



**RIDUNAJ**  
Repositorio Institucional  
Digital UNAJ



Universidad Nacional  
**ARTURO JAURETCHE**

## Tesinas de Grado

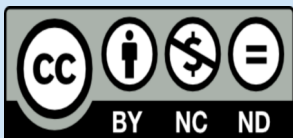
Solis, Brenda Sabrina

# El trabajo en las plataformas digitales de reparto, experiencias laborales en tiempos de pandemia : cambios, continuidades y perspectivas

2023

*Instituto de Ciencias Sociales y  
Administración*

*Carrera: Licenciatura en Relaciones del  
Trabajo*



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons.  
Atribución – No comercial – Sin obra derivada 4.0  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Documento descargado de RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Arturo Jauretche

Cita recomendada:

Solis, B. S. (2023). El trabajo en las plataformas digitales de reparto, experiencias laborales en tiempos de pandemia : cambios, continuidades y perspectivas [Trabajo final de grado, Universidad Nacional Arturo Jauretche]. <https://rid.unaj.edu.ar/handle/123456789/3214>

**Trabajo final para optar por el grado de Licenciada en Relaciones  
del Trabajo**

Instituto de Ciencias Sociales y Administración

Universidad Nacional Arturo Jauretche

**El trabajo en las plataformas digitales de reparto, experiencias  
laborales en tiempos de pandemia: cambios, continuidades y  
perspectivas**

**Autor/a:** Solis, Brenda.

**E-mail:** [brendassolis97@gmail.com](mailto:brendassolis97@gmail.com)

**Director/a:** Dr. Andrea Del Bono.

**Florencio Varela**

**Año 2023**

## Resumen

El presente Trabajo Integrador Final indaga sobre las experiencias laborales de los trabajadores y las trabajadoras de plataformas de reparto del Conurbano Bonaerense a partir de la irrupción del coronavirus y se propone abordar la siguiente pregunta de investigación ¿De qué manera las condiciones de trabajo que tuvieron que enfrentar los/las repartidores/as de plataformas digitales desde el inicio de la pandemia influyeron en sus experiencias laborales y en los significados atribuidos al trabajo? El objetivo de esta investigación es, entonces, describir y analizar las condiciones laborales de los trabajadores y las trabajadoras de plataformas de reparto desde el inicio de la pandemia del Covid-19 y su vinculación con las experiencias laborales de los/as trabajadores/as de PedidosYa y Rappi.

En función de dicha pregunta de investigación y con el afán de alcanzar el objetivo planteado, este trabajo sigue una línea cualitativa de abordaje empleando un enfoque descriptivo y exploratorio. Se utilizaron las técnicas de observación participante con eje en la observación y etnografía virtualizada. Con el fin de enriquecer la labor investigativa se realizaron entrevistas semiestructuradas a repartidores/as de plataformas; el corazón de la investigación se encuentra conformado a partir de los relatos de esos trabajadores y esas trabajadoras. Asimismo, se recurrió al trabajo con fuentes secundarias el cual consiste en el relevamiento de bibliografía especializada, notas periodísticas y periódicos electrónicos. Esta articulación de distintas técnicas de investigación contribuyó a afianzar el trabajo de investigación.

El desarrollo del trabajo integrador permitió comprender las continuidades y rupturas en el plano de las experiencias laborales de los trabajadores y las trabajadoras de plataformas durante el ciclo pandémico (bienio 2020/2021). Por otro lado, se pudo observar cómo los vínculos y lazos que se establecen entre los/as repartidores/as son fuente de organización. Finalmente, el estudio analizó las formas en que se relacionan los/as repartidores/as entre sí y la influencia de estos vínculos en la conformación de experiencias laborales comunes.

**Palabras clave:** Trabajo no clásico- Plataformas digitales de reparto- Pandemia Covid-19- Experiencias laborales- Organización informal.

## **Abstract**

This Final Integrative Work inquires in the work experiences of the workers of distribution platforms in the Conurbano Sur from the outbreak of the coronavirus and proposes to address the following research question: How do the circumstances that the workers had to face Did the delivery people of digital platforms since the beginning of the pandemic influence their work experiences and the meanings attributed to work? The objective of this research is, then, to describe and analyze the working conditions of the workers of delivery platforms since the beginning of the Covid-19 pandemic and its link with the work experiences of the workers of Rappi and PedidosYa.

Based on this research question and with the aim of achieving the stated objective, this work follows a qualitative line of approach using a descriptive and exploratory approach. Participant observation techniques with an axis in virtualized observation and ethnography were used. In order to enrich the investigative work, semi-structured interviews were conducted with platform distributors; the heart of the investigation is formed from the stories of these workers and these workers. The collection of secondary sources consists of the survey of specialized bibliography, journalistic notes and electronic newspapers. This articulation of different research techniques helped to strengthen the research work.

The development of the integrative work made it possible to understand the continuities and ruptures in terms of the work experiences of platform workers during the pandemic cycle (bimemius 2020/2021). On the other hand, it was possible to observe how the links and ties that are established between the distributors are a source of organization. Finally, the study analyzed the ways in which delivery people relate to each other and the influence of these links in shaping common work experiences.

**Keywords:** Non-classical work- Digital delivery platforms- Covid-19 pandemic- Work experiences- Informal organization.

## Índice

Resumen .....	1
Abstract.....	2
Introducción.....	6
Capítulo I .....	12
Contexto conceptual y Diseño metodológico .....	12
Contexto conceptual.....	12
El concepto de trabajo “no clásico” y las plataformas digitales de trabajo .....	12
Del proceso de tercerización de la economía a la "plataformización" del mundo del trabajo .....	16
El trabajo de plataforma: trabajo de servicio con nuevos rasgos y especificidades .....	18
El concepto de experiencia laboral.....	22
Diseño metodológico .....	27
Capítulo II.....	37
El trabajo en las plataformas digitales y su caracterización.....	37
Clasificación y características de las plataformas digitales .....	37
Características de los/as trabajadores/as de plataformas de reparto: una mirada a sus trayectorias laborales .....	40
PedidosYa y Rappi: organización del trabajo y condiciones laborales .....	44
Gestión algorítmica: elemento disparador de las diversas problemáticas del trabajo de plataformas de reparto .....	49
El trabajo en las plataformas de reparto y su regulación laboral.....	51
Capítulo III.....	56
El trabajo de reparto durante la pandemia ¿Cómo afectó la crisis a las plataformas y a sus trabajadores/as? .....	56
La expansión de las plataformas en pandemia y el retroceso de las condiciones laborales de los/as trabajadores/as de CABA .....	56
Condiciones de trabajo de los/as repartidores/as del Conurbano durante la pandemia .....	60
Los meses más duros del confinamiento: entre la desesperación por quedarse sin trabajo y la incertidumbre de no saber qué hacer .....	60
Condiciones de trabajo en las plataformas ¿Qué significaron para los/as trabajadores/as las apps de reparto durante la cuarentena? .....	64

Los/as repartidores/as en pandemia: una experiencia laboral incierta .....	82
Capítulo IV .....	88
Experiencias laborales de los repartidores/as del Conurbano en tiempos de pandemia .....	88
Construcción de significados en torno al delivery: ¿sentido de pertenencia o valoración instrumental? .....	88
Lazos de solidaridad y compañerismo entre los/as repartidores/as: factores de experiencias comunes .....	91
Los riesgos del reparto: disparadores de experiencias organizativas horizontales .....	95
Conclusión .....	102
Bibliografía .....	106
Fuentes .....	113
Páginas web y Grupos (redes sociales) consultados .....	114
Ejemplo Grupos Facebook .....	114
Ejemplo Páginas Instagram .....	114
Ejemplo Páginas Twitter .....	114
Anexo .....	115
Historia de vida de los/as entrevistados/as .....	115
TABLA N°1 .....	115
Entrevistas TIF .....	117
Entrevistas Proyecto PISAC .....	122

## Agradecimientos

El presente Trabajo Integrador Final está dedicado a mis padres, Gustavo y Vanesa, y a mi querida abuela, Valeria. Este trabajo representa para mí, el cierre de un ciclo. Un ciclo cargado de emociones: alegría, tristeza, inseguridad, satisfacción. Pero, sobre todo, un ciclo cargado de amor y aprendizaje. Con esto último, deseo quedarme.

Quiero agradecerle a mi directora, a la Dra. Andrea Del Bono. Quién me ha brindado su tiempo. Quién me ha transmitido sus conocimientos. Quién me ha impulsado a seguir cuando más lo necesite. Gracias Andrea, por transmitirme ese amor y esa pasión por la escritura y la investigación y la constancia y la dedicación por el trabajo. Gracias por ayudarme a crecer. Fue un honor para mí, que hayas sido mi directora.

Gracias a mis papás. Quienes me han dado la vida y me han transmitido los valores más lindos de la vida: amor, esfuerzo, dedicación, resiliencia. Son los pilares de mi vida, sin ustedes no hubiese logrado todo lo que conseguí en estos años de vida universitaria. Gracias por estar para mí en cada momento de mi carrera, bueno o malo, dándome sus palabras de apoyo y haciéndome sentir que pase lo que pase siempre van a estar para mí. Hoy, al concluir con mi carrera, quiero dedicarles este trabajo, este logro al que tanto esfuerzo dediqué. Gracias a mi abuela, Valeria. No quiero dejar de agradecerte abuela porque vos también estuviste para mí, tanto en mis buenos como malos momentos. De vos aprendí algo muy importante: a no bajar los brazos... Sostuviste una familia sola y jamás te has quejado. Quiero dedicarte este pequeño logro y decirte lo orgullosa que estoy de que seas mi abuela, mi segunda mamá.

Para ir cerrando, quiero dar las gracias a los docentes y a los estudiantes de la UNAJ porque de todos/as ellos/as aprendí algo. Agradecer, por supuesto, a la UNAJ, una Universidad que no solo forma profesionales, sino también, buenos ciudadanos.

Por último, agradecerle a la Virgen del Rosario de San Nicolás.

## Introducción

Desde fines del siglo XX, las plataformas digitales se han convertido poco a poco en el centro del capitalismo contemporáneo, dando lugar al denominado capitalismo de plataformas (Srniczek, 2018). Su surgimiento se produjo en un contexto de expansión del sector servicios con base en el trabajo flexible, la inserción de capitales transnacionales y en modelos austeros de negocios.

Los estudios sobre plataformas digitales se centran a menudo en las plataformas de trabajo y generalmente se interesan por los casos de *delivery* (Del Bono, 2019, 2020, 2022, 2023; Negri, 2019; Diana Menéndez, 2019; Scasserra, 2019) con investigaciones señeras sobre la “uberización” del mundo del trabajo. Recientemente, en nuestro país la atención ha estado dirigida a los/as repartidores/as de las plataformas PedidosYa y Rappi. En las grandes plataformas de reparto, trabajadores/as calificados como autónomos, realizan sus actividades laborales en la vía pública para diferentes clientes a los que acceden a través de las *apps*. La forma de trabajo que traen consigo las plataformas, engloba un conjunto de situaciones preocupantes que requieren formas de regulación renovadas y diferentes a las habituales debido a una combinación de lugares de trabajo no tradicionales con el uso de nuevas tecnologías y nuevos arreglos contractuales (Del Bono, 2019). De allí que el trabajo de plataforma sea nucleado bajo la categoría trabajo “no clásico” y sea foco de atención.

Los servicios de reparto a domicilio llegaron a nuestro país a comienzos de 2018 y se expandieron aceleradamente a los grandes centros urbanos del país. Esa expansión se aceleró durante la crisis provocada por la enfermedad Covid-19 cuando los/as trabajadores/as de las plataformas de reparto fueron declarados “trabajadores esenciales” a partir del Decreto 297/2020. Se utilizará esa denominación a lo largo del trabajo porque nos permite explicar la condición de estos/as trabajadores/as en pandemia.

En el marco de una pandemia mundial los repartidores y las repartidoras de las aplicaciones continuaron desarrollando su actividad bajo condiciones de trabajo, que según veremos, los dejaron muy desprotegidos. Teniendo en cuenta esta problemática el presente trabajo se construye tomando como disparador la siguiente pregunta problema: ¿De qué manera las condiciones de trabajo que tuvieron que enfrentar los/las repartidores/as de plataformas digitales desde el inicio de la pandemia influyeron en sus experiencias laborales y en los significados atribuidos al trabajo? En efecto, las circunstancias en las que trabajaron los

repartidores y las repartidoras durante la pandemia serán objeto de nuestra atención y un motivo para nuestras reflexiones.

En el presente trabajo aspiramos a complementar algunos de los estudios ya existentes (Buenadicha, Ernst, Madariaga y Molina, 2019) (Haidar, 2020) (López Mourelo, 2020) (Ottaviano, O'Farrell, Maito, 2019) (Del Bono, 2019, 2020, 2022, 2023) sobre el trabajo de los/as repartidores/as de los grandes centros urbanos aportando una lectura desde la zona sur y oeste del Conurbano Bonaerense. En tal sentido, el objetivo general del presente trabajo es: describir y analizar las condiciones laborales de los trabajadores y las trabajadoras de plataformas de reparto durante la crisis del Covid-19 y las experiencias laborales de los/as trabajadores/as de PedidosYa y Rappi. Asimismo, los objetivos específicos son: analizar la naturaleza del trabajo de plataformas de reparto a partir de la noción “trabajo no clásico”. Describir las nuevas formas de organización y control del trabajo que emplean las plataformas con el fin de explicar las condiciones laborales de los/as repartidores/as y el impacto de la pandemia en éstas. Por último, analizar cómo las condiciones laborales de los/as repartidores/as durante la crisis de coronavirus influyeron en sus experiencias laborales.

En cuanto a la temática específica de análisis, el relevamiento de la bibliografía especializada nos ha permitido identificar una serie de ejes problemáticos en torno a las plataformas de reparto y su modelo de negocio, a la relación que se establece entre las plataformas y sus trabajadores/as, y a las condiciones de trabajo de los/las repartidores/as. Sin embargo, estas no son las únicas problemáticas en las que nos hemos interesado. La pregunta por el modo en que estos “nuevos/as” trabajadores/as, situados en relaciones no claras de asalaramiento, construyen experiencias, se constituyen como sujetos laborales y se organizan ha orientado nuestras indagaciones.

En el marco de inserciones laborales frágiles y temporales, en mercados de trabajo caracterizados por la incertidumbre y la desprotección ¿Es posible que los individuos construyan experiencias laborales comunes? ¿Tienen posibilidades reales de organización? Estas son algunas de las preguntas que vienen dando lugar a una vasta producción de estudios e investigaciones y a numerosas controversias conceptuales (Martinic y Stecher, 2020). En esta línea de preocupaciones, es en la que se enmarca el presente Trabajo Integrador Final. Por último, en cuanto a la relevancia social del estudio, los resultados finales de la presente investigación son un aporte para comprender mejor el panorama laboral de los trabajadores y

las trabajadoras de plataformas de reparto del Conurbano y un insumo más a la hora de pensar políticas laborales tendientes a regular el trabajo de plataforma teniendo en cuenta cada una de sus particularidades.

Para responder la pregunta de investigación y alcanzar los objetivos propuestos, se optó por un diseño de investigación cualitativo y flexible. La metodología cualitativa permite describir y/o explicar un proceso, rescatar la naturaleza de las situaciones tal y como suceden y comprender lo que el sujeto de investigación interpreta del mundo en el que vive. Al mismo tiempo, se empleó un enfoque descriptivo y exploratorio que nos permitió introducirnos en el mundo del trabajo de plataformas, indagar sobre las experiencias laborales de los repartidores y las repartidoras e interpretar los significados construidos en torno a su trabajo. Asimismo, en la presente investigación hemos tratado de articular fuentes secundarias con los propios testimonios de los/las trabajadores/as. Con este objetivo, recurrimos a la técnica de observación no participante (Vasilachis et al., 2006) y a la etnografía de redes sociales (etnografía virtualizada). Vasilachis et al., (2006) hace alusión al aprendizaje de la mirada. La observación, como técnica de investigación, es un proceso de recopilación de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes y a la gente donde desarrolla normalmente sus actividades. Es decir, la observación no participante implica desplegar una mirada general y amplia que permite al observador focalizar la atención en sujetos, situaciones y/o procesos; sin la necesidad de involucrarse intensamente con los sujetos de investigación. Esto nos permitió comparar la información obtenida (lo que se hace) con lo que se dice y escribe (Valles, 1999). Con relación a la etnografía virtualizada, esta última es un método online que adopta abordajes etnográficos de estudio de comunidades y culturas creadas a través de interacción social mediada por ordenador (Ardévol, Bertrán, Callén, Pérez, 2003). La etnografía virtualizada permite la observación de los espacios electrónicos de interacción de los trabajadores y las trabajadoras de plataforma como contextos de relación para el colectivo en plena pandemia. Esto es de suma importancia, teniendo en cuenta que, al inicio del ciclo pandémico, las restricciones impedían las “reuniones” multitudinarias por lo que los medios electrónicos eran las únicas herramientas con las que se contaba para mantener intercambios. Por otra parte, a lo largo de todo el estudio nos apoyamos en fuentes de información secundaria las cuales se configuraron mediante relevamiento de bibliografía especializada, notas periodísticas y periódicos electrónicos.

A lo largo de nuestra investigación hemos realizado entrevistas semiestructuradas a trabajadores y trabajadoras de plataformas de reparto. Las entrevistas suponen un tipo de propuesta conveniente para la creación de situaciones de conversación que facilitan la expresión natural de percepciones y perspectivas en torno a la actividad de *delivery* por parte de las personas sujetos de investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, 2011). Además, durante el trabajo de campo, se realizaron encuestas a pie de calle a diferentes trabajadores y trabajadoras de plataforma elegidos/as intencionalmente. En síntesis, el diseño cualitativo de abordaje y las técnicas de recolección de datos elegidas posibilitaron la comprensión de la incidencia de la pandemia en las condiciones de trabajo de los/as repartidores/as, y cómo estas influyeron en sus experiencias laborales.

Este Trabajo Integrador Final está organizado en 4 capítulos.

El Capítulo I bajo el título “Contexto conceptual y Diseño metodológico” tiene como propósito brindar sustento teórico a la presente investigación mediante la profundización en los principales conceptos que guían nuestras reflexiones y la descripción del diseño metodológico implementado. Aquí, profundizamos en la noción de trabajo “no clásico” (de la Garza, 2011). A partir de esta noción pretendemos iluminar las características del trabajo en las plataformas digitales de reparto. En segundo lugar, presentamos las características de las actividades de servicios (Durand, 2011) para comprender la evolución del trabajo de plataformas. Además, analizamos cómo se articula el proceso de tercerización de la economía y de los mercados laborales con el avance y la acelerada expansión de la “plataformización” del mundo del trabajo. En tercer lugar, nos detenemos en precisar la noción de “experiencia laboral”. Para ello, nos apoyamos en autores tales como E.P Thompson (1989) y F. Dubet (2010). Consideramos necesario la exposición y sistematización del concepto en cuestión porque es fundamental para el desarrollo y entendimiento de la presente investigación dado que nos propusimos estudiar las experiencias laborales de los/as repartidores/as en tiempos de pandemia. De esta forma, el marco de reflexión teórica recupera los ejes analíticos principales que han guiado la labor investigativa. Por último, en el apartado metodológico se procede a describir el método, enfoque y técnicas de investigación empleadas. Además, se realiza una breve presentación de las características sociodemográficas de los/as entrevistados/as y del procedimiento y técnicas de análisis que se utilizaron para la elaboración de la información.

El Capítulo II, de carácter teórico, se compone de dos apartados. En el primer apartado, se define y clasifica el concepto de plataforma digital. Asimismo, se profundiza en la noción “plataforma austera” (Snicker, 2018) se define y caracteriza. Además, se realiza una presentación de las características de los/as repartidores/as según relevamientos existentes y luego, se muestra las características sociodemográficas de los/as entrevistados/as y sus respectivas trayectorias laborales. Por último, damos inicio al segundo apartado. En este se explica el proceso de trabajo, la forma de organizarlo que proponen las plataformas y las condiciones laborales de los/as trabajadores/as. Finalmente, se plantean ciertos problemas conceptuales en torno al trabajo de reparto. Se presentan aquellos problemas que resultan relevantes a los fines del presente Trabajo Final. Estas son: las características de la gestión algorítmica y el tipo de relación contractual existente entre las plataformas y los/as repartidores/as. Cabe aclarar, que en este capítulo se hace una introducción a los temas dado que los mismos serán retomados en los capítulos donde se lleva adelante el análisis de entrevistas.

En el Capítulo III, nos adentramos al estudio del trabajo de reparto en contexto de pandemia. En primer lugar, analizamos cómo el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (en adelante ASPO) y el Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (en adelante DISPO) afectaron al trabajo de plataformas de reparto y a sus trabajadores/as en términos de condiciones laborales. Cabe aclarar, que este primer análisis corresponde a lo sucedido en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante CABA) a partir de informes e investigaciones previas. En segundo lugar, analizamos el trabajo de reparto y las condiciones laborales de los/as repartidores/as en el contexto pandémico a partir de los testimonios de nuestros/as entrevistados/as que, en su mayoría, residen en el Área Metropolitana de Buenos Aires (en adelante AMBA).

En el Capítulo IV, se ubica el corazón del presente Trabajo Final. A partir de los testimonios de los trabajadores y las trabajadoras analizamos la naturaleza que adoptó el trabajo de reparto durante el contexto pandémico y cómo éste influyó en las experiencias laborales de los/as repartidores/as entrevistados/as. Específicamente, se analiza qué significó para los repartidores y las repartidoras seguir trabajando durante la pandemia y se analiza si la crisis influyó en la construcción o no de nuevas experiencias laborales. En base a esto, se intentará detectar si éstos/as construyeron experiencias compartidas y cuáles fueron los factores que influyeron en la constitución de esas experiencias comunes.

En el apartado de cierre del presente trabajo, se plantean las reflexiones finales que emergieron durante el desarrollo de la investigación por lo que se retoman los principales hallazgos del trabajo de campo. Para finalizar, se expondrá el aprendizaje que dejó la elaboración del estudio, todos aquellos interrogantes surgidos al inicio de la labor investigativa que fueron respondidos y las nuevas inquietudes que surgieron a partir del trabajo realizado.

## Capítulo I

### Contexto conceptual y Diseño metodológico

El primer capítulo se divide en dos partes. En la primera parte, bajo el título “Contexto conceptual”, se recuperan los principales conceptos teóricos que nos permiten abordar conceptualmente el tema de investigación escogido. El objetivo es la puesta en común de todos los criterios mediante los cuales analizaremos las condiciones laborales de los/as repartidores/as durante la pandemia y cómo éstas contribuyeron a conformar y/o moldear sus experiencias laborales. Luego, se presenta el diseño metodológico utilizado para el desarrollo del presente trabajo final.

### Contexto conceptual

#### *El concepto de trabajo “no clásico” y las plataformas digitales de trabajo*

En este apartado profundizamos en la noción de trabajo “no clásico” (de la Garza, 2010). A partir de esta noción pretendemos iluminar las características y naturaleza del trabajo en las plataformas digitales de trabajo.

Según Dominique Meda (2007), la noción de trabajo es una categoría histórica que ha ido evolucionando a través del tiempo y de las distintas sociedades. Si se realiza un recorrido histórico sobre el devenir del concepto veremos que éste ha tenido distinto grado de centralidad<sup>1</sup>. Sin embargo, el concepto actual de trabajo comienza a forjarse a inicios del siglo XVIII como “factor de producción”, como “esencia del hombre” y como sistema de “distribución de ingresos”. Desde entonces, el trabajo se convirtió en el fundamento del orden y lazo social. Según de la Garza (2010), en su aspecto más básico la noción de trabajo puede entenderse como “actividad humana que implica la transformación de un objeto de trabajo mediante la utilización de determinados medios de producción” (p.117). La distinta relevancia de la noción de trabajo en distintos momentos históricos puede relacionarse con los cambios de carácter productivo y tecnológico que van atravesando el mundo del trabajo los cuales originan nuevas formas de organizar la producción. Para entender y analizar esas

---

<sup>1</sup> Tiempo atrás, en las sociedades primitivas, el trabajo era visto como un castigo, un ataque al ocio, en sí, una labor penosa. Sin embargo, ha sido la revolución industrial y la modernidad, los fenómenos sociales que le han dado plena centralidad y un significado cabal en tanto “valor social”. (Dominique Meda, 2007).

transformaciones es necesario ampliar y complejizar los alcances del concepto “trabajo”. El autor de la Garza (2010) identifica dos ejes analíticos relacionados con la noción y evolución del término, “trabajo clásico” como noción restringida y “trabajo no clásico” como noción ampliada.

A lo largo del siglo XIX y buena parte del siglo XX, el prototipo de trabajo ha sido el trabajo industrial que se transformó en el núcleo central de la relación entre capital y trabajo y de la creación de riqueza. En el seno de los estados de bienestar, las sociedades capitalistas comenzaron a concebir al trabajo básicamente como trabajo asalariado. A partir de estos elementos se comienza a delinear la noción de “trabajo clásico” (Durand, 2011).

El trabajo clásico, asociado al sector manufacturero de la economía, implica un proceso productivo de carácter material el cual da como resultado un producto objetivado físicamente separado del trabajador. En el proceso de producción de ese objeto, intervienen dos actores: trabajador y empleador. Para lograr buenos niveles de producción, el trabajador se ve “explotado” por su empleador desarrollando un trabajo simple y rutinizado. Esa dominación del “capital” sobre el obrero se ve reflejada en altos niveles de control y organización del proceso de trabajo. Asimismo, en la conceptualización del trabajo clásico, la producción se desarrolla en espacios cerrados, físicos e involucra una clara división entre las etapas de producción, circulación y consumo (de la Garza, 2010). De esta noción clásica y restringida del trabajo se desprenden los conceptos de: control sobre el trabajo (privación del control obrero sobre su trabajo), relación laboral (trabajador asalariado dependiente de un patrón), y de organización del trabajo (como trabajo simple y rutinizado)<sup>2</sup>.

En el último cuarto del siglo XX, el amplio alcance de las transformaciones tecnológicas y la generalización de las medidas económicas neoliberales trajeron consigo varias transformaciones que impactaron directamente en el mundo del trabajo. Dentro de ese conjunto heterogéneo de cambios, podemos mencionar, la reestructuración productiva y la reconfiguración de los mercados de trabajo, el proceso creciente de disolución de puestos de trabajo y el aumento del desempleo estructural. En este contexto el proceso de reconfiguración del mercado de trabajo se vio reflejado en niveles altos de flexibilización y precarización laboral, debido a que se amplió enormemente el contingente de sujetos laborales

---

<sup>2</sup> Según de la Garza (2010) el excesivo centramiento en un tipo particular de trabajo tiene como presupuesto la idea de que habría un desarrollo evolutivo del trabajo: del obrero de oficio capitalista, al obrero maquinizado, luego al obrero taylorizado y fordizado, al toyotizado y, finalmente, al trabajador de los procesos informatizados, en red en tiempo real. Esta sería la línea de desarrollo del “trabajo clásico”.

tercerizados, subcontratados, *part-time*, ejerciendo trabajos temporales e informales (nuevas formas de trabajar)<sup>3</sup>. El trabajo adquirió así nuevos rasgos, en términos de Antunes (2012), una nueva morfología. En este escenario de crisis y de reestructuración, los estudios del trabajo avanzan en la formulación de la noción de trabajo “no clásico” (de la Garza, 2010). La noción ampliada del concepto de trabajo a diferencia del trabajo clásico se encuentra asociada a diferentes sectores de la economía, no solo al sector manufacturero. Lo novedoso es que los trabajos se caracterizan por un proceso de trabajo material y simbólico en el que interviene un nuevo actor, el “cliente”. En efecto, hay una mayor relevancia del componente “emocional” ya que el núcleo de la actividad de trabajar se realiza a conciencia del trabajador por lo que el producto se encuentra relacionado estrechamente con la subjetividad de este último. Al mismo tiempo, la producción es desarrollada en espacios abiertos y/o desterritorializados y no implica una división de las fases económicas, por el contrario, pueden encontrarse comprimidas las etapas de producción, circulación y consumo. Por su parte, la interacción entre el empleador, empleado y cliente puede darse “cara a cara”, en términos clásicos, pero la novedad recae en el hecho de que también puede ser medida por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (en adelante Tics). En términos generales, tal y como señala de la Garza (2010) se caracterizan por ser trabajos de servicios que comprenden la ampliación de los conceptos de control, de relación laboral y de construcción social de la ocupación dado que incluyen en el escenario productivo a un nuevo actor (cliente).

En este capítulo nos interesa presentar algunas de las características del “trabajo no clásico” para poder comprender con más elementos el trabajo en las plataformas digitales de reparto. Como señala la literatura (Antunes, 2020), esta actividad se encuadra en lo que venimos describiendo como “trabajo no clásico” (de la Garza, 2010). Es entonces menester revisar y ampliar las nociones de “control del proceso de trabajo”, “regulación laboral” y “construcción social de la ocupación” a fin de poder abordar un análisis renovado que permita introducir el trabajo de plataformas digitales en el heterogéneo universo de los “otros trabajos” (de la Garza, 2010).

Desde el punto de vista del control -en los considerados trabajos “clásicos”- la vigilancia del proceso productivo estaba en cabeza de una persona: el empleador. Por su parte, el trabajador podía aceptar esos niveles de control sobre su trabajo o por el contrario podía resistirse. Ante

---

<sup>3</sup> La extensión de las actividades no asalariadas, así como de los trabajos informales, precarios, vulnerables, riesgosos, flexibles, no estructurados, atípicos mantienen ciertas especificaciones que hacen dudar de algunas de las características clásicas del Trabajo como algo universal (de la Garza, 2010).

el surgimiento de los considerados trabajos “no clásicos”, este marco quedó acotado ¿Por qué? Porque no incluía aquellas situaciones donde el control precisamente proviene de un tercer actor: el cliente. Este último, ejerce una presión simbólica (interacciones, peticiones, reclamos) sobre la realización del trabajo en términos de espacio, tiempo y calidad del producto a consumir. Hoy en día, las plataformas digitales de trabajo son un ejemplo de ello. Como veremos a lo largo de nuestro trabajo, el control adquiere un carácter técnico, algorítmico y normativo. Las plataformas configuran e integran estos tres tipos de control desde el inicio del proceso de trabajo (cuando comienzan a llegar los pedidos). Al igual que en otros trabajos "no clásicos" el control en las plataformas se transforma, alejándose de los manuales de procedimientos y de la figura del capataz o supervisor. Sin embargo, esto no significa que las plataformas no motoricen el trabajo, si lo hacen a través de "recomendaciones" o por medio del cliente y sus "evaluaciones".

El concepto "regulación laboral" engloba todas aquellas normas y leyes que "ordenan" las actividades laborales. Al hablar de "regulación" lo primero en lo que se piensa es en la Ley de Contrato de Trabajo N° 20744 (en adelante LCT). Nótese que está pensada en torno a los trabajos clásicos, desarrollados en un espacio cerrado y con solo dos actores implicados. Sin embargo, el surgimiento de los "otros trabajos" cuestionó esta forma de regular el trabajo, debido a varios factores, entre los que podemos mencionar: movilidad en el espacio, inclusión del cliente en el proceso productivo, solapamiento entre la esfera de producción y reproducción y libertad de elección sobre la jornada de trabajo. Desde el siglo XX, como consecuencia surgen nuevos mecanismos de regulación. Por ejemplo, como veremos en relación con las plataformas digitales de reparto hay un debate interesante sobre los alcances de la LCT N°20744. Vistas las características del modelo de negocio de las plataformas digitales, resulta importante pensar si es necesario incluir al conjunto de repartidores/as en esta ley o es preciso crear un nuevo régimen normativo que proteja e incluya las particularidades del trabajo de reparto.

Por último, la noción de construcción social de la ocupación requiere ser ampliada. Al igual que los otros dos conceptos, el concepto de construcción social también se relaciona con la categoría “trabajo clásico”. El concepto de “trabajo” es entendido como ocupación de asalariados para un patrón. Es decir, el trabajo clásico adquiere significación social a través del encuentro entre sujetos que tienen la necesidad de emplearse con ciertas condiciones y

sujetos que buscan contratar al empleado idóneo. Vale aclarar, que la construcción social de la ocupación queda sujeta a la vinculación entre estos dos actores (empleador/trabajador), pero además se ve condicionada por estructuras micro (nivel económico de la empresa), meso (perfil de la mano de obra) y macro (crecimiento o crisis económica del país). En los “otros trabajos”, sin embargo, la construcción social de la ocupación no se limita a la relación empleador-trabajador y a las estructuras recién mencionadas porque como venimos explicando, se agrega un actor adicional al proceso de trabajo: el cliente. Por tanto, la producción social depende directamente de los consumidores. Asimismo, la construcción no está influenciada solo por estos últimos, sino que se vuelve más compleja cuando se realiza en un espacio abierto, ya que el significado social de la actividad está influenciado por otros participantes. En el caso de las plataformas digitales de reparto existen peculiaridades (gestión algorítmica, consumidor, mercados de trabajo “en línea”, espacios desterritorializados) que conducen a un análisis de la construcción social de la ocupación, teniendo en cuenta las estructuras micro, meso y macro, pero además requiere la observación de las subjetividades e interacciones que se generan en el proceso de trabajo. El autor de la Garza (2010) aclara que la construcción social de la ocupación es determinada por la condición de generar productos (o servicios) en articulación con ciertas relaciones sociales de subordinación, cooperación, explotación o autonomía. En esas interacciones el trabajo dota de significación social.

### ***Del proceso de tercerización de la economía a la "plataformización" del mundo del trabajo***

La aceleración de la tercerización de la economía, el crecimiento de las actividades que proveen bienes o servicios intangibles, se ha acelerado durante las últimas décadas. Esta rápida expansión y crecimiento del sector terciario, configuró cambios en la forma de organizar el trabajo, en las relaciones laborales, en las modalidades contractuales; transformaciones que provocaron la reestructuración de los procesos productivos de la gran empresa industrial. En este contexto, se creó el escenario propicio para hablar de una nueva realidad productiva (Durand, 2011). Esta nueva realidad productiva está relacionada con el arribo de los trabajos “no clásicos”. De hecho, las actividades de servicios son aquellas que se encuentran en el centro del modelo no clásico de trabajo. Desde una concepción ampliada de trabajo (de la Garza, 2010) y siguiendo la línea de pensamiento de Durand (2011) la actividad de servicio corresponde a un proceso productivo generador de bienes materiales e inmateriales, pertenecientes a la esfera de las relaciones sociales, e inherente a un proceso de desmaterialización de la vida de las personas en términos de normas de consumo. Las

actividades de servicios no mantienen, entonces, las características de los “trabajos clásicos” dado que interviene en el proceso de trabajo un nuevo actor que es el cliente y adquiere mayor peso el factor “emocional”. Las dos características, mencionadas con anterioridad, son los dos rasgos más relevantes de las actividades de servicio.

El sector servicios es heterogéneo; la clasificación de las actividades de este sector responde a diversos criterios. Podemos mencionar actividades de distribución (transporte), servicios destinados al productor intermedio (banca, seguros, servicios a las empresas), servicios sociales (salud), y servicios a las personas (servicios domésticos). Desde la literatura (Durand, 2011), se sostiene que la rápida expansión de los servicios en nuestras sociedades fue de la mano con la supuesta necesidad de reducir los costos del trabajo y aumentar la productividad. Fue así como se produjo el arribo de varias actividades de baja productividad, escaso capital y poca calificación (comercio minorista o servicios personales) dando lugar a una significativa extensión de trabajos informales, precarios, inseguros, flexibles, no estructurados y una precarización laboral elevada. Este es exactamente el caso de las plataformas de reparto. La expansión de las plataformas digitales de trabajo está en parte relacionada con su potencial para reducir los costos de coordinación y transacción en la prestación de servicios. Además, puesto que estas empresas se consideran como simples "intermediarias", ni siquiera tienen la obligación de proveer el capital necesario para el desarrollo de las tareas. Es la forma que encontraron para no reconocer la relación laboral con sus repartidores/as y reducir los gastos laborales.

A partir de la expansión de las actividades de servicios el capitalismo se enfrenta a una exigencia conocida, pero a escalas mayores, ese desafío es mejorar constantemente la rentabilidad. El “flujo tenso” de la producción en términos de Durand (2011) se convirtió en la lógica empresarial dominante dado que tiene como objetivo principal atraer al cliente y lograr su total satisfacción. Esta estrategia destina más tiempo social a la etapa de “preparación” dado que se pretende que el servicio sea consumido el mismo día de su elaboración para poder satisfacer al cliente en todo momento y lugar. Esta dinámica tiene su “contracara” debido a que los/as trabajadores/as han visto aumentadas sus responsabilidades, pero no así sus salarios. Sucede que la tendencia general para mejorar la competitividad del servicio apunta a la reducción de costos y no a la mejora de su calidad. Como veremos más adelante, esta dinámica está asociada con el modelo de negocio que implementan las plataformas digitales de reparto. El éxito de una plataforma digital se sustenta en la

intervención de terceros encargados de realizar los servicios prestados sin formar parte de la estructura formal de la plataforma. Esta última, enajena todo riesgo laboral poniéndolo en manos de los/as trabajadores/as (Del Bono, 2022).

“La estrategia elegida para lograr la reducción de costos laborales fue la reorganización del trabajo mediante el uso intensivo de las Tics” (Durand, 2011, p. 202), esta estrategia desembocó en un proceso de “precarización” de los mercados de trabajo<sup>4</sup>. En este contexto, es que Antunes (1995) habla de una desproletarización del trabajo fabril y de una disminución de la clase obrera industrial tradicional. El autor sostiene que “ocurrió una significativa subproletarización del trabajo; como consecuencia de la expansión del sector servicios, intensificación y superexplotación del trabajo y el aumento de formas de precarización del trabajo. Se comprobó, entonces, una significativa heterogeneización, complejización y fragmentación del trabajo” (Antunes, 1995, p. 100). Siguiendo esta línea de pensamiento, el sector servicios, enmarcado en la informalidad, está emparentado con la noción de “otros trabajos” dado que persigue otra lógica en términos de producción y organización del trabajo. El mundo del trabajo está en permanente cambio; uno de los avances que quizá más lo transforma es el tecnológico, pero no es el único. Estos avances, hace que los sectores económicos evolucionen, el sector de servicio es tal vez el ejemplo que mayor refleja esta situación. Hoy en día, se puede decir que fue creciendo y evolucionando hacia la “plataformización” del trabajo de servicios. Es por ello por lo que muchos teóricos suelen incluir el trabajo de plataformas digitales dentro del universo de las actividades de servicio, por supuesto con sus nuevos rasgos y especificidades.

### ***El trabajo de plataforma: trabajo de servicio con nuevos rasgos y especificidades***

Como se explicó en apartados anteriores, a partir de la crisis de 1970- profundizada en 2008- los capitales desencadenaron un vasto proceso de reestructuración productiva que se tradujo en formas de acumulación flexible, caracterizada por la relocalización productiva, por la expansión de las redes de subcontratación, salarios flexibles y “trabajo polivalente” (Srnicek, 2018). Esto último, se profundizó aún más con la aparición de las Tics. Antunes (2020) afirma que los cambios en el mundo del trabajo por la influencia de las nuevas tecnologías, más que decretar el fin del trabajo, han llevado a un crecimiento exponencial del “nuevo proletariado

---

<sup>4</sup> El proceso de precarización del trabajo es importante para comprender el mundo laboral contemporáneo. Su impacto negativo en los trabajadores es una realidad. Las empresas que pasan por un proceso tercerizado no asumen los costos que representan los trabajadores registrados (Del Bono y Quaranta, 2010).

de servicios”. En este marco, de la Garza y Neffa (2011) hablan del desarrollo de un modelo que denominan “toyotismo precario”, el cual se distingue por el aumento de trabajos flexibles, ligados al sector servicios, caracterizados por la incorporación desigual de la tecnología, la intensificación del trabajo mediante la polivalencia, bajos salarios, horarios y jornadas de trabajo extensas, etcétera. En el marco del proceso de reestructuración descrito previamente, es que autores tales como Srnicek (2018) hablan de las novedosas “plataformas digitales de trabajo”. Quizá el ejemplo más emblemático de este nuevo mundo laboral. Al igual que otros trabajos de servicios, el trabajo de plataformas está alejado del empleo estable y fabril y se acerca a trabajos flexibles y modelos austeros de negocios. La producción “justo a tiempo” y los procesos de tercerización que mencionamos anteriormente son una tendencia que se remonta a la década de 1970, pero se intensifica con el desarrollo del proceso de plataformización (González Orge, 2021).

Puesto que en el Capítulo II, nos dedicamos detenidamente a profundizar en las características de las plataformas digitales de trabajo, en este capítulo, de revisión conceptual y teórica, nos detendremos a definir las plataformas y su importancia en la economía.

Según Srnicek (2018) una plataforma digital es una infraestructura digital que permite que dos personas o más grupos interactúen. Es un nuevo modelo de negocio, basado en tecnología, enfocado en la extracción y uso de un tipo particular de materia prima: los datos. Berg, Furrer, Harmon, Rani y Silberman (2019) definen a la plataforma digital como:

Una infraestructura técnica a través de la cual los usuarios solicitan un servicio a partir de la distribución de las tareas entre un gran número de trabajadores potenciales en distintos enclaves geográficos, para obtener y evaluar los resultados de las tareas terminadas y para pagar a los/as trabajadores/as por los servicios prestados (p. 4).

El fenómeno de las plataformas existe a nivel mundial desde hace más de una década, sin embargo, es un fenómeno relativamente nuevo en Argentina. Según Madariaga et al., (2019) “a principios de 2016 operaban en nuestro país cinco plataformas de capital nacional (MercadoLibre, Zolvers, Workana, Iguanafix y Nubelo)” (p.21). Durante ese año, el país experimentó un cambio de gobierno, revisó las políticas económicas y creó un entorno más favorable para la entrada de inversión extranjera directa (IED) en el país. A raíz de esto, se incorporaron al país nuevas plataformas: Airbnb, Cabify, Uber. Entre ellas, también se encontraba la plataforma de reparto “Glovo”. En efecto, hubo un incremento en la porción de trabajadores/as que presta servicio a las plataformas. Dado su crecimiento e influencia en

todas las economías, no solo en las más desarrolladas, las plataformas digitales de trabajo se han convertido en un fenómeno interesante de estudiar. A medida que los servicios se "mercantilizan" cada vez más, las tecnologías de la información y la comunicación se expanden de manera deslumbrante y la realidad productiva está cada vez más sujeta a la lógica de la mercancía y el valor, las plataformas se expanden y difunden el trabajo de carácter esporádico y logran que su idea del "emprendedurismo" sea el nuevo "calmante" de una sociedad carente de empleos decentes (Antunes, 2020).

Frente a este nuevo escenario digital y flexible, muchos teóricos comenzaron a preguntarse ¿A qué se debe el crecimiento súbito de las plataformas digitales de trabajo en el mundo laboral? Lo cierto es que las plataformas digitales de trabajo, fenómeno guiado por la lógica disruptiva de la tecnología, se expandieron rápidamente y adquirieron gran importancia en la economía digital porque plantearon un nuevo modelo de negocio, una forma diferente de organizar el trabajo, la producción y los tiempos de trabajo y formas novedosas de ejercer control y supervisión sobre sus trabajadores/as. Estas plataformas alegan ser una simple base de datos y sostienen no tener ningún tipo de relación laboral con los "prestadores de servicio", trabajadores/as para nosotros. Establecieron un modelo de negocio "hiperterciarizado" de carácter digital y esporádico, basado en la aplicación de prácticas flexibilizadoras a través del uso intensivo de las Tics, que busca permanentemente reducir los activos de las que son propietarias y obtener ganancias mediante la mayor reducción de costos posibles (Del Bono, 2022). Este modelo "austero" de negocio, amalgama una forma precaria de trabajo la cual intentan esconder bajo la idea de "emprendedurismo" (Srnicek, 2018).

Como han analizado Negri (2019) y Diana Menéndez (2019), desde el punto de vista de la organización del trabajo la plataforma digital gestiona el trabajo por medio de "algoritmos". Esta forma novedosa de organizar el trabajo recibe el nombre de gestión algorítmica; un sistema que permite que el trabajo sea asignado, ajustado, optimizado y evaluado por medio de algoritmos. Para muchos, la gestión algorítmica es una de las herramientas clave para el éxito de las plataformas digitales porque les permite "desligarse" de ciertas responsabilidades y les sirve de "argumento" para no reconocer la relación laboral que mantienen con los/as trabajadores/as- quienes "supuestamente" organizan el tiempo y espacio dentro del proceso productivo. Es importante señalar, que, si bien el trabajo organizado a través de "algoritmos" permite "agilizar" los tiempos de producción y trabajo, no elimina el trabajo humano. Este

último sigue presente, y quizá se intensifica ya que no existe una jornada de trabajo y una duración máxima determinada.

Siguiendo a Todolí Signes (2015), las plataformas digitales maximizan los mecanismos de vigilancia. El control y supervisión del trabajo, está en manos de los clientes, quienes controlan a los/as trabajadores/as desde el momento en que se contactan con ellos/as. Los clientes tienen la posibilidad de evaluar a los/as trabajadores/as y de cierta forma somete a estos/as a estar continuamente pendientes de conformarlos. Además, del control que ejercen los clientes “los mecanismos de supervisión se ven reforzados por medio de “recomendaciones” que la propia plataforma les impone. En caso de no tomarlas, los/as trabajadores/as pueden verse afectados” (Todolí Signes, 2015, p. 10).

Es tanto su crecimiento (en poco tiempo) que desde la literatura (Todolí Signes, 2015) ya se habla de la “plataformización” de la economía. Esta nueva realidad productiva nos aproxima a lo que Antunes (2020) denomina sociedad de la tercerización total. Al igual que los “otros trabajos” (de la Garza, 2010) las plataformas se alejan del trabajo dependiente, continuo, a tiempo completo y de la relación clásica obrero-capitalista. Estas plataformas mantienen un modelo de trabajo flexible y precario: sin horarios de trabajo predeterminados, sin salarios fijos, sin actividades programadas, sin derechos individuales y colectivos. Una modalidad que sentó las bases para comenzar a hablar de esclavitud digital (Antunes, 2020). Las principales víctimas de la “plataformización” de la economía son los/as trabajadores/as; quienes vienen luchando hace varios años contra un mercado laboral precario, aceptando trabajos inseguros e inestables pese a estar conscientes de que son explotados. Esto último, Burawoy (1990) lo llama el consentimiento en la producción. Además, explica que “la necesidad de los/as trabajadores/as, definida por el capitalismo en general, hace que acepten las normas a pesar de no estar de acuerdo muchas veces” (Burawoy, 1990, p. 121).

En síntesis, las plataformas digitales de trabajo conforman un escenario bastante heterogéneo en la literatura especializada, sin embargo, un elemento en común entre ellas es el potencial que éstas demuestran para transformar de manera novedosa la forma en que se organiza el proceso de trabajo (Negri, 2020; Darricades, 2021). Esta forma novedosa, permite altos grados de flexibilidad y habilita condiciones de trabajo que en varios aspectos se asemejan a modalidades “clásicas” de trabajo precario y a distintas formas de informalidad.

### *El concepto de experiencia laboral*

Como pudimos ver, el mundo del trabajo se encuentra en permanente cambio. Las transformaciones económicas, sociales, productivas y tecnológicas impactan en los espacios productivos y a consecuencia, las organizaciones cambian con el objetivo de perdurar en el tiempo y en las distintas sociedades (Caamaño Rojo, 2005). La mayoría de las veces, los investigadores se centran en explicar cómo impactan en los diferentes trabajos esas transformaciones tecno-socio-productivas y se analiza, un poco menos, como éstas últimas influyen en las experiencias laborales de los/as trabajadores/as (Del Bono y Bulloni, 2008).

Los considerados “trabajos clásicos” y sus elementos (estabilidad, oficio, saber, espíritu de conjunto) son objeto de creación cultural e incentivos a través de los cuales los/as trabajadores/as crean significados en torno a su trabajo. En épocas pasadas, los/as trabajadores/as de oficio conformaban una identidad y un significado de sus laborales fuertemente asociada a sus trabajos. La solidaridad, la asociación colectiva, amistad y la vida familiar eran valores que los/as propios/as trabajadores/as volcaban al mundo del trabajo (de la Garza, 2010). El trabajo era pleno de significado, además, de ser central en la vida de los/as trabajadores/as. La expansión de actividades atípicas, cada vez más vinculadas al sector servicios, ha dado lugar a nuevas formas de trabajo asalariado, novedosas formas de contratación, desterritorialización de los espacios productivos, relocalización de puestos de trabajo, etc. La centralidad de este tipo de trabajo, como el trabajo de plataforma, captado por el capital, movilizad por la tecnología, vinculado a la idea de relaciones libres e individualizadas, crea nuevas experiencias para los/as trabajadores/as (Antunes, 2005). El carácter polisémico del trabajo presupone considerar la necesidad de ampliar los conceptos de control, regulación y construcción social de la ocupación (de la Garza, 2010), pero también hace aparecer interrogantes que tienen que ver con ¿Cuáles son los elementos, hoy en día, que hacen que los/as trabajadores/as construyan experiencias laborales comunes?

El concepto de “experiencia laboral” y su análisis, permite analizar el modo en que los/as repartidores/as interpretan, orientan su acción, se constituyen en sujetos laborales y crean experiencias. Desde la literatura (Martinic y Stecher, 2020) se sostiene que a partir de los cambios flexibilizadores que sufrió el mundo del trabajo hubo un incremento de experiencias laborales vinculadas con sentimientos de precariedad, indefensión e incertidumbre. Nuestra investigación busca contribuir a esta línea interpretativa es por ello por lo que nos propusimos

describir y analizar las condiciones laborales y las circunstancias vividas durante la crisis de coronavirus para conocer las experiencias laborales de los/as repartidores/as.

La noción de experiencia laboral puede ser trabajada, indagada e interpretada a partir de varios teóricos, como lo es el historiador británico E.P Thompson (1989) y como lo es el sociólogo francés F. Dubet (2010).

Por su parte, Thompson (1989) maneja un concepto de experiencia relacionado con la culturalización de la clase social. El autor, a partir del término, busca entender el funcionamiento de las estructuras sociales. Para analizar la noción de experiencia de E.P Thompson (1989) nos apoyaremos en lecturas más contemporáneas (Cruz Santana, 2017; Cambiasso y Longo, 2013; Sorgentini, 2000), que recuperan la noción de dicho autor y logran explicarla.

Según Cambiasso y Longo (2013), el historiador británico E.P Thompson (1989) considera que el término “experiencia” se encuentra asociado a las particularidades de las relaciones de producción. Lo entiende como “la mediación entre las presiones determinantes de las relaciones de producción y el proceso histórico de formación de clase” (Cambiasso y Longo, 2013, p.236). Cruz Santana (2017) ha analizado que E.P Thompson (1989) relaciona la noción de experiencia con las respuestas mentales y emocionales de los sujetos a los acontecimientos. En efecto, sostiene que es una forma de conocimiento la cual no surge de forma automática al interior de las personas porque “la conciencia de cada uno/a de ellos/as está entremezclada con el ser, es así como los/as trabajadores/as contemplan lo “real”, pero a la vez experimentan su propia realidad” (Cruz Santana, 2017, p. 351). Entonces, la noción experiencia supone el planteo de las relaciones entre el ser y el pensamiento, por otra parte, el rescate de la evidente racionalidad de los sujetos que se contraponen a los acontecimientos objetivos (Sorgentini, 2000). En base a los objetivos del presente trabajo, la noción de experiencia de E.P Thompson (1989) nos resulta interesante porque permite contemplar las determinaciones objetivas y las subjetividades de una determinada clase es decir la noción sirve como mediación de los dos términos ya que la experiencia remite a la forma en que los/as trabajadores/as vivencian los cambios atravesados. Es por ello, que para E.P Thompson (1989) es menester analizar el espacio laboral y las relaciones de producción que se desarrollan en éste para observar las distintas formas que puede asumir la experiencia.

Lo valioso de la definición de Thompson (1989) es que brinda lineamientos analíticos que ayudan a comprender el eje histórico de cómo esa experiencia de clase se construye. El reparto por medio de plataformas digitales es una actividad prácticamente nueva. Un sector que no tiene una “historia” en términos de lucha de clase como la que trabaja Thompson (1989), pero es un depósito de nuevas experiencias. Utilizar la noción que utiliza el autor nos permite leer las experiencias de los/as repartidores/as en el marco de las relaciones de producción que configuran, analizar los conflictos en los que se forman como “clase” o “sujetos laborales” e identificar si los/as trabajadores/as de plataformas mantuvieron tradiciones de lucha y organización (Cambiasso y Longo, 2013). Los cambios en los procesos productivos y las relaciones laborales en el sector servicios en las últimas décadas han puesto en tela de juicio la práctica hegemónica de negociación por parte de los sindicatos. En el contexto de densidad decreciente de los sindicatos tradicionales y avance de la economía de plataforma, el marco de la pandemia provoca que los/as trabajadores/as busquen nuevas formas de representación. El reflejo de esto último es el método de organización por medio de redes sociales. Este proceso novedoso de organización es un espacio de nuevas experiencias de lucha y organización para los/as trabajadores/as de plataformas. Según Ottaviano et al., (2019), los/as repartidores/as mantienen un grado de activismo y sindicalización con nuevos rasgos. Estas experiencias organizativas ayudan a los/as trabajadores/as de plataformas a formar nuevas significaciones<sup>5</sup> en torno al trabajo.

La noción de experiencia de EP Thompson (1989) permitirá comprender si los/as trabajadores/as de plataforma han desplegado nuevas experiencias de lucha y si han cuestionado la organización sindical como herramienta para la defensa de sus derechos individuales y colectivos.

Ahora bien, pensamos que la noción de experiencia que brinda F. Dubet (2010) se ajusta mejor a los fines del presente Trabajo Integrador Final. Por tanto, se profundizará más en las investigaciones del autor en cuestión. La interpretación sobre la construcción de experiencias laborales no puede desentenderse de las acciones que a diario implementan los/as trabajadores/as de plataformas de reparto. En este sentido, orientar el estudio de las

---

<sup>5</sup> Según Krepki y Palermo (2020) “las significaciones son las explicaciones que los sujetos realizan sobre el universo de sentido que habitan de manera experiencial” (p.3). En relación con los significados acerca del trabajo, Lindon (como se citó en Krepki y Palermo, 2020) considera que se accede a las significaciones escuchando cómo los sujetos otorgan sentido a su propio trabajo dado que estos últimos tienen muchas cosas para decir en relación con las tareas que realizan, a las acciones que ellos mismos emprenden y sobre los procesos que los atraviesan.

experiencias desde el modelo teórico de la Sociología de la Experiencia de Dubet (2010) ayudará a analizar con mayor exactitud las experiencias de los/as repartidores/as en el contexto pandémico debido a su potencial analítico para la comprensión de esta temática en contextos de transformaciones del trabajo.

F. Dubet (2010) considera que el término experiencia es el más acertado para explicar las acciones sociales de las personas dado que éstas no son un conjunto de decisiones racionales, sino que son un grupo de decisiones organizadas por principios heterogéneos y guiadas por diferentes lógicas de acción. La noción experiencia ayuda a entender la posición que asume el actor en la estructura social y cómo éste interpreta y responde a los valores y a las normas que trae consigo esa estructura. F. Dubet (2010) explica lo siguiente:

La noción experiencia es ambigua porque evoca dos fenómenos contradictorios a los que es importante relacionar. En un primer sentido, la experiencia es una manera de sentir, de ser invadido por un estado emocional lo suficientemente intenso como para que el actor, al tiempo que descubre la subjetividad personal, no se sienta ya dueño de sí. De otra parte, la experiencia puede concebirse como la superposición de la sociedad y de la conciencia individual. Entonces, la experiencia es una actividad cognitiva, una manera de construir lo real y, sobre todo, de “verificarlo”, de experimentarlo (p. 86).

Algo interesante de la obra de F. Dubet (2010) es el concepto de experiencia como elemento fundamental para pensar el proceso de subjetivación. Para el autor, tiempo atrás los actores estaban integrados bajo una misma estructura y ésta configuraba las conductas, acciones y percepciones de ellos/as. Sin embargo, la sociedad (esa estructura a la que hace referencia el autor) ha perdido centralidad. Por lo que, F. Dubet (2010) sostiene que, si bien la sociedad impone códigos, símbolos, restricciones, metas y medios, estos no son suficientes para determinar la acción individual, la cual es producida por cada uno a partir de materiales sociales. En efecto, el autor propone el concepto de experiencia social. Para Dubet (2010) la experiencia social “no es una forma de incorporar el mundo a través de las emociones y de las sensaciones, sino una manera de construir el mundo” (p. 86). El autor, incorpora la noción experiencia social para designar las acciones de los sujetos vividas de manera individual, pero influenciadas por lo social. En efecto, para Dubet (2010) la actividad subjetiva de los actores es muy importante.

La sociología de la experiencia social busca definir la experiencia como una combinación de lógicas de acción, lógicas que vinculan al actor a cada una de las dimensiones de un sistema. El actor es llevado a articular lógicas de acción diferentes, y es la dinámica producida por esta actividad la que constituye la subjetividad del actor y su reflexividad (Dubet, 2010, p. 96).

Según explica González (2018), el autor F. Dubet (2010) considera que el cómo actúa cada sujeto debe ser analizado en función de determinadas lógicas de acción<sup>6</sup>, las cuales, establecen órdenes de sentido, significaciones, justificaciones, modos de actuar, que conviven, a veces de forma contradictoria, en cada uno. F. Dubet (2010) propone tres lógicas de acción: integración, estrategia y subjetivación. Bajo estas tres lógicas, los actores constituyen sus experiencias. En síntesis, la sociología de la experiencia busca estudiar la vida social contemporánea partiendo del análisis de las experiencias, las lógicas de acción y las interacciones de los individuos (Martinic y Stecher, 2020).

Ahora bien ¿Por qué nos resulta atractiva la noción de experiencia de F. Dubet (2010)? Porque es una herramienta de análisis que nos permitirá estudiar las conductas y/o lógicas de acción de los/as repartidores/as durante el ciclo pandémico. Nos ayudará a detectar la actividad cotidiana de los actores en el transcurso del ASPO y del DISPO. Podremos conocer sus acciones (vividas de forma individual) y cómo estas fueron influidas por lo social (el contexto pandémico).

Como se explicó en apartados anteriores, las sociedades a través del tiempo van cambiando. Estos cambios repercuten en el ámbito laboral, dando lugar a un sin fin de nuevas actividades laborales. El ejemplo más emblemático, ahora mismo, son las plataformas digitales de trabajo. A raíz de estas transformaciones, los/as trabajadores/as deben realizar un trabajo permanente de adaptación para que su experiencia sea la mejor posible. En efecto, sus lógicas de acción también se ven transformadas. Según sostienen Martinic y Stecher (2020) en contextos de transformación, por ejemplo, como el recientemente provocado por la crisis del coronavirus, las lógicas de acción de los sujetos laborales tienden a disociarse por tanto no logran responder a un principio articulador común. Profundizaremos este tema, en el Capítulo III y en el Capítulo IV.

El surgimiento de las plataformas de trabajo originó una nueva forma de organizar el trabajo por medio de la gestión algorítmica. Ahora bien, la aparición de estas “empresas tecnológicas” (como hacen llamarse) en conjunto con la pandemia provocada por la enfermedad Covid-19 provocaron nuevas formas sociales de vincularse con el trabajo. Ambos acontecimientos generaron que los sujetos laborales utilicen lógicas de acción diferentes

---

<sup>6</sup> Las lógicas de acción operan como explicación o causalidad para la acción. Son las maneras a través de las cuales los actores se definen a sí mismos y al mundo que los rodea (Martinic y Stecher, 2020).

creando de esta forma nuevas significaciones en torno a su trabajo y por supuesto, adquieran nuevas experiencias.

Es importante señalar que para interpretar las experiencias laborales que los/as repartidores/as construyeron durante la pandemia, no sólo es necesario analizar las lógicas de acción empleadas, sino también se debe atender: las características “objetivas” de la plataforma y su forma de organizar el trabajo, las “condiciones” del escenario laboral, las trayectorias de los/as trabajadores/as y sus necesidades en torno al mercado de trabajo. Esto es así porque el concepto de experiencias laborales está vinculado a los binomios: estructura/condicionamiento y subjetivación/acción. En términos generales, esta noción analítica “permite atender las significaciones que producen los sujetos en torno a su trabajo tanto estructuradas como estructurantes del espacio productivo” (Guimet, 2018, p. 375).

### **Diseño metodológico**

El diseño y enfoque metodológico se eligió en función al objetivo general planteado. Nos propusimos describir y analizar las condiciones laborales de los trabajadores y las trabajadoras de plataformas de reparto desde el inicio de la pandemia del Covid-19 (2020-2021) en función de las experiencias laborales de los/as trabajadores/as del Conurbano.

El trabajo de plataforma es un fenómeno relativamente nuevo en nuestro país. Las plataformas conocidas como “austeras” (Srnicsek, 2018) como “PedidosYa” y “Rappi” han llamado la atención por su modelo de negocio, por cómo gestionan la fuerza de trabajo, y por la forma en que se organiza y controla el trabajo. Particularmente, nos llamó la atención la forma en que gestionan la fuerza de trabajo. Quienes trabajan para las plataformas de reparto son considerados/as trabajadores/as independientes ¿Esto qué significa? Que los/as repartidores/as son monotributistas, no se les reconoce una relación laboral formal. Ante la “inexistencia” de una relación laboral formal, estos/as trabajadores/as se quedan sin la protección que les confiere las leyes laborales de nuestro país a todos/as aquellos/as que trabajan de forma registrada. En este contexto, se corren los límites de la jornada de trabajo, no se sabe cuándo comienza y cuándo termina; se desdibujan los límites de la regulación laboral y de la regulación de los mercados de trabajo. La falta de derechos laborales provoca que los/as trabajadores/as repartan sin protección alguna, expuestos a diversos riesgos. Se

entiende que estamos frente a una forma novedosa de explotar la fuerza de trabajo mediada fuertemente por tecnología. Ahora bien, como se dijo, el trabajo de plataformas es algo novedoso en nuestro país. Según la revisión bibliográfica realizada (Del Bono, 2019, 2020, 2022, 2023) (Haidar, 2020) (Bensusán, 2017) (Negri, 2019, 2020) (López Mourelo, 2020) mucho se ha dicho sobre las condiciones laborales en las que trabajan los/as repartidores/as, como así también, se ha escrito demasiado sobre la gestión algorítmica como factor de disciplinamiento. Según Hernández Sampieri et al., (2011) una buena investigación debe ser novedosa. Este objetivo puede ser alcanzado estudiando un tema nuevo, un tema poco profundizado o mediante un estudio conocido, pero abordado desde un enfoque diferente. En nuestro caso, nos decidimos por estudiar las “experiencias laborales” porque es un fenómeno relativamente menos analizado. Además, nos resultó interesante analizar si los/as repartidores/as crean significados en torno a la actividad de reparto, pero, sobre todo, nos pareció importante observar si estos/as construyen experiencias laborales comunes. En una actualidad, donde los límites de las jornadas quedan desdibujados, donde no hay un espacio de trabajo cerrado, donde no existen los tiempos de descanso, es interesante plantearse si los/as trabajadores/as encuentran momentos y/o espacios de creación de experiencias. En síntesis, se eligió la temática de estudio porque creemos que el trabajo de plataforma de reparto trajo consigo nuevas formas de vincularse con el trabajo, por ende, nuevas formas de creación de experiencias.

Creswell (2009) considera importante poner “límites” a los estudios en relación con dos puntos: el tiempo y el espacio. Es decir, se debe especificar en qué momento y en qué ámbito geográfico llevaremos adelante nuestra investigación. Esta delimitación temporal y espacial es necesaria porque el estudio de un tema muy amplio puede complejizar demasiado el proceso de investigación. En cambio, el “recorte” del tema a estudiar brinda la posibilidad al investigador de centrar su atención a un aspecto específico, por ende, brindar una mayor profundidad al estudio. En nuestro caso, nos interesó estudiar las experiencias laborales de los/as repartidores/as de PedidosYa y Rappi durante la pandemia, es decir, durante los años 2020 y 2021. El 20 de marzo del 2020 iniciaba en nuestro país la cuarentena por Covid-19 conocida a nivel nacional como Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO). Con el objetivo de reducir al mínimo posible la circulación de las personas y los contactos estrechos entre las mismas, el aislamiento trajo consigo una serie de restricciones, cuidados y excepciones. Dentro de estas últimas, se ubican un conjunto de trabajadores/as de actividades

que por el carácter “imprescindible” de sus labores fueron declarados “esenciales” y siguieron trabajando, respetando ciertos protocolos de protección. Veinticuatro fueron las actividades consideradas “esenciales”, según el Decreto 297/2020<sup>7</sup>. La actividad de reparto a domicilio de alimentos, medicamentos, productos de higiene, de limpieza y otros insumos de necesidad formó parte de este grupo. En este marco, los/as repartidores/as de PedidosYa y Rappi, sujetos de estudio en el presente trabajo, tuvieron que salir a las calles y continuar con su actividad, en un momento donde la información sobre el virus era escasa. Más adelante, se decreta el Distanciamiento, Preventivo y Obligatorio (DISPO) (Decreto 125/2021)<sup>8</sup>. En ese momento, se flexibilizaron las restricciones con el objetivo de recuperar el mayor grado de normalidad posible en cuanto al funcionamiento económico y social. Cuando inició esta segunda fase, los/as repartidores/as continuaron dentro del grupo de trabajadores/as esenciales. Estudiar sus experiencias laborales durante el ASPO y el DISPO nos permitirá mostrar los cambios que éstos/as han desarrollado para adaptarse a las nuevas circunstancias laborales, la creación o no de nuevos significados en torno al reparto. Además, nos brinda la posibilidad de profundizar los conocimientos teóricos sobre los procesos de construcción de experiencias laborales comunes. Es importante, tener en cuenta que las experiencias no surgen de manera espontánea (Cruz Santana, 2017). Es por ello, que nos resulta enriquecedor, analizar la importancia y el peso de experiencias laborales previas para conocer el por qué trabajaron a lo largo de la crisis de coronavirus y cómo esa vivencia influyó en la constitución de experiencias laborales nuevas.

Por último, cabe aclarar, que elegimos entrevistar a los/as trabajadores/as de plataformas del Conurbano Sur y Oeste ¿Por qué? Porque en su mayoría los estudios se focalizan en los/as repartidores/as de CABA (Beccaria, López Mourelo, Mercer, Vinocur, 2020; Haidar, 2020; Madariaga, Molina, Ripani, Rucci y Vázquez, 2020). Consideramos que el Conurbano abarca una conurbación integrada por ciudades de medio tamaño, más vulnerables que aquellas de la gran ciudad, con otro tipo de posibilidades laborales. Motivo por el cual, nos resultó interesante el estudio de las experiencias laborales de los/as repartidores/as del Conurbano Sur y Oeste. Esta lectura será nuestro pequeño aporte.

---

<sup>7</sup> Decreto ASPO: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042/20200320>

<sup>8</sup> Decreto DISPO: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/241290/20210228>

De acuerdo con todo esto, se consideró oportuno abordar la investigación desde un enfoque cualitativo. Este último, implica un proceso reflexivo e interpretativo de indagación, cuya acción indagatoria, se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y la interpretación y viceversa (Hernández Sampieri et al., 2011). Es un método naturalista e interpretativo; que trata de rescatar la naturaleza de las situaciones tal como suceden e intenta interpretar lo que el sujeto (entrevistado) interpreta del mundo en el que vive, por eso se habla de “interpretaciones de segundo orden”.

Hernández Sampieri et al., (2011) considera que:

El proceso de indagación es más flexible y se mueve entre las respuestas y el desarrollo de la teoría. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal como la observan los actores de un sistema social previamente definido. A menudo se llama holístico, porque se precisa de considerar el “todo” sin reducirlo al estudio de sus partes (p.9).

Siguiendo esta línea de pensamiento, Denzin y Lincoln (1994) argumentan que la flexibilidad del método cualitativo permite al investigador estudiar las cosas en su entorno natural, permitiéndole comprender los fenómenos en términos del significado que las personas les asignan. Además, permite la descripción de rutinas, experiencias y significados en la vida de un individuo. En síntesis, la metodología cualitativa resulta valiosa en nuestra investigación porque proporciona profundidad a la información obtenida, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del entorno, detalles y experiencias únicas (Hernández Sampieri et al., 2011).

Por su parte, el presente Trabajo Final es una investigación de tipo exploratorio. Esto es así porque el problema de investigación elegido “experiencias laborales” es un tema relativamente poco estudiado en el caso de los/as trabajadores/as de las plataformas de reparto. Consideramos este tipo de enfoque porque nos permite familiarizarnos y explorar el tema de estudio con mayor profundidad. Asimismo, nos decidimos por un enfoque descriptivo porque como objetivo nos propusimos describir las “experiencias laborales” de los/as trabajadores/as de plataformas. Este último, nos es útil para especificar las características y rasgos más importantes del fenómeno de estudio. En síntesis, este diseño metodológico, basado y guiado por una lógica inductiva, nos permitirá alcanzar nuestros objetivos.

Por otro lado, en todo proceso de investigación, una parte fundamental del diseño metodológico son las decisiones sobre la selección de casos. En nuestro caso, pensamos que sería adecuado utilizar una selección teórica no probabilística de carácter gradual e intencional ya que no buscábamos extrapolar los resultados a toda una población, por ende, para la selección de nuestros/as entrevistados/as seguimos criterios propios (Marradi, Archenti y Piovani, 2007). Asimismo, nos decidimos por una selección de carácter gradual porque esto nos dio la posibilidad de no determinar la cantidad de entrevistados/as al inicio del trabajo, sino que pudimos entrevistar a la cantidad de personas que creímos necesario en función de la información obtenida y en base a criterios intencionales que propusimos al inicio de nuestro trabajo; cuyas definiciones se lograron teniendo en cuenta cada objetivo propuesto.

Antes de continuar es menester aclarar que nuestro trabajo de campo inició a comienzos del año 2021, precisamente, en el mes de Julio. En el transcurso de ese mismo año me incorporé, como integrante del grupo colaborador (Nodo UNAJ), en el proyecto de investigación “Heterogeneidad estructural y Desigualdades Persistentes en Argentina 2020-2021” correspondiente a El Programa de Investigación sobre la Sociedad Argentina Contemporánea (en adelante PISAC) COVID 19 00014<sup>9</sup>. El proyecto nos permitió sumar experiencia y conocimientos y enriquecer nuestro trabajo de campo.

Para la realización de entrevistas, se utilizó el método bolo de nieve que permite seleccionar entrevistados/as claves y luego, consultarles si conocen a otros/as trabajadores/as que puedan aportar información valiosa y en caso de ser así, contactarlos e incorporarlos al estudio (en caso de que quieran participar). Para establecer los primeros contactos visitamos lugares que suelen frecuentar los/as repartidores/as (locales de comida, restaurantes), conversamos con ellos/as y les entregamos un folleto que contenía el propósito del trabajo y toda la información necesaria sobre la posible entrevista (horarios, método, cuestiones protocolares). Vale aclarar, que el trabajo de campo no fue fácil. Al inicio del año 2021, las restricciones continuaron y las personas seguían con temor de “acercarse” a alguien desconocido y contagiarse. Con lo cual, el proceso de búsqueda se tornó dificultoso. En efecto, se inició una convocatoria “online” que nos permitió acercarnos a más trabajadores/as. La convocatoria consistió en

---

<sup>9</sup> Proyecto PISAC COVID-19 - N° 00014. Investigadora Responsable del Proyecto: Dra. Leticia Muñoz Terra. Investigadora Responsable Nodo UNAJ: Dra. Johanna Maldovan. Lugar de radicación: Universidad Nacional de La Plata.

circular el folleto a través de las redes sociales (páginas y/o grupos de Facebook) de los/as repartidores/as. Se creó una cuenta de correo electrónico para dicho fin.

La entrevista, en los métodos cualitativos de abordaje, es una herramienta típica de recopilación de información. Esta última es una estructura comunicativa, puesto que a través de preguntas y respuestas se logra la construcción de una comunicación y significados sobre un tema (Hernández Sampieri et al., 2011). Esta técnica permite un enfoque más holístico de los fenómenos de investigación, capaz de indagar la gama de significados temáticos desde la perspectiva de los sujetos entrevistados, ya que las entrevistas adquieren una forma de diálogo (Valles, 1999). Es por ello, que decidimos trabajar con esta herramienta.

Se realizaron entrevistas semiestructuradas a dieciséis repartidores/as de plataformas de reparto (seis entrevistas en el marco del presente trabajo y diez entrevistas en el marco del Proyecto PISAC). De esta forma logramos obtener, recuperar y registrar las situaciones guardadas en la memoria de los/as trabajadores/as; además accedimos a información difícil de observar (Sautu, Boniolo, Dalle y Elbert, 2005). Obtuvimos información sobre sus trayectorias y experiencias laborales, organización del trabajo, dificultades propias de la actividad, ingresos y gastos, circunstancias que atravesaron durante la pandemia, percepción de los/as repartidores/as sobre la crisis de coronavirus y sobre las posibilidades realmente existentes para lograr avances en el plano de la organización colectiva.

A continuación, presentamos a los/as entrevistados/as:

**Tabla N°1***Datos referenciados de los entrevistados y las entrevistadas**Entrevistas realizadas TIF (E1 a E6) y Proyecto PISAC (E7 a E16)***Nombre**

<b>Fantasia<sup>10</sup></b>	<b>Edad</b>	<b>Plataforma</b>	<b>Antigüedad</b>	<b>Referencia- Cuerpo del TIF N° identificador</b>
------------------------------	-------------	-------------------	-------------------	--

Gustavo	26	PedidosYa	1 año y medio	E1
Sabrina	43	PedidosYa	2 años	E2
Flavio	44	PedidosYa	1 año y 2 meses	E3
Darío	36	PEYA/Rappi	2 años (R) y 8 meses (P)	E4
Rubén	26	PEYA/Rappi	1 año (R) y 8 meses (P)	E5
Valeria	27	PedidosYa	1 año y 3 meses	E6
Jorge	27	PedidosYa	1 año	E7
Oscar	32	PedidosYa	1 año	E8
Natalia	28	PedidosYa	1 año	E9
Braian	29	Rappi	3 años	E10
Alan	34	PedidosYa	1 año y medio	E11
Gabriel	25	PEYA/Rappi	1 año y medio	E12
Felipe	32	PedidosYa	1 año	E13
Cristian	44	PEYA/Rappi	3 años	E14
Azucena	37	Rappi	1 año	E15

<sup>10</sup> Para respetar el principio de “confidencialidad” acordada con los/as trabajadores/as entrevistados/as, se utilizó nombres de “fantasía”.

---

Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por los/as trabajadores/as entrevistados/as de la organización seleccionada para esta investigación.

Cabe aclarar, que uno de los criterios que tuvimos en cuenta, fue la antigüedad. Al querer estudiar las experiencias laborales durante la pandemia era necesario que los/as repartidores/as tuvieran una antigüedad no menor a un año en el trabajo; que nos dé la posibilidad de preguntarles por el ASPO y el DISPO.

Sumado a esto, se realizaron encuestas “a pie de calle” a través de las cuales se conoció la opinión de los repartidores y las repartidoras de plataformas sobre cuestiones que consideramos claves: organización del trabajo, acción colectiva, vínculo con sus compañeros/as y percepción respecto a la pandemia. Se llevaron adelante una serie de preguntas “abiertas” para que los trabajadores y las trabajadoras expresen su opinión con respecto a las temáticas mencionadas anteriormente. Al igual que a los/as entrevistados/as, también se les explicó que la encuesta tenía un fin académico y que la información sería utilizada de forma anónima. De hecho, se utilizó nombres de fantasía.

## **Tabla N°2**

*Datos de los encuestados y las encuestadas*

---

*Encuestas realizadas*

### **Trabajadores/as**

<b>Encuestados/as</b>	<b>Plataforma</b>	<b>Antigüedad</b>
Trabajador N°1	PedidosYa	1 año y medio
Trabajador N°2	PedidosYa	1 año y tres meses
Trabajador N°3	PedidosYa	1 año

Trabajador N°4	PedidosYa	1 año y 7 meses
Trabajador N°5	PedidosYa	1 año
Trabajador N°6	PedidosYa	1 año

---

Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por los/as trabajadores/as entrevistados/as de las plataformas seleccionadas para esta investigación.

Por último, recurrimos a la técnica observación no participante. Según describe Ruiz e Ispizúa (1989) la observación se lleva a cabo de una forma consciente y sistemática, ordenando las piezas, anotando los resultados, describiendo, relacionando y por, sobre todo, interpretando la información recolectada, captando su significado y alcance. La observación puede ser una poderosa herramienta de investigación social, siempre y cuando, se la oriente a un objetivo concreto. Esta técnica nos permitió incorporar información desde afuera (sin intervenir en el grupo fenómeno de estudio). Además, nos permitió conocer y apreciar el “lugar” de trabajo de los/as repartidores/as y la forma de vincularse entre ellos/as.

Los/as repartidores/as de plataformas utilizan las redes sociales como Facebook e Instagram para mantenerse informados. Ellos/as mismos/as crearon grupos y páginas a través de los cuales intercambian información, dan aviso de alguna situación y se organizan. Para los/as trabajadores/as estos grupos resultan herramientas útiles que utilizan a menudo; al ser esta una característica propia de los/as repartidores/as nos pareció fundamental analizar estos espacios electrónicos. Es por ello, que nos apoyamos en la técnica denominada “etnografía virtualizada”. Hine (2000) considera que la etnografía virtual “se adapta al propósito, práctico y real, de explorar las relaciones en las interacciones mediadas. Además, sostiene que la etnografía virtual permite extraer información útil del investigador en tanto informante, desde una dimensión reflexiva” (p.82). Es decir, que la etnografía virtual nos permitió realizar un estudio detallado de las relaciones en línea ya que Internet no es sólo un medio de comunicación, sino también un artefacto cotidiano en la vida de las personas y un lugar de encuentro que permite la formación de comunidades, de grupos más o menos estables y, en definitiva, la emergencia de una nueva forma de sociabilidad. Esta técnica nos ayudó a conocer los espacios electrónicos que usan cotidianamente los/as repartidores/as, las formas

en que interaccionan entre sí y cómo se organizan por medio de sus grupos. Al mismo tiempo, nos permitió analizar si lo observado en sus páginas electrónicas guarda algún tipo de relación con aquello que observamos fuera de las redes sociales (Ardévol et al., 2003).

Finalmente, todas estas técnicas de recolección de información fueron acompañadas de un relevamiento de bibliografía especializada y periódicos electrónicos. Todas estas fuentes secundarias nos proporcionaron información relevante para nuestro estudio. Con ellas, pudimos conocer cuáles eran las condiciones de trabajo que enfrentaban los/as repartidores/as con anterioridad a la pandemia. Esto nos permitió realizar un análisis de sus condiciones laborales antes y durante la pandemia y logramos observar con mayor exactitud como la crisis de coronavirus influyó en sus experiencias laborales.

## Capítulo II

### El trabajo en las plataformas digitales y su caracterización

Este capítulo está compuesto por dos partes. En la primera parte, se define y clasifica el concepto plataforma digital mediante diferentes tipologías. Esto último, permite caracterizar los modelos de plataforma digitales y observar la fisonomía que adquiere el trabajo en ellas. Particularmente, se profundiza en la noción de plataforma austera (Snicker, 2018). El segundo apartado presenta problemas conceptuales en torno al trabajo de plataformas de reparto. Guiándonos con los objetivos planteados, se presentan aquellos problemas que se consideran más relevantes para nuestro Trabajo Final. Con el desarrollo del presente capítulo, se espera cumplir con el siguiente objetivo específico: describir el modelo de negocio y las nuevas formas de organización y control del trabajo que emplean las plataformas con el fin de explicar las condiciones laborales de los/as repartidores/as.

#### *Clasificación y características de las plataformas digitales*

El surgimiento de las plataformas digitales ha supuesto uno de los cambios más importantes acontecidos en el mundo del trabajo en los últimos años. Se han convertido en una de las vías de acceso a bienes y servicios habituales para los/as ciudadanos/as. Tanto así, que se han vuelto esenciales para gran parte de la economía contemporánea. Su expansión hacia distintos sectores económicos provocó que se comience a hablar de la denominada “economía de plataforma”. A modo de definición preliminar la economía de plataforma refiere aquellos negocios que dependen cada vez más de la tecnología de información, datos e internet para sus modelos de negocio (Srniczek, 2018). Concretamente se definió a la “economía de plataforma” como el modelo en el que una plataforma digital actúa como intermediaria, facilitando la utilización, el intercambio o la inversión de bienes o recursos, entre iguales (particulares o empresas), o entre particulares y empresas, con o sin contraprestación económica. Las plataformas emergieron como un nuevo modelo de negocio, capaz de extraer y controlar una gran cantidad de datos. Según Todolí Signes (2015) fue así como las empresas comenzaron a dirigir sus negocios a la creación de una plataforma digital (página web, *apps*) destinada a la prestación de servicios. Nick Srniczek (2018) las define así:

En el nivel más general, las plataformas son infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen. Por lo tanto, se posicionan como intermediarias que reúnen a

diferentes usuarios/as: clientes/as, anunciantes, proveedores/as de servicios, productores/as e incluso objetos físicos (p.55).

López Mourelo (2020) las define de la siguiente manera “las plataformas son intermediarias dado que median entre la oferta y la demanda, englobando una amplia variedad de servicios que implican la realización de tareas específicas por parte de prestadores, clasificados generalmente como “independientes” (p.15). Entonces, las plataformas digitales son servicios digitales (sitios web o aplicaciones informáticas) que facilitan la externalización de tareas. Éstas son la infraestructura técnica para que los/as solicitantes/as de servicios encuentren trabajadores/as, ubicados/as en diferentes áreas geográficas, para que realicen sus tareas. Al mismo tiempo, “las plataformas permiten a los/as usuarios/as evaluar las tareas terminadas y pagar por los servicios prestados” (Berg et al., 2019, p.4).

Como se explicó anteriormente, las plataformas digitales se presentan bajo múltiples variantes. Existen plataformas de distintos tipos. Encontramos plataformas educativas, sociales y de publicación, audiovisuales, de comercio electrónico, laborales, etcétera. Srnicek (2018) propone algunas herramientas analíticas para pensar las diferencias entre las plataformas y así poder categorizarlas. En efecto, destaca cinco tipos de plataformas digitales: plataformas publicitarias (extraen información de los usuarios, la procesan y luego usan esos datos para vender espacios de publicidad), plataformas de la nube (alquilan hardware y software a otras empresas), plataformas industriales (producen el hardware y software necesarios para transformar la manufactura clásica en procesos conectados por internet, lo que baja los costos de producción), plataformas de productos (transforman un bien tradicional en un servicio y cobran una suscripción o un alquiler) y plataformas austeras (proveen un servicio sin ser dueñas del capital fijo).

¿Qué es lo que las diferencia? Lo que gestionan. Es decir, las plataformas publicitarias gestionan predominantemente información, mientras que, las plataformas austeras gestionan trabajo. Entre los diferentes modelos de plataforma, nos interesan las plataformas laborales, por su importancia para el mundo del trabajo. Por tanto, nos pareció conveniente presentar la forma en que López Mourelo (2020) clasifica las plataformas digitales de trabajo. La autora categoriza a las plataformas digitales de trabajo de acuerdo con la forma en que se gestiona el servicio prestado, esto es, si son virtuales (basados en la web) o basados en la localización.

Los servicios que se brindan a través de las plataformas de trabajo en línea se pueden realizar sin necesidad de que los/as trabajadores/as o clientes/as se desplacen y, por lo tanto, se pueden

ofrecer y solicitar en cualquier parte del mundo. Así, a través de plataformas basadas en la web, organizaciones, empresas e individuos se conectan con numerosos/as trabajadores/as dispersos/as geográficamente para contratar una amplia variedad de servicios que a menudo realizan los/as trabajadores/as desde su hogar. Este es un patrón conocido bajo el nombre “trabajo de crowdsourcing”<sup>11</sup>. En el caso de los servicios provistos a través de una plataforma basada en la geolocalización, las tareas se realizan localmente y, por lo general, a través de aplicaciones (*apps*) que asignan tareas a personas en un área geográfica específica. Entre los tipos más comunes de tareas cubiertas por esta forma de trabajo se encuentran una amplia gama de servicios, a menudo de complejidad baja, como envío, limpieza y reparaciones del hogar, así como servicios de entrega, mensajería y entrega a domicilio. Según describe Diana Menéndez (2019) PedidosYa y Rappi, son un tipo de plataforma que se encuentran nucleadas dentro del grupo “plataformas basadas en la localización” dado que el trabajo es facilitado por la aplicación y es geográficamente limitado.

Por otro lado, estos tipos de plataformas laborales comparten ciertas características entre sí. Todolí Signes (2015) en su texto, menciona algunas características: menor dependencia (las plataformas no necesitan dirigir y supervisar el trabajo realizado, ya que, para tomar decisiones se centran en las opiniones realizadas por los clientes), economías de escala (el negocio depende de los “efectos red” esto quiere decir que las plataformas buscan aumentar el número de usuarios para aumentar de esa forma el valor de la plataforma), negocio global (tienden a ser globales es decir prestar servicios en distintos sectores del mundo y así, ganarse la confianza de varios “clientes”; esta es la forma más sencilla para lograr los “efectos red” y el aumento de usuarios) y algo más que una base de datos (sostienen que son una mera base de datos para no hacerse responsable de los servicios prestados ni de los/as trabajadores/as que utilizan la plataforma). A estas características, Srnicek (2018) le suma dos más. No construyen un “mercado de trabajo” desde cero es decir ellas mismas proporcionan la infraestructura necesaria para la interacción entre diferentes actores y se manejan por medio de “subvenciones cruzadas” es decir mientras que una plataforma reduce el precio de un servicio o producto, otra lo sube. De esta forma, evitan tener pérdidas.

---

<sup>11</sup> El “trabajo de crowdsourcing” se refiere al acto de externalizar tareas entre “un grupo de personas”. Es decir, el “trabajo de crowdsourcing” consiste en tomar una prestación de un servicio, realizada antiguamente por un trabajador/a, y descentralizarla hacia un gran número de personas en forma de convocatoria (Todolí Signes, 2015).

Según Del Bono (2019), el trabajo en las plataformas digitales de reparto plantea una serie de circunstancias preocupantes que requieren formas de regulación apropiadas, ya que crean una combinación de lugares de trabajo no tradicionales, uso intensivo de la tecnología y, a menudo, arreglos contractuales informales y precarios. Como se dijo previamente, existen modelos de plataformas diferentes las cuales realizan varias actividades y responden a orientaciones de negocios diversas. Nos interesa conocer la forma que adopta el trabajo que se desarrolla en las plataformas, fundamentalmente, en las plataformas de reparto. Estas últimas, son denominadas por Snicker (2018) como plataformas “austeras”. A lo largo del trabajo se utiliza el apelativo, plataformas “austeras”, para referirse a PedidosYa y Rappi.

Ahora bien ¿Qué son las plataformas austeras? “Son aquellas que proveen un servicio y se distinguen de las demás por operar a través de un modelo “hiperterciarizado” de la fuerza de trabajo” (Srnicsek, 2018, p.72). Las plataformas de reparto, como PedidosYa y Rappi, se nuclean bajo esta categoría. Estas últimas, no son dueñas de autos ni bicicletas, pero si del activo más importante: la plataforma de software y el análisis de datos. No es extraño que las plataformas solo sean dueñas de un activo, dado que, éstas tienen por objetivo reducir a un mínimo los activos de los que son propietarias y obtener ganancias mediante la mayor reducción de costos posibles (Del Bono, 2022). De hecho, las plataformas austeras consiguen “deslaborizar” el trabajo de las personas que trabajan para ellas considerándolos/as “socios/as” y así evitar sus obligaciones como “empleadoras”. Es por ello, que Srnicsek (2018) sostiene que éstas plataformas son “tristemente célebres por la subcontratación de sus trabajadores”. En los siguientes apartados profundizaremos en las características de este tipo de plataformas y de sus trabajadores/as.

### ***Características de los/as trabajadores/as de plataformas de reparto: una mirada a sus trayectorias laborales***

Es un hecho que, desde la instalación de la primera plataforma de reparto en nuestro país, el crecimiento e integración de los servicios de plataformas digitales fue convirtiéndose en el sistema de consumo y comercialización más demandado. Al igual que la expansión de las plataformas de reparto como modelo de negocio, también ha ido creciendo la cantidad de personas que trabajan como repartidores/as (Ros, Linne, Monteverde y Lombardi, 2021). Uno de los problemas estructurales del trabajo en plataformas de reparto es la dispersión geográfica y alta rotación de los/as repartidores/as. Las plataformas pueden desvincular a

los/as trabajadores/as sin causa ni aviso previo. Para las plataformas de reparto la falta de trabajadores/as no es un problema ya que si necesitan “personal” el algoritmo sube la tarifa automáticamente atrayendo nuevos prestadores de servicio (Ottaviano et al., 2019). La entrada y salida continua de trabajadores/as en las plataformas de reparto genera un obstáculo para determinar cómo está conformada la población de repartidores/as. Otro de los elementos que se ha destacado como obstáculo para precisar el perfil sociodemográfico del trabajador/a de plataforma, es que la actividad de reparto no está alcanzada por las estadísticas oficiales por lo que es difícil establecer con exactitud las características y la cantidad de personas que trabajan para las plataformas (Madariaga et al., 2019). A continuación, se presentarán algunas características de los/as repartidores/as de CABA. Para ello, nos apoyaremos en tres autores que trabajaron en sus informes con trabajadores/as de plataformas de reparto que desempeñan la actividad en el ámbito de Ciudad de Buenos Aires (Madariaga et al., 2019; López Mourelo, 2020 y Haidar, 2020).

Madariaga et al., (2019) en su informe para el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (en adelante CIPPEC) concluyó que la población de los/as repartidores/as, antes de la pandemia, se encuentra mayormente conformada por personas jóvenes, cuya edad promedio es de 38 años. Además, destacó que el trabajo de plataforma se encuentra altamente masculinizado ya que 4 de cada 5 trabajadores/as son hombres. En cuanto al nivel educativo, la mayoría de los/as encuestados/as un 90% de ellos/as para ser más precisos, finalizó sus estudios secundarios. Asimismo, los resultados de su estudio demuestran que más del 20% de los/as trabajadores/a es de origen inmigrante. Por otro lado, otra de las características de sus encuestados/as es que el 30,2% tiene como motivación principal para trabajar en las plataformas la posibilidad de obtener un ingreso más.

Por su parte, López Mourelo (2020) en su estudio de las plataformas digitales de reparto, consideró que los/as trabajadores/as de reparto se caracterizan por ser en su mayoría hombres, jóvenes, inmigrantes, con estudios secundarios. Los datos de este informe abarcan un período pre-pandémico y pandémico, aun así, guardan cierta relación con los resultados de Madariaga et al., (2019). Sin embargo, la diferencia entre ambos informes se encuentra cuando indagan sobre la motivación que tienen los/as repartidores/as para insertarse en la actividad. Mientras que, para Madariaga et al., (2019) es obtener un ingreso extra, para López Mourelo (2020) la inserción a la actividad está motivada por la imposibilidad de encontrar otro empleo (50% de los/as encuestados/as respondió de esta forma).

En esta línea y con resultados similares, Haidar (2020) considera que la población específica de repartidores/as, durante la pandemia, es en su mayoría masculina, joven, inmigrante con estudios superiores. Uno de los datos que agrega Haidar (2020), que nos pareció interesante, es la antigüedad de los/as trabajadores/as de plataformas de reparto. Específicamente, un tercio del total comenzó a trabajar en las plataformas de reparto a partir del ASPO. En ese período, la gran mayoría de los/as encuestados/as mantenía el trabajo de reparto como única fuente de ingresos. Esta es una de las grandes diferencias con el informe de Madariaga et al., (2019). Este último informe mencionado (trabajado en 2019) mostraba que había más repartidores/as, hasta ese entonces, que complementaban el *delivery* con una ocupación principal. Debido a las restricciones impuestas en el período de cuarentena, muchas personas se quedaron sin trabajo y encontraron en las plataformas de reparto una oportunidad de salir adelante; fue considerado para ellos/as como una actividad de “refugio” (Haidar, 2020).

Estos informes, nos ayudan a tener una visión general de las características de los/as repartidores/as de CABA, antes y durante la pandemia. Sin embargo, cabe aclarar, que estos informes han trabajado con muestras acotadas y sus resultados no terminan siendo representativa de la población total de repartidores/as.

La cantidad de trabajadores/as que se inscribieron en las plataformas de reparto durante la pandemia, aumentó. Justamente, los/as entrevistados/as (en su mayoría) comenzaron a trabajar como repartidores/as durante el ASPO y mantuvieron la actividad a lo largo del DISPO. A continuación, hacemos una presentación de las características sociodemográficas de los/as trabajadores/as entrevistados/as, luego una presentación de sus trayectorias en el reparto y finalmente, una descripción de sus trayectorias laborales previas. Como se dijo al comienzo del presente trabajo, el objetivo del Trabajo Integrador Final está destinado a aportar información sobre el trabajo de plataformas de reparto del Conurbano. Es por ello por lo que, en su mayoría, entrevistamos trabajadores/as del Conurbano Sur y Oeste.

Fueron 16 los/as trabajadores/as entrevistados/as. De la cantidad mencionada, 13 eran varones y 3 eran mujeres. Al momento de las entrevistas, los/as repartidores/as tenían entre 26 y 46 años. Según se estimó, la edad promedio se situaba en los 32 años. La mayoría, tiene entre 26 y 30 años, solo 7 superan los 31 años. De la cantidad total de entrevistados/as, 15 de ellos/as eran argentinos y tan solo 1 era de origen inmigrante (venezolano). En cuanto al nivel educativo, 10 de los/as repartidores/as tenía secundario completo, sólo 3 no pudieron

completar los niveles de educación media. En tanto el resto (3), contaba con estudios superiores. Deteniéndonos en su estado civil, 3 de los 16 entrevistados/as estaban casados. En tanto el resto, se encontraban en pareja (concubinato) o eran solteros. En suma, sólo 6 trabajadores/as tenían hijos. En cuanto a la composición del hogar, 6 de los/as entrevistados/as vivían solos y los 10 restantes compartían el hogar con alguien más (mamá, papá, abuelos/as, hermanos/as, tíos/as, esposos/as, hijos/as). Por su parte, 7 de los/as trabajadores/as alquilaban un lugar para vivir y el resto tenía casa propia o vivía en el hogar familiar.

Ahora, focalizamos en la trayectoria de los/as trabajadores/as en el reparto. La mayoría de ellos/as comenzó a trabajar para las plataformas a raíz de la pandemia, solo tienen una antigüedad de 1 año trabajando en PedidosYa o Rappi (las entrevistas fueron realizadas en el año 2021, o sea que comenzaron a trabajar en el año 2020- año en que se decreta la pandemia). Sólo 5 de los/as entrevistados/as contaba con una antigüedad mayor. El trabajo de plataforma de reparto, para la mayoría de los/as entrevistados/as (13), era su única fuente de ingresos. Sólo 3 trabajadores/as contaban con una ocupación principal la cual complementaban con el *delivery*. Cabe destacar, que estos/as 3 entrevistados/as comenzaron a trabajar en las plataformas de reparto porque sus trabajos principales fueron afectados por la pandemia (reducción de horas de trabajo, reducción de sueldos). En tanto el resto (13), que mantiene el reparto como único trabajo, 10 de ellos/as comenzaron a trabajar porque se quedaron sin empleo producto de la pandemia y sólo 3, comenzaron por un motivo ajeno a la crisis de coronavirus (estudios, cómo razón principal).

Si profundizamos en sus trayectorias laborales previas, la mayoría de los/as entrevistados/as siempre trabajó en sectores económicos signados por niveles de elevada precariedad. Los sectores económicos más mencionados, fueron: gastronómico, servicios y comercio. Algunos/as han trabajado, por largos períodos, en restaurantes y casas de comidas. Otros/as han trabajado en comercios atendiendo al cliente o de forma tercerizada, para empresas de servicios de mantenimiento. Inclusive, hay quienes trabajan como *deliverys* de algún lugar: como pizzerías. En su mayoría, realizaban estos trabajos de forma no registrada, lo que en el cotidiano se llama “en negro”. Según nos describieron en sus respectivas entrevistas, las condiciones de trabajo no eran las mejores: largas jornadas de trabajo, sueldos bajos que no alcanzaban para satisfacer necesidades básicas, etcétera. Esto último, fue uno de los motivos que los llevó a valorar “positivamente” algunos aspectos del trabajo de reparto. Más adelante, profundizaremos en ello. Aquellos/as, que presentaron trayectorias laborales previas en el

sector formal, describieron que las condiciones laborales eran relativamente mejores que las que ofrecía el trabajo de reparto. Pero estos/as, conformaban la minoría. Estos/as últimos/as, fueron quienes sintieron la pandemia como un quiebre, porque los obligó a perder “estabilidad” y adaptarse a una forma de trabajar diferente. En sus relatos, manifestaron sentimientos de angustia, estrés e incertidumbre al referirse al período pandémico. Con relación a sus experiencias laborales prepandémicas, podemos decir, que estas han combinado etapas de desempleo, inactividad, contratos atípicos, pertenecientes en su mayoría al sector informal de la economía (Ros et al., 2021).

Ahora bien, para ir cerrando, en relación con sus experiencias laborales pandémicas podemos decir que nos encontramos con experiencias signadas por la necesidad de salir adelante. Como se dijo más arriba, la pandemia afectó a todos/as los/as entrevistados/as (en distinto grado). Los llevó a atravesar una situación de vulnerabilidad- desocupación, bajos ingresos- que los obligó a trabajar en una actividad (reparto) que no les ofrecía mejores condiciones laborales (comparando con sus trabajos previos); no les quedó más que aceptarlas porque la necesidad fue más grande. En este apartado no profundizaremos sobre sus experiencias pandémicas porque las mismas serán desarrolladas en los Capítulos III y IV.

### ***PedidosYa y Rappi: organización del trabajo y condiciones laborales***

Las plataformas digitales de reparto ofrecen a sus usuarios servicios como la entrega de productos o servicio de mensajería a domicilio. Estos servicios se solicitan a través de aplicaciones (*apps*) y son proporcionados por diferentes repartidores/as<sup>12</sup>. Las plataformas de reparto designan a los/as trabajadores/as los pedidos en función de su ubicación y les retribuyen la tarea realizada mediante el pago de una tarifa fija que ellas mismas determinan (López Mourelo, 2020).

Diana Menéndez (2019) en su texto describe cómo es el proceso para comenzar a trabajar en las plataformas. Los/as repartidores/as, que recorren las calles realizando las tareas asignadas, ingresan a la plataforma de forma sencilla. Se inscriben en la página web correspondiente, cargan una serie de datos solicitados y quedan a la espera de la “aceptación”. Eso sí,

---

<sup>12</sup> Con relación al reparto tradicional, el reparto mediante aplicaciones trajo consigo numerosas novedades. Las plataformas para ofrecer estos servicios no realizan ninguna inversión (no tienen lugar físico de trabajo ni entregan las herramientas de trabajo). Asimismo, multiplican los canales de publicidad y ofrecen un sin ningún tipo de límites y lo mejoran mediante un sistema de asignación de pedidos. Por último, “las plataformas acceden a la información de sus clientes (gustos/preferencias) lo cual les facilita el desarrollo de diferentes estrategias de mercado y modificar el servicio en función de las necesidades de sus clientes” (Berg et al., 2019, p. 6).

algunos/as deben inscribirse en el régimen del Monotributo. Esto último, para algunos/as de los/as entrevistados/as más que nada para aquellos/as que trabajaban en el sector formal de la economía, fue una situación compleja. Según describieron, para ellos/as fue un mundo “nuevo” del cual tuvieron que aprender. Una vez que fueron aceptados/as participan de una jornada de capacitación, alquilan sus mochilas con el logo de la plataforma elegida y están listos para comenzar a trabajar. Como sabemos, el Monotributo es una modalidad unificada y simplificada de impuestos orientada a trabajadores/as independientes de menores ingresos. Las plataformas exigen esto a sus repartidores/as ya que éstas no reconocen ningún tipo de relación laboral para con ellos/as, los/as considera trabajadores/as independientes. De hecho, una vez que son dados de alta, los riesgos de la actividad corren por cuenta de los/as repartidores/as. Esto último, se describe y se acepta entre los/as entrevistados/as, después de todo “es lo que hay” y no se valora con negatividad porque prima lo ventajoso que resulta comenzar a trabajar, rápidamente, cuando la necesidad apremia.

En el Conurbano, ámbito geográfico en el que se centra este estudio, una de las plataformas de reparto que opera es PedidosYa. Esta última, es una plataforma multinacional creada en 2010 en Uruguay. Dio sus primeros pasos en Montevideo, pero rápidamente logró expandir su modelo de negocio a países vecinos tales como: Brasil, Chile y Argentina. En el año 2011, esta plataforma “austera” (Snicker, 2018) logró constituirse como sociedad anónima.

La plataforma a través de su página web se define y describe cómo funciona.

Somos la empresa de tecnología líder en Q-Commerce y *delivery* en toda América Latina. Una plataforma digital simple, práctica y sin costo adicional que permite a los usuarios elegir su plato o productos favoritos dentro de miles opciones disponibles y realizar su pedido a través del sitio web o las aplicaciones para iPhone y Android. PedidosYa conecta a quien quiere un producto, con quien lo quiere vender y con quien lo quiere entregar bajo la premisa de rapidez y sencillez, evolucionando hacia el Quick Commerce que se basa en satisfacer las expectativas de los usuarios centrándose en la conveniencia y eficiencia (PedidosYa, página web)<sup>13</sup>.

PedidosYa, al igual que otras plataformas de reparto, se nutre de este discurso de ser simplemente “intermediarias” para no reconocer la relación de dependencia que tienen con sus trabajadores/as. Según informa la plataforma de reparto en su página web, los “riders” (nombre que recibe quién trabaja para PedidosYa) utilizan una aplicación de administración, llamada “RoadRunner”. Cuando arrancan su día de trabajo deben loguearse en esta *app* y esperar que les llegue la notificación de un pedido. Cuando ésta llega, ellos/as deciden si lo

---

<sup>13</sup> Página oficial de PedidosYa: <https://www.pedidosya.com.ar/about>

aceptan o no (el rechazo de un pedido tiene sus consecuencias). En caso de aceptarlo, se dirigen al local para retirar el pedido. Una vez que lo tienen en su poder, se dirigen a la ubicación que les marca la *app* para hacer entrega del pedido. Cuando entregan el pedido al cliente, deben informar a la *app*. Así, sucesivamente. La aplicación “*RoadRunner*” no solo es utilizada por los/as repartidores/as para loguearse. En la misma, pueden gestionar sus turnos de trabajo, ubicación y demás información útil durante la jornada laboral. Según informa PedidosYa en su página web, los/as trabajadores/as tienen total libertad para organizar su trabajo. De acuerdo con los/as entrevistados/as, esto no es “tan” así. Desde el comienzo, las plataformas son las que organizan los turnos y zonas donde ellos/as pueden repartir. En función de eso, ellos/as eligen. Como ha sido ampliamente estudiado, la realidad es que las plataformas hacen uso intensivo de las nuevas tecnologías para gestionar el trabajo por completo (asignar pedidos y turnos, determinar la retribución, supervisar y controlar el trabajo).

Otra de las plataformas que funciona en el Conurbano es Rappi (en menor medida que PedidosYa, ésta suele estar más presente en CABA). La plataforma fue fundada en 2015 en Bogotá por Simón Borrero, Sebastián Mejía, Felipe Villamarín y Juan Pablo Ortega. En 2018, la plataforma desembarcó en nuestro país. Hoy Rappi opera en 9 países de toda América Latina y está presente en más de 220 ciudades. La plataforma brinda una amplia gama de servicios, que van desde ordenar productos en menos de 10 minutos hasta tener una cuenta bancaria digital con tarjeta en la puerta de tu casa en cuestión de “segundos”. Para trabajar en Rappi, los/as repartidores/as deben ingresar a la página web<sup>14</sup> de la plataforma y llenar la planilla de inscripción con los datos personales correspondientes. Se pueden inscribir todos/as aquellos/as que posean algún vehículo, licencia de conducir, documentación del vehículo actualizada y un dispositivo móvil. Una vez que fueron aceptados/as, al igual que los *riders*, deben participar de una jornada de capacitación y deben descargarse la *app* “SoyRappi” para comenzar a trabajar.

Como podemos observar, ambas plataformas ofrecen a sus trabajadores/as una forma similar de inscripción. Ahora bien, nos detendremos en la forma en que las plataformas de reparto organizan el trabajo. Estas últimas, cuentan con un sistema de asignación de turnos. Las plataformas designan a cada trabajador/a un día de la semana para que puedan acceder a la

---

<sup>14</sup> Página oficial Rappi: <https://about.rappi.com/>

aplicación y así seleccionar un turno de trabajo. Ahora bien, las plataformas asignan ese día teniendo en cuenta los puntos que haya obtenido el repartidor o la repartidora en la semana de trabajo. Esto último, lo determinan en función de sus sistemas de evaluación. Quién obtuvo mayor cantidad de puntos, es quién comienza a elegir los turnos de trabajo y es quién tiene más posibilidad de elegir turnos de trabajo que más les convenga en función de sus otras responsabilidades. En tanto el resto, debe elegir entre los turnos que sus compañeros/as de trabajo hayan dejado libres. Además, quienes obtuvieron puntuaciones altas no solo pueden reservar los turnos primeros, sino que, además, tienen otros beneficios, como, por ejemplo: elegir horarios donde la demanda es alta (Darricades y Fernández Massi, 2021). Además, las plataformas ubican a sus repartidores/as en un “*ranking*”. Para ubicarlos consideran diferentes factores: cancelación de pedidos, horas trabajadas, cancelación de turnos, opiniones de los/as clientes/as, etcétera. Los/as entrevistados/as expusieron que, si te ubican en el último nivel del *ranking*, es una dificultad porque no conseguís buenos horarios de trabajo y, por ende, los ingresos no son tan buenos. Además, con relación al *ranking*, agregaron que hay una diferencia entre las plataformas. Mientras que PedidosYa es más estricto con el *ranking*, Rappi no lo es tanto. De hecho, subir de *ranking* en Rappi es mucho más sencillo, logras manejarte. Mediante esta forma de organizar el trabajo, las plataformas se aseguran de que los/as repartidores/as trabajen largas jornadas en busca de una buena posición.

Este control constante y la precisión que ejercen las plataformas sobre los/as repartidores/as, son algunos de los motivos por los que el trabajo de plataformas de reparto es asociado a una forma de trabajo precario. A estos motivos, se le suma una más: la variabilidad de los ingresos. Los ingresos que perciben los/as trabajadores/as son inestables, no cuentan con un “sueldo básico”. Las plataformas, así como organizan los turnos de trabajos, también organizan la retribución. Esta última, se parece al pago a destajo ¿Cómo es el pago a destajo? El pago a destajo consistente en remunerar a los/as trabajadores/as por unidad de obra realizada. Del Bono (2019) explica en su texto el mecanismo de retribución que ofrecen las plataformas:

Las plataformas pagan a los/as repartidores/as solo por cada pedido que llega efectivamente al cliente. Cuando un cliente hace una compra abona a través de la aplicación el precio del producto más el envío, el 100% del costo del envío pertenece al repartidor y las plataformas reciben de los comercios adheridos una comisión por venta. Los ingresos exactos son difíciles de estimar ya que varía según el tipo de servicio, los días de la semana, las horas pico, la ciudad, el *ranking*, las tarifas fijadas por las plataformas (p. 5).

Según los/as entrevistados/as, los ingresos son inestables dependen de muchos factores: cantidad de horas trabajadas, beneficios que las plataformas lancen, vehículo utilizado, kilómetros realizados, etcétera. La variabilidad del ingreso es uno de los elementos que no es valorado positivamente por los/as repartidores/as, los relatos reflejan cierto “estrés” e “incertidumbre” de no saber cuánto van a ganar en determinada semana y si les alcanzará para pagar las deudas: alquileres, cuota de universidad, etcétera. Más allá de esto, para ellos/as las plataformas constituyen una oportunidad de obtener un ingreso único o complementario y aliviar su situación económica. Mucho más, durante la pandemia.

En el afán de obtener mayores ingresos, los/as repartidores/as trabajan a un ritmo acelerado. En las calles podemos ver, repartidores/as en autos, motos, bicicletas a velocidades elevadas para entregar los pedidos en tiempo récord. Es la forma que encuentran para poder entregar la mayor cantidad de pedidos (obtener mayores ingresos) y además evitar sanciones de las plataformas. Según se refiere en las entrevistas, “hay mucha inconsciencia, muchos pasan semáforos en rojo, tren con barreras bajas, después terminan mal” (*Gustavo, zona oeste, 26 años, terciario completo, docente, PedidosYa trabajo complementario- en adelante E1*). Nuestro trabajo de campo, como se dijo al comienzo del presente trabajo, nos dio la posibilidad de visitar los lugares que suelen frecuentar los/as repartidores/as. Pudimos observar, que tratan de no “distraerse” con nada y no demorarse demasiado en las entregas. Esta forma de trabajar, motivada por las plataformas mediante los sistemas de evaluación, hace que los/as trabajadores/as sean blancos fáciles tanto de accidentes como de robos. De hecho, antes y durante la pandemia las noticias sobre los accidentes y los robos a repartidores/as eran recurrentes. En las entrevistas, cuando consultamos sobre las condiciones de trabajo, uno de los problemas más mencionados era esto: la inseguridad y la incertidumbre de trabajar en la calle. Como sabemos, no solo trabajan muchas horas en la calle a un ritmo acelerado, sino que además las plataformas no les ofrecen los elementos de protección necesarios, todo debe salir de sus bolsillos. En la necesidad de “guardar” los ingresos, hay quienes prefieren no comprar cascos, tobilleras, etcétera. Realmente, son trabajadores/as expuestos a muchos riesgos laborales. Este punto será profundizado en los capítulos restantes ya que nos permitió desarrollar el tema principal del presente trabajo: la experiencia laboral en pandemia.

Todo lo mencionado con anterioridad, demuestra por qué las condiciones laborales del trabajo de reparto son caracterizadas como precarias. En la pandemia, esto ha sido profundizado, tal como veremos en el Capítulo III.

### ***Gestión algorítmica: elemento disparador de las diversas problemáticas del trabajo de plataformas de reparto***

Las plataformas digitales de trabajo “se alimentan de los datos, se automatizan y organizan por medio de algoritmos formalizados a través de relaciones de propiedad impulsadas por modelos comerciales; y gobernadas a través de términos y condiciones fijados por las propias plataformas” (Venier, 2021, p. 162). Asimismo, las plataformas trajeron consigo una forma de organizar el trabajo por medio de algoritmos; forma que recibió el nombre de “gestión algorítmica”. Podemos pensar en esta última, como un sistema de definición de trabajo en el que los trabajos humanos se asignan, optimizan y evalúan a través de algoritmos. De acuerdo con esto último, podemos ver que la gestión algorítmica se encuentra estrechamente relacionada con el proceso de trabajo a tal punto que se conforma como sustento del modelo de negocio de las plataformas de reparto. Para Möhlmann y Zalmanson (como se citó en Tenconi, Torres, Vaccari, Herrero y Graña, 2021) la gestión algorítmica puede ser definida como “prácticas de supervisión, gobernanza y control llevadas a cabo por algoritmos” (p.10). Según Ros et al., (2021) la gestión algorítmica permite el monitoreo y evaluación continua del comportamiento de los/as trabajadores/as a través de propios estándares y comentarios de los/as clientes/as, toma de decisiones automatizada sin revisión alguna e interacción de los/as empleados/as únicamente con la interfaz con poca oportunidad de negociación. Esta nueva forma de gestionar el trabajo permite a las plataformas de reparto controlar casi todos los aspectos del trabajo e inclusive obtener datos para evaluar y calificar el desempeño de sus repartidores/as (González Orge, 2021). En este marco, Mora Navarro (2021) sostiene que el control algorítmico puede eliminar a la supervisión humana en el ámbito laboral. La gestión algorítmica, a diferencia de la tradicional, permite la recolección de datos automatizada. A partir de esta información, las plataformas de reparto pueden observar el comportamiento de los/as repartidores/as y en función de esto, establecer gestiones personalizadas destinadas a cada uno/a de ellos/as. El seguimiento continuo del comportamiento de los/as trabajadores/as es uno de los atributos novedosos de la gestión algorítmica. Además, este nuevo tipo de gestión permite a las plataformas evaluar a los/as trabajadores/as cotidianamente en tiempo real. Según nos comentaron los/as entrevistados/as, ni siquiera pueden “parar” a comprarse

una gaseosa porque las plataformas continuamente los controlan y si detectan que están “parados” comienza a sonar la aplicación determinando que deben seguir trabajando.

A su vez, la gestión algorítmica permite una toma de decisiones automática, es decir, la aplicación se guía por parámetros preestablecidos y decide en función de ellos. Si la plataforma indicó que al primer pedido no aceptado el repartidor o la repartidora no puede trabajar por media hora, en caso de que esta situación se dé, la aplicación procederá a actuar de esa forma. Cabe destacar, que la intervención “humana” en este tipo de gestión prácticamente es nula. Los/as trabajadores/as están en contacto con un sistema abstracto (“soporte”, según dicen) que intenta dar respuesta a sus problemas. Sin embargo, según los testimonios de los/as entrevistados/as pocas veces está presente. He aquí la razón por la cual se considera que los/as trabajadores/as tienen escasas oportunidades de brindar su opinión. La “retroalimentación” entre trabajador/a-empleador/a, necesaria en una empresa tradicional, es inexistente en el trabajo de reparto digital. En base a esto, se puede decir que las condiciones laborales (tan cuestionadas desde la literatura) de los/as repartidores/as están determinadas por algoritmos. Toda la información que recopilan las plataformas de reparto le sirve para organizar el trabajo (designación de turnos, determinación de premios y castigos). De cierta forma, la gestión por algoritmos de los procesos de trabajo en las plataformas está teniendo implicaciones para los derechos de los trabajadores y las trabajadoras además de posibilitar un camino hacia una elevada precariedad laboral (Madariaga et al., 2019). Según Arias, Diana Menéndez y Haidar (2020) a partir de Möhlmann y Zalmanson (2017) los algoritmos funcionan velozmente y de forma oculta, en la práctica las reglas que los rigen no se especifican ni muestran. Como se viene explicando, las plataformas controlan, evalúan, castigan y “desvinculan” a los/as trabajadores/as, pero no se hacen cargo de ello y sostienen que son los “algoritmos” los que se encargan de esas tareas. La gestión algorítmica es uno de sus argumentos para sostener la idea de que son simples intermediarias. Sin embargo, la gestión algorítmica da cuenta de la existencia de relación laboral entre repartidores/as y plataformas.

Según Arias et al., (2020):

El algoritmo constituye una forma de gestionar la fuerza de trabajo orientada a encubrir la relación laboral y a precarizar las condiciones de trabajo de modo tal de sostener un sistema expulsivo de trabajadores que permita reforzar la idea de la inexistencia de tal relación (p. 7).

Si bien es cierto, creemos que los algoritmos no son el problema, ni la tecnología es el elemento disparador de las problemáticas que emergen de este nuevo mundo laboral. El problema es que se utilizan para intensificar el trabajo y explotar a trabajadores/as que no tienen otras ofertas de trabajo y encuentran en las plataformas de reparto un “refugio”. En cierta forma creemos que el ocultamiento de la relación laboral dependiente, las malas condiciones laborales, está relacionado con esta nueva forma de gestionar el trabajo. Sumado a esto, el otro factor que motiva a que suceda esto es el desentendimiento por parte del Estado que no termina de resolver la naturaleza de la relación laboral: repartidor- plataforma.

### ***El trabajo en las plataformas de reparto y su regulación laboral***

El modelo de negocio más exitoso del siglo XXI es el modelo de plataforma. Son tres los elementos que nos ayudan a entender el modelo de negocio de las plataformas de reparto. Uno de los elementos, es el “efecto de la red”. Las plataformas austeras (Srnicsek, 2018), como PedidosYa y Rappi, no cuentan con activos (no poseen los bienes típicos para realización de la actividad) o sea que ofrecen un servicio sin ser dueñas del capital fijo (lugar de trabajo o herramientas). El valor de la plataforma tiene que ver, entonces, con la cantidad de usuarios que la utilizan. Otro de los elementos, es el uso que hacen de las “inversiones financieras” para financiarse. Las plataformas no buscan beneficios simplemente buscan aumentar el valor de la plataforma por medio de la cantidad de usuarios/as que la utilizan y así, conseguir nuevos financiamientos. Es importante enfatizar en que este tipo de plataformas no sé financian en el mercado real sino en el financiero por medio de rondas de financiación en busca de un solo objetivo: lograr una posición monopólica (Del Bono, 2022). El último elemento que nos permite entender el modelo de negocio de las plataformas de reparto, y en el cual vamos a profundizar, es el concepto de trabajador independiente. El principal negocio de las plataformas es el de ser simplemente “intermediarias”. Un negocio establecido mediante el cobro de comisiones o tarifas a los “prestadores/as” de servicio que utilizan la *app* para brindar servicios a los/as usuarios/as de la plataforma. Se trata de un modelo en el que se desconoce el vínculo laboral con quién trabajan para ellas, corriendo por cuenta de los/as repartidores/as la provisión de las herramientas de trabajo. En efecto, Battistini y Carmona (2021) consideran que las plataformas implican una disrupción de la relación empleado-empresario. De esta forma, las plataformas externalizan sus obligaciones y responsabilidades en sus trabajadores/as. Sin relación contractual, sin salario, horarios y lugares fijos de trabajo, sin protección social, seguro de salud o accidentes, las plataformas crean una forma de trabajo

inestable. Según De Stefano (2016, como se citó en Negri, 2020) el modelo de negocio de las plataformas forma parte del proceso hacia la casualización laboral. Además, de esta forma, logran “desvalorizar” el trabajo de quienes reparten considerándolos simplemente “socios/as”. El modelo al que apostaron las plataformas esconde toda una trama de eufemismo: libertad por control algorítmico, términos y condiciones de usuario por derechos laborales y emprendedor por trabajador (Diana Menéndez, 2019). Es decir, el ocultamiento de la relación laboral permite a las plataformas de reparto sostener su modelo de negocio (mediante la reducción de los costos laborales), pero ¿A costa de qué? De la pérdida de derechos de quienes trabajan para ellas.

Lo cierto es que hay varios elementos que dan cuenta de la existencia de una relación laboral entre quienes reparten y quienes solamente se consideran “intermediarias”.

Las relaciones laborales son aquellas que se fundamentan en tres elementos: el trabajo, el sueldo y el proceso productivo. En este sentido, las relaciones laborales se dan entre dos personas; el trabajador o la trabajadora aporta el trabajo y el empleador o la empleadora es quién aporta el sueldo y el proceso productivo. Además, las relaciones laborales se rigen por un contrato de trabajo que sirve para regular las condiciones laborales. Esto forma parte de lo que en el capítulo I llamamos “trabajo clásico” (de la Garza, 2010). El argumento de las plataformas es que son simplemente intermediarias, ahora bien, teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado ese argumento queda debilitado. Esto es así porque el “sueldo” (retribución en este caso) y el proceso productivo (determinación de turnos, obligatoriedad de aceptar todos los pedidos, supervisión y sanciones) están a cargo de las plataformas (como vimos manejan todos esos puntos por medio de la gestión algorítmica). Ahora, el “prestador/a de servicio” (según llaman a los/as repartidores/as) es quién aporta su fuerza de trabajo. Además, si bien no hay un contrato en términos “clásicos”, existe un acuerdo de “términos y condiciones” que regula el proceso productivo. Siguiendo la línea de pensamiento de autores como Del Bono (2019, 2020) y Negri (2019), se entiende que los/as repartidores/as si bien gozan de libertad a la hora de decidir qué cantidad de horas trabajar no dejan de formar parte de un sistema que organiza su trabajo y por supuesto, su retribución. Cabe destacar que la naturaleza de la relación laboral entre empresa y trabajadores/as está determinada por la forma en que se desarrolla dicha relación y no por los términos y condiciones que la plataforma exige al inicio de la relación (Negri, 2020). Los/as trabajadores/as de plataformas de reparto, no pueden quedar en una “zona gris” de trabajo porque son varias las razones que dan cuenta

de la existencia de una relación laboral. La naturaleza del vínculo que se establece entre la plataforma y los/as repartidores/as es controversial y ha sido motivo de varios debates entre académicos y juristas de trabajo sobre la mejor forma de regular dicha actividad. Hay quienes piensan que los/as trabajadores/as deben ser declarados trabajadores dependientes y, por ende, incluirlos dentro de la LCT N° 20744. En caso contrario, hay quienes creen que las particularidades de la actividad deben ser respetadas y se deben regular por medio de un estatuto profesional que acapare cada una de esas particularidades (Arias et al., 2020). Más allá de todos los debates que surgieron, la realidad es que en nuestro país no se avanzó demasiado sobre el tema.

La pandemia evidenció aún más el “limbo jurídico” en el que se encuentran estos/as trabajadores/as. A consecuencia de varias movilizaciones que realizaron los/as trabajadores/as de plataforma, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) ha elaborado un proyecto de ley que crea un estatuto especial para regular las relaciones laborales de las empresas dedicadas al reparto y entrega de productos que utilizan plataformas digitales, con los trabajadores y las trabajadoras que emplean para realizar tales repartos. Este proyecto lleva por título: “*Estatuto del Trabajador de Plataformas Digitales Bajo Demanda*”<sup>15</sup> (N° IF-2020-30383748-APN-DGDMT#MPYT). El objetivo del proyecto era supuestamente lograr regularizar las condiciones laborales de ese colectivo de trabajadores/as altamente precarizado por las empresas que administran tales plataformas. Este proyecto de Ley, establecía en el artículo 11: la elaboración y organización de un sistema de registro simplificado de las relaciones de trabajo de plataformas digitales. Ottaviano, asesor legal de la Asociación de Personal de Plataformas (APP)<sup>16</sup>, entiende que este proyecto no fue un avance sino un retroceso con relación al reconocimiento de algún tipo de vínculo laboral entre las partes (ni siquiera incluyó modificaciones en la LCT N° 20744) (Filipetto y Romano, 2020). Igualmente, el proyecto quedó en suspenso, jamás llegó al Congreso de la Nación.

Más allá del proyecto de ley fallido en CABA, según nuestro relevamiento periodístico<sup>17</sup>, particularmente en la Provincia de Buenos Aires, varios Tribunales emitieron su sentencia y

---

<sup>15</sup> <https://www.hcdn.gob.ar/proyectos/textoCompleto.jsp?exp=0821-D-2020&tipo=LEY>

<sup>16</sup> La Asociación de Personal de Plataformas, creada en 2018, ha sido la primera asociación del país y de América en pedir su inscripción formal, ante la Secretaría de Trabajo de la Nación para realizar la inscripción, para representar a los trabajadores del sector.

<sup>17</sup> <https://www.gba.gob.ar/trabajo/noticias/tres-tribunales-distintos-confirmaron-las-sanciones-de-trabajo>  
<https://www.iproup.com/innovacion/17040-apps-de-delivery-fallo-indica-que-repartidores-deben-ser-contratados>  
<https://www.pagina12.com.ar/385773-otro-fallo-contra-las-plataformas>

resolvieron que el vínculo existente entre las empresas que utilizan plataformas digitales para el reparto de alimentos u otros productos y los/as repartidores/as es exclusivamente de carácter laboral, por ende, deben aplicarse las normas del derecho laboral. Entre dichas sentencias, cabe destacar la del Tribunal de Trabajo N°1 de la provincia de Buenos Aires<sup>18</sup>. En el año 2021 dio a conocer un fallo en el que confirma la relación de subordinación entre los/as repartidores/as y PedidosYa. En junio de ese mismo año, luego del fallo, el Ministerio de Trabajo ratificó una multa por varios millones contra la plataforma de reparto en cuestión (Mussi, 2021)<sup>19</sup>. Esto es un avance mínimo ¿Por qué? Porque la situación laboral de los/as repartidores/as todavía forma parte de un debate abierto. Más allá de estos pequeños avances, todavía no se logró el reconocimiento de la relación laboral de los/as repartidores/as.

Como venimos viendo desde el Capítulo I, el mundo del trabajo cambió. Para analizar y describir los trabajos de hoy no se puede recurrir a categorías analíticas como la de “trabajo clásico” (de la Garza, 2010). Así como estos cambios que ha experimentado el trabajo, no nos permite utilizar nociones “clásicas” para determinar la naturaleza de las relaciones laborales de estos novedosos trabajos del siglo XXI, tal como es el caso del trabajo de plataformas, tampoco se deberían de utilizar criterios tradicionales para analizar la relación entre: repartidor y plataforma. Esta última, se apropia de estos conceptos y aprovecha las posibilidades de las nuevas tecnologías para enmascarar esas notas de subordinación, alegando que no supervisan ni controlan el trabajo (Del Bono, 2019). Como se pudo ver en el apartado anterior, esto no es así. La gestión algorítmica no solo es utilizada para programar y dirigir el trabajo, sino también para controlar todo el trabajo.

Queda claro, que se debe trabajar sobre la forma en que se debe regular esta actividad. Ya no se puede ver trabajadores/as en las calles sin ningún tipo de protección. Sea cual sea la forma en que se regule la actividad, esto es si es por medio de la LCT N° 20744 o un estatuto, lo cierto es que debe ofrecer a los/as trabajadores/as buenas condiciones de trabajo: sueldo básico, elementos de protección, etcétera. Creemos, además, que la regulación de la actividad

---

<https://sputniknews.lat/20211125/tribunal-argentino-confirma-multa-contra-empresa-de-reparto-a-domicilio-pedidos-ya-1118660523.html>

<sup>18</sup> Caso REPARTOS YA S.A. S/ APELACIÓN DE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA. Recuperado de [https://agenciadelplata.info/wp-content/uploads/2021/11/Sentencia\\_primera\\_instancia\\_REPARTOSYA\\_261122021.pdf](https://agenciadelplata.info/wp-content/uploads/2021/11/Sentencia_primera_instancia_REPARTOSYA_261122021.pdf)

<sup>19</sup> IProfesional. Recuperado 25 noviembre de 2021 de <https://www.iprofesional.com/legales/352563-fallo-clave-contra-pedidos-ya-debera-pagar-millonaria-multa>

también permitirá resolver las dificultades que tienen hoy en día estos/as trabajadores/as para organizarse colectivamente. Esto último, será profundizado en el Capítulo IV.

### Capítulo III

#### **El trabajo de reparto durante la pandemia ¿Cómo afectó la crisis a las plataformas y a sus trabajadores/as?**

En este capítulo, se buscará analizar el trabajo de reparto en el contexto de pandemia. Se propone dar cuenta cómo influyó la pandemia en las condiciones de trabajo de los/as repartidores/as. En primera instancia, se lleva adelante un análisis de la actividad y la situación de las plataformas y de los/as trabajadores/as en pandemia, en el ámbito de Ciudad de Buenos Aires. Para ello, nos apoyamos en fuentes secundarias: informes e investigaciones y periódicos electrónicos. En segundo lugar, por último, se analiza la situación de los/as entrevistados/as del Conurbano durante la pandemia. En efecto, trabajamos con los resultados de nuestro trabajo de campo. Entonces, este capítulo busca cumplir con el siguiente objetivo: describir cómo afectó la crisis de coronavirus a la actividad de los/las trabajadores/as de reparto del Conurbano e identificar las problemáticas emergentes desde su declaración como trabajadores esenciales. De esta forma, se podrá tener un análisis de las condiciones laborales de los/as trabajadores/as durante el ASPO y el DISPO; detectando cambios y continuidades.

#### ***La expansión de las plataformas en pandemia y el retroceso de las condiciones laborales de los/as trabajadores/as de CABA***

La pandemia provocada por el Covid-19 y la consiguiente crisis sanitaria, social y económica ha facilitado en gran medida la expansión, tal vez incluso la aceleración, del proceso de construcción de los mercados de reparto (Arias, Bordarampé, Haidar, Diana Menéndez y Pérez, 2021; Del Bono 2023). En el 2020, año en el que inicia la crisis de coronavirus, nuestro país presentaba un nivel de desocupación del 11% y una subocupación del 15, 1%. Además, presentaba un 33,1% de la población económicamente activa (PEA) realizando trabajos informales. En este contexto, las plataformas de reparto se volvieron un refugio laboral para personas que han perdido su empleo o vieron reducidos sus ingresos (Arias et al., 2021). Debido a las restricciones, las personas no podían salir de sus casas y los locales gastronómicos estaban impedidos de abrir sus puertas al público por lo que tuvieron que

recurrir a las plataformas de reparto para satisfacer sus necesidades. En efecto, el modelo de negocio de las plataformas se potenció y creció abruptamente.

Según se expone en una nota del diario Clarín, los cuatros primeros meses de aislamiento sirvieron para que se expandieran las plataformas de reparto. De hecho, se multiplicó la demanda de pedidos, ampliaron las zonas de entrega y la cantidad de comercios que utilizan el sistema de entrega de las plataformas (creció un 50%). Además, hubo una reducción del número de compañías en el mercado. Todo empezó en octubre del 2020 con la partida de Uber Eats, luego continuó con la decisión estratégica de la plataforma Delivery Hero, dueña de PedidosYa y Glovo, de fusionar ambas plataformas y dejar operando en el mercado la que dispone de mayor clientela: PedidosYa, en este caso. De hecho, esta última pasó a dominar el mercado de reparto. Las plataformas consiguieron enormes beneficios económicos durante la crisis económica (Gil, 2020)<sup>20</sup>. PedidosYa, por ejemplo, logró expandir la red de comercios adheridos a la plataforma (incluyó en su listado farmacias, supermercados, cafeterías), inaugurar supermercados y cocinas “fantasmas”<sup>21</sup> propias, concretar una alianza con la tarjeta Visa fomentando la inclusión financiera y digital y lanzó su propia billetera virtual “PedidosYa Pay”<sup>22</sup>(Bravo Tejeda, 2021)<sup>23</sup>. En tanto Rappi, creó el servicio de mensajería e inclusive, el servicio destinado a las tele-consultas médicas gracias a su alianza con la plataforma digital ŪMA<sup>24</sup> (Najle, 2020)<sup>25</sup>.

La crisis de coronavirus no sólo reflejó el crecimiento de las plataformas de reparto sino también la expansión de su estrategia; la diversificación de la actividad y el aumento de su base de clientes (Del Bono, 2022). Durante la pandemia, las plataformas han demostrado su

---

<sup>20</sup> Clarín. Recuperado 20 julio de 2022 de [https://www.clarin.com/zonales/app-delivery-50-comercios-repartidores-aislamiento-web-0\\_pR\\_HfUbj.html](https://www.clarin.com/zonales/app-delivery-50-comercios-repartidores-aislamiento-web-0_pR_HfUbj.html)

<sup>21</sup> Las cocinas fantasmas son locales que las plataformas ofrecen a los restaurantes para que estos puedan elaborar sus productos (Del Bono, 2022). Lo novedoso es que las cocinas no disponen de mesas y meseros (como los restaurantes típicos) son lugares que cuentan con perfil en la aplicación de PedidosYa para que a través de ella los restaurantes puedan ofrecer sus productos. Es más, los restaurantes deben acondicionar las cocinas con los elementos necesarios (cocineros, equipos) para llevar adelante la producción. Suelen no tener una ubicación “bien” definida por eso reciben el nombre de “cocinas fantasmas”.

<sup>22</sup> Es una función que tiene la plataforma, para que el usuario pueda acumular sus créditos y cupones y luego, utilizarlos como medio de pago en pedidos y/o servicios en la aplicación.

<sup>23</sup> Ecommerce News. Recuperado 6 octubre de 2021 de <https://www.ecommercenews.pe/comercio-electronico/2021/pedidosya-visa.html>

<sup>24</sup> ŪMA es una plataforma digital dedicada a la telemedicina. Tiene como objetivo principal proporcionar un acceso ágil, seguro y de calidad a los servicios de salud, combinando tecnología y telemedicina.

<sup>25</sup> InfoNegocios. Recuperado 16 abril de 2020 de <https://infonegocios.info/plus/rappi-y-uma-se-unen-para-brindar-asistencia-medica-gratuita-y-virtual-durante-la-cuarentena>

capacidad de adaptación e innovación modificando sus modelos de negocio brindando servicios nuevos y adaptados, e implementando programas orientados a aliviar el impacto de la crisis entre quienes interactúan a través de ellas (Madariaga et al., 2020). La pandemia, entonces, se convirtió en el catalizador que posibilitó la consolidación del modelo de negocios de las plataformas de reparto. Sin embargo, la crisis no significó lo mismo para los/as repartidores/as. Según el informe de Beccaria et al., (2020) las plataformas enviaron a sus trabajadores/as certificados para que puedan circular, ofrecieron capacitaciones virtuales sobre higiene y seguridad en el trabajo y prácticas de distanciamiento social, proveyeron a sus repartidores/as de elementos de cuidado personal (alcohol en gel y barbijos), establecieron nuevos protocolos de entrega para evitar el contacto estrecho con los/as clientes/as y ofrecieron a quienes se contagiaron un resarcimiento económico por no poder “asistir” al trabajo. Sin embargo, en realidad, esto resultó limitado. La entrega de kits de higiene resultó escasa, los protocolos de entrega estaban destinados al cuidado del cliente/a más que nada, la ayuda económica, en caso de contraer el virus, se dio en algunos casos (Haidar, 2020). A estas problemáticas debemos sumarle, que la situación legal de estos/as trabajadores/as no está resuelta, por lo que, no contaron con ingresos mínimos, ni cobertura frente a enfermedades y/o accidentes. Todo esto se exacerbó en el contexto de la pandemia. La demanda de trabajo aumentó y se vio reflejado en una clara intensificación del trabajo (Arias et al., 2021; Haidar, 2020). Entonces, los riesgos principales que se han agravado con la pandemia, el crecimiento de la actividad y la intensificación del trabajo fueron: accidentes de tránsito, asaltos y robos de vehículos, miedo a contagiarse, cansancio físico, desvinculaciones sin justa causa (Henry, Kohen, Korinfeld, Lualdi, Neffa y Padrón, 2020). Es decir, la situación de precariedad de la actividad ya existía, y con el aumento de la intensidad del trabajo aumentaron los riesgos habituales. A pesar de los beneficios obtenidos por las plataformas durante la crisis, siguieron apostando a su modelo y estrategia de negocio: diversificación, reducción de costos laborales y uso intensivo de la mano de obra. Según pudimos interpretar del informe de Arias et al., (2020) las plataformas, trasladaron los costos de la crisis a los/as trabajadores/as al explotar efectivamente la imagen de los/as trabajadores/as independientes y fortalecer los controles.

Los cambios producidos en las dinámicas de trabajo producto de la pandemia, no fueron del todo positivos para los/as trabajadores/as de plataformas (Haidar, 2020). De hecho, a lo largo de la pandemia, los/as repartidores/as demandaban mejoras en sus condiciones laborales.

En este sentido, se recupera una nota publicada el día 10 de mayo de 2020 del sitio web LATFEM:

Estxs trabajadorxs invisibles, que no cuentan con derechos laborales, ni salarios mínimos, ni pagos justos, deben arreglárselas durante la cuarentena para trabajar y no enfermarse [...]. En la secuencia de paros, movilizaciones en caravana, comunicados que se vienen emitiendo desde que comenzó el Covid-19, las principales exigencias son el reconocimiento como trabajadorxs, y no “falsos autónomxs”, el aumento del 100% en el monto por pedido realizado y la entrega de elementos de seguridad e higiene por parte de las empresas (Valencia Castro, Hidalgo Cordero, Partenio, 2020)<sup>26</sup>.

En el contexto de encierro y aislamiento, el reparto cobró un nuevo peso social; fueron los/as trabajadores/as los que salieron a las calles para satisfacer las necesidades de los demás. Sin embargo, esto cerró una enorme contradicción dado que se reconoció esencial a una actividad realizada por trabajadores/as precarizados/as, desprotegidos/as y expuestos/as a diversos riesgos (a los cuales se le suma el riesgo de contagio) (Filipetto y Romano, 2020). Se disfrazó la flexibilización laboral de “heroísmo”.

Las condiciones laborales de los/as repartidores/as fueron las mismas al principio y al final del ASPO, no hubo mejoras pese al reclamo de los/as trabajadores/as. Durante la etapa de DISPO el trabajo de plataformas de reparto siguió siendo esencial, dinámico y atractivo para muchas personas que continuaban desempleadas. En tanto, la situación de los/as repartidores/as, no presentó cambios. De hecho, la falta de elementos de protección, los bajos ingresos, la falta de seguros contra accidentes, entre tantas otras cosas, continuaron siendo circunstancias con las que tenían que lidiar los/as repartidores/as día a día. Se han encontrado varios periódicos electrónicos<sup>27</sup>, que dan cuenta de esta situación. Las demandas de los/as repartidores/as se nucleaban en torno a dos ejes: aquellas relativas al ingreso percibido (tarifas, propinas, beneficios) y otras vinculadas a la mejora de las condiciones laborales (entrega de elementos de protección, desvinculaciones arbitrarias, cancelación de pedidos, mal funcionamiento de la *app*). En definitiva, hubo cambios en las dinámicas de trabajo, pero

---

<sup>26</sup> LATFEM. Recuperado 10 mayo de 2020 de <https://latfem.org/quien-se-mueve-mientras-te-quedas-en-casa-la-romantizacion-del-delivery-en-tiempos-de-pandemia/>

<sup>27</sup> <https://prensaobrero.com/sindicales/primer-movilizacion-de-repartidores-del-2021>  
<https://estadodealerta.com.ar/este-jueves-paran-los-repartidores-de-pedidosya-y-rappi-por-un-aumento-de-100-en-sus-comisiones/>  
<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/incremento-repartidores-delivery-dia-madre.html>  
<https://www.pagina12.com.ar/264507-coronavirus-paro-de-repartidores>

no en las salariales. Esto es algo que se mantuvo en los períodos mencionados (ASPO y DISPO).

En conclusión, en base a lo expuesto en este apartado, encontramos que los/as repartidores/as durante la pandemia no obtuvieron mejoras económicas y su situación laboral siguió sin ser resuelta.

### ***Condiciones de trabajo de los/as repartidores/as del Conurbano durante la pandemia***

Las condiciones de trabajo de los/as repartidores/as de plataformas suelen ser caracterizadas como precarias. Como se vio en el apartado anterior, éstas se tornaron aún más inestables durante la pandemia. A continuación, se describirán las condiciones de trabajo de los/as repartidores/as entrevistados/as, para ello utilizaremos las entrevistas realizadas durante el trabajo de campo. Entonces, es a partir de la percepción de los/as trabajadores/as, que se buscará describir las condiciones de trabajo, además, analizar la vinculación de éstas con sus propias experiencias laborales. Según Neffa (2002) las condiciones de trabajo comprenden diferentes dimensiones: organización y contenido del trabajo, duración y configuración del tiempo de trabajo, sistemas de remuneración, ergonomía, transferencia de tecnologías, modo de gestión de la fuerza de trabajo, servicios sociales y asistenciales y posibilidad de participación de los trabajadores en el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo (en adelante CyMAT). A partir de nuestro trabajo de campo, pudimos obtener información sobre algunas de las dimensiones de las CyMAT recientemente expuestas: jornada del trabajo, ingresos y seguridad en el trabajo.

### ***Los meses más duros del confinamiento: entre la desesperación por quedarse sin trabajo y la incertidumbre de no saber qué hacer***

La pandemia sumó serias dificultades y obstáculos a la ya compleja situación del país; los impactos sociales y económicos profundizaron la situación de vulnerabilidad social que venía atravesando la sociedad argentina. Una de las medidas que adoptó el Gobierno Nacional para evitar la propagación del virus, fue el ASPO. La cuarentena ha permitido que la curva de contagios permanezca aplanada durante varias semanas, pero también generó que algunas

actividades laborales sean declaradas no “esenciales”, lo que llevó a que muchas personas se quedaran sin su fuente de trabajo. Si bien la pandemia afectó a toda la sociedad, lo cierto es que impactó más en aquellos grupos que se vieron afectados por las restricciones y que ya venían atravesando una situación de vulnerabilidad y/o de bajos ingresos (Díaz Langou, Della Paolera, Karczmarczyk y Kessler 2020). Dentro de esos grupos, se encuentran los/as trabajadores/as entrevistados/as.

El inicio de la pandemia fue duro para los/as repartidores/as de plataformas. No significó para todos/as lo mismo, pero sí los/as movilizó a todos/as porque influyó en su vida cotidiana. La cuarentena fue un período caracterizado por la incertidumbre y la ansiedad de no saber “qué hacer”.

En principio fue bastante duro el tema laboral. Los cambios también que hubo en la familia, porque nos tuvimos que mudar a un lugar que por ahora no es tan cómodo. Y también nos agarró cuando habíamos decidido incorporar a nuestra familia a nuestro sobrino. Y bueno, sí, fue un poco duro a nivel económico. Pero bueno, ahora saliendo adelante (*Natalia, zona sur, 28 años, secundario completo, ex empleada de comercio, PedidosYa único trabajo- en adelante E9*).

Un cambio en todo, es decir, tengo hijos así que los nenes están acá en casa. Económicamente, también. Yo perdí un trabajo, yo estaba trabajando de repartidora y estaba trabajando en una casa de comidas, en una pizzería, de recepcionista y bueno, cerró, y cuando volvió todo, cerró definitivamente... Con respecto, a lo que es la familia y todo eso de que uno no se podía ver, fue difícil la pandemia... Cuando se anunció el cierre total hasta julio- agosto, creo que eso fue como una primera etapa, de incertidumbre más que nada. Después como que vino un poquito más la calma. Pero creo que hasta julio-agosto, fue bastante complicado (*Azucena, zona CABA, 37 años, secundario completo, ex empleada de una casa de comidas, Rappi único trabajo- en adelante E15*).

El período de cuarentena fue para muchos/as un período angustiante y desesperante. Algunos/as de los/as entrevistados/as no continuó con su ocupación porque la misma fue afectada por las restricciones. Mientras que otros/as, siguieron trabajando, pero vieron afectados sus ingresos y/o su forma de organizar el trabajo. Para quienes se quedaron sin su fuente de trabajo, la pandemia significó un quiebre (Del Bono, 2023).

Oscar (repartidor de PedidosYa) se desempeñaba como cajero en una cafetería ubicada en el Aeropuerto de Ezeiza. Trabajaba de forma registrada; sueldo fijo, obra social, aportes jubilatorios y seguridad en el trabajo. Al momento de las restricciones más duras de la pandemia se queda sin trabajo (su empleador realiza recortes de personal). El jefe le comenta

la situación de la empresa y le ofrece llegar a un acuerdo. Oscar, con algunas deudas que saldar y una familia a la cual sacar adelante, acepta la indemnización ofrecida. Si bien, le sirvió la suma obtenida lo cierto es que no le solucionó su vida. Tuvo que irse a vivir nuevamente con su madre porque no podía pagar el alquiler. Esto significó un quiebre para él.

Uno se fue hace muchos años ya y tener que volver es como algo mentalmente muy fuerte... La pandemia por ese lado golpeó muy fuerte... Intentamos mantener la estructura familiar lo más entera posible para que eso no cause ningún problema extra ya propio de la convivencia... Ahora soy parte de una estructura más grande que antes dependía de mí, de mi pareja y punto ahora no (*Oscar, zona sur, 32 años, secundario completo, ex gastronómico y estudiante, PedidosYa único trabajo- en adelante E8*).

Jorge (repartidor de PedidosYa) trabajó seis años para una fábrica de vidrios de forma registrada. A raíz de la pandemia, se queda sin trabajo. Para él fue duro enfrentar su nueva realidad. En su relato, deja claro que el cambio le resultó complejo ya que a lo largo de seis años trabajó para la misma empresa, para la misma persona. Comenzar de cero, en medio de una crisis y de puras restricciones es algo que le causó demasiado estrés. La pérdida de trabajo la sintió como un quiebre en su trayectoria laboral.

Me quedé sin trabajo y todo eso me costó, encima todo el tema de la pandemia me costó salir adelante digamos porque yo trabajé seis años en una fábrica de vidrio 6 años ¿viste? Cómo que me costó igual sigo intentando dejar CV en fábricas. Ojalá encuentre algún trabajo, lo estoy buscando hasta el día de hoy (*Jorge, zona sur, 27 años, secundario completo, ex operario, PedidosYa único trabajo- en adelante E7*).

Oscar y Jorge tuvieron que comenzar a buscar trabajo. Ambos coincidieron que ya de por sí no es tarea sencilla encontrar un trabajo, muchísimo menos lo fue en medio de una pandemia donde la oferta de trabajo era escasa porque muchas actividades fueron declaradas no esenciales y la demanda de trabajo era demasiada “muchas gente buscando trabajo, estaba muy complicada la mano” (*E7*). Fue un tanto desesperante para ambos. Por su parte, Jorge se encontraba alquilando solo y necesitaba dinero para continuar viviendo allí. En tanto Oscar, jefe de familia, no sólo debía satisfacer sus necesidades sino también la de su esposa (desempleada también a raíz de la pandemia), su sobrino y la de su hija recién nacida.

Por otro lado, quienes pudieron continuar con sus actividades no consideraron el período de pandemia como una “amenaza” concreta a la supervivencia, pero sí les generó miedo y angustia. Algunos testimonios que reflejan esta situación:

En mi caso fue casi igual porque yo estaba trabajando de limpieza, no en PedidosYa todavía. O sea, no me afectó en nada en mi trabajo porque seguí trabajando como normalmente lo hacía... Fue cambiando. Al principio no sabíamos mucho qué pasaba ni nada, era como miedo... Te decían “anda a hacer esto” y listo. Con la pandemia, teníamos más cuidado. Andábamos con alcohol, con guantes, todo el equipo preparado para la pandemia (*Felipe, zona CABA, 32 años, secundario completo, ex empleado de limpieza, PedidosYa único trabajo- en adelante E13*).

Particularmente la pasé bastante bien. Me trató mal por ahí en algunos momentos. Pero en general la pasé bastante bien. Por la calle desierta. Por las facilidades para trabajar. Al principio, como te decía, fue angustiioso. Después, cuando me fui acomodando, en realidad fue bastante cómodo. Pero bueno, sí, varió. Varió paso de la angustia por no saber lo que pasaba a la angustia por cómo viven los demás. Por cómo la pasaban otros (*Cristian, zona CABA, 32 años, secundario completo, ex empleado de limpieza, PedidosYa único trabajo- en adelante E14*).

La irrupción del coronavirus no significó un quiebre para quienes pudieron mantener su trabajo ya que continuaron con su vida normal. Quizá, tuvieron que reconvertirse en teletrabajadores o, en muchos casos, adaptarse a la nueva forma en que su trabajo se organizó. Es por ello, que sus relatos no estuvieron cargados de sensaciones de desesperación, sino más bien, de aceptación. Es entendible porque en ningún momento de la pandemia, ni siquiera durante el ASPO, vivenciaron esa situación de no poder trabajar, de no poder obtener ingresos para garantizar la reproducción básica. Las consecuencias económicas en sus hogares no fueron abruptas como en las casas de aquellas personas que de un día para otro se vieron desempleadas.

En medio de la pandemia hubo un problema de reorganización en la docencia, pasar de lo presencial a lo virtual... Uno ya está acostumbrado a lo presencial y tiene todas las herramientas, prácticas. Yo siempre que comienzo una clase nueva es mucho más fácil para mí porque ya es prácticamente mecánico y entiendo. Ahora con todo lo virtual empezar una nueva clase no fue lo mismo. Aprender todo lo que es la plataforma (refiriéndose a la plataforma educativa utilizada para enseñar) y yo no estoy acostumbrada a corregir tanto y ahora que fue virtual pilas para corregir. Son muchísimas más horas (*Valeria, zona oeste, 27 años, terciario completo, docente y estudiante, PedidosYa trabajo complementario- en adelante E6*).

... Me molestaba el uso del barbijo. No se podía salir, pero yo con el trabajo por suerte pude salir, no me sentí tan encerrado. O sea, en el tema de salir no tuve tanto problema, pero sí en el estudio que se me complicó un poco. Pero de a poco estamos saliendo a flote (*Gabriel, zona oeste y CABA, 25 años, secundario completo, ex delivery de un local, PedidosYa y Rappi único trabajo- en adelante E12*).

No solo contamos con testimonios de personas desempleadas producto de la pandemia y de personas que pudieron mantener su trabajo. Además, entrevistamos trabajadores/as que ya se encontraban desempleados/as desde antes de la pandemia. Rubén (repartidor de PedidosYa y Rappi) al momento de la crisis se encontraba desempleado. Precisamente, desde septiembre del 2019. La cuarentena, en ese sentido, no fue un detonante en su vida laboral porque hace tiempo venía atravesando esa situación de desempleo, una clara situación de vulnerabilidad.

Para todos fue algo nuevo. Yo no tenía algo preestablecido al comienzo de la pandemia a diferencia de todas las personas que tenían un trabajo, tenían la vida armada, digamos les cambió. O sea, pude conseguir este trabajo de repartidor. Digamos, que me sirvió de algún modo porque no estaba trabajando y vi esta oportunidad y bueno me vino bien (*Rubén, zona oeste y CABA, 26 años, secundario incompleto, ex barrendero, PedidosYa y Rappi trabajo complementario- en adelante E5*).

Ninguna etapa de la pandemia fue atravesada por Rubén de forma angustiante y/o desesperante. No vivió los meses más duros de confinamiento como aquellos/as que se quedaron sin trabajo abruptamente, en ese sentido, la pandemia no lo “sorprendió”. Al contrario de los demás entrevistados/as, él consideró que la pandemia le sirvió de algún modo porque consiguió el trabajo de reparto.

Como dijimos al comienzo de este capítulo, la pandemia para los/as entrevistados/as no significó lo mismo. Nos encontramos con personas distintas, con realidades distintas. Cada uno atravesó la pandemia de forma diferente, la transitaron como pudieron; los afectó en distintos niveles. Para nosotros, fue importante conocer cómo los trató el ASPO y el DISPO a los/as trabajadores/as porque nos permitió conocer sus experiencias laborales. Cabe destacar, que, si bien encontramos algunas diferencias entre sus relatos, la mayoría describe el advenimiento de la pandemia como un período negativo, donde primó más la necesidad, que el miedo al coronavirus. Más adelante profundizaremos sobre esto.

### ***Condiciones de trabajo en las plataformas ¿Qué significaron para los/as trabajadores/as las apps de reparto durante la cuarentena?***

El mundo del trabajo entró en un nuevo periodo de crisis y transformaciones regresivas, aún peores que las seguidas a la crisis financiera del 2008 (Ernst y López Moureló, 2020). Como se comentó en el apartado anterior, la pandemia afectó a todos/as los/as trabajadores/as, en

distinto grado, pero en todos/as causó consecuencias ¿Quiénes fueron los más afectados? Posiblemente, aquellos/as que trabajaban en empleos informales y de baja calificación. Fueron quienes estuvieron más expuestos a perder el trabajo, fueron quienes dejaron de percibir ingresos de un momento a otro, fueron quienes no recibieron ayudas estatales como el Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP) etcétera. Según un informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (en adelante CEPAL) y la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT) (2021) el empleo en el comercio (restaurantes, hoteles), la industria manufacturera, el sector gastronómico, el sector servicio, el trabajo por cuenta propia, fueron los sectores más golpeados por las medidas de contención del Covid-19. Los/as entrevistados/as, en su mayoría, formaban parte de estos sectores.

Flavio (repartidor de PedidosYa), antes de la pandemia, trabajaba para una remisería ubicada en Quilmes. Según nos contó, la remisería cerró cuando inició el ASPO. Fue entonces que decide iniciar los trámites para comenzar a trabajar como repartidor.

Trabajaba de remis. Pero bueno... con el tema de inicio de la pandemia, el remis cerró. Tuve que salir a buscar alguna otra alternativa y bueno esta fue una de las alternativas... La remisería actualmente está trabajando, pero por Whatsapp, o sea, el lugar físico para el trabajo ya no está abriendo más. Se reúnen en un punto en específico, en alguna estación de servicio o en su casa o algo ahí cerca de donde está la cartera de clientes y bueno ahí suelen hacer los viajes (*Flavio, zona sur, 44 años, secundario incompleto, ex remisero, PedidosYa único trabajo*- en adelante E3).

Obviamente, al cerrar la remisería se queda sin trabajo y, por tanto, sin ingresos. Al encontrarse trabajando de forma no registrada, no recibió ayuda de parte de los jefes de la remisería, ni ayuda del Estado. Tuvo que buscar otra alternativa de trabajo, en sí, tuvo que afrontar solo la situación de desempleo. El remis pertenece al sector servicios, sector caracterizado por la informalidad. Es un segmento, tradicionalmente, afectado por las fluctuaciones del mercado y la concentración de sectores económicos. Se sabe que la aparición de las plataformas como Uber, Didi, Cabify afectó a varios sectores encargados de ofrecer el servicio de transporte. La situación, prepandémica, ya de por sí era mala y la cuarentena, terminó con la agudización de las bajas que venía atravesando.

El remis ya venía medio complicado, lo que es el tema trabajo, bajo bastante y bueno con la pandemia aún peor (E3).

Es por ello, que Flavio a pesar de que la remisería reinició la actividad decidió no volver.

Las medidas de contención del Covid-19 habrán afectado en mayor o menor grado a los/as trabajadores/as entrevistados/as, pero no dejó de trastocar la vida de cada uno/a de ellos/as. En este escenario de pérdidas sin precedentes (laborales, económicas, familiares) es que las plataformas de reparto aparecían ante los/as entrevistados/as como la mejor opción para paliar las consecuencias de la cuarentena (Del Bono, 2023). La actividad de reparto de plataformas fue declarada una actividad esencial desde el momento en que se decretó el ASPO y se convirtió en la mejor opción para salir adelante. Esto nos hizo preguntarnos ¿Por qué los/as entrevistados/as deciden comenzar a trabajar para las plataformas en un contexto de crisis? Como se explicó en el Capítulo II, el acceso al trabajo de reparto es sencillo. Según describieron los/as trabajadores/as, la inscripción es sencilla “debes llenar un formulario que consta de seis pasos. A medida que los vas llenando, te habilitan al paso siguiente y así, sucesivamente” (E1). Algunos/as recibieron ayuda de familiares, otros/as de amigos/as, otros/as fueron ayudados por repartidores/as que veían en las calles.

Tengo un amigo que es de acá de zona oeste de Morón de donde soy yo... Era Uber y debido a que tuvo problemas desde que comenzó la pandemia empezó a trabajar de PedidosYa y le empezó a ir bien. Cuando yo vi en cuestión que arrancó hace una o dos semanas y le fue bien dije “bueno mientras se reorganiza la docencia” era una buena salida para trabajar y empecé... Mi amigo había hecho todo el trámite antes así que me pude ir guiando y mirando videos de YouTube pude ir sacando los distintos pasos que hay (E6).

Llegué a la plataforma por gente que estaba trabajando o sea les pregunte cómo hicieron y ellos me dijeron... La realidad es que es todo independiente o sea vos tenés que cargar los datos por una página y listo. Fue lo más rápido (Braian, zona sur, 29 años, secundario completo, ex empleado de mercado pago, Rappi único trabajo- en adelante E10).

Salgo del trabajo y veo a un chico venezolano que estaba repartiendo en bicicleta, tuve curiosidad en preguntarle y vi esa libertad. En enero o febrero, ya había mandado la solicitud para PedidosYa (Alan, zona centro este, 34 años, secundario completo, ex gastronómico, PedidosYa único trabajo- en adelante E11).

Yo me anoté. Vos te bajas una aplicación, tenés que leer los pasos y empecé. Te pide el DNI, una foto tuya de cara y tenés que esperar un día para que te habiliten. Te habilitan la cuenta y ya podés salir a trabajar (E12).

Algunos/as de los/as entrevistados/as, mayormente aquellos/as que lograron mantener su ocupación principal, consideraron como opción el trabajo de reparto porque les permitía obtener un ingreso más. Una visión general que emerge de las entrevistas es la valoración

positiva que realizan los/as entrevistados/as en torno a la posibilidad de manejar sus horarios. Para ellos/as, la posibilidad de organizar su trabajo les ayudó en la pandemia porque les permitió complementar dos actividades y obtener un ingreso mayor. En efecto, lograron aliviar algunas consecuencias que provocó el ASPO en sus vidas como: la reducción de horas de trabajo y la reducción de sueldos.

Empecé a repartir en abril del año pasado, luego que se decreta la pandemia. En principio arranqué porque yo necesitaba sumar un ingreso más a lo que yo hago. Yo soy docente... profesor de educación física... Por la mañana trabajo en un colegio y no me pareció mal a la tarde/noche utilizar mi vehículo para realizar esta actividad... Decidí continuarlo en el tiempo porque es un trabajo sencillo no lo veo muy complicado, por la retribución económica y porque dispongo del tiempo yo puedo elegir el tiempo que puedo salir o sea no es que PedidosYa me demanda a que salga en algún día u horario específico, sino que yo elijo esos días y horarios en los cual salir (E1).

Además, del fácil ingreso y la posibilidad de manejar sus horarios los/as trabajadores/as han valorado positivamente el hecho de poder compaginar el trabajo con otras actividades de ocio o bien con la vida familiar. Esto no fue algo menor para ellos/as. Tengamos en cuenta que producto de la pandemia las personas no podían realizar ciertas actividades, ni siquiera visitar a su familia. El encierro fue un factor causante de estrés y angustia. En este sentido, el *delivery* fue la mejor opción porque no solo le dio la posibilidad de trabajar en un contexto de crisis, sino que, además, les otorgó la oportunidad de equilibrar el trabajo productivo y la vida familiar.

He salido a repartir con mi hija... me acompaña muchas veces y la propina se la doy a ella. Pero sí, la verdad me viene bárbaro porque aparte lo bueno es que paseas... y después con mis hijos... Lo puedo compaginar con sus horarios... compaginar la vida de mamá y laburante (E6).

A la mañana seguía trabajando con el colegio de forma virtual, a la tarde me dejaba para mis cosas digamos... para mis hobbies y después a la tarde noche si realizaba pedidos (E1).

Administro mis tiempos. En el tiempo libre donde digo "bueno ya quiero descansar" salgo a la plaza, me dedico a mi nena, estoy con mi señora y vamos a tomar un heladito o vamos a caminar simplemente por el centro a tomar un poco de sol porque el tema del encierro es agotador... Una vez por semana me tomo franco o un día a la tarde ponele no trabajo y vamos y salimos (E8).

Sin embargo, muchos/as repartidores/as en sus entrevistas comentaron que, antes de dar inicio en las plataformas, estaban en búsqueda de otro trabajo.

Antes de unirme a la plataforma yo estaba buscando en mi rango, en lo que estaba estudiando. Envíe curriculum, pero nadie me contactaba, no me llamaban y obviamente, uno siempre quiere llegar a un sitio y quiere trabajar. Entonces, fui metiendo curriculum, obviamente de lo que había estudiado, pero como no me llamaban y necesitaba trabajar, lo que decidí fue unirme a la plataforma (*Joaquín, zona sur, 26 años, venezolano, universitario completo (posgrado), PedidosYa único trabajo-* en adelante E16).

Me quedé sin trabajo en diciembre del 2020. Me echaron de ahí. No me salía nada, ni changas ni nada porque estaba la pandemia (E13).

Evalué otras opciones porque lo que necesitábamos era un ingreso fijo, pero la verdad es que no conseguí otras opciones (E9).

Estos testimonios, reflejan la dificultad estructural que padecen ciertos segmentos de la población de encontrar y acceder a puestos de trabajo formales. Según pudimos interpretar, la llegada de los/as repartidores/as al trabajo de plataforma estuvo relacionada con la dificultad de encontrar otro trabajo. El mercado de trabajo argentino venía atravesando un contexto adverso, esto se intensificó aún más, con el advenimiento de la pandemia. Toda la economía sufrió la paralización parcial o incluso completa de las actividades productivas. Además, cabe aclarar, que la pandemia afectó aún más a los/as trabajadores/as del Conurbano Bonaerense. Los municipios del conurbano presentan características urbanas, socioeconómicas y político-institucionales propias, diferentes a las de CABA, por lo que las consecuencias de la cuarentena fueron distintas a las de las grandes ciudades. De hecho, fueron aún más complejas. Según datos que recabó Donza (2021), el 9,8% de los/as trabajadores/as del Conurbano perdió el empleo y el 41% fue suspendido/a o debió dejar de trabajar, en contraste con los/as trabajadores/as de CABA, donde solo el 3,3% se quedó sin trabajo y el 32% fue suspendido/a. Ante la imposibilidad latente de encontrar otro trabajo, es que les resultó interesante a los/as trabajadores/as el trabajo de reparto. De hecho, es desde este contexto adverso, del cual valoran positivamente ciertos aspectos del *delivery*.

Si bien el trabajo de reparto les dio la posibilidad de acceder a ingresos y de alguna forma, garantizar la reproducción cotidiana lo cierto es que los/as llevó a aceptar condiciones laborales caracterizadas por la precariedad. De hecho, durante la pandemia, el deterioro de las condiciones laborales de este colectivo de trabajo, declarados “trabajadores/as esenciales”, fue noticia en todos los medios mundiales, casi de manera diaria: jornadas de trabajo extensas, robos y/o accidentes, salarios bajos, falta de reconocimiento laboral, riesgo de padecer la enfermedad del Covid-19, falta de protecciones contra el virus. Vale aclarar que, las

condiciones de trabajo de las plataformas fueron sobrellevadas de forma distinta por los/as entrevistados/as ya que algunos/as se dedicaban al *delivery* únicamente y otros/as solo lo tomaban como una actividad complementaria.

Al comienzo de la pandemia, la mayoría de los/as entrevistados/as dedicaban varias horas de su vida al *delivery*. Por lo general, trabajaban de 8 a 10 horas por día.

Son turnos de 3 horas y media, serían 6-7 horas, un promedio que trabajo por día digamos (E7).

Yo trabajaba un turno de día y un turno de noche, generalmente, elegía los horarios... 9:30 a 13:30 o de 10 de la mañana a 14 de la tarde. Después, de noche trabajaba de 19:30 a 23:30 hs [...] Calcula que de día eran más o menos unas 4 horas y de noche unas 3 horas... más o menos 7 horas por día (E3).

Hoy en día estoy con Rappi. Ahí vos te conectas en el horario que vos quieras. Estos días estoy trabajando 7 horas [...] Ahora estoy probando desde las 10 de la mañana hasta las 15 de la tarde y después de 20 a 23 de la noche (E10).

Las largas jornadas de trabajo, que se reproducen prácticamente los siete días de la semana, es algo que aparece en el relato de los/as entrevistados/as; más que nada, de aquellos/as que se dedicaban a repartir únicamente. Ahora bien, quiénes sienten más las largas jornadas de trabajo en las plataformas son aquellos/as trabajadores/as que, antes de la pandemia, tenían un trabajo en relación de dependencia. Oscar, quién trabajaba en el Aeropuerto de Ezeiza, tenía una jornada de 8 hs. Según lo establece la LCT N° 20744, su jornada no podía extenderse y si se extendía, debían calcularse como horas extras. Sintió el cambio. A pesar de trabajar 1 hora más solamente, considera que a veces los turnos de trabajo en la plataforma se extienden. Con la velocidad con la que trabaja, pierde la noción del tiempo y a veces, se da cuenta que estuvo conectado a la aplicación más de las horas deseadas.

Claro, trabajaba de madrugada, pero mis horarios estaban acomodados en función de eso. Durante la pandemia, por ejemplo, vos tenías turnos hasta las 10 de la noche y te lo iban extendiendo no sé hasta qué eran las 00:30 de la noche o 1 de la mañana y vos habías empezado no sé a las 12 del mediodía. Estuviste todo el día metido ahí en la aplicación. No te das cuenta con esta velocidad que manejas porque vos podés extender media hora y si vos pusiste extender media hora, pusiste otra vez y otra vez, cuando te quisiste acordar estuviste un montón de horas en la aplicación (E8).

Algunos/as entrevistados/as que trabajaban de forma no registrada, también nos relataron algunas “incomodidades” con su jornada de trabajo en las plataformas. Azucena, antes de la

pandemia, trabajaba en una pizzería. Tenía una jornada de 6 a 7 horas, dependía del trabajo que había. Asimismo, podía dividir el horario: trabajar 4 horas por la mañana y 3 horas por la tarde. A raíz de las restricciones, el local cierra. Comienza a trabajar para Rappi. El manejo de horarios es algo a lo que estaba acostumbrada, sin embargo, considera negativo de su nueva jornada, el hecho de trabajar de noche.

Algo que cambió... yo antes nunca trabajé de noche, solamente en una casa de comida hace mucho tiempo. Esto me hizo trabajar de noche y en la calle, que no es lo mismo que estar en un local, que es algo diferente ¿no? (E15).

Además, Azucena comentó:

En la pandemia no se podía trabajar de noche. De hecho, no trabajaba porque no había gente, porque era peligroso... En zona sur no puedo trabajar de noche porque es muy peligroso. Ese es el cambio (E15).

Tanto Oscar como Azucena, al momento de las entrevistas, comentaron que, si pudieran volver a sus anteriores trabajos, lo harían. Según interpretamos, prefieren contar con un trabajo donde las normas estén más regularizadas. Realmente les costó acostumbrarse a esta “nueva” forma de trabajar: continuamente especulando con las horas y tratando de ponerse un “freno” así mismo. El tema de la jornada influyó en su estado de ánimo. Quizá, se sentían más estresados. En este sentido, la pandemia provocó en sus trayectorias laborales un cambio, dado que, los obligó a comenzar en una nueva actividad, la cual, les imponía una organización del trabajo distinta a la de sus ocupaciones prepandémicas.

Darío (repartidor de PedidosYa y Rappi) se desempeñaba como agente de tránsito para el Gobierno de la Ciudad. Él, es uno de los pocos, que logró conservar su trabajo durante el ASPO. Al momento de la entrevista, contaba con una antigüedad de 6 años y se encontraba trabajando bajo el régimen del monotributo “la verdad estamos como monotributistas y bueno... Es como que te tengan en negro... pagas monotributo, pagas tu obra social, no cobras aguinaldo...” (Darío, zona oeste y CABA, 36 años, secundario incompleto, agente de tránsito, PedidosYa y Rappi trabajo complementario- en adelante E4). En parte, esto lo llevó a prestarle atención a las plataformas. Según informó, él vio el crecimiento de amigos/as cercanos/as; comentó que empezaron a repartir en pandemia y lograron pasar de una bici a una moto en poco tiempo.

Uno de los cambios que sintió durante el ASPO, fue el incremento de su jornada de trabajo. Su día empezaba a las 9 de la mañana y terminaba a las 21 de la noche o quizá más. Él repartía con PedidosYa 4 horas durante la mañana, de 15 de la tarde a 21 de la noche, se desempeñaba como agente de tránsito y a veces, repartía con Rappi un rato por la noche. A su casa, llegaba a la media noche. La pandemia, en ese sentido, lo afectó ¿Por qué? Porque provocó la extensión de su jornada laboral y le quitó tiempo de calidad con su familia. Cabe destacar, que esto se dio en un contexto de vulnerabilidad donde las personas podían contagiarse del Covid-19 y perder la vida de un momento a otro (más las personas mayores) dado que las vacunas, en ese momento, no estaban a disposición de los/as ciudadanos/as. La cuarentena lo golpeó en ese sentido porque Darío tenía a su abuelo de 90 años, persona de riesgo, y realmente sintió que estaba dejando de lado a él y a otros familiares. Sin embargo, la pandemia lo obligaba a trabajar aún más.

Vivo con mi pareja, mi tía, sus hijas y mi abuelo.... Mi abuelo de 90 años... El estar como monotributista, me llevó a rebuscármela. Trabajo todo el día. Lo que me demanda mi abuelo es que estoy mucho tiempo afuera y no le dedico tiempo a él. Él extraña, tiene 90 años... Extraña, extraña... Yo también te digo, me gustaría estar más en casa, pero la situación... Por un lado, te esforzás y recibís el resarcimiento económico y, por otro lado, estás perdiendo y eso duele, estar más en casa con la familia, duele (E4).

El trabajo como agente de tránsito y el *delivery*, le demandaban mucho tiempo. Es más, Darío nos transmitía lo siguiente:

Ahora... Hoy en día, para tener una muy buena retribución, tenés que estar muchas más horas (E4).

Él tenía una ocupación antes de la pandemia que le ofrecía condiciones de trabajo precarias, según contó. El confinamiento, no hizo más que obligarlo a complementar su trabajo con una actividad donde las condiciones laborales eran iguales o aún peor. Si bien no perdió su empleo, la pandemia representó la profundización de esas condiciones precarias y la pérdida de tiempo de calidad con sus seres queridos. Según pudimos interpretar, en el relato de los/as entrevistados/as se observa cierto agotamiento. Se sienten “agotados” de realizar trabajos que los/as obliga a trabajar muchísimas horas y encima, a complementarlo con otro. Siguiendo la línea de pensamiento de Darricades y Fernández Massi (2021) esto no debería ser así. Las autoras consideran que:

La posibilidad de combinar trabajos, la facilidad para acomodar el trabajo en función de otras responsabilidades, la articulación de tiempos de trabajo y vida familiar, debería lograrse en el marco de modalidades de trabajo formales que les brinde la posibilidad a los/as trabajadores/as de sentirse protegidos y no vulnerables (Darricades y Fernández Massi, 2021, p. 18).

La pandemia, no solo afectó a los/as entrevistados/as con respecto a sus jornadas de trabajo, también influyó en sus ingresos. Ahora bien, existen pequeñas diferencias entre quienes complementan el ingreso de las plataformas con su sueldo principal y quienes se dedican únicamente a repartir, sin embargo, la mayoría valora positivamente el ingreso adquirido a partir del trabajo de reparto (Del Bono, 2023).

Flavio (repartidor de PedidosYa) en la remisería trabajaba 12 horas por día y ganaba aproximadamente 1800 pesos. Su sueldo no era suficiente, según describió, ya que a esa suma de dinero debía descontar el gasto de gas, el 20% de la comisión que le cobraba su jefe y sí decidía almorzar algo. O sea, que su ganancia era de 1000 mil pesos, solamente. Según expuso, trabajaba para el “almuerzo”. Esta forma de experiencia laboral vinculada al sector informal de la economía, lo llevó a considerar el cambio de remisero a *rider* como algo positivo y a valorar el ingreso percibido como repartidor. De hecho, nos contó que trabaja de 7 a 8 horas por día y gana por semana 20 mil pesos; es decir, que gana 15 mil pesos más, aproximadamente.

Lo que podés llegar a facturar, es bastante bueno. Son cumplidores con lo que es el pago o sea todos los jueves te depositan y no tenés ningún problema, la plata está (E3).

Rubén (repartidor de PedidosYa), trabajador joven, desde sus 18 años se encuentra buscando empleo. Antes del reparto, se desempeñaba como barrendero de la Municipalidad (ubicada en la localidad en la que vive). Su día de trabajo iniciaba a las 5 de la mañana y finaliza a las 14 de la tarde (si no debía “cubrir” a ningún compañero/a). Cuando se le consultó por su trabajo, habló de un trabajo muy duro y de una remuneración muy baja (12 mil aproximadamente). Él encontró en el trabajo de plataforma una oportunidad. Una oportunidad de ganar bien (15 mil pesos por semana) trabajando de 4 a 6 horas por día, según describió. Se le preguntó si evaluó otras opciones y fue muy claro al respondernos:

Sí, otros trabajos veo de evaluar, pero, por ejemplo, yo vivo para ser exactos detrás de una distribuidora... Los chicos que trabajan ahí... trabajan de 1 a 5 meses por lo general y más o menos perciben entre 40 y 60 mil pesos... Siempre he escuchado que no quedan efectivos los

que entran como nuevos porque son por agencia... Yo barajé esa oportunidad, pero ¿Para qué? Para irme del trabajo con dolor de cabeza... Está bien, no ganaré la misma plata, pero por lo menos tengo que ir a buscar una cosa, entregarla y listo... Hay cosas que no comparto como eso no, no pensaba ir a trabajar para ser partícipe de eso y bueno, eso es un ejemplo de las posibilidades que barajé... Acá haces mucha plata... Comparado con otros trabajos más forzosos y lo que sea y es menos plata, eso está bueno de este trabajo (E5).

Gustavo (repartidor de PedidosYa) es preceptor. Durante la pandemia, por razones más que obvias, vio afectado su trabajo. Entonces, decidió comenzar a repartir. Se le consultó si considera su “ingreso” como repartidor complementario al sueldo de preceptor o bien, los considera iguales, él respondió:

Sacaba más y no salía mucho... Hay gente que gana mucho dinero... Se gana en base a lo que se trabaja. Entonces, si uno está muchas horas fuera de su hogar trabajando, gana muy buen dinero... No sé, yo he visto recibos de 150.000 mil pesos de moto... La retribución es buena incluso para mí que lo hago en auto (E1).

En sintonía con Gustavo, Darío nos transmitía lo siguiente:

Con PedidosYa serán 10 mil pesos a 12 mil pesos de lunes a viernes y con Rappi calcúlale 3000 mil pesos más por día... 3 mil el sábado y 3 mil el domingo. Así que, ahí se van complementando. A mí que complemento ambos trabajos, me sirve (E4).

Valeria (repartidora de PedidosYa) transmite en su relato la conformidad con el ingreso que percibe en la plataforma. Ella destacó que el *delivery* es un trabajo muy simple y rutinario en comparación con su trabajo de docente. Este último, le exige mucho más: preparar la clase, interactuar con sus alumnos, reformular el contenido de la clase para que los/as estudiantes entiendan, corregir exámenes. Su jornada de trabajo suele extenderse mucho más de lo pactado vía contrato. La entrevistada entiende que la docencia le demanda más horas de trabajo que el *delivery* y sí compara el ingreso que obtiene de su ocupación principal (docencia) y su actividad complementaria (PedidosYa) la diferencia no es tanta.

Relaciono horas y plata que te dan y no es una mala oferta. Lo que me sigue asombrando porque es una locura es que por 4 horas diarias en una semana llegue a juntar 40 mil pesos, entre propina que te da la gente y si tengo que descontar lo que es gas, que es el gasto que tengo, termina siendo prácticamente una ganancia limpia como un sueldo tranqui... Totalmente complementario con lo que haga en el colegio (E6).

Como podemos observar, estamos frente al testimonio de tres personas que complementan el *delivery* con otra actividad; el trabajo de preceptor, el trabajo de docente y el de agente de

tránsito. Son empleos formales; pero con bajos salarios, los cuales, no les alcanza para vivir. A raíz de la pandemia, esa situación se agudizó. En el caso de Gustavo y Valeria, vieron reducidas sus horas de trabajo y, por ende, sus salarios. Darío, por su parte, comentó que el sueldo de agente no le alcanzaba para vivir (36 mil pesos por mes). Es más, expresó que lo único que le permitieron, para aliviar las consecuencias de la cuarentena, era dejar de pagar el monotributo, sin embargo, esto implicaba quedarse sin obra social. Los/as entrevistados/as comienzan a trabajar para las plataformas de reparto para adquirir un ingreso más. Sin embargo, según interpretamos, es desde sus empleos formales principales desde donde valoran el ingreso de las plataformas de reparto. En sus trabajos previos a la pandemia, trabajaban en “negro” o “formalmente, pero trabajaban duro para obtener un ingreso que finalmente no era suficiente para satisfacer sus necesidades. El ASPO y DISPO reflejaron y profundizaron hasta cierto punto estas condiciones, fueron como el detonante para que analicen su propia situación y finalmente decidan lanzarse a la plataforma.

Más allá de valorar el ingreso del *delivery* en la pandemia, lo cierto es que para muchas personas el hecho de que estos ingresos sean inestables es angustiante. Los ingresos que pueden obtener como repartidores/as varían según: cantidad de horas trabajadas, cantidad de horas especiales trabajadas, cantidad de días trabajados, beneficios lanzados por las plataformas, entre otras cosas. Además, depende de algo muy importante: el *ranking*. Según nos comentaron los/as entrevistados/as, quienes pertenecen al nivel 1 son quienes tienen la posibilidad de obtener mejores turnos de trabajo (donde la demanda es alta), mientras que los demás, solo pueden decidir entre turnos que vayan descartando el resto de sus compañeros/as. Los/as repartidores/as agregaron que PedidosYa y Rappi con el *ranking* los obligan a trabajar más haciéndoles entender que “si suben de *ranking*, subirán de nivel y sus ganancias serán mayores, de alguna forma te controlan” (E6). Durante la pandemia, las plataformas se pusieron aún más exigentes con el tema del *ranking*.

Se pusieron más estrictos con el tema del *ranking*. Se pusieron más estrictos con el tema de que, ellos casi casi que te obligan a trabajar los fines de semana y en horarios fuertes, vamos a decir, que son de las 7 u 8 de la noche hasta las 00 o 1 de la mañana, más o menos. Sí no subís de *ranking* o sea no subís al 1, que es donde más te pagan, vamos a decir. Antes eso no lo pedían... (Sabrina, zona sur, 43 años, secundario completo, estudiante, PedidosYa único trabajo- en adelante E2).

Sí, va cambiando pequeñas cosas. Antes llegar tarde no era tan importante, se evaluaba distinto. Antes las llegadas tarde no te las contaban semanalmente sino mensualmente,

entonces mientras que no tengas tantas llegadas tardes mensualmente no era tan importante... Es, aunque sea un minuto tarde o sea fichar 1 minuto tarde ya cuenta cómo llegar tarde, un día ya te baja un montón de *ranking*. Otra cosa que cambió, que no está tan bueno, que, por ejemplo: antes para subir de *ranking* lo único que contaban era el trabajo que vos hagas a la noche los fines de semana, cuánto más trabajos los fines de semana estaba garantizado que ibas a tener un buen puesto. Ahora, no solo cuenta lo de los fines de semana sino también los de las semanas y ahí empieza a complicarse porque como yo trabajo solo a la noche y una noche de trabajo es muy bajo mi rendimiento, al lado de gente que trabaja de esto... (E6).

Al comienzo del ASPO, los/as entrevistados/as, no se hicieron demasiado problema ante los cambios que imponía PedidosYa. Sin embargo, cuando inicia el DISPO (algunas de las restricciones quedaron sin efecto) y la actividad laboral comenzó a encender motores nuevamente, muchos/as de ellos/as empezaron a tener inconvenientes con el *ranking*; inclusive algunos/as bajaron de nivel. Esto último, implicó obtener menos turnos de trabajo o quizá “peores” lo cual afectó directamente a sus ingresos. Aquellos/as que se dedican solamente a repartir para las plataformas aumentaron sus horas de trabajo o comenzaron a probar con otros horarios.

Con el tema de la pandemia se acrecentó el desempleo entonces mucha gente se tiró a trabajar de esto porque era por ahí la salida más fácil o lo más rápido y ellos empezaron apretar las “clavijas” porque les convenía. Se pusieron más estrictos con el *ranking* y prácticamente te obligan a trabajar los fines de semana y en horarios fuertes. Hoy tenés que laburar de 8 horas para arriba (E2).

La pandemia, en cierto punto, los llevó a adaptarse a los cambios que las plataformas les impusieron. Se encontraban en búsqueda activa de empleo, pero no tenían suerte. Entonces, por miedo a perder su única fuente de trabajo decidieron aceptar las “reglas del juego” (Burawoy, 1990). Este cambio que impulsaron las plataformas con el *ranking* afectó más aquellos/as que consideran al *delivery* una actividad secundaria. Nos comentaron que, a pesar de que quieran, no pueden dedicarle más tiempo al *delivery*. Sus ocupaciones principales les demandan varias horas de trabajo y solo pueden tomar turnos de 4 horas. En su mayoría, expusieron que mantendrán el trabajo de reparto siempre que puedan hacerlo, pero sí las plataformas continuaban con dichas medidas iban a tener que abandonarlo. En términos generales, quienes trabajaron durante los meses más duros del confinamiento tienen una lectura general positiva de las ganancias que hicieron esos meses, a pesar de las políticas implementadas por las *apps*, porque les permitió en un contexto de crisis generar una entrada relativamente buena de dinero o sumar un ingreso más. Más allá de estar en desacuerdo con la plataforma respecto al *ranking* y los cambios efectuados durante el ASPO los/as

entrevistados/as siguen apostando por el *delivery*; para muchos/as de ellos/as fue su actividad de “refugio” durante la cuarentena.

La variabilidad del ingreso es también un problema para los/as entrevistados/as. Cada uno/a de ellos/as, tiene claro que en el trabajo de *delivery* se gana en función de las horas trabajadas “depende de lo que yo haga, es la plata. Si no trabajo un día, no hago nada, no me sirve. Depende de cómo trabaje gano más plata” (E2). Entienden que para obtener un ingreso que les sirva tienen que trabajar largas jornadas, además, de aceptar que hay días en los que van a ganar más y días en los que van a ganar menos dado que los ingresos, como se dijo anteriormente, varían en función de varios factores. A muchos/as de los/as entrevistados/as, esta situación los angustiaba porque no solo debían convivir con la incertidumbre que generaba la pandemia sino también con la incertidumbre de cuánto ganarán. Braian (repartidor de Rappi) fue muy claro respecto al tema, nos decía lo siguiente:

Esto fue lo más rápido y me gustó... Me gustaba más que nada el trabajo en moto. Igual, preferiría tenerlo de complemento de un trabajo en blanco por lo económico y cansancio se podría decir. Este trabajo es más exigente porque vos no sabes cuánto vas a ganar. Tengo una incertidumbre que hoy no tengo, no tengo pedidos y no tengo el sueldo asegurado. Me estresa psicológicamente. Tengo que pagar el alquiler, tengo que comer. Me pongo nervioso (E10).

La ganancia no es fija, en otro trabajo tenés un rango de lo que gana, ahora tengo que trabajar más para subsistir. No considero que tenga más exigencias laborales, tenés libertad es como que trabajas para vos, pero influyen factores que no dependen de uno, entonces, es como un vaivén. Te bloquean, no podés trabajar y, por ende, no cobras (E15).

Trabajando de forma registrada o en “blanco” se tienen un conjunto de derechos y obligaciones, tanto del trabajador/a como del empleador/a, que están regulados por la LCT N° 20744. En el trabajo de reparto, no es así. Los/as trabajadores/as de plataformas no cuentan con ningún derecho. Cada uno/a de los/as entrevistados/as aceptan esta situación porque cuando la necesidad “apremia”, no hay trabajo que no valga. La pandemia los hizo atravesar por un conjunto de situaciones: desempleo, falta de oportunidades laborales, menores ingresos, restricciones, responsabilidades nuevas, todo se tornó complejo para ellos/as. Nos relataban experiencias propias de la cuarentena vinculadas a la necesidad de ganarse la vida. Es por ello, que terminan aceptando las particularidades del trabajo de plataformas. En un contexto tan adverso como el que vivió el país, no les quedó más que buscar soluciones y su solución rápida fue el trabajo de reparto.

Otro elemento que nos ayudó a conocer las experiencias de estos/as trabajadores/as en pandemia tiene que ver con el espacio de trabajo. La fábrica constituyó el espacio tradicional de trabajo. Sus paredes daban amparo a miles de trabajadores/as y a la tarea que estos/as desarrollaban. Por el contrario, en el espacio público no hay paredes que resguarden a los/as repartidores/as, es un lugar que está en constante movimiento y transformación (Busso, 2011). Por lo que vimos hasta el momento, las condiciones laborales de los/as entrevistados/as no fueron las “mejores” y si bien “rescatan” algunas particularidades del *delivery* a partir de la comparación con sus trabajos actuales y/o previos a la pandemia, lo cierto es que la cuarentena y sus consecuencias los llevaron a aceptarlas. Uno de los elementos por los que los/as trabajadores/as comentaron que las CyMAT durante la pandemia fueron complicadas tienen que ver con el espacio laboral: la calle.

Azucena, nos decía lo siguiente:

Yo nunca trabajé de noche... Esto me hizo trabajar de noche y en la calle, no es lo mismo que estar en un local. De hecho, durante la pandemia no trabajé de noche porque no había nadie en la calle y era peligroso, más que nada lo que es Zona Sur (E15).

En concordancia con Azucena, Joaquín nos comentó:

Estar en moto o en bici 10 horas, en la calle, corre peligro. Uno no sabe lo que le puede pasar en la calle (E16).

Alan, decía lo propio:

Hay cosas de las condiciones laborales... Estar en moto o bicicleta en la calle implica un riesgo muy grande. Son 8 o 10 horas que estás todo el tiempo... El hecho de trabajar en la calle implica un riesgo muy grande. Cuando arranqué con esto el trabajo era bastante menor, esto de la pandemia, hizo que crezca más. En esos días es complicado trabajar. Tiene la exigencia de que tenés que tomar todos los recaudos a la hora de manejar, no tener accidentes (E11).

Quienes más sufrieron el riesgo que implica trabajar en la calle, son aquellos/as trabajadores/as que antes de la pandemia tenían un trabajo que les ofrecía la posibilidad de trabajar en un lugar físico y estable: un aula, una oficina, un local, etcétera. Para ellos/as que su espacio laboral sea la vía pública, en pandemia, significó un cambio negativo lo que les provocó estrés y ansiedad. Oscar fue muy claro al darnos su testimonio sobre este tema:

Fue un cambio completamente radical o sea yo trabajaba en el aeropuerto de Ezeiza, uno de los lugares más seguros del país porque es el aeropuerto internacional de Ezeiza, donde tengo PCA, tengo que pasar dos controles para llegar a mi lugar de trabajo, no pasa absolutamente nada. Cambiar completamente a estar en la calle... Esto es mucho más estresante. Obviamente, prefería trabajar en el aeropuerto por el tema de la seguridad. Me afecta mi salud mental diría... El estado de ánimo. Yo me noto más estresado. Al principio, como que me costaba dormir (E8).

Cristian, también comentó:

Fue diametral el cambio. Pasé de la tranquilidad, de la seguridad, del aguinaldo, de las vacaciones a la nada. A la gente que le contaba me decía “estás loco”, cómo vas a abandonar la seguridad. El cambio de la oficina, encerrado y la seguridad, a la calle, la bicicleta, a la moto, la inseguridad completa, al no saber qué va a pasar cada día... El cambio fue ese, de todo lo que implica cambiar de trabajar en una oficina en relación de dependencia a trabajar en la calle por cuenta propia (E14).

Aquellos/as que ya venían trabajando en las plataformas antes de la pandemia también resaltaron en sus testimonios lo estresante que es trabajar en la calle. Sabrina trabaja desde enero de 2019 en las plataformas y cuando le consultamos sobre las desventajas de este trabajo fue elocuente:

Desventajas que estás expuesto a robos, accidentes, choques. Hoy en día cualquier zona es insegura y a todos les puede pasar tanto a hombres como a mujeres. El problema principal no sería el robo también se ven muchos accidentes, hay mucha inconsciencia (E2).

Los riesgos a los/as que estuvieron expuestos debido a tener como espacio de trabajo en la calle, configuró una de las principales preocupaciones de los/as entrevistados/as en la pandemia. A partir del análisis de sus testimonios, se interpreta que esta inquietud suele ser más prioritaria para ellos/as, inclusive, más importante que el virus. Algunos/as de los/as trabajadores/as entrevistados/as, vivieron en “carne propia” hechos delictivos y/o accidentes. El miedo es una de las sensaciones que más apareció cuando se refirieron a dichas circunstancias.

Sabrina, al momento de la entrevista, tenía una jornada de trabajo de 7 horas aproximadamente. Por lo general, repartía en la localidad de Berazategui. La entrevistada fue asaltada 2 veces mientras repartía. Los dos hechos se produjeron a las 14 hs más o menos. El primer robo se produjo mientras salía de un local; se le acercó un muchacho en moto y le

pidió el celular; ella le pedía que se calme, pero él solo prosiguió a arrebatarse el celular. El segundo hecho delictivo fue con arma de fuego. Estaba terminando de trabajar y paró a ver un mensaje que le había llegado en ese momento y un muchacho se le acercó, la apuntó con el arma y le pidió la moto. Sabrina en ningún momento se “rehusó”, le dio las pertenencias. Sí, destacó que la pérdida del celular y la moto la “partió al medio” porque no puedo salir a repartir más. Además, agregó que en ese sentido la plataforma presenta falencias a nivel humano.

Entonces a ellos no les importa o sea a ellos lo que les importa es que vos agarres y cumplas tus horas... Qué está bien, no lo niego, pero después si vos tenés un accidente, arréglate las vos solo... Hay un montón de falencias que tiene a nivel humano o a nivel empresa, vamos a decir (E2).

Flavio trabaja 7 horas por día y uno de sus turnos de trabajo es de noche (reparte desde las 19:30 a 23:30 hs). Él reparte, por lo general, en Quilmes. Describe su zona de trabajo como peligrosa y comenta que siempre tiene la sensación de que algún día puede no volver a su casa. El hecho se produjo en la localidad de Quilmes (Villa Monte) y también al igual que Sabrina, lo asaltaron con arma de fuego. Comentó que sintió miedo, y que en ese segundo no pensó, y cuando vio que el muchacho estaba armando, salió rápido con la moto.

Sí, un poco. Cuando hay armas, sí. Pero en ese segundo no sabes cómo vas a reaccionar viste, podés reaccionar bien... podés reaccionar mal... te podés escapar. Vi que metió la mano en la campera y empecé a ver que sacó un arma agarré y salí con todo con la moto, no me tiraron... Gracias a dios (E3).

La problemática de los robos, no fue mencionada únicamente. Los/as entrevistados/as se refirieron a los accidentes que sufren a diario. Sin embargo, comentaron que durante el ASPO, cuando las personas no salían a las calles debido a las restricciones, se redujeron los accidentes viales. Según nos comentó Valeria, el trabajo de ellos/as se tornó un poco más fácil porque no había nadie en la calle y no había demasiados vehículos. Cuando inició el DISPO y las restricciones no fueron tantas, la situación se complicó. Ahora bien, Flavio expuso que si bien los accidentes se redujeron, ni en el ASPO ni en el DISPO dejaron de sentir miedo a ser “robados”. En lugares como el Conurbano Sur y Oeste los “robos” se dan a plena luz del día, entonces el miedo a padecer algún hecho delictivo no “bajó” en ningún momento. Según se desprende del testimonio de los/as entrevistados/as, cuando salen a repartir las preocupaciones son varias: tienen que estar atentos al celular, tienen que conducir con cautela, tienen que

entregar los pedidos en tiempo y forma, deben esperar a sus clientes y encima, deben prestar atención ante cualquier situación que ellos/as crean “sospechosas”. No trabajan tranquilos.

Rubén, nos comentó que en pleno ASPO uno de sus compañeros fue asaltado, a consecuencia, perdió su herramienta de trabajo: la moto. El entrevistado nos comentó que su compañero tenía rastreador en la moto por lo que decidió ir a buscar su moto al lugar donde le figuraba el GPS. Fue acompañado de algunos *riders* y logró encontrarla. Después de unos días, estaba entregando un pedido y le dispararon en la cabeza ¿Quiénes fueron? Las mismas personas que le robaron la primera vez, solo por venganza. A raíz de esto, Rubén junto con otros/as compañeros/as se manifestaron en contra de las plataformas. Según lo dispone el artículo 75 de la LCT N° 20744, el empleador debe adoptar todas las medidas y recursos necesarios, durante la prestación de servicios, para proteger la salud psicofísica del trabajador/a y su dignidad, y evitar que sufra daños en sus bienes. Las plataformas al encubrir la relación laboral con sus trabajadores/as bajo la figura del monotributo logran desligarse de esta obligación y de muchas otras. El desentendimiento de las plataformas provoca que los/as repartidores/as busquen solos/as soluciones a estos problemas; esto muchas veces, termina con la muerte de ellos/as. Cabe destacar que, durante las entrevistas, nos mencionan otro tipo de dificultades que debieron enfrentar durante la pandemia tales como: pedidos falsos (pedidos que están destinados a direcciones que no existen), la escasa ayuda de soporte (generan *tickets* comentando el problema que tienen y tardan días y días en contestarle), la falta de entrega de los medios de trabajo. Sin embargo, un patrón común en todas las entrevistas fue la inseguridad que genera trabajar en la calle.

Por otro lado, si bien los/as entrevistados/as mencionaron su disconformidad con la plataforma respecto a su ausencia ante estos hechos de inseguridad, no dejaron de trabajar como repartidores/as; dado que, en la pandemia la necesidad de trabajar primo más que el miedo de ser robados y/o sufrir algún accidente. Algunos/as, más allá de considerar la inseguridad vial y delictiva una desventaja del trabajo, tratan de minimizar la problemática exponiendo que está es una preocupación general del país.

El tema de la inseguridad es algo que va más allá de lo que es la aplicación (*EI*).

Si riesgo tenés como en todo trabajo... Vos salís y no sabés si volvés más lo que es el Conurbano digamos... Lo que es zona sur, por ejemplo, Quilmes es complicado, el tema de robos... Hay mucha cantidad de robos (E3).

El miedo siempre está, pero no es cuestión de ir a trabajar, sino que, yendo a la facultad, al colegio o repartiendo el miedo siempre está (E6).

Entendemos que ellos/as no ven a la plataforma como un problema, durante el ASPO y el DISPO, sino como una “salvación” (porque les permitió hacerle frente a la pandemia). Asimismo, consideramos que no es casual que la inseguridad aparezca en todos los relatos de los/as entrevistados/as. Quienes trabajan en la calle, viven continuamente con ese riesgo laboral (genera tensión en su labor diaria). La calle, como espacio de trabajo, no sólo implica violencia sino tráfico vehicular (accidentes), interacciones (aglomeración de personas), caos, robos- es foco delincuencia e inseguridad. Cabe destacar, que esto no es exclusivo del *delivery* de plataforma. Esto de condiciones laborales caracterizadas por la desprotección e inseguridad es algo común de los trabajos que tienen como espacio laboral: la vía pública (Busso, 2011).

Con este apartado concluimos que los/as trabajadores/as más allá de considerar que están realizando un trabajo “precario” acuden a él por necesidad. La pandemia les “quitó” sus trabajos o les “redujo” sus sueldos o bien le quitó otras oportunidades laborales por lo que provocó que vean con “buenos” ojos la labor de repartidor. Además, les resultó cómodo el trabajo durante la cuarentena. Este comportamiento de los/as trabajadores/as está relacionado con una experiencia laboral precaria. Conciben que están realizando un trabajo precario, pero acuden a él por la falta de oportunidades. Jóvenes como Rubén (repartidor de PedidosYa y Rappi), Braian (repartidor de PedidosYa) y Jorge (repartidor de PedidosYa) que buscan otros trabajos pero no encuentran; adultos como Sabrina (repartidora de PedidosYa), Flavio (repartidor de PedidosYa) que se sienten “mayores” para el mercado de trabajo e inclusive presentan en sus relatos signos de “cansancio” al hablar del trabajo formal que optan por el *delivery* para tratar de ganar dinero y así lograr cumplir su deseo de tener un “emprendimiento” propio del cual vivir; profesionales como Gustavo (repartidor de PedidosYa) y Valeria (repartidora de PedidosYa) que encuentran en el *delivery* la oportunidad de complementar sus sueldos de docentes inclusive trabajadores informales como Darío (repartidor de Rappi y PedidosYa) que tiene un trabajo hace cinco años el cual no le ofrece nada diferente en relación con el *delivery* porque también se encuentra como monotributista y

no goza de ningún tipo de protección. Todos/as con realidades diferentes, pero con una experiencia similar en pandemia: la visualización de la plataforma como “oportunidad” para subsistir.

### ***Los/as repartidores/as en pandemia: una experiencia laboral incierta***

A lo largo de este capítulo, se pudo observar que las condiciones en las que trabajaron, a lo largo del ASPO y del DISPO, no fueron las “ideales” para los/as repartidores/as. Sin embargo, la enfermedad del coronavirus no configuró una problemática para ellos/as, al menos, no relevante. Cuando inició el ASPO, la OIT (2020) ofreció un enfoque sencillo y colaborativo para que los/as empleadores/as de aquellas actividades que fueran declaradas esenciales puedan adoptar y asegurar la seguridad y salud de sus trabajadores/as. Por su parte, las plataformas no implementaron las medidas recomendadas. Algunos/as de los/as entrevistados/as, comentaron que los locales de comida no establecieron mecanismos de distanciamiento, por el contrario, llegaban a retirar un pedido y se encontraban con un conjunto importante de repartidores/as esperando sus entregas, todos “amontonados”. Mientras que otros/as expusieron que no recibieron algún tipo de capacitación sobre medidas de prevención, la plataforma solo les envió un “correo” explicando que no debían acercarse a los/as clientes/as para la entrega del pedido (debían dejarlo cerca de la puerta principal, tocar timbre y esperar que el cliente lo tomé y dejé el dinero correspondiente para acercarse). Por otro lado, algunos/as de los/as entrevistados/as explicaron que en caso de contraer la enfermedad ellos/as mismos/as debían aislarse y no salir a trabajar; perdiendo días de trabajo y, por ende, sus ingresos. Entonces, nos quedó claro que no solo debieron enfrentar el virus, sino que además tuvieron que enfrentar la falta de protección por parte de las plataformas. De hecho, aquellos/as que venían trabajando desde antes de la pandemia, confesaron que las condiciones laborales se volvieron aún más inestables durante la pandemia “Es cada vez peor, para mí, es cada vez peor”, dijo Sabrina aludiendo a dicha situación. Además, confesó que, particularmente, ella no lo vivió como un problema de “abandono” porque están “acostumbrados” a proveerse ellos mismos de sus elementos de trabajo.

Cuando nos tocó analizar los testimonios, nos dimos cuenta de que cuando se consultaba por la ausencia de las plataformas durante la pandemia aparecían algunas frases como “Para mí es lo de menos, pero bueno” (E1) que en cierto punto reflejan que el no contar con las condiciones mínimas de protección frente al virus, no fue una de las problemáticas más relevantes para ellos/as. Los/as entrevistados/as salían a repartir todos los días, durante los

meses más duros de confinamiento: sin capacitaciones, sin cuidados y sin los elementos de protección. La precariedad en la que repartieron nos hizo pensar si sintieron en algún momento de la pandemia miedo al virus o temor al contagio. Algunos/as de los/as entrevistados/as confesó haber sentido miedo o temor en algún momento. A continuación, algunos relatos que reflejan esta situación:

Sí, el miedo siempre está. Uno siempre trata de cuidarse ¿no? (E7).

Complicado, sí. Fue complicado, pero siempre consciente con alcohol en la mano, la mascarilla, el tapabocas. Sobre todo, en el pico cuando no entendíamos nada era doble barbijo, mantener siempre la distancia, y se pudo. Se puede, igual el miedo estaba (E6).

Mientras que otros trabajadores/as minimizaron la situación, como es el caso de Flavio y Rubén:

No, no. Sabes que el miedo al virus nunca lo tuve. No le tuve miedo al virus, jamás. Digamos que obviamente tomo todos los recaudos, pero no le tuve miedo a la enfermedad (E3).

No, no. Miedo al COVID, no. A estas cosas no le tengo miedo... (E5).

¿La pandemia influyó sobre el desarrollo de la tarea de los/as trabajadores/as? Sí. Quienes venían repartiendo desde antes de la pandemia, se vieron obligados a adoptar medidas de protección y respetar ciertos protocolos de prevención a la hora de hacer las entregas (distanciamiento, desinfección). Tuvieron que acostumbrarse a tener siempre alcohol en sus bolsillos, a repartir con barbijo (en momentos donde los contagios eran demasiados, doble barbijo), a tomar distancia y tener cuidado en los locales cuando había aglomeramiento de personas, a rociar la plata con alcohol y esperar que el cliente o la clienta agarré el pedido para acercarse a agarrar el dinero. Ahora bien, aquellos/as que comenzaron a repartir en plena pandemia tuvieron que adaptarse a una nueva forma de trabajo, diferente a la que estaban acostumbrados. Entonces sí, la pandemia influyó en su cotidianidad y provocó algunos cambios, pero todas esas transformaciones estuvieron ligadas con la forma de trabajar. Cada uno/a de ellos/as, tuvo que acostumbrarse a esos cambios, a incorporar nuevos hábitos para poder seguir trabajando. Sin embargo, es importante mencionar que ninguno/a de los/as entrevistados/as pensó, ni siquiera aquellos/as que tuvieron en algún momento de la pandemia miedo al virus, abandonar la actividad- continuaron prestando servicio a pesar del miedo que tenían y del riesgo que su salud corría. A pesar, de no contar con garantías mínimas de

protección para repartir seguros, ni ayuda económica en caso de contagiarse<sup>28</sup> decidieron seguir trabajando; trabajando en un período donde no sabíamos demasiado sobre la enfermedad, no existía una vacuna para evitar el contagio y en un momento donde los casos se multiplicaban.

Tal y como se explicó anteriormente, los/as repartidores/as decidieron continuar con el *delivery*, aún en los meses más duros de la pandemia, por necesidad- la necesidad de subsistir, a pesar de sentir miedo al virus o temor al contagio se impuso la necesidad de salir a trabajar. Esa vulnerabilidad en situaciones tan difíciles, de falta de trabajo y de confinamiento, incluso, los lleva a agradecer el poder seguir trabajando, relativizando el temor, frente a la ventaja de poder seguir generando un ingreso.

Darío (repartidor de PedidosYa) es quizá el ejemplo más representativo de esta situación. Cuando inició la pandemia vivía con su abuelo de 90 años, su tío que padecía una enfermedad terminal y con su pareja. Él nos comentó que los cuidados en su casa eran extremos. Siempre que salía a repartir y volvía a su casa, debía limpiarse las manos y rociar su ropa con alcohol. Una vez hecho esto, recién ingresaba a su hogar. Además, confesó que no solo su abuelo y tío eran considerados personas de riesgo, sino que él también. Él era hipertenso. Esto nos decía:

Mira yo el año pasado tuve dos pre infartos de ahí se me desató. Bueno, pensé que me iba... Pero, nunca tuve miedo de contagiarme... Después de esos dos pre infartos quedé como más sensible, quedé con hipertensión y se me dispara ¿viste? El corazón, así de la nada, estoy medicado... Después de ahí me agarró más miedo... De septiembre del año pasado para acá, antes no. Miedo a contagiarme, no. Sí, que le pase a alguien de mi vínculo familiar, pero yo no (E4).

En ningún momento de la pandemia, ni siquiera cuando sufrió los pre-infartos, pensó en dejar de repartir. Inclusive, Darío fue uno de los pocos que logró conservar su trabajo principal durante la cuarentena. O sea, que nunca dejó de percibir ingresos. Aun así, y a pesar de ser persona de riesgo, decidió comenzar a repartir y conservar el trabajo por necesidad- la necesidad de ganar un “poco” más y así, subsistir. La situación socioeconómica de Darío y del resto de los/as entrevistados/as, prácticamente los obligó a continuar con una actividad de la cual no recibían ni testeos diarios para saber si se contagiaron, ni elementos de protección y tampoco ayuda económica en caso de contagiarse y no poder salir a trabajar. Con el fin de

---

<sup>28</sup> Sobre el tema “asistencia financiera” en caso de contagiarse, la mayoría de los/as entrevistados/as, expuso que no la recibieron.

satisfacer sus necesidades y/o mejorar su situación económica durante el ASPO y el DISPO, los/as entrevistados/as optaron por continuar trabajando para las plataformas. Claro está que la necesidad de salir a trabajar fue mayor que el temor a contagiarse. Conforme a esto, se interpreta que ellos/as mismos/as en sus vidas dejaron en “segundo plano” el virus.

Cada trabajador/a fue forjando su propia experiencia en la pandemia. No podemos confirmar que el grupo entrevistado presentó experiencias comunes compartidas (Dubet, 2010), al menos, es muy pronto para hacerlo. Pero, podemos decir que, encontramos en sus relatos ciertos puntos en común. Uno de esos puntos, está relacionado con la visión de la plataforma como “oportunidad” durante la pandemia. Según pudimos interpretar, el relato de la pandemia como oportunidad primó más que la propia amenaza de la enfermedad. Según describió Del Bono (2023) la enfermedad, el coronavirus, se incorporó como un riesgo más a las situaciones de por sí riesgosas que encaran quienes trabajan en las plataformas de reparto y a las que se adaptan permanentemente, con resiliencia cotidiana.

Son varios los portales e inclusive diversos especialistas en temas de trabajo, que hablan de la “generación del confinamiento” como aquella generación compuesta, en su mayoría, por jóvenes de 15 a 24 años. En sus informes, exponen que será la generación más golpeada por la crisis y la que sufrirá las consecuencias de ésta: desempleo, informalidad y la escasez de oportunidades laborales. Asimismo, explican que es “hora de enfrentar el desafío” y que deben convertir la “incertidumbre” en una forma de vida (OIT, 2020). Los indicios que nos dejó el presente trabajo final nos permitieron entender que la “generación del confinamiento” no está conformada simplemente por jóvenes; no son los únicos afectados que dejó la pandemia e inclusive, pudimos ver qué factores como el desempleo, la informalidad y la decadencia del trabajo formal son factores con los que conviven los/as entrevistados/as desde antes de la pandemia. Sus trayectorias laborales, nos lo demuestran.

Sabrina es una mujer de 43 años que relata su malestar con el mercado de trabajo y muestra su frustración y cansancio en la búsqueda de un empleo formal. Cuenta con una trayectoria laboral discontinua dado que a lo largo de su vida fue ocupando distintas posiciones en las relaciones del trabajo (autónomo, dependiente, temporal) y mantuvo distintos trabajos (acompañante terapéutica, vendedora, atención al cliente, cajera) y con ninguno de ellos logró “estabilizarse”. Se describe una experiencia laboral fragmentada, con quiebres asociados a la crisis del empleo en el país. A sus 43 años creó que es “vieja” para el mercado de trabajo y

hoy en día, vale más para ella la “libertad” (limitada) que le ofrece PedidosYa, la cual, le permite tener tiempo para dedicarle a las tareas de cuidado que conseguir un empleo formal en el que solo le digan qué hacer, cómo y cuándo y le descuenten dinero (según nos describe).

Si tengo que elegir me quedó con éste (refiriéndose al trabajo de plataformas) porque vos también en un trabajo en blanco no podés decir “hoy no voy a trabajar” vos tener que ir sí o sí... Trabajo en blanco olvidate, eso no existe... Además, tengo 43 años y para el mercado laboral soy “vieja”. Gracias a este trabajo es que conseguí más o menos estar mejor y obvio que no es lo mejor, ya se. Pero trabajar en un local o en una oficina tampoco es lo mejor, eso ya lo tengo claro porque lo pasé. Así que conocí las dos cosas y me quedo con está (E2).

El testimonio de Sabrina y el de muchos/as otros/as entrevistados/as, nos muestra que sus experiencias laborales están caracterizadas por recorridos laborales desarticulados y discontinuos, asemejados a una carrera laboral descendente. El trabajo de plataformas de reparto para muchos/as refuerza la idea de experiencias laborales fragmentadas y para otros/as que tuvieron en algún momento la oportunidad de pertenecer al mundo formal del trabajo, el reparto configura un “quiebre”. Sin embargo, más allá de estas diferencias, todos/as describen experiencias vinculadas al cansancio físico y emocional que supone la búsqueda de un trabajo que les brinde estabilidad. En este contexto, es que ellos/as describen al trabajo de plataformas como una oportunidad; una oportunidad de ganar bien, una oportunidad de seguir estudiando, una oportunidad de pasar más tiempo en casa.

Por nuestra parte, lo que hemos identificado no es tanto la experiencia de la “generación del confinamiento” sino más bien experiencias de jóvenes con trayectorias ligadas a la precariedad y a la incertidumbre. Consideramos que, dichas experiencias podrían asociarse a la noción del precariado (Standing, 2014).

Standing (2014) refiere al “precariado” como una nueva clase social. Un colectivo de trabajo que trabaja en la incertidumbre, al que se le ha negado derechos de diferente naturaleza. Un colectivo caracterizado por la desigualdad e inseguridad laboral. En esta clase social, se incluyen jóvenes que no encuentran trabajo, personas mayores que no tienen trabajo, personas que complementan varios trabajos y aun así no les alcanza. Además de esto, nos resulta atractivo utilizar la noción “experiencia laboral incierta” para describir la experiencia laboral de los/as entrevistados/as durante la pandemia porque Standing (2014) explica que “la palabra precariado se toma normalmente como sinónimo de inseguro” (p. 27). Además, el autor considera que ser precariado también significa depender de la voluntad de otro. Se refiere a “ser un suplicante, sin derechos dependiente de la voluntad o la benevolencia burocrática”

(p.27). Es decir, que el precariado consiste en la gente que vive de empleos inseguros entremezclados con periodos de desempleo o de retiro de la fuerza de trabajo y lleva una vida de inseguridad con un acceso incierto a la vivienda y a los recursos públicos. Experimenta una constante sensación de transitoriedad. No cuenta con derechos y depende de la voluntad de otro (Standing, 2014).

Nosotros nos hemos encontrado con un grupo de entrevistados/as, que, en mayor o menor medida, comparten alguna de estas características. Nos han relatado experiencias laborales relacionadas con contratos eventuales, sueldos bajos, condiciones de trabajo inestables, despidos arbitrarios, etcétera. Consideramos que la noción “precariado” no es solo un concepto, las trayectorias laborales de los/as repartidores/as, han sido reflejo de todo lo que está noción engloba: inestabilidad y precariedad laboral. Además, notamos que situaciones tales como: la falta de oportunidades laborales, desempleo, han sido vivenciada por ellos/as antes de la pandemia. No es algo que se desató junto con la irrupción del coronavirus.

Alan es un entrevistado que da cuenta del cansancio y de la falta de oportunidades laborales. En su caso, trabajó por muchos años en un local de comidas como ayudante de cocina; prácticamente trabajó toda su vida en el rubro gastronómico de forma precarizada: vivió situaciones de explotación laboral y arbitrariedades patronales. Hoy trabajando para PedidosYa se siente libre y a pesar de no estar de acuerdo con muchas acciones de la plataforma, encuentra cómodo el trabajo. Ese comportamiento que vemos de “me siento cómodo” “estoy conforme” “prefiero esto sobre los demás trabajos” es algo que se repite entre el relato de los/as entrevistados/as. Con un mercado laboral tan lastimado, durante los meses más álgidos del aislamiento, la necesidad de salir a trabajar fue mayor que el temor al contagio. Ni los/as entrevistados/as ni las redes sociales ni las noticias hicieron foco en el coronavirus y en la cantidad de repartidores/as contagiados. El relato de la plataforma como “salvación” (pude cubrir gastos, pude cancelar deudas, pude seguir estudiando) fue el patrón común de todas las entrevistas realizadas. En caso contrario, el relato del Covid-19 del “miedo a la enfermedad” quedó desdibujado.

En fin, quedó claro que la necesidad de tener ingresos fue el elemento que estructuró la experiencia de estos/as trabajadores/as durante la pandemia.

## Capítulo IV

### **Experiencias laborales de los repartidores/as del Conurbano en tiempos de pandemia**

En el capítulo anterior, describimos las condiciones de trabajo en las que han repartido los/as trabajadores/as durante la pandemia. A partir del análisis de estas, hemos identificado experiencias ligadas a la inestabilidad y a la precariedad laboral. En tal sentido, consideramos que sus experiencias laborales se encontraban ligadas a la noción del precariado de Standing (2014). Ahora bien, como se explicó, no podemos afirmar haber encontrado experiencias laborales compartidas en términos de Dubet (2010), pero sí nos resultó sencillo detectar factores o elementos comunes entre sus relatos. En el presente capítulo, nos detendremos en otros puntos en común que encontramos y a los que asociamos con otro tipo de experiencias laborales pandémicas. Puntualmente, nos centramos en temas tales como: el tipo de valoración que realizan los/as repartidores/as en torno al *delivery*, los lazos y vínculos entre ellos/as y la forma de organización que emplearon durante la pandemia.

#### ***Construcción de significados en torno al delivery: ¿sentido de pertenencia o valoración instrumental?***

En el capítulo I, hemos realizado una descripción y diferenciación de los trabajos enmarcados en la categoría “clásicos” y “no clásicos” (de la Garza, 2010), para luego describir el trabajo de plataformas. En el referido capítulo, vimos cuáles eran los elementos de los trabajos clásicos: estabilidad, oficio, saber, espíritu en conjunto. Además, explicamos que los elementos citados, eran objeto a través de los cuales los/as trabajadores/as creaban significados en torno a su trabajo. Según analiza de la Garza (2010) los significados serían “configuraciones de códigos para dar sentido proveniente de la cultura de carácter cognitivo, emocional, estético, ético, vinculados a través de la lógica formal y de formas de razonamiento cotidiano” (p. 36). Es decir, los sujetos laborales van descifrando y construyendo significados en torno a su trabajo a partir de la vivencia de situaciones concretas. Crean significados mediante la introducción de ciertos códigos (emocionales, cognitivos) adquiridos de la sociedad y por medio de su configuración subjetiva (códigos que transcurren solo en sus pensamientos). Tal y como analiza de la Garza (2010) en los trabajos no clásicos, la creación de significados siempre depende del “self” del trabajador y el cliente. Es decir, siempre ha de tenerse en cuenta los sentimientos del trabajador y el cliente, sus

capacidades, sus grados de bienestar y satisfacción que experimentan al momento de la creación de significados.

Antes de la aparición de los trabajos no clásicos (de la Garza, 2010), muchos de esos significados estaban relacionados a conceptos tales como: solidaridad, asociación colectiva y amistad. El trabajo era central en la vida de los/as trabajadores/as, tanto así, que construían experiencias laborales fuertemente vinculadas a sentidos de pertenencia con el trabajo.

Para Gracia, Pilar, Peiro y Rodríguez (2001) los significados del trabajo van transformándose en función de las experiencias que va encontrando cada persona en su ambiente laboral. Los significados son producto de la experiencia laboral de la persona por ende van variando en función a diversas variables situacionales, etapas por las que pasan, roles que adoptan en su trabajo y fuera de él, etcétera. Justamente, con el surgimiento de actividades atípicas, vinculadas a la idea de relaciones libres e individuales, la forma en la que creaban los/as trabajadores/as significados en torno al trabajo, cambió. Se empezó a dar importancia a otros valores, como la libertad (González Orge, 2021). En efecto, se tornaba difícil encontrar trabajadores/as que mantengan un fuerte sentido de pertenencia con su trabajo ya que éste dejaba de ser central en la vida de cada uno/a de ellos/as. Hoy en día, el trabajo de plataformas es el ejemplo de ese cambio dado que es una labor vinculada a la flexibilidad horaria y a la libertad para decidir, que hace que los/as repartidores/as construyan otro tipo de experiencias laborales y, por ende, comienzan a estimar otros tipos de valores.

Como explicamos anteriormente, nos resultó sencillo encontrar puntos en común entre los relatos de los/as entrevistados/as. Justamente, hemos notado que otro aspecto que comparten los/as repartidores/as se relaciona con la inexistencia de un fuerte sentido de pertenencia con el reparto. Los/as trabajadores/as entrevistados/as, no construyen significados relacionados con sentidos de pertenencia, sino que los significados atribuidos se sustentan en necesidades puntuales que tuvieron en pandemia: obtener ingresos, conseguir un trabajo, seguir estudiando, etcétera. Entendimos que todos estos elementos fueron significativos y de algún modo, determinantes en la construcción de sus “experiencias laborales pandémicas”. Sin embargo, según pudimos interpretar, el trabajo de reparto para la mayoría de los/as repartidores/as es un “medio” para la consecución de fines, tales como: la finalización de una carrera universitaria, el cumplimiento de proyectos personales, la obtención de un empleo formal, etcétera. De hecho, cuando consultamos a los/as entrevistados/as sobre su futuro en

ningún momento aparecía el seguir trabajando en las plataformas. Martinic y Stecher (2020, p. 8) lo llaman “lógicas de acción estratégicas, porque los comportamientos y pensamientos de los sujetos laborales se justifican en función de los intereses que persiguen”.

Flavio, fue muy claro respecto al tema:

No pensaba estar toda la vida repartiendo. La idea es ponerme un localcito en un garaje de la casa de mi viejo... Lo había empezado hacer, pero tuve que pararlo porque hice una inversión y ahora bueno me frené un poco... No me voy a quedar repartiendo toda la vida, la idea es hacer algo con lo que trabajo y el día de mañana tener algo y poder vivir de eso... La idea es poner una tienda de picadas y cerveza artesanal (E3).

Oscar, decía lo propio:

Al momento de la pandemia dije “me sacrifico un poco y sigo estudiando o salgo y agarró un trabajo de 12 hs de vigilancia en algún lugar y tiró todo, laburo 6 días por 12 horas y ya está”. Pero bueno, decidí hacer un sacrificio extra, pensando en mi futuro y en lo que quiero ser... Pensando en mi experiencia en el gremio gastronómico, quiero pasar a terminar mis estudios (voy por el segundo año de mi carrera), cambiar de rubro, estudiar, formarme y el día de mañana trabajar como profesor de historia y tener una estabilidad (E8).

En tanto Jorge, nos comentaba lo siguiente:

No me imagino seguir trabajando en la aplicación. Ojalá encuentre algún trabajo, lo estoy buscando hasta el día de hoy. Nunca perdí la esperanza de encontrar mi trabajo... Quisiera trabajar en una fábrica como venía trabajando hace años con el vidrio, siempre me gustó trabajar de eso (haciendo alusión a su trabajo en blanco)... Pero bueno, igual estoy dispuesto a trabajar de lo que sea porque está jodido conseguir un trabajo (E7).

Otros/as entrevistados/as como Cristian, no tienen planes a futuro. Por el momento, continuarán con el reparto hasta que la actividad les sea redituable, como lo venía siendo durante toda la pandemia. Sin embargo, a pesar de no contar con planes al momento de la entrevista, tenían en claro que no podían trabajar toda su vida en las plataformas.

Lo único complicado es que cuando piensas en tu futuro, considero que no puedo hacer esto toda mi vida... Si bien el trabajo es mejor, mejor que anteriores trabajos que tuve, siempre estoy muy atento a ver cómo encuentro formas de diversificar para ser un jubilado que tiene para comer (E14).

Conforme a esto, consideramos haber encontrado otro punto importante en la constitución de las experiencias laborales de los/as repartidores/as. Todos/as, en distinto grado, durante la pandemia emprendieron lógicas de acción ligadas a un solo objetivo: subsistir a lo largo del ASPO y el DISPO. Esto, junto a sus trayectorias laborales previas signadas por vivencias de explotación y malestar con distintos tipos de trabajos, hizo que consideremos mejor hablar de

una experiencia laboral incierta en tiempos de pandemia que de una experiencia Covid-19. Ahora bien, nos dimos cuenta a partir de esto que la construcción de significados en torno al reparto era solamente instrumental. Encontramos entonces, experiencias laborales de los/as entrevistados/as fuertemente ancladas a una valoración instrumental del trabajo en las plataformas. Establecieron una relación únicamente instrumental con el *delivery*, lo consideraron un instrumento para la satisfacción de necesidades durante la pandemia y un medio para el alcance de otros objetivos (Del Bono, 2023). De cierta forma, pierde el reparto su lugar central como base para la construcción identitaria individual.

Según nuestra interpretación, los/as repartidores/as presentan una experiencia laboral en tránsito cuyo objetivo principal es la salida de las plataformas- ellos/as atribuyen significados al reparto relacionados con momentos transitorios que tienen valor en el presente en tanto soportes para la concreción de proyectos futuros donde sí se juegan anhelos de realización personal. En resumen, sus experiencias laborales previas (discontinuas) y la experiencia laboral en el reparto, no hacen más que generar que los/as repartidores/as creen significados fuertemente instrumentales con respecto a la actividad.

### ***Lazos de solidaridad y compañerismo entre los/as repartidores/as: factores de experiencias comunes***

El espacio de trabajo fue siempre un campo de creación de significados y de socialización, como así también, un lugar propicio para la constitución de experiencias laborales comunes (de la Garza, 2010). Quizá, en los tiempos del trabajo industrial, lograr experiencias comunes entre un colectivo de trabajo era más sencillo porque el trabajo era concebido como un espacio donde los/as trabajadores/as interactuaban, compartían experiencias, y construían significados de su actividad en conjunto.

Tal y como vimos en el apartado anterior, la aparición de nuevas formas de trabajo desvirtuó algunos aspectos como el trabajo en equipo o el sentirse parte de un grupo de trabajo. Los nuevos trabajos apuntan más a la individualización, a la realización de tareas de forma individual, lo que genera el alejamiento de los/as trabajadores/as entre sí. El trabajo de plataforma de reparto es un ejemplo de ello. Las plataformas, tales como PedidosYa y Rappi, emplean una forma de trabajo que no supone la participación en una sociabilidad cotidiana. Los/as trabajadores/as realizan las tareas de forma individual y no necesitan estar en contacto

con sus demás compañeros/as para la consecución de las mismas. Es más, las plataformas buscan crear en ellos/as valores tales como el emprendedurismo y la individualización para evitar que los/as repartidores/as conformen realmente un “colectivo” de trabajo. En este marco de contextos de trabajos marcados por procesos de flexibilización organizacional y discursos individualistas, es que se nota un incremento de experiencias laborales fragmentadas (Martinic y Stecher, 2020). Como venimos explicando, a pesar de esto, hemos notado que existen ciertos puntos en común entre las experiencias de los/as repartidores/as entrevistados/as. Además, según interpretamos, los/as repartidores/as se han organizado y creado espacios para compartir cada una de las experiencias vividas por ellos/as. Más adelante, profundizaremos en ello.

En el apartado anterior, explicamos que no observamos experiencias laborales vinculadas a sentidos de pertenencia con el trabajo, lo que sí hemos podido identificar, es la identificación entre compañeros/as. El autor de la Garza (2011) explica lo siguiente:

...Las diversas experiencias de trabajo pueden contribuir junto a las formas de dar sentido de los participantes en espacios de relaciones sociales a la conformación de sujetos sociales diversos. Estos sujetos no por principio posmoderno tienen que permanecer desarticulados, la desarticulación de su cara a cara puede llegar a articularse a través de sus prácticas, en formas virtuales o simplemente imaginarias (p. 20).

Siguiendo la línea de pensamiento de la Garza (2011), entendemos que las relaciones sociales en los trabajos “no clásicos” suelen ser fuentes de experiencia común, a veces fuertes y otras débiles relacionadas con el trabajo. De hecho, encontramos que los/as entrevistados/as construyen significados en torno al reparto a partir de las relaciones sociales que mantienen con sus compañeros/as, con sus pares, las cuales hacen que el trabajo sea más “llevadero”.

Durante las entrevistas que realizamos en el período de pandemia registramos varios testimonios donde se valoraba de manera positiva el compañerismo existente entre quienes reparten. Tanto así, que algunos/as entrevistados/as se refieren a sus compañeros/as como una comunidad, “la comunidad de *riders*” (E6). Hemos visto a lo largo del presente trabajo, que el día a día de los/as repartidores/as no es nada fácil, trabajan expuestos a muchísimos riesgos e inclusive la pandemia les sumó otros. Además, según nos contaron, las plataformas no les brindan demasiadas soluciones por lo que deben optar por medidas de autoprotección y autocuidado. Mediante el análisis de entrevistas, pudimos observar que frente a las dificultades propias de la actividad algo que las hace más “llevaderas” son los lazos de

solidaridad que se crean entre los/as repartidores/as, que implican la asistencia y cooperación mutua.

Lo que tiene la comunidad de los *riders* es que son muy unidos y se comunican entre ellos, si hay algún problema hay toda una comunidad detrás que lo ayuda, lo busca, trata de ver que paso. Lo lindo de esta comunidad es que se cuidan y están atentos a lo que le pasa al otro (E6).

Inclusive, esa valoración positiva acerca del compañerismo existente surge de la comparación con sus trabajos previos a la pandemia, donde quizá el vínculo con sus compañeros no era tan fuerte como lo es con los/as repartidores/as.

Hay compañerismo... A alguien se le rompe la moto y están todos esperando sus pedidos y se ponen a ayudarlo. Acá, experimente el compañerismo... Creo que acá lo pude notar mejor que en otro lado. Trabaje en otros lugares, compartía con mucha gente y no había esa sensación sino un clima laboral tenso. Acá el clima laboral es totalmente propicio. Creo, que debería haber esto en otros lugares y no, no hay... Como el compañerismo, el trabajo en equipo. A veces, compartimos pedidos cuando son muy pesados y bueno tenemos que llevarlos de a dos y vos ahí conoces a la persona, conoces un poco al otro compañero, hay un clima laboral bueno (E5).

... En la fábrica no encontraba mucho este tipo de compañerismo ¿viste? Por ejemplo, “che vos empezaste hoy te vamos a dar una mano” Esas cosas no las veía mucho en la fábrica que estaba trabajando (E7).

El eje analítico donde más notamos el “compañerismo” entre repartidores/as, es justamente cuando hablamos de lo inseguro que es el trabajar en la calle. En el capítulo III, adelantamos que la inseguridad representó un riesgo para los/as trabajadores/as en pandemia. Inclusive, el problema de la inseguridad eclipsó cualquier relato sobre la peligrosidad del coronavirus. Estos hechos delictivos y/o accidentes, generaron que ellos/as desplieguen lógicas de acción vinculadas a aspectos como la asistencia, la cooperación y la ayuda mutua entre ellos/as. La complejidad de trabajar en la vía pública, el estar expuestos a robos y accidentes era una de las problemáticas que más alteraba a los/as entrevistados/as. Las amenazas de la calle motivaron a la constitución de lazos de solidaridad y de protección colectiva dentro del reparto. Es decir, el hecho de que los/as repartidores/as se encuentren en ese espacio de trabajo atendiendo a la necesidad imperiosa de subsistir en plena pandemia, tratando de evitar los riesgos laborales a los que se enfrentan (la delincuencia y los accidentes) hace que se funde en el sentir grupal cierta empatía. Inclusive, estos riesgos han despertado una serie de movilizaciones. Alan, nos brindaba una de sus experiencias:

... Hoy nos manifestamos por el tema de la inseguridad. Siempre hay alguno que le roban, que le quitan sus cosas. Hemos visto, que han asesinado a compañeros de nosotros, entonces tenemos un grupo y nos unimos para manifestar sobre esos temas de seguridad ¡Qué nos

cuiden entre los policías! Nosotros somos los que siempre corremos riesgo, a la hora de entregar un pedido, con el material, con el dinero en efectivo, con el teléfono, con la bici, con la moto. Eso es lo que siempre estamos reclamando, más seguridad para nosotros, que estén más pendientes a la hora de repartir (E11).

Los/as trabajadores/as de plataformas, repartan en moto, auto o bicicleta, están a merced de la inseguridad callejera. Recorren las calles de día y de noche, en cualquier horario, con sus mochilas y con la recaudación. Esto último, los vuelve un blanco fácil. De un segundo a otro, pueden perder sus herramientas de trabajo o sus ingresos del día. En efecto, ellos/as mismos/as tratan de ayudarse entre sí, creando redes de asistencia mutua. Todos/as los/as entrevistados/as relatan experiencias similares y concluimos en que la inseguridad es el motivo que despierta la cooperación entre los/as trabajadores/as. El hecho de tener que enfrentar una situación de permanente inseguridad, en donde la presencia de delincuencia es recurrente, como parte de su trabajo, hace que se ayuden entre sí. Lo que los une a sus compañeros/as de trabajo es la experiencia compartida de trabajar en la calle, sobre todo la experiencia de estar expuestos a robos continuamente.

Conozco bastantes personas, bastantes compañeros que les han robado la bici, celulares que se robaron y que se volvieron a encontrar gracias al GPS. Nosotros siempre estamos constantemente con grupos, tenemos grupos de WhatsApp... Somos bastantes los que repartimos, estamos constantemente hablando por WhatsApp, estamos conectados (E7).

... Robos se escuchan cada dos por tres... Sí, se escuchan comentarios “che fijate que hay dos motos así y así que están robando en tal zona”... Te van avisando... Algunos tienen cadenas de WhatsApp y se van pasando información, si hay algo raro ¿viste? O zonas difíciles... (E3).

Como se puede observar, el GPS y los grupos de WhatsApp son las principales medidas de seguridad. Los/as repartidores/as contratan empresas que se encargan del control y seguimiento de activos vía rastreadores satelitales. La mayoría de los/as repartidores/as, ponen a sus vehículos o teléfonos celulares GPS. En caso de sufrir un robo, avisan a estas empresas quienes a través de los localizadores conocen la dirección en donde están sus medios de trabajo y se encargan de buscarlos (junto con la policía). Si no pueden recuperarlos, estás “aseguradoras” les reintegran el dinero que les corresponde. Por otro lado, el WhatsApp es la aplicación que les brinda la posibilidad de compartir sus ubicaciones entre sí, y tener conocimiento de donde se encuentran sus compañeros/as. El accionar de los/as repartidores/as juega un papel importante en la forma de combatir la inseguridad, pero constituye un riesgo más para ellos/as. Como vimos en el capítulo III, muchas veces ponen en juego su propia vida para recuperar sus herramientas de trabajo. El arriesgar sus vidas para recuperar sus motos o bicicletas, el arriesgar sus vidas para hacer las entregas en tiempo y forma, son quizá las

consecuencias más relevantes y tristes de la indiferencia que demuestran a diario las plataformas de reparto, que miran para el costado ante estas situaciones.

Este apartado, refleja que en definitiva la inseguridad es un desafío para los/as repartidores/as; en busca de solucionarlo los/as trabajadores/as se cuidan, se ayudan entre sí. Esta situación permite trazar vínculos de solidaridad entre ellos/as. La ocupación de los/as repartidores/as supone cierta participación en una sociabilidad dada por las exigencias funcionales del *delivery* y por las condiciones de trabajo. Estas últimas, provocan el desarrollo de vínculos horizontales y modalidades de apoyo. La experiencia laboral de trabajar en la calle en el Conurbano, zona caracterizada por ser centro de robos a plena luz del día, conlleva la construcción de una experiencia laboral solidaria. La cual, termina siendo uno de los principales soportes de los/as trabajadores/as dado que hacen que su trabajo sea más llevadero. Esta experiencia laboral solidaria, vislumbra experiencias organizativas horizontales, entre los/as entrevistados/as (Del Bono 2023). Este punto, será tratado a continuación.

### ***Los riesgos del reparto: disparadores de experiencias organizativas horizontales***

Los problemas de los/as repartidores/as en pandemia (despido, desempleo, bajos ingresos, deudas) parecen haber contribuido o ser elementos que actuaron como catalizadores de una experiencia laboral común: ver a la plataforma como una oportunidad; la oportunidad de salir adelante durante la pandemia. Luego, observamos los significados atribuidos en torno al reparto lo cual nos llevó hablar de una experiencia instrumental con respecto al *delivery*. Por otro lado, en el presente capítulo, analizamos los vínculos creados entre los/as repartidores/as del Conurbano lo que nos llevó a pensar que existe una experiencia laboral solidaria. Entendimos que esta última, se generaba respondiendo a la inseguridad u otro tipo de riesgos que viven a diario los/as repartidores/as. Estos últimos, comenzaron a organizarse a emprender acciones como respuesta a la inseguridad.

Según Núñez (2014) la solidaridad se vuelve el elemento principal de las organizaciones informales de los/as trabajadores/as, es el factor que los mantiene juntos/as en busca de sus objetivos. Además, considera que la organización informal “debe contener solidaridad, es decir, la capacidad de los actores de reconocerse a sí mismos y de ser reconocidos como miembros del mismo sistema de relaciones sociales, es fundamental para que la organización

de trabajadores/as funcione” (Melucci, 1999, como se citó en Núñez, 2014, p.96). Para Núñez (2014) la solidaridad toma forma a partir de la organización de los sujetos laborales. Según pudimos interpretar, los/as entrevistados/as se encuentran organizados en sus propios grupos. Quizá no estén organizados “formalmente” o en términos tradicionales, pero sí están organizados informalmente. Creemos que esa experiencia solidaria que identificamos es la que les permite organizarse entre sí.

Como hemos señalado previamente, una de las medidas de seguridad de los/as entrevistados/as frente a la inseguridad delictiva fueron los grupos de WhatsApp. Según la información obtenida en las entrevistas sobre la utilidad de los grupos de repartidores/as y según lo que hemos podido concluir de nuestra propia observación de estos espacios, esos ámbitos de interacción son una herramienta esencial, verdaderos ámbitos organizativos, que responden al principio de cooperación y solidaridad. Algunos testimonios que reflejan dicha situación:

... La zona de Quilmes es muy complicada... Hay muchos accidentes y robos... Robos se escuchan cada dos por tres... Algunos tienen cadena de WhatsApp y se van pasando información por ahí si hay algo raro o zonas difíciles (E3).

He escuchado de los accidentes, robos y agresiones... Es más, con mis amigos de acá de PedidosYa ya tenemos un grupito. Ponemos la ubicación y las motos tienen rastreador satelital... En el grupo somos ocho íntimos amigos. Cada vez que nos conectamos nos pasamos la ubicación para saber dónde están o si les pasó algo o si pinchó o se le rompió algo, si el otro está cerca para ir a auxiliarlo (E4).

Como podemos observar, los grupos de WhatsApp son utilizados por los/as entrevistados/as para compartir su ubicación con los/as demás compañeros/as y éstos/as sepan dónde se encuentra cada uno/a. Además, avisan sobre zonas peligrosas o si ocurrió algún hecho delictivo. Según se desprende de los testimonios relevados en las entrevistas, los grupos de WhatsApp no son los únicos medios utilizados para ayudarse entre sí. Conforme a lo manifestado por los/as entrevistados/as, además de WhatsApp, utilizan la red social Facebook. Los/as repartidores/as manifestaron utilizar los grupos de WhatsApp y de Facebook para otros fines, no solamente para dar aviso de algún robo y/o accidente. En ocasiones, suelen intercambiar información sobre promociones que lanza la aplicación o sobre pedidos falsos (entregas destinadas a direcciones inexistentes). Además, alegaron utilizar estos grupos para comentar dificultades que se le presentan en su día laboral o pedir ayuda sobre el manejo de la aplicación. Algunos testimonios sobre los grupos:

Se organizan por todo el trabajo, pero también es para otras cosas, para otras actividades extra-laborales ¿me explicó? Después hay gente seria y bueno usa el grupo para trabajar (E5).

Lo que podés ver en los grupos son preguntas de gente que recién empieza a trabajar y te pregunta “chicos saben porque me figura esto en la aplicación”. Siempre va a haber uno que te va a escribir y dar una opción para seguir adelante (E1).

... En eso sirve el grupo de Facebook. Hay un Facebook de repartidores. Ahí te alertan y te dicen “este pedido es truco” “si te toca esta dirección no aceptes el pedido”.... A veces, es de noche, es muy tarde y a vos te figura donde tenés que llevar el pedido y vos capaz dudas y decidís si querés ir o no. En eso sirve el grupo te avisa de una zona peligrosa (E10).

Esta investigación incluyó, como estrategia metodológica, la etnografía virtualizada, que resultó ser una estrategia clave para analizar estos espacios electrónicos. En ese marco, la observación de estas instancias de intercambio e interacción fue de gran ayuda para observar cómo estos espacios llegan a ser contextos de relación para los trabajadores y las trabajadoras de reparto en plena pandemia. Identificamos grupos que son exclusivos de la plataforma PedidosYa y otros corresponden tanto a PedidosYa como Rappi. Son grupos multitudinarios. Llegan a ser miembros de estos grupos de WhatsApp, Facebook, Instagram y Twitter trabajadores/as de distintos lugares (localidades/provincias). Inclusive, participan de estos espacios personas que prestan servicios para las plataformas que residen en otros países. Cabe destacar, que algunos de estos grupos son públicos. Es decir, cualquier persona interesada en participar puede hacerlo. De forma contraria, existen grupos privados cuya participación no es tan sencilla. En estos casos, se debe enviar solicitud de unión al grupo la cual quedará pendiente de aceptación. Gracias a estos grupos, los/as trabajadores/as logran organizarse. Los testimonios de los/as entrevistados/as estuvieron marcados por valoraciones positivas con respecto al manejo de estas plataformas (Facebook, WhatsApp, Instagram y Twitter) ya que son herramientas que les dan la posibilidad de comunicarse, ayudarse y mantenerse informado entre todos/as. Gracias a estos grupos, cuentan con un espacio exclusivo para encontrar información sobre: manejo de la aplicación, comunicación con soporte, solución de dificultades propias del día de trabajo, promociones, zonas peligrosas y además pueden obtener información sobre reclamos, demandas y/o movilizaciones que el colectivo realice.

Joaquín, nos compartió su experiencia:

Antes de la pandemia nos agrupamos e hicimos un grupo para hacer una manifestación por el tema de la remuneración. Como las aplicaciones abarcan casi todo Buenos Aires hicimos un grupo desde Capital y Zona Sur. Entonces, desde ahí se decidió un día y una fecha donde nos íbamos a reunir e iba a hacer en Capital. Ahí nos íbamos a manifestar con pancartas, una voz

de mando diciendo porque estábamos manifestándonos. En ese momento, había muchísima gente, todo el mundo estaba de acuerdo de hacer esa manifestación (E16).

Se observa que la creación de estos espacios contribuyó a la propia organización de los/as trabajadores/as, posiblemente sea este el objetivo por el cual fueron creados. Por medio de las redes sociales, han encontrado una forma de organización informal, pero organización al fin ¿Esto es extraño? No, porque la principal organización de los/as trabajadores/as es la informal. Más allá de no contar con una organización o estructura colectiva formal, los/as repartidores/as son capaces de realizar paros y resistencias propias (Edwards y Scullion, 1987). En este caso, organizarse para sobrellevar la delincuencia (delictiva y vial) propia del Conurbano. Los/as trabajadores/as expresan una fuerte identificación con la comunidad de repartidores/as de plataforma. Esta identificación, les permite construir una experiencia laboral solidaria, tal y como ha analizado Del Bono (2023). Además, esta identificación ayuda a los/as trabajadores/as a constituirse como sujetos sociales (colectivos). Tal como lo explican Edwards y Scullion (1987) la organización informal que construyen los/as trabajadores/as sobre la base de la resistencia, es la que les permite constituirse como sujetos colectivos.

La inseguridad con la que trabajan a diario es una experiencia compartida entre los/as entrevistados/as, y es a partir de ella, que crean lazos sociales entre sí de ayuda y cooperación. Estas relaciones, producidas por fuera del control organizacional, son las que le permiten crear redes de resistencia y organización informal. Quizá, más adelante, los ayude a constituirse como sujetos colectivos.

Según nos informaron los/as entrevistados/as, hay algunos aspectos de esta forma de organización que deben mejorar. Cabe destacar que algunos al ser grupos públicos permiten la posibilidad de que accedan demasiadas personas. Desde personas de soporte de las plataformas hasta gente que quiere “robarlos”. Esto, a veces, hace que se desvirtúen los fines para los que fueron creados los grupos.

... Los grupos de Facebook, no sé. Es muy relativo porque no siempre son las personas que están trabajando en PedidosYa. A veces son, no sé, clientes que quieren conseguir cupones. No sé, no sé cómo se manejan los grupos de Facebook... Aparte los grupos de Facebook muchos son generalizados, entonces prefiero algo un poco más específico... Son como muy paranoicos en los grupos de Facebook y muy quilomberos. Así que, éste, no es que WhatsApp sean más tranquilos. Pero bueno, por lo menos sabes con quién tratas. Nadie te va a faltar el respeto...pero en el grupo de Facebook están un poco más locos (E9).

Sin embargo, todos/as han expresado que estos grupos son útiles. Consideramos, que la organización informal de los/as repartidores/as, puede mejorar, no es una tarea imposible de lograr. Tal y como sostiene Núñez (2014) las organizaciones informales empiezan siendo individualistas, atendiendo a necesidades puntuales y urgentes de los integrantes. No obstante, la continuidad de los/as trabajadores/as en dichas organizaciones es lo que hace que éstas perduren en el tiempo, permitiendo así la constitución de lazos más estrechos entre los miembros, quienes, terminan reconociendo y defendiendo los intereses de todos/as como propios.

Ahora bien, también consultamos a los/as entrevistados/as si les parecía importante la constitución de un sindicato de plataformas. En su mayoría, nos respondieron que esto era casi imposible. Según interpretamos, las experiencias laborales de los/as repartidores/as ancladas en una valoración instrumental del *delivery*, es lo que hace que no puedan dar el salto hacia lo sindical. Los/as entrevistados/as, decían lo propio respecto a las dificultades de organizarse colectivamente:

Bueno, el principal desafío es que muchos de los que trabajan en estas plataformas son extranjeros y ya vienen con un miedo por más que sea un trabajo totalmente precarizado les da de comer a un montón de esos chicos entonces no quieren llamar la atención... Después, el tema de ser *rider* es una corriente fluctuante de gente todo el tiempo no es algo estable o sea por más que muchos se mantengan hay un montón de gente que entra y sale todo el tiempo y coordinar con tanta gente que sale y entra todo el tiempo más los chicos extranjeros que no se van a animar... Lo escuche “yo estoy bien así?” “precarizado o no estoy mejor que como vine así que yo no voy a hacer nada...” Va a ser complicado (E6).

En línea con el relato de Valeria, Gustavo nos transmitía lo siguiente:

Yo creo que no va a haber lugar porque desde lo que es ya la forma en que se rige PedidosYa en la cual uno es monotributista y factura, no tienen ningún tipo de dependencia con la aplicación... Supongo que va a quedar en la nada porque al ser monotributistas es un servicio que uno presta y factura hacia la empresa mes a mes, no tenemos relación de dependencia con la empresa (E1).

Braian y Rubén también aportaron su opinión en torno al debate sindical, en este aspecto decían:

No, no sería posible.... Cada uno está muy en la suya en este trabajo o sea como que no hay tanta unión como en otro trabajo (E10).

... Estuve viendo que alguien tenía pensado armar un sindicato... Me parece un poco no bien pensado porque hay mucha gente que elige este trabajo justamente por eso, porque no hay sindicato... (E5).

Cuando les consultamos si construir un sindicato de plataformas formaba parte de sus planes, notamos en sus relatos cierto rechazo. Entonces, además de las dificultades objetivas que mencionaron los/as trabajadores/as para organizar un sindicato, en los relatos, tampoco aparece como una necesidad acuciante. Esto, nos hace pensar que el “reclamo gremial” no está presente entre los/as entrevistados/as. Algunos relatos que reflejan la situación:

Siento que no me suma en nada, no me siento cómodo con los manejos que tiene al realizar los reclamos y esas cosas...No me siento cómodo con lo que fomentan... (E1)

Sindicalmente, no me gustaría, porque veo que los sindicatos son peores que los que están arriba. Son muy pocos los que aprovechan los beneficios que supuestamente consiguen, no a todos les llega por igual (E12).

No, no me gusta mucho... Sí, la empresa te manda cuestionarios o cosas que pueda mejorar, yo siempre los contesto, tal vez es de ayuda. Pero no, gremios, no (E15).

Según se observa, en una primera instancia no parecen tener interés de organizarse formalmente, no quieren problemas ni perder tiempo, y, sobre todo, quieren “resguardar” su fuente de trabajo. Según nos informaron, ante algún reclamo las plataformas proceden a desvincularlos. Sumado a las arbitrariedades de las plataformas, debemos hablar de la desconfianza popular que existe hacia los sindicatos. Varias acciones que han desplegado dirigentes reconocidos como darle importancia a sus intereses por sobre la de sus representados/as, han puesto en tela de juicio su legitimidad como defensores de los/as trabajadores/as (de la Garza, Gayosso Ramírez, Pogliaghi, 2008). Consideramos, entonces, que su actitud frente a los sindicatos es perfectamente “racional”. Este desinterés, según interpretamos, está vinculado con las experiencias laborales ancladas en la valoración instrumental del trabajo de reparto. Todos/as consideran al trabajo de reparto sólo una actividad de subsistencia, una actividad de “refugio” y no una forma estructurada de trabajo. Esto junto a su desconfianza hacia los líderes sindicales, genera que no le den demasiada importancia al tema sindical. Aunque entienden que esto profundiza la explotación laboral de la cual son víctimas, porque no tienen a nadie que los defienda frente a las irregularidades de las plataformas.

Ahora bien, más allá de que no consideren como opción la construcción de un sindicato de plataformas, no nos encontramos con repartidores/as desorganizados/as; sino que se encuentran organizados en sus propios grupos. Estos/as trabajadores/as dan muestras palpables de organización y movilización colectiva. Nos encontramos con trabajadores/as que tienen una organización interna sólida con aspectos a trabajar, pero organización al fin.

Ottaviano et al., (2019) habla sobre las dificultades de constituir un sindicato de plataformas de reparto. Según de la Garza (2001), los trabajos no clásicos están llenos de incertidumbre en cuanto al plano sindical. Esto está relacionado con las características que presentan; las mismas desarrolladas al inicio del presente trabajo. Es por ello, que el autor sostiene que quizá la organización formal no siempre sea la mejor opción para defender a los/as trabajadores/as. Sin embargo, esto no significa que los/as trabajadores/as no puedan contar con espacios de organización y lucha. Sino todo lo contrario, pueden implementar nuevas formas de organización. En una época como la actual, ligada a factores como la flexibilidad y la libertad, no puede pensarse en organizaciones burocráticas de estructuras sólidas y definidas como lo es un sindicato (de la Garza, 2001). Sino que, debe apostarse a nuevas formas de organización. Tal y como lo hicieron los/as entrevistados/as, que se encuentran constituyendo, de a poco, su propia organización informal asentada sobre la base del Internet.

## Conclusión

El presente Trabajo Final tuvo por objetivo describir y analizar las condiciones laborales de los trabajadores y las trabajadoras de plataformas de reparto a partir de la irrupción del coronavirus y su vinculación con las experiencias laborales de los/as trabajadores/as de PedidosYa y Rappi. Según nuestro criterio, entendimos que era interesante analizar lo que representó ser trabajadores/as “esenciales” para los/as entrevistados/as porque nos iba a permitir entender si la pandemia fue un elemento estructurador de nuevas experiencias laborales. Para esto, en primer lugar, se analizaron las condiciones de trabajo de los/as repartidores/as durante el ASPO y el DISPO. A partir de nuestro trabajo de campo, pudimos obtener información sobre algunas dimensiones de las condiciones de trabajo, tales como: jornada de trabajo, ingresos y seguridad en el trabajo.

Respecto a la jornada laboral, de acuerdo con lo manifestado en las entrevistas, la misma era extensa los siete días de la semana. Ahora bien, quiénes más sentían las largas jornadas eran aquellos/as trabajadores/as que, antes de la pandemia, tenían un trabajo en relación de dependencia. La extensión de la jornada junto con la utilización del celular, fueron elementos causantes de estrés para muchos/as de los/as entrevistados/as.

Conforme a los ingresos, la pandemia también generó algunos cambios en la vida de los/as entrevistados/as. Existieron algunas diferencias entre quienes complementaban el ingreso de las plataformas con su sueldo principal y quienes se dedicaban únicamente a repartir, pero en líneas generales, los ingresos adquiridos por medio del trabajo de reparto eran valorados positivamente por los/as trabajadores/as. Muchos/as de los/as entrevistados/as, comentaron que a lo largo de sus trayectorias laborales mantuvieron trabajos donde los ingresos no eran reflejo del esfuerzo que realizaban. A pesar de contar con un empleo formal, los salarios eran bajos y los mismos, no les alcanzaban para vivir. Esta situación se agudizó a raíz de la pandemia, por lo que, el trabajo de reparto fue clave a la hora de aliviar las consecuencias de la cuarentena. El ASPO y el DISPO, fueron el detonante para que analicen su propia situación y finalmente decidan “refugiarse” en una plataforma de reparto.

En cuanto a la seguridad en el trabajo, los/as repartidores/as han comentado que, si las condiciones de trabajo fueron complicadas, durante la pandemia, la seguridad en el trabajo tuvo mucho que ver. Los riesgos a los que estuvieron expuestos/as debido a tener como espacio de trabajo la calle, configuró una de sus principales preocupaciones. Los accidentes

viales y los robos han sido para los/as entrevistados/as una de sus inquietudes prioritarias. El miedo era una de las sensaciones que más aparecía cuando se referían a dichas circunstancias. En base al análisis de los testimonios, interpretamos que hubo un deterioro de las condiciones laborales de los/as entrevistados/as, más de aquellos/as que antes de la pandemia contaban con un trabajo formal. El deterioro de sus condiciones tenía que ver con jornadas de trabajo extensas, robos y/o accidentes, ingresos inestables, falta de protecciones contra el virus y por supuesto, la falta de reconocimiento laboral. Lo mencionado anteriormente, quedó en segundo plano para los/as entrevistados/as ¿por qué? Porque el reparto les dio la posibilidad de acceder a ingresos y de alguna forma, garantizar la reproducción cotidiana durante el ASPO y el DISPO, fue sin dudas su actividad de “refugio”. En cierto punto, la necesidad los llevó a aceptar condiciones laborales caracterizadas por la precariedad.

Entonces, consideramos que la necesidad de tener un trabajo, un ingreso, fueron los elementos que estructuraron sus experiencias laborales pandémicas. De cierta forma, la necesidad de salir a trabajar y ganarse la vida ha sido mayor que el temor a contraer la enfermedad de coronavirus. Es por ello, que consideramos más atinado hablar de una “experiencia laboral incierta” la cual asociamos a la noción del precariado del autor Standing (2014). Básicamente, nos encontramos con trabajadores/as dueños/as de trayectorias laborales caracterizadas por la combinación de etapas de desempleo, inactividad, contratos atípicos, pertenecientes en su mayoría al sector informal de la economía. Nos encontramos con repartidores/as, que, en algún momento de su vida laboral, se les ha negado derechos de diferente naturaleza.

Sumado a esta experiencia laboral a la que hemos llamado “experiencia laboral incierta”, nos encontramos con un elemento que, en su mayoría, comparten todos/as los/as entrevistados/as. Estos últimos, no construyen significados relacionados con sentidos de pertenencia en torno al trabajo en una plataforma de reparto. Sino más bien, los significados atribuidos se sustentan en necesidades puntuales que tuvieron en pandemia: obtener ingresos, conseguir un trabajo, seguir estudiando. Como podemos observar, la necesidad vuelve a nuestras lecturas nuevamente. Es decir, la necesidad es un factor que provocó la construcción de experiencias laborales fuertemente ancladas en una valoración instrumental del trabajo en las plataformas ya que los/as entrevistados/as consideraron al *delivery* como un “medio” para la satisfacción de necesidades durante la pandemia.

Al comienzo del trabajo de campo, creímos que no íbamos a encontrar puntos en común entre los relatos de los/as entrevistados/as. Sin embargo, esto no fue así. Encontramos varios puntos en común, a uno como dijimos decidimos llamarlo “experiencia laboral incierta”, a otro lo

definimos como “experiencias laborales ancladas en un sentido instrumental”. Estos puntos en común no fueron los únicos, otra experiencia compartida entre los/as entrevistados/as, estaba relacionada con la construcción de significados en torno al reparto a partir de la relación con sus compañeros/as. Durante las entrevistas, registramos varios testimonios donde se valoraba de manera positiva el compañerismo existente entre quienes reparten. Principalmente, la complejidad de trabajar en la vía pública durante la pandemia, el estar expuestos a robos y accidentes, ha motivado la constitución de lazos de solidaridad y protección “colectiva” dentro del reparto. Todos/as han intentado ayudarse entre sí, tratando de hacer más “llevadero” el trabajo. La experiencia laboral de trabajar en la calle en el Conurbano, conlleva la construcción de una experiencia laboral solidaria. A partir de este análisis, nos hemos dado cuenta de que, además, hay experiencias organizativas horizontales entre los/as entrevistados/as. Si bien, la mayoría de los/as repartidores/as está en desacuerdo con la constitución de un sindicato de plataformas, la realidad es que no se encuentran desorganizados, sino que se encuentran organizados en sus propios grupos. Esa organización informal, es sostenida por grupos de WhatsApp y otras redes sociales, que permiten que los/as trabajadores/as se mantengan comunicados y por supuesto, se ayuden entre sí. Estos/as repartidores/as dan muestras palpables de organización y movilización colectiva.

En síntesis, en el marco de la pandemia se constituyeron experiencias laborales atravesadas por la necesidad de subsistir y la peligrosidad de la actividad de reparto, que desembocaron en la constitución de lazos de ayuda y cooperación entre los/as repartidores/as dando lugar a una experiencia solidaria. Esta última, además, fue un elemento que actuó como catalizador de otra experiencia laboral: una experiencia organizativa horizontal.

En virtud de lo presentado hasta aquí, entendemos que los/as trabajadores/as durante la pandemia han vivido diferentes experiencias laborales. Lo que nos dejó en claro el presente trabajo, es que las plataformas aprovechan la falta de reconocimiento laboral, durante la pandemia especialmente, para seguir afianzando su modelo de negocio, por supuesto, a costa de la explotación laboral de los/as repartidores/as; la ausencia del Gobierno Nacional no hace más que agravar la situación. Consideramos, sin embargo, que los lazos generados entre los/as repartidores/as significan una oportunidad para revertir la situación y conquistar los derechos, que, como trabajadores, les corresponden. La pandemia ha puesto de manifiesto que la actividad de reparto es un refugio para un número considerable de personas y debe ser regulada en consecuencia, teniendo en cuenta cada una de sus especificidades. Este trabajo

nos permitió acercarnos a las experiencias laborales de los/as trabajadores/as en pandemia y también nos ha despertado nuevos interrogantes que podrían servir para futuros trabajos de investigación.

## Bibliografía

- Antunes, R. (1995). *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre la metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo*. Sao Paulo: Cortez Editora.
- Antunes, R. (2005). La clase que vive del trabajo: La forma de ser actual de la clase trabajadora. In *Los sentidos del trabajo: Ensayo sobre la afirmación y negación del trabajo*. (pp. 91-107). Buenos Aires: Herramienta.
- Antunes, R. (2012). La nueva morfología del trabajo y sus principales tendencias: Informalidad, infoproletariado, (in)materialidad y valor. *Sociología del Trabajo*. *Nueva Época*, (74), 47-68.
- Antunes, R. (2020). ¿Cuál es el futuro del trabajo en la era digital? *Revista Observatorio Latinoamericano y Caribeño*, 4(1), 13-22.
- Apps de delivery: fallo indica que repartidores deben ser contratados. (2020, septiembre 24). *IProUP*. <https://www.iproup.com/innovacion/17040-apps-de-delivery-fallo-indica-que-repartidores-deben-ser-contratados>
- Ardévol, E., Betrán, M., Callén, B., y Pérez, C. (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, (3), 1-21.
- Arias, C., Bordarampé, G., Diana Menéndez, N., Haidar, J., y Pérez, A.M. (2021). Las plataformas de reparto en Argentina: entre el cambio de gobierno y la pandemia. *Colección #MétodoCITRA*, (8), 9-57.
- Arias, C. C., Diana Menéndez, N., y Haidar, J. (2020). La organización vence al algoritmo (?): plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores de delivery en Argentina. *Universidad Nacional del Comahue; Pilquen*, 23(4), 15-28.
- Ávila, B. (2020, Mayo 8). Coronavirus: paro de repartidores | Reclaman elementos de protección, aumento en los pagos y cese de los despidos. *Página12*. <https://www.pagina12.com.ar/264507-coronavirus-paro-de-repartidores>
- Ávila, B., & Resnik, D. (2021, Noviembre 29). Otro fallo contra las plataformas | La Justicia confirmó una multa de la Provincia de Buenos Aires a Pedidos Ya. *Página12*. <https://www.pagina12.com.ar/385773-otro-fallo-contra-las-plataformas>

- Battistini, O., y Carmona, R. (2021). *Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia*. Los Polvorines: Universidad Nacional de General Sarmiento (UNGS).
- Beccaria, L., López Mourelo, E., Mercer, R., y Vinocur, P. (2020). *Delivery en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina*. Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para Argentina.
- Bensusán, G. (2017). Nuevas tendencias en el empleo: retos y opciones para las regulaciones y políticas del mercado de trabajo. En *las transformaciones tecnológicas y sus desafíos para el empleo, las relaciones laborales y la identificación de la demanda cualificaciones* (pp. 81-171). Santiago: CEPAL: serie Documentos de Proyectos.
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., y Silberman, M.S. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT.
- Bravo Tejeda, F. (2021, Octubre 6). PedidosYa y Visa firman alianza estratégica regional para impulsar el Quick-Commerce - Ecommerce News. *Ecommerce News - Ecommerce News*. <https://www.ecommercenews.pe/comercio-electronico/2021/pedidosya-visa.html>
- Buenadicha, C., Ernst, C., Madariaga, J., y Molina, E. (2019). *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: CIPPEC-BID-OIT.
- Burawoy, M. (1990). *El consentimiento en la producción. Los cambios del proceso productivo en el capitalismo monopolista*. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/osera/article/view/364/332>
- Busso, M. (2011). Las ferias comerciales: también un espacio de trabajo y socialización. Aportes para su estudio. *Trabajo y Sociedad*, XV (16), 105-123.
- Caamaño Rojo, E. (2005). Las transformaciones del trabajo, la crisis de la relación laboral normal y el desarrollo del empleo atípico. *Revista de Derecho (Valdivia)*, XVIII (1), 25-53.
- Cambiasso, M.G., y Longo, J. (2013). La noción de experiencia de E.P. Thompson: Una propuesta para el análisis de los casos de alimentación y comercio en la postconvertibilidad. *Rey Desnudo*, 2(3), 233-256.
- Chini, E. (2021, Marzo 2). Este jueves paran los repartidores de PedidosYa y Rappi por un aumento de 100% en sus comisiones. *Estado de Alerta*.

<https://estadodealerta.com.ar/este-jueves-paran-los-repartidores-de-pedidosya-y-rappi-por-un-aumento-de-100-en-sus-comisiones/>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). Políticas de protección de la relación laboral y de subsidios a la contratación durante la pandemia de COVID-19. *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, (25), 7-47.
- Creswell, J. (2009). *Diseño de investigación: métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos*. Enfoques (3ra ed.). Thousand Oaks, CA: Sabio.
- Cruz Santana, J. d. J. (2017). El concepto de experiencia en Víctor W. Turner, E. P. Thompson y Anthony Giddens: Un diálogo entre antropología social, historia y sociología. *Sociología Histórica*, (7), 345-375.
- Darricades, M. (2021). Deslaborización en plataformas de reparto en Argentina. *15° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*.
- Darricades, M., y Fernández Massi, M. (2021). *La organización del tiempo de los trabajadores de plataformas*. Buenos Aires: Fundación Friedrich Ebert.
- De la Garza, E., Gayosso Ramírez, J. L., y Pogliaghi, L. (2008). *CORPORATIVISMO E INFORMALIDAD*. <http://www.relats.org/documentos/EATP.TA.DeLaGarza2.pdf>
- De la Garza Toledo, E. (2001). *Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo*. Buenos Aires: CLACSO.
- De la Garza Toledo, E. (2010). ¿Qué es el Trabajo no Clásico? Recuperado Marzo 27, 2023, de <http://www2.izt.uam.mx/sotraem/Documentos/TrabajoNoClasico.pdf>
- De la Garza Toledo, E. (2010). *Hacia un concepto ampliado de trabajo: del trabajo clásico al no clásico*. Barcelona: Anthropos.
- De la Garza Toledo, E. (2011). Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial. *Nueva Sociedad*, 232, 50-70.
- De la Garza Toledo, E. (2011). *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva. TOMO I*. México, D.F.: Plaza y Valdés Editores. <http://www2.izt.uam.mx/sotraem/NovedadesEditoriales/Trabajonoclasico.pdf>
- De la Garza Toledo, E., y Neffa, J. C. (2011). Modelos económicos, modelo productivo y estrategias de ganancia: conceptos y problematización. *Cuadernos del Pensamiento Crítico Latinoamericano*, (39).
- Del Bono, A. (2019). Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. *Cuestiones de Sociología*, (21), 1-14.

- Del Bono, A. (2020). Nuevas tecnologías y relaciones laborales: la gestión algorítmica y su impacto sobre los trabajadores de plataformas. *Voces en el fénix*, (80), 80-85.
- Del Bono, A. (2022). Tercerización laboral y nuevos modelos de negocio: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en contexto de pandemia. In M. Biavaschi y A. Droppa (Eds.), *Terceirização e as reformas trabalhistas na América Latina*. Buenos Aires: CLACSO.
- Del Bono, A. (2023). Experiencias laborales de trabajadores de plataformas de reparto en el AMBA durante el contexto de Aislamiento y Distanciamiento social. En *Muñiz Terra, L. (Coord.) Encrucijadas Biográficas: transiciones laborales en contextos de pandemia en Argentina*. Buenos Aires: CLACSO.
- Del Bono, A., y Bulloni, M. (2008). Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina. *Trabajo y Sociedad*, IX (10), 1-21.
- Del Bono, A., y Quaranta, G. (2010). *Convivir con la incertidumbre. Aproximaciones a la flexibilización y precarización del trabajo en la Argentina*. Buenos Aires: CICCUS.
- Denzin, N.K., y Lincoln, Y.S. (1994). Introducción: Entrando en el campo de la investigación cualitativa. In *Manual de Investigación Cualitativa*. California: Sage.
- Diana Menéndez, N. (2019). ¿Qué hay de nuevo, viejo? Una aproximación a los trabajos de plataforma en Argentina. *Revista De Ciencias Sociales*, 165, 45-58.
- Díaz Langou, G., Della Paolera, C., Karczmarczyk, M., y Kessler, G. (2020). *Impacto social del COVID-19 en Argentina. Balance del primer semestre de 2020* (Documento de Trabajo N°197 ed.). Buenos Aires: CIPPEC.
- Donza, E. (2021). La incidencia de la cuarentena en el escenario laboral del Área Metropolitana de Buenos Aires. Efectos del COVID-19 en un contexto de precariedad estructural. *Trabajo y Sociedad*, XXII (36), 29-53.
- Dubet, F. (2010). *Sociología de la Experiencia*. España: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Durand, J.P. (2011). *La cadena invisible. Flujo tenso y servidumbre voluntaria*. México: Fondo de Cultura económica.
- Edwards, P.K., y Scullion, H. (1987). *La organización social del conflicto laboral. Control y resistencia en la fábrica*. España: Centro de Publicaciones Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Enríquez, C. (2021, Mayo 8). Más repartidores de aplicaciones de 'delivery' para atender la demanda de entregas por el Día de la Madre. *El Comercio*.

<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/incremento-repartidores-delivery-dia-madre.html>

- Ernst, C., y López Mourelo, E. (2020). *La COVID-19 y el mundo del trabajo en Argentina: Impacto y respuestas de política*. Buenos Aires: OIT.
- Filipetto, S., y Romano, D. (2020). Trabajadores de plataformas en Argentina. La lucha en tiempos de pandemia. *Serie Ensayos CEM*, (22), 1-10.
- Gil, C. (2020, Agosto 10). Cuarentena en el GBA: las apps de delivery crecieron hasta el 300% en algunas zonas. *Clarín*. [https://www.clarin.com/zonales/app-delivery-50-comercios-repartidores-aislamiento-web-0\\_pR\\_HFfUbj.html](https://www.clarin.com/zonales/app-delivery-50-comercios-repartidores-aislamiento-web-0_pR_HFfUbj.html)
- Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. (2021, Noviembre 26). Tres tribunales distintos confirmaron las sanciones de Trabajo. *Provincia de Buenos Aires*. [https://www.gba.gob.ar/trabajo/noticias/tres\\_tribunales\\_distintos\\_confirmaron\\_las\\_sancciones\\_de\\_trabajo](https://www.gba.gob.ar/trabajo/noticias/tres_tribunales_distintos_confirmaron_las_sancciones_de_trabajo)
- González, M. A. (2018). Herramientas conceptuales en torno a la experiencia escolar. Una aproximación desde nuevos enfoques sociológicos para pensar la educación en Argentina. *Voces y silencios. Revista Latinoamericana De Educación*, 9(2), 126-124.
- González Orge, A. (2021). *Identidad, organización y acción colectiva. El caso de los trabajadores de delivery en Uruguay* [Tesis de grado, Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Ciencias Sociales]] [https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/29166/1/TS\\_GonzálezAlejo.pdf](https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/29166/1/TS_GonzálezAlejo.pdf)
- Gracia, F. J., Pilar, M., Peiro, J. M., y Rodríguez, I. (2001). Cambios en los componentes del significado del trabajo durante los primeros años de empleo: Un análisis longitudinal. *Anales de psicología*, 17(2), 201-217.
- Guiamet, J. (2018). Experiencias laborales sobre el proceso productivo en una cadena multinacional de hipermercados en la Ciudad de Rosario. *Cuaderno de Relaciones Laborales*, 37(1), 373-392.
- Haidar, J. (2020). La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multimétodo. *Informes de Coyuntura*, (N°11).
- Henry, M.L., Khoen, J.A., Korinfeld, S., Lualdi, C., Neffa, J.C., y Padrón, R. (2020). *Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo: Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical*. Buenos Aires: HomoSapiens...

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. d. P. (2011). *METODOLOGÍA de la investigación*. México, D.F.: Mc Graw-Hill.
- Hine, C. (2000). *Etnografía virtual*. Thousand Oaks (Cal), USA: Sage Publications.
- Krepki, D., y Palermo, H. (2020). Ludificación del trabajo y disciplina algorítmica. Prácticas, sentidos y representaciones de los trabajadores y las trabajadoras en el desarrollo de videojuegos. *Revista de la Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo (ASET)*, (59). <https://aset.org.ar/ajs/revista/article/view/72>
- López Mourelo, E. (2020). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: análisis y recomendaciones de política*. Buenos Aires: Oficina de país de la OIT para Argentina.
- Madariaga, J., Molina, E., Rucci, G., Ripani, L., y Vázquez, C. (2020). *COVID-19: Estrategias de adaptación en la economía de plataformas*. Argentina: BID. <http://dx.doi.org/10.18235/0002374>
- Marradi, A., Archenti, N., y Piovani, J.I. (2007). *Metodologías de las Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Emecé Editores.
- Martínez, M. (2021, Julio 7). Primera movilización de repartidores del 2021. *Prensa Obrera*. <https://prensaobrera.com/sindicales/primera-movilizacion-de-repartidores-del-2021>
- Martinic, R., y Stecher, A. (2020). Experiencias de trabajadores del retail en Chile. Aproximaciones desde la Sociología de Dubet. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 27, 1-31.
- Méda, D. (2007, Enero- Noviembre). ¿Qué sabemos sobre el trabajo? *Revista de Trabajo*, 3(4), 17-32.
- Mora Navarro, O.E. (2021). Control algorítmico: En organizaciones y Sociedad. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 8(3), 264-273. <http://DOI.org/10.46677/compendium.v8i3.999>
- Mussi, M. (2021, Noviembre 25). Fallo clave: para la Justicia, hay relación de dependencia entre repartidores y Pedidos Ya, que deberá pagar millonaria multa. *iProfesional*. <https://www.iprofesional.com/legales/352563-fallo-clave-contra-pedidos-ya-debera-pagar-millonaria-multa>
- Najle, I. (2020, Abril 16). Rappi y ÜMA se unen para brindar asistencia médica gratuita y virtual durante la cuarentena. *InfoNegocios*. <https://infonegocios.info/plus/rappi-y-uma-se-unen-para-brindar-asistencia-medica-gratuita-y-virtual-durante-la-cuarentena>

- Neffa, J.C. (2002). *¿QUÉ SON LAS CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO? Propuesta de una perspectiva*. Buenos Aires: Copyright HVMANITAS - CEIL.
- Negri, S. (2019). ¿Cómo es trabajar en una plataforma de delivery? aproximaciones de una investigación preliminar. *XIII Jornadas de Sociología*., 1-17.
- Negri, S. (2020). El proceso de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas de delivery en la Argentina. *Estudios del Trabajo*, (60), 26-55.
- Núñez, C. I. (2014). Las formas de la solidaridad en movimientos de trabajadores desocupados de la ciudad de Resistencia -Chaco. *Sociedad y Discurso*, (25), 90-114.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas* (Observatorio de la OIT, 1ª edición ed.). OIT.
- Ottaviano, J. M., O'Farrell, J., y Maito, M. (2019). Organización sindical de trabajadores de plataformas digitales y criterios para el diseño de políticas públicas. *Análisis*, 49.
- Ros, C., Linne, J., Monteverde, D., y Lombardi, N. (2021). Jóvenes trabajadores de empresas digitales de reparto: valoraciones sobre el trabajo en las plataformas, sobre sus derechos y formas de participación. *15° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*. Buenos Aires.
- Ruiz, J., y Ispizúa, M. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana: métodos de investigación cualitativa*. España: Universidad de Deusto.
- Sautu, R., Boniolo, P., y Elbert, R. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires: CLACSO.
- Scasserra, S. (2019). El despotismo de los algoritmos. Cómo regular el empleo en las plataformas. *Nueva Sociedad*, 279, 133-140.
- Sorgentini, H. A. (2000). La recuperación de la experiencia histórica: Un comentario sobre E. P. Thompson. *Sociohistórica*, (7), 53-80.
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra.
- Standing, G. (2014). *Precariado: Una carta de derechos*. México: Titivillus.
- Tenconi, T., Torres, V., Vaccari, S., Herrero, G., y Graña, J.M. (2021). Empleo en plataformas: la gestión algorítmica de la fuerza de trabajo en Argentina. *15° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*. Buenos Aires.
- Thompson, E.P. (1989). *La formación de la clase obrera en Inglaterra*. España: Crítica.

- Todoí Signes, A. (2015). El impacto de Uber Economy en las relaciones laborales: Los efectos de las plataformas virtuales en el contrato de trabajo. *Revista d'anàlisi de Dret del Treball*, (3), 1-25.
- Un tribunal argentino confirma la multa contra la empresa de reparto a domicilio Pedidos Ya. (2021, Noviembre 26). *Sputnik Mundo*. <https://sputniknews.lat/20211125/tribunal-argentino-confirma-multa-contr-a-empresa-de-reparto-a-domicilio-pedidos-ya-1118660523.html>
- Valencia Castro, B., Hidalgo Cordero, K., y Partenio, F. (2020, Mayo 10). ¿Quién se mueve mientras te quedas en casa? La Romantización del delivery en tiempos de pandemia. *LatFem*. <https://latfem.org/quien-se-mueve-mientras-te-quedas-en-casa-la-romantizacion-del-delivery-en-tiempos-de-pandemia/>
- Valles, M.S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Vasilachis de Gialdino, I., Ameigeiras, A. R., Chernobilsky, L. B., Giménez Béliveau, V., Mallimaci, F., Méndizabal, N., Neiman, G., Quaranta, G., y Soneira, A. J. (2006). *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Barcelona: Gedisa.
- Venier, E. (2021). Gubernamentalidad, datos y algoritmos. La modernización del Estado argentino bajo el modelo de las plataformas digitales. *Administración pública y sociedad (APyS)*, 11, 156-175.

## Fuentes

- Ley 20.744/1976, 13 de mayo, ley de contrato de trabajo (1976).
- Decreto de Necesidad y Urgencia 297/2020, de 19 de marzo, aislamiento social preventivo y obligatorio (2020).
- Decreto de Necesidad y Urgencia 125/2021, de 27 de febrero, distanciamiento social, preventivo y obligatorio y aislamiento social, preventivo y obligatorio (2021).
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) (Mayo 6, 2020). Anteproyecto de Ley “Estatuto del Trabajador de Plataformas Digitales Bajo Demanda”. *Por medio del cual se establece la regulación del trabajo para plataformas digitales*. Recuperado de: <https://www.hcdn.gob.ar/proyectos/textoCompleto.jsp?exp=0821-D-2020&tipo=LEY>

Sentencia del Tribunal del Trabajo N°1 de la Plata, de 24 de noviembre de 2021, n° 49008, Caso REPARTOS YA S.A. S/ APELACIÓN DE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA. Recuperado de: [https://agenciadelplata.info/wp-content/uploads/2021/11/Sentencia\\_primera\\_instancia\\_REPARTOSYA\\_261122021.pdf](https://agenciadelplata.info/wp-content/uploads/2021/11/Sentencia_primera_instancia_REPARTOSYA_261122021.pdf)

### **Páginas web y Grupos (redes sociales) consultados**

Página web oficial PedidosYa: <https://www.pedidosya.com.ar/about>

Página web oficial Rappi: <https://about.rappi.com/>

#### ***Ejemplo Grupos Facebook***

Repartidores ZONA SUR- Buenos Aires – Pedidos ya! – Rappi – Deliverys: [https://www.facebook.com/groups/4506516406089280/?hoisted\\_section\\_header\\_type=recently\\_seen&multi\\_permalink=5837651599642414](https://www.facebook.com/groups/4506516406089280/?hoisted_section_header_type=recently_seen&multi_permalink=5837651599642414)

RappiTenderos Caba & Gba: <https://www.facebook.com/groups/1486907271699794>

#### ***Ejemplo Páginas Instagram***

Repartidores\_unidos: [https://www.instagram.com/repartidores\\_unidos/](https://www.instagram.com/repartidores_unidos/)

Repartidores\_independientes: [https://www.instagram.com/repartidores\\_independientes/](https://www.instagram.com/repartidores_independientes/)

#### ***Ejemplo Páginas Twitter***

@AppSindical: <https://twitter.com/AppSindical>

@AgrupacionAtr: <https://twitter.com/AgrupacionAtr>

## Anexo

### Historia de vida de los/as entrevistados/as

**TABLA N°1**

*Datos referenciados de los entrevistados y las entrevistadas*

*Entrevistas realizadas TIF (1 a 6) y Proyecto PISAC (7 a 16)*

<b>Nombre Fantasia<sup>29</sup></b>	<b>N°</b>	<b>Edad</b>	<b>Plataforma</b>	<b>Antigüedad</b>	<b>Referencia- Cuerpo TIF</b>
-------------------------------------	-----------	-------------	-------------------	-------------------	-------------------------------

Gustavo	E1	26	PedidosYa	1 año y medio	(Gustavo, zona oeste, 26 años, terciario completo, docente, PedidosYa trabajo complementario- en adelante E1)
Sabrina	E2	43	PedidosYa	2 años	(Sabrina, zona sur, 43 años, secundario completo, estudiante, PedidosYa único trabajo- en adelante E2)
Flavio	E3	44	PedidosYa	1 año y 2 meses	(Flavio, zona sur, 44 años, secundario incompleto, ex remisero, PedidosYa único trabajo- en adelante E3)
Darío	E4	36	PEYA/Rappi	2 años (R) y 8 meses (P)	(Darío, zona oeste y CABA, 36 años, secundario incompleto, agente de tránsito, PedidosYa y Rappi trabajo complementario - en adelante E4)
Rubén	E5	26	PEYA/Rappi	1 año (R) y 8 meses (P)	(Rubén, zona oeste y CABA, 26 años, secundario incompleto, ex barrendero, PedidosYa y Rappi trabajo

<sup>29</sup> Para respetar el principio de “confidencialidad” acordada con los/as trabajadores/as entrevistados/as, se utilizó nombres de “fantasía”.

					<i>complementario- en adelante E5)</i>
					<i>(Valeria, zona oeste, 27 años, terciario completo, docente y estudiante,</i>
Valeria	E6	27	PedidosYa	1 año y 3 meses	<i>PedidosYa trabajo complementario- en adelante E6)</i>
					<i>(Jorge, zona sur, 27 años, secundario completo, ex operario, PedidosYa</i>
Jorge	E7	27	PedidosYa	1 año	<i>único trabajo- en adelante E7)</i>
					<i>(Oscar, zona sur, 32 años, secundario completo, ex gastronómico y</i>
Oscar	E8	32	PedidosYa	1 año	<i>estudiante, PedidosYa único trabajo- en adelante E8)</i>
					<i>(Natalia, zona sur, 28 años, secundario completo, ex empleada de comercio,</i>
Natalia	E9	28	PedidosYa	1 año	<i>PedidosYa único trabajo- en adelante E9)</i>
					<i>(Braian, zona sur, 29 años, secundario completo, ex empleado de mercado</i>
Braian	E10	29	Rappi	3 años	<i>pago, Rappi único trabajo- en adelante E10)</i>
					<i>(Alan, zona centro este, 34 años, secundario completo, ex gastronómico,</i>
Alan	E11	34	PedidosYa	1 año y medio	<i>PedidosYa único trabajo- en adelante E11)</i>
					<i>(Gabriel, zona oeste y CABA, 25 años, secundario completo, ex delivery de un</i>
Gabriel	E12	25	PEYA/Rappi	1 año y medio	<i>local, PedidosYa y Rappi único trabajo- en adelante E12)</i>
					<i>(Felipe, zona CABA, 32 años, secundario completo, ex empleado de</i>
Felipe	E13	32	PedidosYa	1 año	

					<i>limpieza, PedidosYa único trabajo- en adelante E13)</i>
					<i>(Cristian, zona CABA, 44 años, secundario completo, ex empleado del Ministerio de Trabajo, PedidosYa y Rappi único trabajo- en adelante E14)</i>
Cristian	E14	44	PEYA/Rappi	3 años	
					<i>(Azucena, zona CABA, 37 años, secundario completo, ex empleada de una casa de comidas, Rappi único trabajo- en adelante E15)</i>
Azucena	E15	37	Rappi	1 año	
					<i>(Joaquín, zona sur, 26 años, venezolano, universitario completo (posgrado), PedidosYa único trabajo- en adelante E16)</i>
Joaquín	E16	26	PedidosYa	3 años	

---

Fuente: Elaboración propia a partir de la información aportada por los/as trabajadores/as entrevistados/as de la organización seleccionada para esta investigación.

### ***Entrevistas TIF***

**Gustavo, zona oeste, 26 años, terciario completo, docente, PedidosYa trabajo complementario. N° identificador E1.**

Gustavo, 26 años, docente de educación física. A raíz de la pandemia, las horas de trabajo se le redujeron. Además, de comenzar a trabajar de forma virtual. En abril del 2020, comienza a trabajar para PedidosYa porque necesitaba obtener un ingreso más. Según nos contó, durante la etapa más dura de confinamiento, no sintió “miedo”. A pesar de no saber demasiado sobre la enfermedad de coronavirus, continuó repartiendo, sólo que tomó todos los recaudos necesarios (alcohol en gel, barbijo, mantener distancia). Al momento de la entrevista, Julio de 2021, su trabajo se acomodó y comenzó a trabajar de forma normal. Él entrevistado, decidió mantener el trabajo de reparto porque lo considera una labor sencilla, con buena retribución

económica. En cuanto a las desventajas del trabajo, expuso sentir que no hay otra complejidad más que el tema de la inseguridad vial y delictiva. Además, creé, que es una problemática del país y no algo puntual del reparto. El *delivery* fue una oportunidad para él en la pandemia. Le permitió incorporar un ingreso más y sobrellevar el ASPO y el DISPO de una mejor manera. Más allá de no encontrar demasiados aspectos negativos al trabajo, lo considera como algo transitorio. Para Gustavo, el *delivery* es solo una experiencia transitoria en su trayectoria laboral. Aspira a tomar un cargo como docente titular en el ámbito público.

**Sabrina, zona sur, 43 años, secundario completo, estudiante, PedidosYa único trabajo. N° identificador E2.**

Sabrina, 43 años, repartidora de PedidosYa. La entrevistada reparte para la plataforma desde enero del 2019. Previo a su labor como repartidora, se desempeñaba como acompañante terapéutica. Sucede que, le exigían el “título” para seguir ejerciendo (licenciada en terapia ocupacional) por lo que tuvo que dejarlo. A raíz de esto, comienza a estudiar la licenciatura y a repartir para PedidosYa. Cuando inicia la cuarentena, ella ya se encontraba repartiendo. En cuanto al trabajo de reparto, considera que tiene ventajas y desventajas, como todos. Respecto a las desventajas, nos mencionó las siguientes: mal funcionamiento de la aplicación, mala comunicación y la obligatoriedad de trabajar los fines de semana. En tanto las ventajas, nos dijo valorar la libertad de elegir cuándo trabajar y por sobre todo, el no tener un jefe que te diga qué hacer. La entrevistada, cuenta con varias experiencias laborales: acompañante terapéutica, atención al cliente, cajera, vendedora, etcétera. De todas sus experiencias, aprendió mucho. Pero, confesó estar cansada de trabajar para alguien que no valora lo que hace. Por eso mismo, no quiere trabajar bajo relación de dependencia, desea trabajar por cuenta propia. En sus relatos, notamos cierto descontento con el mercado de trabajo. En este contexto, es que valora el trabajo de reparto. Para ella, este trabajo fue el que le dio la oportunidad de salir adelante cuando se encontraba desocupada, es el que le permite seguir estudiando y es el que le permite compaginar la vida familiar y laboral de mejor manera. Nos dijo que, si tiene que elegir entre el reparto y el trabajo en oficina, se queda con el *delivery*. Más allá de esto, considera el trabajo de reparto como transitorio dado que a futuro quiere recibirse y trabajar de lo que estudió.

**Flavio, zona sur, 44 años, secundario incompleto, ex remisero, PedidosYa único trabajo. N° identificador E3.**

Flavio, 44 años, se desempeñaba como remisero antes de la pandemia. Cuando inicia el ASPO, la remisería para la que trabajaba cerró. Al quedar desempleado, tuvo que salir a buscar alguna otra alternativa. Su pareja del momento, le comentó sobre las aplicaciones y lo ayudó a inscribirse a PedidosYa. Después de un tiempo, la remisería retomó la actividad. Sin embargo, él decidió continuar con el reparto. El motivo tiene que ver con el ingreso percibido. Según nos contó, en la remisería no ganaba demasiado. No le quedaban “ganancias”, mucho menos si se le rompía el auto. Además, la jornada laboral era de 12 horas. Con el reparto, gana mucho “más” que con el remis y trabaja menos tiempo. Considera que, como todo trabajo, el reparto tiene sus cosas buenas y sus cosas malas. Entre las ventajas, destaca la libertad. Lo malo del trabajo, es la inseguridad y la mala comunicación. Flavio, considera el trabajo de reparto una labor transitoria. Según comentó, no se ve repartiendo toda su vida, desea poder abrir una “tienda” propia el día de mañana y vivir de eso. Más allá de esto, está agradecido con el *delivery*.

**Darío, zona oeste y CABA, 36 años, secundario incompleto, agente de tránsito, PedidosYa y Rappi trabajo complementario. N° identificador E4.**

Darío, 36 años, agente de tránsito y repartidor de PedidosYa y Rappi. El entrevistado trabaja para el Gobierno de la Ciudad. Nos contó que fue contratado bajo la categoría “monotributista”. Sucede que él se hace cargo de los gastos del monotributo. Esto lo motivó a inscribirse en ambas aplicaciones. Respecto a la decisión de comenzar a repartir nos dijo “la verdad, tuve un buen resultado”. Está muy conforme con el ingreso que obtiene de ambas aplicaciones, realmente, las considera un buen complemento de su sueldo principal. Darío, cuenta con tres trabajos; trabaja de lunes a sábado unas 12 - 13 horas por día. Por el momento, no pensaba abandonar ningún trabajo, necesita de los tres, para tener un ingreso que le “sirva”. Según nos dijo, se siente cansado y un tanto angustiado de estar tanto tiempo fuera de su casa. Le gustaría pasar más tiempo con su abuelo, con su pareja. Considera que se esfuerza por obtener un buen “resarcimiento” económico, pero por el otro está perdiendo tiempo de calidad con sus allegados y eso le duele. La pandemia, lo hizo reflexionar sobre ello. Mucha

gente perdía a sus familiares y sentía cada vez más la necesidad de pasar tiempo con los suyos. Darío, al igual que otros/as entrevistados/as, considera el reparto algo transitorio. En cuanto a su futuro laboral, espera que en su trabajo principal lo pasen a “planta permanente” sino es así va a renunciar y a buscarse otro empleo. Con respecto al *delivery*, piensa quedarse únicamente con PedidosYa.

**Rubén, zona oeste y CABA, 26 años, secundario incompleto, ex barrendero, Pedidos Ya y Rappi trabajo complementario. N° identificador E5.**

Rubén, 26 años, barrendero de la Municipalidad. Su día comenzaba a las cinco de la mañana y concluía a las dos de la tarde. Describió el trabajo como muy simple y rutinario. Nos habló de un trabajo duro y de una remuneración muy baja. La bajísima retribución económica lo llevó a renunciar al trabajo a las semanas de haberlo comenzado y a preferir realizar una "changuita". La labor se basaba en la carga y descarga de alimentos para mascotas. Cuando inició la pandemia, se encontraba buscando trabajo. Al poco tiempo, comenzó a trabajar para Rappi. Luego, empezó a repartir para PedidosYa (alquila la cuenta). Nos contó que combina el uso de las dos aplicaciones para generar un ingreso mayor. De la actividad, valora el poder elegir sus horarios, el compañerismo que hay entre los/as repartidores/as y la ausencia de una persona al mando que le esté diciendo qué hacer. Más allá de esto, en su relato se observa cierto descontento con ambas plataformas dado que no reconocen la relación laboral, ninguna le brinda los elementos de trabajo. Sin embargo, el trabajo en la plataforma significó para el entrevistado, en pandemia, una buena oportunidad laboral. Es un trabajador de corta trayectoria laboral, relacionada, únicamente con el sector informal de la economía. A pesar de su corta trayectoria, comenta que hoy en día para él, el reparto es mejor en comparación de otros y solo lo dejaría si encuentra un empleo donde la retribución sea mayor. Desea a futuro, comenzar a estudiar una carrera universitaria.

**Valeria, zona oeste, 27 años, terciario completo, docente y estudiante, PedidosYa trabajo complementario. N° identificador E6.**

Valeria, 27 años, docente de inglés, estudiante de psicología. Cuando inicia la pandemia, hubo un inconveniente de reorganización en el ámbito docente. Pasar de lo presencial a lo virtual, entre otras cuestiones, hizo que se le dificultara la posibilidad de agarrar horas de trabajo. El

tema de cubrir gastos comenzó a complicarse. En ese entonces, un amigo le recomienda el trabajo de reparto. La entrevistada, consideró que era una buena salida laboral, rápida, sobre todo, y empezó a trabajar. Entre los aspectos positivos del reparto, destaca el manejo de horarios y el compañerismo existente entre los/as repartidores/as. Respecto a los aspectos negativos, mencionó la ausencia de un seguro que cubra gastos ante algún inconveniente laboral y la falta de vacaciones dado que la aplicación los obliga a trabajar de lunes a lunes para no bajar su posición en el *ranking*. A partir de la comparación entre el trabajo de docente y el trabajo de reparto, considera que la retribución del *delivery* no es mala. Más allá que en la docencia, "gane" un poco más, implica trabajar más cantidad de horas no solo durante su jornada laboral, sino también, en sus momentos libres (preparando clases, corrigiendo, etcétera). Al momento de la entrevista, la docencia se encontraba organizada. Sin embargo, Valeria decidió mantener su trabajo como repartidora ya que considera que el ingreso es un buen complemento de su sueldo principal. La pandemia significó un quiebre para ella en lo laboral, pero también, le dio la posibilidad de encontrar en el *delivery* una buena oportunidad para ganar más.

**Jorge, zona sur, 27 años, secundario completo, ex operario, PedidosYa único trabajo. N° identificador E7.**

Jorge, 27 años, repartidor de PedidosYa. Antes de la pandemia, se encontraba trabajando como operario en una fábrica ubicada en Berazategui. Tenía una antigüedad de seis años. Cuando inicia la cuarentena, su jefe se vio obligado a recortar gastos y redujo el personal. Entre el personal desvinculado, se encontraba el entrevistado. Al quedarse sin trabajo, comienza a buscar un nuevo empleo. Buscó varias alternativas, pero no tuvo la suerte de encontrar algún trabajo. A raíz de eso, les consultó a algunos/as allegados/as que se encontraban repartiendo por el trabajo en las plataformas y fue así, cómo comienza a repartir para PedidosYa. En su relato, se vislumbra sensaciones de desconecto con el mercado de trabajo, cansancio y angustia de no encontrar un buen empleo. Con respecto al *delivery*, considera que la comunicación trabajador-plataforma es buena y el compañerismo es destacable. En aspectos negativos, mencionó la inseguridad de trabajar en la calle. Jorge, destacó que en la pandemia PedidosYa realizó aumentos de tarifas y ofreció varios incentivos económicos. El entrevistado, a futuro no se ve repartiendo. No pierde las esperanzas de

encontrar algún trabajo registrado. Nos dijo "Si Dios me diera un trabajo lo agarraría con las dos manos", reflejando así su entusiasmo de trabajar.

### ***Entrevistas Proyecto PISAC***

**Oscar, zona sur, 32 años, secundario completo, ex gastronómico y estudiante, Pedidos Ya único trabajo. N° identificador E8.**

Oscar, 32 años, ocupaba el puesto de cajero en una cafetería ubicada en el aeropuerto de Ezeiza. La empresa para la que trabajaba se vio afectada por la pandemia por lo que tuvieron que hacer recortes de personal. Al momento de las restricciones más duras, Oscar se encontraba con algunas deudas que saldar y con una familia a la cual alimentar. Esto lo motivó a llegar a un acuerdo con su empleador. El importe ofrecido le pareció adecuado y decidió renunciar. En este contexto, comienza a trabajar para Pedidos Ya. El reparto, se convirtió en su fuente principal de ingresos. Cabe destacar, que evaluó otras opciones, pero la opción del trabajo de reparto le parecía la más adecuada por que le daba la posibilidad de continuar estudiando. Cuenta, a lo largo de la entrevista, que fue un cambio significativo para él pasar de un trabajo fijo a uno no registrado, inestable, prestando servicio en la calle y sin protección alguna. Sin embargo, destaca que el trabajo de plataforma le permitió salir adelante. En síntesis, la pandemia impactó negativamente en la vida del entrevistado, perdió su trabajo y tuvo que volver a su hogar familiar, lo que significó un retroceso en su vida.

**Natalia, zona sur, 28 años, secundario completo, ex empleada de comercio, Pedidos Ya único trabajo. N° identificador E9.**

Natalia, 28 años, era encargada de una dietética. Ella se sentía cómoda en su trabajo, entendía que tenía mucha autonomía y margen para proponer y/o decidir sobre algunas cuestiones. Según pudimos interpretar, su experiencia laboral en el rubro comercio le resultaba atractiva y proyectaba un futuro laboral auspicioso. Al igual que su esposo Oscar, Natalia perdió su trabajo registrado durante la pandemia. La joven, quedó embarazada antes de la crisis de coronavirus, entró en licencia por maternidad, y luego de haber tenido a su bebé, quiso reincorporarse, pero su jefe decidió desvincularla. A raíz de esto, comienza a repartir para

PedidosYa. De su nuevo trabajo, lo que más valora es la libertad. Para ella, las condiciones de trabajo que le ofrece el reparto son inestables. Al igual que los/as demás entrevistados/as menciona lo peligroso que es trabajar en la calle. El trabajo como repartidora significa en la trayectoria laboral de la entrevistada un momento de quiebre en relación con su situación laboral pre-pandémica.

**Braian, zona sur, 29 años, secundario completo, ex empleado de mercado pago, Rappi único trabajo. N° identificador E10.**

Braian, 29 años, era vendedor. Antes de la pandemia, trabajaba vendiendo el sistema de cobro de Mercado Pago (posnet). El trabajo consistía en ir de negocio en negocio, caminando, ofreciendo el sistema. Según el entrevistado, la tarea era demasiado exigente e implicaba mucho esfuerzo físico. A consecuencia de las caminatas diarias, se lesionó. Asistió a la obra social, le dieron diez días de reposo. Su jefe decidió desvincularlo. Comenzó a buscar trabajo. Después de un tiempo, comienza a trabajar para la plataforma Rappi. Braian comparó ambos trabajos y nos explicó que, para él, el reparto es más exigente porque no sabe cuánto va a ganar y no tiene un “sueldo asegurado”. Para el entrevistado, la variabilidad del ingreso es un factor causante de estrés. La pandemia significó un período preocupante dado que se encontraba sin trabajo, lo que lo llevaba, algunas veces, a pedirle dinero a su mamá. Esa situación lo angustiaba, porque sentía que perdía la independencia que había logrado.

**Alan, zona centro este, 34 años, secundario completo, ex gastronómico, PedidosYa único trabajo. N° identificador E11.**

Alan, 34 años, trabajador con una larga trayectoria laboral en el rubro gastronómico. Antes de la pandemia, trabajaba en un local de comidas, como ayudante de cocina. Como trabajador de la gastronomía, estaba muy disconforme con las condiciones de trabajo: largas jornadas de trabajo, horarios nocturnos, sueldos bajos, arbitrariedades patronales, etcétera. Nos comentó, que a lo largo de su vida laboral, vivió varias situaciones de explotación laboral. Cansado de las injusticias, decide abandonar el trabajo y comenzar a trabajar para PedidosYa. Reconoce que la labor de repartidor tiene muchas displicencias, pero considera que la gastronomía tiene muchas más. Lo que valora del trabajo de *delivery*, es la libertad y la comodidad que le genera la ausencia de un “patrón” que te diga qué hacer, cómo hacerlo y cuándo hacerlo. Ahora bien,

lo que no le gusta es trabajar en la calle y estar expuesto a robos y/o accidentes. Además, se siente disconforme con el punitivismo de la empresa que los sanciona cuando no pueden cumplir con la entrega de algún pedido, aunque la causa sea justificada. Él cree que un sindicato de plataformas es necesario para hacerle frente a las plataformas.

**Gabriel, zona oeste y CABA, 25 años, secundario completo, ex *delivery* de un local, Pedidos Ya y Rappi único trabajo. N° identificador E12.**

Gabriel, 25 años, nos comentó que la pandemia lo afectó en el tema de sus estudios. Tuvo complicaciones en algunas de sus cursadas, las cuales, terminó abandonando. En cuanto a lo laboral, explicó que tuvo que salir a trabajar sí o sí porque no le alcanzaba el dinero. Antes del ASPO, ocupaba el puesto de ayudante de cocina en un local. Ayudar al jefe de cocina no era su única tarea, en algunas oportunidades, atendía al público y se encargaba del reparto de pedidos. Con respecto a las condiciones de trabajo, nos dijo que con lo único que no estaba de acuerdo era con su jornada laboral, la misma, era tan solo de cuatro horas. Él necesitaba trabajar más tiempo. Esta fue la razón por la cual abandonó el trabajo como ayudante de cocina. Cuando arrancan las restricciones más duras del confinamiento, Gabriel se encontraba trabajando como *riders* en PedidosYa y Rappi. De su nuevo trabajo, valora la flexibilidad de horarios y la ausencia de un jefe que le diga qué hacer. Ahora bien, se siente vulnerable y expuesto al estar en la calle con el celular en la mano, tiene temor de sufrir algún hecho delictivo. Según comentó, las ayudas estatales (como el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)) fueron de gran apoyo durante la pandemia.

**Felipe, zona CABA, 32 años, secundario completo, ex empleado de limpieza, Pedidos Ya único trabajo. N° identificador E13.**

Felipe, 32 años, trabajaba en una empresa tercerizadora de limpieza. La pandemia no lo afectó en el plano laboral, pero sí a nivel familiar. Tiene hijos chicos y el encierro fue un factor causante de angustia dado que no podía llevar a pasear a los niños, quienes se sentían muy aburridos. En ocasiones, esto generaba conflictos. Con respecto al plano laboral, no lo afectó porque pudo seguir trabajando. En el local de comidas se sentía cómodo con el clima laboral, no así con la paga que recibía, la misma no le resultaba buena. Su sueldo no le alcanzaba, por eso mismo, complementaba su trabajo con algunas changas “esporádicas” (pintura de hogares,

albañilería). El tema de la paga fue una de las razones que lo motivó a comenzar a trabajar para PedidosYa. Cuando comienza el ASPO, decidió abandonar su trabajo y las changas, y dedicarse 100% al *delivery*. Lo que más valora de su nuevo trabajo, es la posibilidad de elegir sus días y horarios laborales. Pasó necesidades durante la pandemia, pero el *delivery* lo ayudó a paliarlas. Al igual que las ayudas del Estado. Sin embargo, considera que las ayudas estatales contribuyen a pequeños gastos de la economía familiar, pero lo que más se necesita es "trabajo".

**Cristian, zona CABA, 44 años, secundario completo, ex empleado del Ministerio de Trabajo, PedidosYa y Rappi único trabajo. N° identificador E14.**

Cristian, 44 años, trabajador de una larga trayectoria laboral. Prestó servicio durante años en distintas fábricas. Luego, se desempeñó como administrativo en el Ministerio de Hacienda. De este último trabajo, fue despedido. Nos comentó, que se sintió cómodo en el Ministerio durante un tiempo. Sin embargo, consideraba que no había un buen ambiente laboral, había mucha competencia. Hubo un tiempo en el que estuvo desempleado. Fue un período angustiante para él, no encontraba trabajos que les resulten buenos, solo le ofrecían trabajar como vigilador. Según nos dijo el entrevistado, el no encontrar buenas oportunidades laborales tenía que ver con que ya era grande para el mercado de trabajo. La pasó muy mal siendo desocupado, tanto así, que descubrió que era alcohólico. En este contexto, es que decide meterse en el mundo de las plataformas de reparto. Valora del trabajo de reparto la libertad. Así como los/as demás entrevistados/as, considera la inseguridad delictiva y vial una de las grandes desventajas de la labor. La pandemia significó un quiebre en su vida, proyectos personales truncados e incertidumbre de no saber qué iba hacer con su vida a futuro.

**Azucena, zona CABA, 37 años, secundario completo, ex empleada de una casa de comidas, Rappi único trabajo. N° identificador E15.**

Azucena, 37 años, trabajaba en una casa de comidas. Realizaba distintas tareas: atención al cliente, apertura del local, limpieza y elaboración de comidas. A raíz de la pandemia, se queda sin trabajo. El dueño del local se vio obligado a cerrar. Como consecuencia, comienza a trabajar para Rappi. No evaluó otras opciones de trabajo, según dijo, porque el *delivery* le ofrecía tener sus propios horarios laborales. La pandemia afectó su vida laboral porque perdió

su trabajo y si bien, encontró el *delivery*, éste no le ofreció las mismas condiciones. El ingreso económico es menor, el funcionamiento de la aplicación no es el mejor y la inseguridad que implica trabajar en la calle es muy grande. Todas estas situaciones, no las vivía con su antiguo empleo. Para Azucena, la pandemia fue un período difícil, lleno de incertidumbre e inestabilidad.

**Joaquín, zona sur, 26 años, venezolano, universitario completo (posgrado), PedidosYa único trabajo. N° identificador E16.**

Joaquín, 26 años, venezolano. En su país de origen, contaba con un trabajo registrado. Se desempeñaba en el área de finanzas y planificación de una empresa. Se sentía a gusto con el trabajo porque estaba relacionado con lo que había estudiado. Cuando se mudó a Argentina, buscó trabajos relacionados con sus estudios, pero no consiguió. La necesidad de contar con un ingreso, lo llevó a comenzar a trabajar para PedidosYa. Lo que más le gusta del *delivery* es poder manejar sus tiempos y tomarse vacaciones cuando las necesita. Lo que menos le gusta del trabajo, es el estar tanto tiempo solo en las calles y el estar obligado a trabajar los fines de semana. Según nos comentó, la pandemia lo trató duramente. Al comienzo del ASPO, un período lleno de incertidumbre, no contaban con el apoyo de la plataforma. No se sentía resguardado. Considera que lo ideal de este trabajo es que todos/as los/as repartidores/as estén unidos/as para poder hacerle frente a las plataformas.