días y horarios más convenientes para lograr estas interacciones con nuestros sujetos de investigación. Los días de semana por la noche frecuentemente convocan a un gran número de repartidores/as mientras que el volumen de trabajo no suele ser muy alto, lo que da por resultado una mayor posibilidad de generar estos encuentros entre investigadores y repartidores/as.

Varios de los trabajadores y trabajadoras que “abordamos” en los intersticios de su jornada de trabajo, pudimos luego contactarlos para realizar entrevistas en profundidad, tanto de manera presencial como virtual. Además de estas entrevistas, concretamos otras entrevistas a partir de publicaciones que realizamos en grupos de Facebook donde los trabajadores y trabajadoras se comunican entre sí. Aquí se puede ver cómo aprovechamos esa particularidad de la vida *online* que caracteriza a estos “nativos digitales” (Buenos Castellanos, 2020). Las entrevistas en profundidad fueron realizadas en su totalidad a trabajadores y trabajadoras argentinos/as de hasta 35 años<sup>8</sup>.

Queremos mencionar también como un aspecto relevante del trabajo de campo la existencia de una cierta semejanza entre los investigadores y los sujetos de la investigación. La edad es un clivaje considerable para resaltar, no existiendo prácticamente una brecha generacional entre el investigador y los y las “investigados/as”. Otro elemento que tendió puentes con los repartidores/as con quienes dialogamos es nuestro perfil: en el trabajo de campo usamos el mismo medio de transporte que ellos y ellas usan para trabajar. En tal sentido, más de una vez hubo que explicar a nuestros interlocutores/as que no éramos repartidores sino que estábamos allí por otras razones. Una situación de campo es ilustrativa de este punto, cuando Federico, repartidor de Rappi, viendo al investigador subir a la moto y pensando que se trataba de un colega repartidor, hace un comentario en relación a la conveniencia de ese tipo de motos para trabajar repartiendo, dado el bajo consumo de nafta de las motos con motores a inyección. En este caso aquí relatado muy escuetamente, podemos ver cómo “parecernos” a los sujetos

---

<sup>8</sup> No diferenciamos entre aquellos/as que comenzaron a trabajar con anterioridad a la pandemia y aquellos/as que comenzaron durante la pandemia.



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

de la investigación en algunas ocasiones puede posibilitar el inicio de un diálogo, tal como terminó sucediendo con Federico, quien se convirtió en un informante clave.

### **El trabajo al alcance de un click**

Los estudios que se vienen realizando de un tiempo a esta parte que buscan caracterizar la fuerza de trabajo de las plataformas de delivery, concluyen que los perfiles de la población trabajadora son muy heterogéneos en relación a nacionalidad, edad y, en menor medida, sexo (Haidar, 2020). También son heterogéneas las trayectorias personales de los trabajadores en términos de experiencias laborales, itinerarios migrantes o situaciones familiares<sup>9</sup>. Las apps de delivery convocaron, por un lado, a un público trabajador que ya venía realizando su trabajo en el rubro - como en el caso de los mensajeros, repartidores para locales gastronómicos, cadetes, etc. - y por otro, a un universo de sujetos que hasta su ingreso en las plataformas no eran parte del mundo del reparto. Ciertamente, con la llegada de la pandemia de Covid-19 en marzo de 2020 y la creciente tendencia hacia la digitalización del trabajo y el trabajo a distancia, la cantidad de trabajadores/as que desarrollan su actividad en plataformas, creció exponencialmente (OIT, 2021). Adicionalmente, la crisis de empleo que la pandemia trajo aparejada, reforzó aún estas tendencias.

Sin embargo, a pesar de la heterogeneidad de la fuerza de trabajo, hay un elemento que es clave en nuestro análisis, que surge a partir del trabajo de campo. Los sujetos que entrevistamos – como mencionamos en la introducción – son fundamentalmente jóvenes. Sus sentidos sobre el trabajo, sus valoraciones en relación a itinerarios laborales previos, sus perspectivas para el futuro nacen de allí, de su condición de jóvenes. Gonzalo Assusa (2017) sostiene que a pesar del dinamismo que adquirió el mercado de trabajo en Argentina<sup>10</sup>, ciertos grupos quedaron en el camino de ese progreso, siendo los y las jóvenes uno de ellos. Vommaro (2019), por su parte, propone recuperar el enfoque interseccional de las teorías feministas para pensar en las intersecciones de género, edad, clase, raza y educación en las que se experimenta la desigualdad entre las juventudes. De allí, de esa intersección de desigualdades, nacen “prácticas, lenguajes y modos de vínculo” (Vommaro, 2019:1202) de este grupo

---

<sup>9</sup> Sin embargo existen tendencias: en líneas generales es una fuerza de trabajo compuesta por trabajadores/as sobrecalificados/as, con una fuerte presencia de migrantes venezolanos (en lo que respecta al caso analizado), mayor presencia de jóvenes, y una fuerza de trabajo masculinizada.

<sup>10</sup> La postconvertibilidad hace referencia a un periodo que comienza en Argentina a principios del año 2002 con una fuerte devaluación monetaria que rompe con el esquema que se había implementado en la década del noventa que equiparaba el valor de un peso argentino a un dólar estadounidense. A partir de este cambio en materia de política económica, se abre un período de expansión en la economía argentina y su sector manufacturero inicia una senda sostenida de expansión con altas tasas de crecimiento (Azpiazu y Schorr, 2010).





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

poblacional. Como veremos más adelante, los repartidores y repartidoras que entrevistamos enfatizan su condición de jóvenes – explícita o implícitamente – a la hora de expresarse sobre su quehacer laboral cotidiano.

De esta manera nos encontramos con repartidores/as que tienen a la plataforma como su principal fuente de ingreso; otros/as que la toman como la posibilidad de generar un ingreso extra, generalmente repartiendo por las noches y fines de semana; también encontramos aquellos/as que fraccionan su jornada laboral en 2 o hasta 3 turnos diarios para abarcar las franjas horarias de mayor demanda, coincidiendo con el almuerzo y la cena; por otra parte, observamos en el trabajo de campo que hay quienes reparten en soledad, y quienes lo hacen en pareja. Estos últimos en general, reproducen una división sexual del trabajo en el que el varón maneja la moto y la mujer la aplicación, entrando ella a los locales a buscar los pedidos: podemos plantear que se establece cierta diferenciación en las actividades que coincide con la estructuración de las relaciones de género, siendo el varón el encargado de manejar el vehículo – el ámbito de la masculinidad - y la mujer de llevar adelante el trato con los clientes – el ámbito de la delicadeza que posibilite buenas puntuaciones en la app. En cuanto a los vehículos que se usan para repartir - que dicho sea de paso son costeados por el propio trabajador, al igual que el celular, la conexión a internet, la vestimenta, el equipamiento de seguridad y la caja transportadora - se nota también una gran diversidad. Pudimos observar desde bicicletas playeras con freno a contrapedal hasta motos de 300cc. En el medio, toda la gama de posibilidades de vehículos de dos ruedas: bicicletas estilo mountain bike, bicicletas de piñón fijo, más nuevas, más viejas, bicicletas con motor o “bicimotos”, ciclomotores, motos nacionales, motos chinas, motos indias. Una vez más, lo que se quiere poner de manifiesto aquí es la gran heterogeneidad en cuanto a los perfiles sociales, demográficos y la condición económica de la población trabajadora y también en cuanto a las estrategias que desarrollan para maximizar los ingresos.

El proceso de registro en las apps para los trabajadores y trabajadoras suele ser rápido, se realiza a través de la aplicación y solo son solicitados unos pocos documentos personales y del vehículo para aquellos que trabajarán en moto. Esta celeridad en el proceso de alta como trabajador o trabajadora de la plataforma lo hace particularmente atractivo para migrantes recientemente llegados al país o para quienes se quedaron sin empleo. La relación que se establece entre los repartidores/as y las empresas es un Acuerdo de Términos y Condiciones, que debe ser aceptado diariamente como requisito para ingresar en la aplicación. Los trabajadores y trabajadoras rara vez leen toda la información contenida



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

en el Acuerdo y este, a su vez, puede ser modificado unilateralmente por las empresas a diario. Una vez registrados/as pueden empezar a tomar pedidos y a reservar horarios para trabajar, siguiendo una grilla que las plataformas ponen a disposición a partir de una segmentación del trabajo en zonas y franjas horarias. Los trabajadores/as mejores posicionados en un ranking que se basa en distintos parámetros<sup>11</sup> tienen prioridad para elegir los mejores horarios, es decir, los fines de semana y por las noches. En el día a día el trabajo transcurre con la mediación constante de la aplicación y por lo tanto del teléfono celular y la conexión a Internet. A través de la aplicación el trabajador/a inicia su jornada laboral poniéndose disponible para aceptar pedidos. Existe la opción de “auto-aceptar pedidos” o bien de disponer de unos segundos para decidir si aceptar o rechazar el pedido. A medida que va avanzando en el proceso de retiro del pedido-entrega en el domicilio de destino, informa sus pasos a la aplicación: cuando llega al sitio del retiro, cuando recibe el pedido y cuando entrega el mismo. Estos distintos momentos del proceso de trabajo son avisados asimismo al cliente, quien puede hacer el seguimiento del estado de su producto y de la ubicación del repartidor/a. El mecanismo de retribución que ofrece esta modalidad de trabajo se asemeja al pago a destajo o por pieza, no existiendo en nuestro país un pago por hora de trabajo o una garantía de sueldo mínimo. El trabajador cobra un básico por envío concretado más un plus por kilómetros recorridos; esto refuerza, entre otros factores, que una cantidad no despreciable de repartidores/as se referencien con las figuras del autoempleo o el emprendedurismo (Haidar, 2020) en la medida en que tal como rezan sus principios, cuanto más trabajen mayores serán los ingresos que perciban al final del día. Las empresas ofrecen circunstancialmente incentivos a la producción para asegurar una mayor presencia de repartidores/as en días y horarios críticos, como por ejemplo fines de semana largos, feriados u horarios nocturnos, existiendo también una bonificación extra en días de lluvia, con el mismo fin.

La dinámica de trabajo supone para el trabajador/a que cuantos más pedidos concreta, más dinero gana. Esto genera que los repartidores/as busquen optimizar los procesos y transformar cada momento del reparto en una interacción lo más corta posible. Esta necesidad de inmediatez toma la forma de una ejecución pre-diagramada que el trabajador/a selecciona según la necesidad del momento, siempre entendido en el marco de una realidad laboral digital y cobrando sentido a partir del pago por pieza:

---

<sup>11</sup> Estos parámetros son: calificaciones de los clientes, tasa de aceptación de pedidos, horas conectado en los horarios de “alta demanda” (fines de semana por la noche), conectarse a tiempo en los horarios pautados.



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

*“Con el cliente yo siempre trato que sea lo más corto posible: hola y chau. Siempre con la mejor pero trato de seguir con mi laburo”* [subrayados nuestros] (Emiliano, 22 años, 2021)

Un aspecto a resaltar de las plataformas de reparto es que funcionan como trabajo refugio para muchos trabajadores/as, en un contexto de retracción del mercado de trabajo, más aun desde la pandemia (OIT, 2021). Distintos autores y autoras (Neffa, 2008; Busso, 2004; Vergara Parra, Masello y Granovsky, 2004) desarrollaron el concepto de trabajo refugio para explicar el fenómeno según el cual, en circunstancias particulares de retracción del mercado laboral, ciertos grupos de trabajadores y trabajadoras se insertan en determinados sectores caracterizados por su fácil acceso, como alternativa al desempleo. En el caso de los trabajadores/as de plataformas de delivery podríamos afirmar que estamos frente a este escenario. Nuestros entrevistados/as en repetidas ocasiones mencionaron que su trabajo como repartidores les resulta suficiente en la medida en que son jóvenes y - en la mayoría de los casos - no tienen hijos/as o familiares a cargo; o que es un trabajo que ellos encuentran atractivo pero únicamente para trabajar unas pocas horas. Incluso mencionan que cumple sus expectativas, pero eso no lo convierte en un trabajo que sea anhelado en el largo plazo. Hay una proyección de corto y mediano plazo – atravesada por la mencionada retracción del mercado de trabajo en el país y por la pandemia – en lo que respecta al trabajo, que sí lo considera. Sin embargo, en el largo plazo el escenario que se espera es la reinserción en un empleo formal. La idea del empleo formal, aunque cada vez más borrosa, sigue produciendo cierto eco en el anhelo de algunos sectores de trabajadores y trabajadoras en la Argentina:

*“No es un laburo que está bueno para que sea definitivo, por todas estas cuestiones: que no deja de ser en negro, que no deja de ser arriba de una moto y podés tener mil millones de problemas. Está bueno y a mí me cierra pero no para matarse laburando 12hs por día como sé que hay algunos que hacen”.* [subrayados nuestros] (Malena, 23 años, 2021).

*“A lo que es un pibe de 21 años que sería yo, que quiere salir, tener tiempo libre, poder vivir, le viene bien. Ahora si vos me decís un tipo de 40 años con 3 hijos y la verdad no sé qué decirte, es otro tema, es otra mentalidad, tendría que laburar todos los días 14 horas”.* [subrayados nuestros] (Fernando, 21 años, 2021)



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

*“Yo sigo con Rappi pero no dejo de buscar trabajo, cada vez que veo algún cartel de algo, algún mail, algún contacto. Trato de llamar, de estar atento, si hay una entrevista organizarme en la semana como para poder ir. Como todo el mundo debo estar”.* [subrayados nuestros] (Claudio, 24 años. 2021)

Podemos ver acá nuevamente cómo los sentidos del trabajo emanan desde esa juventud, retomando también los itinerarios laborales previos y los anhelos futuros. En la última cita, Claudio, que según nos contó en la entrevista tuvo varios trabajos informales y un trabajo formal, lo remarca: trata de ir a entrevistas para obtener un empleo en relación de dependencia. Ahora bien, también debemos señalar cómo en este espacio de trabajo se reproducen ciertas ideas de libertad y autonomía.

### **“Decido cuando me conecto o me desconecto”. La idea de libertad en el trabajo.**

El mundo de los trabajadores y trabajadoras de plataformas de *delivery* está marcado por dos dimensiones diferenciadas – descritas con anterioridad - pero interrelacionadas: por un lado, aquella dimensión *online*, con el funcionamiento opaco e ininteligible de un algoritmo que asigna pedidos a repartidores y repartidoras; por el otro, la dimensión *offline* de cuerpos subidos a bicicletas o motos que se desplazan de un lado a otro de la ciudad para llevar los pedidos. Pensar esta imbricación entre estas dos dimensiones nos permite adentrarnos en las condiciones objetivas del proceso de trabajo y la relación con los procesos de subjetivación que producen y reproducen trabajadores y trabajadoras.

En términos teóricos y metodológicos es importante reflexionar – aunque sea escuetamente - acerca de los saberes o nociones previos que teníamos preliminarmente al trabajo de campo. Pensábamos que íbamos a encontrar en las entrevistas nociones del trabajo más parecidas a cierta tradición judeocristiana vinculadas con la idea del trabajo como castigo. La sorpresa fue encontrar otras y variadas nociones acerca del trabajo. Lejos de estos apriorísticos, hemos dado cuenta que muchos repartidores y repartidoras lo valoraron como un trabajo que se disfruta. En gran medida este disfrute se vincula, a partir del análisis de nuestras entrevistas, con la posibilidad de movilidad constante que otorga este trabajo. Por otra parte, también es valorado por los trabajadores y trabajadoras el hecho de que sea un trabajo poco rutinario y sobre todo sin horarios fijos. Finalmente, la idea de “desconectarme o conectarme cuando quiero” es uno de los mayores atractivos de este trabajo. Sobre todo, esto adquiere mayor relevancia al momento de comparar con itinerarios de trabajo previos donde la rutina, las jornadas de trabajo con horarios fijos y “el tener jefe” era la regla. El siguiente fragmento de entrevista a una repartidora sintetiza el planteo que desarrollamos:



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

*“Me gusta mucho estar en la moto, lo disfruto un montón, me gusta andar, estar afuera al aire libre. Me gusta que **no es rutinario**, obviamente que hay una rutina, pero no hay un horario fijo, no veo siempre las mismas caras, eso me gusta. Esa idea de **me conecto, me desconecto**, no tengo ganas, me surgió otra cosa, quiero dormir, o sea diagramarme el horario que quiera”. [subrayados nuestros] (Lucía, 35 años. 2021).*

La misma repartidora agrega en otro fragmento otras ideas interesantes acerca del trabajo:

*“O **ponerme un objetivo**, es decir, hoy hago no sé dos lucas, tres lucas, cuatro lucas, lo que sea, corto o sigo porque tengo ganas de laburar más, esas libertades me encantan. **Es mi única entrada; me interesa que sea mi única entrada, no es que hago esto porque no tengo un laburo en relación de dependencia, porque no consigo. A mí me re divierte. Lo hago porque lo quise hacer. Hay gente que lo hace porque no le queda otra. Yo si quiero reviento el celu contra la pared y no pasa nada”** [subrayados nuestros] (Lucía, 35 años. 2021)*

Queremos detenernos en este último fragmento que nos parece de gran interés. En primer lugar, se expresa la idea de un trabajo que es divertido, que podríamos asociarlo a una búsqueda particularmente de los y las jóvenes. En segundo lugar, aparece con fuerza la idea de la auto-organización del trabajo. Esto resulta ser un elemento recurrente en nuestras entrevistas y ampliamente valorado por los trabajadores y trabajadoras. Es la idea que cada trabajador o trabajadora puede organizarse su trabajo a partir de intereses u objetivos diarios. Esto es factible a partir de la posibilidad que brindan las aplicaciones de “conectarme o desconectarme” cuando uno lo define. El proceso de trabajo habilita este tipo de autonomía: por un lado, al estar la relación con la empresa mediatizada a través de la aplicación, y por el otro, al no haber un lugar físico u oficina de la empresa en donde cumplir una jornada de trabajo. Es decir, no hay un patrón o jefe visible y no hay un lugar donde ir. Incluso en la idea plasmada en el fragmento de entrevista de romper el teléfono con la aplicación cuando uno lo desee, expresa una idea fulgurante de libertad de elección por parte de la trabajadora que entrevistamos. La expresión “*reviento el celu contra la pared*” nos parece elocuente por demás. Es como si el control y la dirección empresarial mediada a través de los algoritmos instalados en el *smartphone* se desvanecieran en las concepciones de los trabajadores y trabajadoras, y quien culmina por ejercer el control del proceso de trabajo fueran los trabajadores/as en ese acto de destruir el celular.





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

Luis Reygadas (2011) plantea irónicamente que algunas de estas concepciones acerca del trabajo *“recuerda el mantra neoliberal de que cada individuo sea una unidad de mercado; pero por otro, tiene ecos de la utopía de Carlos Marx, que pensaba el socialismo como una sociedad de productores libremente asociados”* (2011:182).

Podemos ir pensando que se expresa en estos fragmentos de entrevistas que hemos seleccionado, una idea de libertad como ausencia de obstáculos. Más aún, esta idea de libertad se fortalece con el movimiento “libre” (valga la redundancia) que otorga no estar “encerrado” en una oficina e ir de un lado al otro en moto o en bicicleta:

*“Lo que me gusta es la soltura que tenés, la libertad que tenés, de poder elegir vos tus horarios, manejar tus días, por ejemplo, si el miércoles tenés turno en el médico no le tenés que decir a tu jefe “che, ¿puedo tomarme el día?”, no, te lo tomás vos solo. **El mismo trabajo a mí también ya me gusta porque a mí me encanta andar en moto**”.* [subrayados nuestros] (Emiliano, 22 años. 2021)

En este esquema de trabajo, también aparece cierta noción de superación y crecimiento asociado a un itinerario laboral que mejora en términos comparativos con los trabajos previos y que el trabajo de delivery de plataformas también permite proyectar. Es decir, aquellos que tienen “éxito” transitan una suerte de “trayectoria laboral” ascendente dentro del mundo de plataformas, empezando por el reparto en bicicleta para luego, a partir de ahorros o algún crédito, acceder a la moto que permite generar mayores ingresos:

Claudio: *“Pero de acá próximo... ojalá sea próximo, me quiero **comprar una motito**, estoy ahorrando, pretendo llegar a la mitad para después lo demás **sacarlo en 6 cuotas**”.*

Investigador: *“¿Y laburarías con la moto?”*

Claudio: *“Si, totalmente. **Porque el chico que me metió en esto** - que es mi mejor amigo, lo veo todos los días - **yo lo veo que él está bien**, me cuenta lo que hace y yo lo veo que **le está yendo mejor**. Porque estuvo trabajando en otro local, en un local de ropa, que no era un mal local, un local de ropa de una marca conocida y le estaban pagando 29.000\$ y con Rappi hace más de \$30.000/\$35.000, y trabajando solo de noche”.* [subrayados nuestros] (Claudio, 24 años. 2021).





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

*“Todos los que andamos en bici hace una banda repartiendo, todos los días pensamos en repartir en moto en algún momento. (...) Por ahora voy a permanecer en Rappi porque llegué a la más alta categoría y la cuidó. Hay más dinero en juego, hay más ganancia por pertenecer a la más alta categoría y esto es América Latina, no es Europa ni EEUU, que estudias algo en un par de años y al toque tenés salida laboral”. [subrayados nuestros] (Nicolás, 27 años. 2021).*

Estos dos fragmentos de entrevistas nos posibilitan complejizar las nociones acerca del trabajo. A la idea de libertad, se le suma una noción de trabajo como oportunidad de acumulación. En este sentido, se configura una noción aspiracional de crecimiento que se verifica en nuestro trabajo de campo dado que muchos trabajadores/as pasan de la bicicleta a la moto luego de un período de trabajo como repartidores/as de plataforma. ¿Alcanza este cambio en los medios de trabajo para hablar de un crecimiento del trabajador o trabajadora?, ¿podemos decir que pasar de la bicicleta a la moto es parte de un crecimiento laboral? En los términos de nuestros/as entrevistados/as sí. Ahora bien, aquí podemos retomar el planteo de García Canclini, acerca de la libertad en el capitalismo contemporáneo. Según el autor *“el espacio de supuesta apertura y libre jerarquías, se revela sometido a las decisiones jerarquizadas de las firmas que controlan los datos, los usos y la apropiación de los beneficios”* (2018:93). En esta misma línea de análisis podemos decir que se configura una idea romántica de libertad entendida como la capacidad de autorrealización individual delimitado bajo un esquema - a estas alturas podemos decir global - de precarización laboral. Y esta precarización podemos pensarla como la desarticulación de apoyos dadores de seguridad y certidumbre laboral. Si bien prevalece la idea de libertad y autonomía, también, como vimos en el apartado anterior, aparece cierto anhelo vinculado al trabajo “formal”.

En el capitalismo contemporáneo, y más aún en América Latina, se produce una “democratización” de la desarticulación de apoyos de seguridad que brinden certidumbre en los itinerarios de trabajo. Y los jóvenes son los que están más expuestos a este proceso de desarticulación. La exaltación de la libertad contemporánea que se pone en juego en los trabajos asociados a los procesos de plataformización es una libertad condicionada a los aciertos y errores de las oportunidades - quizás escasas - que logren ser capitalizadas por los individuos como únicos responsables de lo que les suceda. Estamos en presencia de un carácter muy limitado de la noción de libertad, en un contexto laboral en el que la inestabilidad y la incertidumbre son parte de las experiencias cotidianas de trabajadores y trabajadoras.



El capitalismo contemporáneo produce una inflexión novedosa en estos términos: socava las condiciones materiales de vida y al mismo tiempo exalta una fuerte noción de libertad. La aporía llevada al extremo es parte de la torsión neoliberal del capitalismo contemporáneo. En este sentido, como veremos, los repartidores y las repartidoras de delivery aprenden a gestionar estas condiciones logrando constituir diversas formas de adaptación a la incertidumbre.

### **Gestionar la incertidumbre**

*“Para muchos, el futuro tiene el sello de lo aleatorio”* dice Robert Castel (1997:13). La contracara de la autonomía que experimentan los trabajadores y trabajadoras es la incertidumbre. Es una categoría constitutiva del trabajo de los repartidores/as, una constante desde el primer día de trabajo hasta el último, desde el primer minuto de conexión hasta que se acaba el turno. Los trabajadores y trabajadoras salen a su jornada laboral sin la más mínima certeza de cómo se desenvolverá. Se pueden presentar una gran cantidad de circunstancias que perturben el desarrollo habitual de las tareas. Por poner algunos ejemplos que surgieron del trabajo de campo: un trabajador o trabajadora puede entrar a un local que no tenga buena conexión a Internet y por lo tanto no poder continuar el proceso<sup>12</sup>; puede haber una situación que requiera la asistencia del Soporte Técnico de Rappi o PedidosYa pero que la respuesta tarde más de lo habitual; o que el restaurante no tenga lo que pidió el cliente y el repartidor se entera una vez que llegó al local; un bloqueo<sup>13</sup> cuyas causas se desconocen; que el repartidor/as ya tenga el producto encima y se le reinicie el celular perdiendo así la dirección de entrega. Estas son tan solo algunas de las contingencias diarias con las que tienen que lidiar los trabajadores y trabajadoras de delivery. A las contingencias climáticas y de tránsito (calles cortadas, manifestaciones, etc.) se suma el riesgo siempre presente de tener un accidente de tránsito con lesiones que impida seguir trabajando o de agarrarse Covid y tener que interrumpir por unos días el trabajo. En definitiva, la jornada de trabajo puede estar llena de imprevistos que alteren el desarrollo habitual de las tareas, creando una situación de incertidumbre. Pongámoslo en palabras de nuestros interlocutores:

*“Por ejemplo Rappi te manda a comprar a los mercados, entonces vos entras y tenés una lista de cosas que tenés que ir buscando. Entonces capaz si te piden agua Villavicencio y no hay pero hay*

---

<sup>12</sup> El repartidor debe informar a la aplicación cuando se está dirigiendo al local, cuando ya recibió el pedido y finalmente, cuando ya lo entregó. De no poder hacer alguna de esas operaciones, por ejemplo, por no tener buena conexión a Internet, no puede continuar con el reparto del pedido.

<sup>13</sup> Las empresas se reservan el derecho de sancionar a los repartidores/as con bloqueos que van desde 30' a 24hs o más por diversos motivos, entre los que se encuentran rechazar varios pedidos de forma continuada, cancelar un pedido que ya había sido retirado por el local, tener mucho saldo a favor (como resultado de los pagos en efectivo que recibe el repartidor) y no ir oportunamente a depositar.



*Glaciar, vos tenés que mandarle al cliente que hay esa agua a ver si la quiere o no la quiere. Pero capaz que el cliente no te contesta, entonces yo esperaba un rato y ya después de un rato decía bueno "elimino el producto" porque tampoco puedo estar ahí 20' esperando que el cliente me conteste. Entonces lo eliminaba y capaz el cliente se quejaba, tenía que volver a agregarlo y no sabía cómo, entonces ese tipo de trabitás tenía, sentía que todos los días aprendía algo nuevo de la aplicación".* [subrayados nuestros] (María, 21 años).

*"Recuerdo que el primer mes me bloqueaban un montón de veces y yo no entendía qué estaba pasando porque tampoco te lo explican, o sea nadie te capacita, vas probando sobre la marcha".* [subrayados nuestros] (Lucía, 35 años).

*"Tener un accidente y saber que si es tu único recurso vas a estar 15 o más días sin laburar y sin cobrar un peso, entonces nada, eso es lo que tiene de malo. Si bien vos manejas tus horarios y tiene sus cosas buenas, eso creo que es lo principal digamos. Que alguien que cuenta 100% con eso ¿qué hace? O sin ir más lejos te agarra Covid ¿qué hacés?, ¿te aislás?, ¿no te aislás? No deberías salir de tu casa pero no vas a facturar".* [subrayados nuestros] (Malena, 23 años).

Otro tipo de factores también atentan contra las certezas en el trabajo de plataformas, aunque no involucren exclusivamente al desarrollo de las tareas cotidianas, como nos relata María:

*"Me chocó más de frente el tema de que no somos considerados trabajadores, sino que somos colaboradores para la empresa, una cosa así. Entonces cuando yo quedo embarazada se me ocurrió preguntarle a la Asociación de Trabajadores de Reparto. (...) PedidosYa no tiene ninguna licencia por embarazo ni bonos, no contempla de ninguna manera el hecho de que una trabajadora de ellos se pueda embarazar y necesita dejar de laburar y seguir teniendo un ingreso, porque es nuestro derecho. Hay situaciones donde quedas desprotegido. En mi caso bueno por suerte tengo otro trabajo pero en el caso de otra persona que no lo tiene es un problema".* [subrayados nuestros] (María, 21 años).

Sin embargo, los trabajadores y trabajadoras gestionan esta incertidumbre y a partir de diversas prácticas pueden construir algunas precisiones. Se va generando un panorama de lo "esperable" a medida que el trabajador o trabajadora va adquiriendo experiencia. Nuestros interlocutores/as estiman cuánto van a ganar aproximadamente al mes o cuántos viajes tienen que hacer durante el turno para satisfacer sus necesidades económicas. También saben qué pedidos conviene rechazar aunque se vea



perjudicado el ranking. Adicionalmente, los trabajadores/as van descubriendo “grietas” o “fallas” en la aplicación, a partir de las cuales existe cierto margen de acción para que los repartidores/as alivianen la carga del trabajo<sup>14</sup>. En otras palabras, van desarrollando inteligencias relativas a cómo agilizar procesos, o cómo no perjudicarse si se está en la necesidad de rechazar un pedido. Asimismo aprenden a ser indetectable por el GPS de la aplicación por unos minutos<sup>15</sup>. Saben que calles convienen transitar para que lleguen ciertos pedidos y no otros, y hasta saben cómo engañar a la aplicación para comer sin pagar.

Además de las ya mencionadas inteligencias que deben desarrollar los trabajadores en el camino de la profesionalización de su actividad, hay una serie de estrategias a las cuales recurren para maximizar sus ingresos. Estrategias que en muchos casos no están en sintonía con lo que las empresas esperarían de los repartidores o, para decirlo de otro modo, no siguen la lógica de organización del trabajo propuesta por la app. En una de las salidas de campo pudimos hablar con Alejo, quien nos contó que era su primer día como repartidor. Alejo estaba repartiendo junto con su cuñado, los dos en la misma moto. Y lo que nos llamó la atención es que los dos tenían abierta la aplicación en sus respectivos celulares, con usuarios distintos, e intentaban concretar todos los pedidos que llegaban a ambas aplicaciones. En otra ocasión pudimos hablar con Iván, quien se encontraba en la puerta de un restaurante con su moto. Se le preguntó si era repartidor de la plataforma o del restaurante y para nuestra sorpresa nos dijo que de los dos. Como Iván era amigo del encargado del restaurante tenían un arreglo según el cual en las noches tranquilas podía tener encendida la aplicación de Rappi y en caso de que “le caiga” un viaje hacia un destino cercano, hacerlo.

Otra estrategia que siguen los trabajadores para gestionar la incertidumbre es trabajar en varias aplicaciones. Por un lado se combinan frecuentemente Rappi con PedidosYa, en este caso ambas aplicaciones que ofrecen una misma modalidad de trabajo, que es el reparto bajo demanda de, principalmente, alimentos. Pero también por otro lado encontramos algunos trabajadores que

---

<sup>14</sup> Una repartidora nos comentó que conoce un método para no ser bloqueada, incluso después de rechazar dos pedidos consecutivos, lo que traería aparejado una sanción. Otro repartidor nos relató algo similar, pasando su celular a la función “Modo Avión”, lo que le aseguraba no recibir pedidos durante cierto lapso de tiempo, pero al mismo tiempo se garantizaba la conexión en los horarios que había reservado, evitando de este modo sanciones. En un tercer ejemplo, María nos comentó que cuando tuvo que hacer pedidos desde ciertos restaurantes que demoran mucho en entregar los productos a los repartidores, le avisaba a la app que el restaurante había tardado mucho en entregar el pedido, incluso antes de anunciarse. Ella perdía el pedido, pero no perdía tiempo esperando y no era sancionada por rechazar el pedido porque informaba que el error era del local.

<sup>15</sup> En las entrevistas, distintos trabajadores/as nos comentaron que una vez que pasaron a retirar el pedido y verificaron la dirección de entrega del mismo, apagan los datos del celular. Hecho esto, el GPS de la aplicación no puede hacerles el seguimiento y, de este modo, anulan la posibilidad de verse perjudicados por una llegada tarde a hacer una entrega.



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

combinan el uso de Rappi y PedidosYa con aplicaciones como Treggo, MercadoFlex o RappiBoy, más ligadas al mundo de la mensajería y la logística, actividades que son más fuertes durante el día.

Como mencionábamos en el apartado anterior, los trabajadores y trabajadoras más “exitosos/as” pueden aspirar a mejorar su situación laboral. La principal vía para lograr una mayor certidumbre, que no elimina ninguna de las contingencias antes mencionadas, pero que sí se traduce en un aumento de los ingresos, es el pasaje del reparto en bicicleta al reparto en moto. En esta profesionalización del trabajo de reparto, toman particular relevancia las trayectorias laborales previas de los sujetos, generalmente ligadas a empleos precarios. Teniendo en el recuerdo estos empleos y con un horizonte de posibilidades reducidas por la pandemia y por un mercado laboral poco inclusivo, los repartidores/as apuestan a profesionalizar su actividad, desarrollándose en la plataforma y buscando escalar en el ranking. En este acto, los trabajadores y trabajadoras eligen trabajar en la plataforma por sobre otras condiciones de empleo, muchas veces también marcadas por la informalidad, la desprotección de los empleadores, incumplimientos en los pagos y las condiciones o, sencillamente, por sobre empleos en los cuales ganarían menos plata y tendrían que cumplir un horario que les es impuesto.

Para concluir, diremos que cierta gestión de la incertidumbre es posible a partir de la producción de saberes y una profesionalización de la actividad, en la que entran en juego los itinerarios laborales previos y las expectativas de conseguir un empleo superador.

## **Conclusión**

En este capítulo nos propusimos analizar y entender quiénes son los trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales de delivery. ¿Cómo trabajan?, ¿cuáles son sus agendas de futuro a partir de su trabajo? Evidentemente un trabajador o trabajadora que cada vez se vuelve más visible en los paisajes “naturales” de las grandes ciudades y en particular en los barrios de Buenos Aires donde realizamos la investigación. Es posible ver un crecimiento en los últimos años de este tipo de trabajo, dado que cada vez más trabajadores y trabajadoras jóvenes optan por las plataformas digitales de delivery. Sobre todo, la pandemia del Covid 19 aceleró un proceso de crecimiento del negocio de las plataformas que ya venía en franco aumento. Sin lugar a dudas, las grandes ganadoras del capitalismo contemporáneo son hoy las empresas de uso intensivo de tecnología, sobre todo aquellas vinculadas a las economías de plataforma. Los mercados laborales destrozados de América Latina genera condiciones históricas únicas para este modelo de negocio.





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

En primer lugar, pusimos el foco en comprender que nos referimos a una población muy heterogénea y con perfiles bien diferenciados –aunque con ciertas tendencias- en relación a nacionalidad, edad, sexo, condición socio-económica, etc. Por otra parte, podemos decir que el trabajo de plataformas digitales de delivery resulta ser una opción importante para amplios sectores de jóvenes que no encuentran otro tipo de trabajo, sobre todo lo que se denomina como trabajo formal. En este sentido, es muy fácil para un/a joven poder comenzar a trabajar casi de inmediato en una de las plataformas de delivery: solo basta con registrarse en la app y tener una bicicleta o una moto. Por otra parte, analizamos los sentidos del trabajo que se dinamizan en este universo laboral. Y contrariamente a los presupuestos con los que arribamos al trabajo de campo, dimos cuenta que se dinamizan ciertas ideas de libertad y autonomía a partir de la característica propia del trabajo que es la de “no tener jefe ni oficina” a donde ir y sobre todo por la gran movilidad que implica el reparto de pedidos en moto o en bicicleta. No obstante, estas ideas de libertad y autonomía, muy en sintonía con nociones actuales del capitalismo contemporáneo, conllevan una transferencia de la responsabilidad de la suerte del individuo a partir de los propios errores o aciertos. En tal sentido, sostenemos que estas nociones de libertad y autonomía se dan en un contexto de gran incertidumbre laboral y de cierta imposibilidad de planificación de la vida de algunos sectores de jóvenes en América Latina. Por eso hablamos en el título de nuestro capítulo de libertad y autonomía en la incertidumbre: nos referimos a libertades y autonomías muy limitadas. No obstante, los trabajadores y trabajadoras en su experiencia de clase siempre encuentran prácticas creativas que en cierta forma desbordan los límites planteados de antemano. La contracara de la incertidumbre es la certeza. Y los trabajadores/as recurren a estrategias para estar lo más cerca posible de este escenario de certidumbre. Despliegan toda la experiencia adquirida a lo largo de los meses o años de trabajo para darle forma a recursos estratégicamente pensados a partir del saber acumulado, que les permitan intervenir en su propio provecho, gestionando la incertidumbre. Por otra parte, estas ideas esquemáticas y maniqueas de libertad y autonomía, se tensionan -aún- por cierta noción aspiracional alrededor de la idea del trabajo formal. Es que a pesar del proceso de globalización neoliberal en Argentina, el trabajo formal con reconocimiento de derechos sigue consagrando –por ahora- una noción de bienestar en algunos sectores de trabajadores y trabajadoras.

Para finalizar este capítulo dejamos planteada la siguiente pregunta: ¿es posible romper el teléfono contra la pared y escapar así de la racionalidad tecnológica, tal como lo expresa una de nuestras entrevistas clave?





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

## Referencias Bibliográficas

ASSUSA, Gonzalo. (2017) “Jóvenes Trabajadores. Disputas sobre sentidos, apropiaciones simbólicas y distinciones sociales en el mundo laboral”. Grupo Editor Universitario – CLACSO, Buenos Aires,

AZPIAZU, Daniel, & SCHORR, Martín. (2010). La industria argentina en la posconvertibilidad: Reactivación y legados del neoliberalismo. *Problemas del desarrollo*, 41(161), 111-139. Recuperado en 21 de septiembre de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0301-70362010000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-70362010000200005&lng=es&tlng=es).

BUSSO, Mariana. (2004) “Los trabajadores informales y sus formas de organización colectiva”. Tesis de Maestría en Ciencias Sociales del Trabajo, Universidad de Buenos Aires.

BYUNG-CHUL, Han (2018) *En el enjambre*, Barcelona, Herder.

GARCÍA CANCLINI, Néstor (2018) “Cómo investigar en la era comunicacional del capitalismo”, *Revista Desacatos* 56, pp 90-105, México.

CASTEL, Robert. (1999) “La metamorfosis de la cuestión social. Crónica de un asalariado”. Editorial Paidós. Bs.As.

CASTELLANOS, Carmen Bueno (Comp.) (2020) *Ser emprendedor en el México del siglo XXI*. Universidad Autónoma del Estado de México

Haidar, Julieta. “La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método (Julio/Agosto de 2020)”. *Informes de Coyuntura*, N°11, Octubre 2020, IIGG. Disponible en: <http://iigg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/22/2020/10/IC-HAIDAR-WEB-241020.pdf>

LINS RIBEIRO, G. (2021). “Descotidianizar” el mundo. La pandemia como evento crítico, sus revelaciones y (re)interpretaciones. *Desacatos. Revista De Ciencias Sociales*, (65), 106–123. <https://desacatos.ciesas.edu.mx/index.php/Desacatos/article/view/2277>



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

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. Buenos Aires.

NEFFA, Julio César (Coord.) (2008) “La informalidad, la precariedad laboral y el empleo no registrado en la Provincia de Buenos Aires”. Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.

OIT - LÓPEZ MOURELO, Elva. (2020) “El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina. Análisis y recomendaciones de políticas” Oficina de país de la OIT para Argentina. Buenos Aires.

OIT. (2021) “Perspectivas sociales y del empleo en el mundo. El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo”. Resumen ejecutivo.

SRNICEK, Nick. (2016) “Capitalismo de plataformas”, Buenos Aires, Caja Negra.

SCHMIDT, Florian. (2020) “Mercados de trabajo digitales en la economía de plataformas”. Hipertextos. Capitalismo, técnica y sociedad en debate. Vol 8, N°14, Buenos Aires.

VERGARA PARRA, A., MASELLO, D., GRANOVSKY, P. (2004) “El sector informal urbano o de autoempleo precario en el marco de la generación de políticas públicas”. 2° Jornadas de Antropología Social. Instituto de Ciencias Antropológicas. FFyL-UBA, Buenos Aires.

VOMMARO, Pablo Ariel. (2019) “Desigualdades, derechos y participación juvenil en América Latina: acercamientos desde los procesos generacionales” Rev. Direito Práx., Rio de Janeiro, Vol. 10, N. 02, p. 1192-1213.