



Plataformización del trabajo: significaciones y experiencias en el caso de los trabajadores de plataformas de reparto

Platformisation of work: meanings and experiences in the case of delivery platform workers

Recibido
20 | 04 | 2023

Aceptado
10 | 07 | 2023

Publicado
31 | 12 | 2023

Joaquín Domínguez | joaquindominguez98@gmail.com

Escuela Interdisciplinaria de Altos Estudios Sociales - Universidad Nacional de San Martín.
Argentina

RESUMEN

En este artículo se desarrolla una aproximación a las experiencias laborales de los repartidores a través de plataformas. Poniendo el foco en las particulares lógicas y mecanismos de organización del trabajo que introduce el empleo de plataformas, buscamos analizar qué sentidos se articulan en las experiencias de trabajo de los repartidores a través de plataformas en un partido del conurbano bonaerense. A partir de entrevistas en profundidad, se da cuenta de cómo influyen las dimensiones distintivas del trabajo de plataformas en los trabajadores, pero también de la forma en que estos resisten aquellas imposiciones empresariales, y, en última instancia, cómo son esas disputas entre los discursos que subyacen a las plataformas y la propia dimensión biográfica o subjetiva de los trabajadores, en el marco de sus experiencias de trabajo.

Palabras clave: Plataformización del trabajo; Gestión algorítmica; Empresario de sí mismo.

ABSTRACT

In this article an approximation to the work experiences of platform workers is developed. Focusing on the own logics that are introduced by platform works, we analyse which senses articulate on the work experiences of platform workers in a locality of the Buenos Aires suburbs. Through in-depth interviews, it shows how the distinct dimensions of platform work affect workers, but also the way that these same workers resist those enterprise impositions, and, as a last resort, how are those disputes between the discourses that underlie platforms and the own worker's biographic dimension, based on their work experiences.

Key words: Platformization of work; Algorithmic management; Self entrepreneur.



INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, desde el 2008 asistimos al “boom” de las *plataformas austeras* (Srnicek 2018); específicamente en Argentina, la llegada del gobierno *Cambiamos* al poder propició un contexto favorable para el desembarco -alrededor de 2018- de las empresas de plataformas, en el marco de una desregulación económica y la proliferación de discursos ligados a la teoría del capital humano, meritócratas y “emprendeduristas” con cada vez mayor protagonismo en la agenda social (Diana Menéndez 2019; Perez y Busso 2020).

Si bien la flexibilización, precarización e informalidad laboral no son problemas nuevos en nuestro país ni en nuestra región, adherimos a la creencia de que el proceso de plataformización del trabajo funciona como una fase superior dentro de la flexibilización, caracterizada por la “expulsión” de los trabajadores a través de figuras por fuera del vínculo laboral asalariado (Morales Muñoz y Abal Medina, 2020). En este sentido, es notable cómo el trabajo de plataforma, con su particular vínculo laboral que pretende definir a sus trabajadores como *emprendedores*, se sustenta en una serie de narrativas que buscan disimular la responsabilización radical de los trabajadores a través de la exaltación de la figura del *empresario de sí mismo*, reemplazando los principales aspectos de una relación laboral convencional con una supuesta autonomía total (Fleming 2017).

Así, estas empresas de plataformas buscan captar la atención de los trabajadores a partir de una serie de discursos que hacen hincapié en la independencia y la autonomía que estos podrán tener una vez incorporados. Como veremos, sin embargo, estos trabajadores se encontrarían liberados a las contingencias del mercado, y estas prácticas laborales atadas a una gestión algorítmica especializada en controlar y disciplinar a los trabajadores (Möhlmann y Zalmanson 2017; Filgueiras y Atunes 2020).

En este sentido, la flexibilización laboral que acarrea esta nueva modalidad de empleo no permitiría diferenciarlo de otras formas de trabajo atípico; sin embargo, es en la articulación de este componente ideológico (la promoción y sustentación en un ideal de subjetivación específico -el *self-emprendedor*-), formas contractuales específicas, y de organización de la producción y el trabajo, donde habita la especificidad del trabajo de plataformas.

Concretamente -aunque no únicamente-, el interés de este trabajo está motorizado por ver cómo opera aquél ideal de subjetivación al que hacemos referencia; esto no significa jerarquizar la dimensión ideológica por sobre las restantes, sino que implica



reconocer que es en la articulación de aquellas tres dimensiones -ideológica, contractual y de la gestión del trabajo- donde subyace la capacidad del trabajo de plataformas para funcionar como una suerte de dispositivo de construcción y potenciación de aquellos -supuestos- sujetos autónomos en los que descansa la actividad laboral.

Lejos de asumir que aquellos discursos que subyacen al trabajo de plataformas son incorporados mecánicamente por los trabajadores, nuestro interés está en la recuperación de estos como un referente simbólico más, dentro de un abanico de referentes simbólicos socialmente disponibles, donde conviven elementos estructurales, económicos, históricos, biográficos, etc.

De esta manera, siguiendo a De la Garza (2005), creemos que al analizar sujetos laborales es fundamental incorporar la subjetividad, entendida en tanto “[...] proceso de dar sentido que echa mano de códigos culturales a través de la formación de configuraciones de sentido para las situaciones concretas, en un espacio viable de significaciones más que de determinación cultural” (p. 14).

Con el objetivo de poder rastrear estas articulaciones de sentido, el estudio presenta un abordaje cualitativo basado en ocho entrevistas en profundidad realizadas a trabajadores de plataformas de reparto de la empresa Pedidos Ya, entre los 24 y 35 años, en el partido de San Miguel, durante el año 2022. El rango etario fue seleccionado considerando la posibilidad de encontrar perfiles con diversas trayectorias laborales, donde potencialmente el trabajo de plataformas no constituya su única experiencia laboral.

Sobre la proporción de género, se encontró una mayoría de perfiles masculinos desarrollando las tareas de reparto cotidianamente, así como también mayor permeabilidad para continuar en comunicación y coordinar una entrevista en un momento posterior al del primer contacto. Por este motivo, las entrevistas fueron mayoritariamente a varones (7).

En relación a los criterios de análisis de la información recabada mediante las entrevistas, éstas fueron realizadas a partir de una guía en donde se buscó indagar en diferentes ejes relacionados a su vinculación con la actividad: trayectoria laboral previa, inserción en trabajo de plataformas de reparto, organización y control del trabajo, regulaciones laborales, valoración y percepción sobre dicho trabajo, y formas de sociabilidad.

A través de las entrevistas realizadas, se pretende analizar qué representaciones tienen los trabajadores sobre este tipo de empleo y por qué decidieron ingresar en él,



indagar sobre los modos de sociabilidad y organización que establecen, y, por último, analizar el conocimiento que tienen acerca de las plataformas que utilizan. Así, el valor subyace en el aporte de diferentes narrativas individuales enmarcadas en una trayectoria dentro del empleo de plataformas.

Con el fin de aportar elementos para caracterizar el universo de trabajadores a través de plataformas, retomaremos el Informe de Coyuntura sobre la Ciudad de Buenos Aires presentado por Haidar (2020). Constando de 401 encuestas y entrevistas en profundidad, no es posible inferir estadísticamente que los resultados sean representativos de la población total de estos trabajadores; sin embargo, nos resulta útil para esbozar una caracterización sobre la composición de dicha población.

En primer lugar, cabe mencionar que una gran mayoría de la muestra es masculina, alcanzando el 86% del total frente a un escaso 14% de representación femenina; en segundo lugar, se ve una proporción similar de trabajadores venezolanos (48%) y argentinos (42%), resultando en una diferencia bastante menor a lo que presentan otras investigaciones, donde la población venezolana alcanza más de un 80% en ciertas plataformas.

Por otro lado, si bien en su mayoría corresponde a una población joven (el 66% tiene entre 18 y 30 años), no se trata únicamente de un empleo joven, ya que un poco más de la mitad de la población que compone la muestra (55%) tiene entre 26 y 40 años; asimismo, llama la atención que un 34% corresponde a personas por encima de los 30 años.

Por último, también destaca que un 40% de las encuestadas y los encuestados tienen una antigüedad de entre 6 meses y un año, y un 31% de más de un año (22% entre un año y un año y medio, y 9% hace más de dos años), lo que contrasta con algunas prenociones sobre una mayor rotación y transitoriedad de este trabajo.

En referencia a la estructura de este artículo, éste se encuentra organizado a partir de cinco apartados. En el primero, se recupera la dimensión ideológica del trabajo de plataformas aquí expuesto: se pone de manifiesto la relación entre este tipo de empleo y una figura específica de subjetivación. En el segundo apartado, se retoman las representaciones que los trabajadores tienen sobre el trabajo de repartidor a través de plataformas. En el tercero, se hace hincapié en la centralidad de la *gestión algorítmica*, la modalidad de organización del trabajo propia de este empleo. Un cuarto apartado en el que se presentan las formas de organización, sociabilidad y resistencia de los trabajadores

frente a la *app*. Y, por último, un quinto apartado donde se presentan algunas reflexiones finales a modo de conclusión.

LA DIMENSIÓN IDEOLÓGICA DE LAS PLATAFORMAS

Al momento de analizar las plataformas digitales de trabajo es preciso comprender que se componen de varias aristas inseparables que las conforman y diferencian como una forma específica de empleo. Haidar (2020) diferencia tres dimensiones: las primeras dos son la dimensión tecnológica-organizativa (la gestión algorítmica como forma distintiva de gestionar la fuerza de trabajo) y la dimensión institucional (la mercantilización de la fuerza de trabajo, definida por la expulsión de los trabajadores a través de figuras contractuales por fuera del vínculo laboral asalariado). La tercera dimensión corresponde al aspecto ideológico en el que se sustenta este tipo de empleo, y hace alusión directa a la figura del empresario de sí: en este tipo de empresas, este ideal se expresa en un conjunto de discursos y tecnologías que apuntan a construir y potenciar sujetos autónomos, y a promover prácticas laborales altamente individualizadas.

Además de promover la autodisciplina -el trabajo de vigilancia ejercido sobre uno mismo y que los procedimientos de control y evaluación constante por medio de algoritmos se encargan de reforzar y verificar- y la competencia, también se da la responsabilización radical de la fuerza laboral, en tanto los trabajadores deben asumir enteramente los costos y riesgos que su inserción laboral supone (Fleming 2017). En adición, se expresa aquí un proceso de psicologización política del trabajo, entendido como una tecnología de lo social orientada a la producción de subjetividades, por medio de la cual los problemas sociales son transformados en problemas personales, mediante el recurso a conceptos y explicaciones de corte psicológico individual (Crespo y Serrano 2011).

De esta manera, si la autonomía es total -y cada uno es su propia empresa-, los problemas sociales tales como el desempleo podrían ser adjudicados a la deficiente empleabilidad o a la falta de voluntad emprendedora: si somos los únicos responsables de lo que nos sucede, las exigencias económicas y financieras se convierten de este modo en una auto-exigencia y una auto-culpabilización (Laval y Dardot 2013).

En este sentido, la exaltación de la autonomía absoluta también implica que tal sea reclamada ante la aparición de diferentes mecanismos de control; un fuerte proceso de individualización también acarrea mayor resistencia a las situaciones de control estricto,

donde las restricciones son vistas como ilegítimas: aparece una suerte de antagonismo entre una narrativa que enaltece la autonomía, y el protagonismo del control algorítmico en tanto forma privilegiada de organización laboral en estos trabajos de plataforma.

De igual manera, parte de la bibliografía (Grohmann y Qiu 2020; Beck y Brook 2019) también destaca el anclaje en la solidaridad y distintas formas de reciprocidad como contrapeso ante un modelo que apremia la competencia. Así, si bien se intenta impulsar la racionalidad a la que hacemos referencia como vector de subjetivación por excelencia, hay una conjugación de diferentes sentidos que se entrelazan en los sujetos laborales, donde también aparecen narrativas o identificaciones opuestas, o que no necesariamente son coherentes entre sí: es en este entramado de diferentes vectores de identificación donde se configuran las identidades laborales de los sujetos.

Entendiendo que la proliferación del trabajo de plataformas deja entrever -en tanto lo dispone como recurso- el uso y provecho que puede darse de la racionalidad micropolítica a la que venimos haciendo referencia, este tipo de trabajo toma protagonismo en esta investigación en tanto una forma de empleo que pone en primer plano, promueve, valoriza y exige una serie de cualidades y valores que tienen una íntima relación con el ideal del empresario de sí mismo.

REPRESENTACIONES SOBRE EL TRABAJO DE PLATAFORMAS

La única meta de tu vida es liberarte
Publicidad “¡Soy Rappi!”

Desde la introducción de los trabajos de plataformas digitales de reparto podríamos plantear sin temor a equivocarnos que la mayoría de los centros urbanos presenciaron el progresivo crecimiento y proliferación de las particulares mochilas de reparto en su paisaje, con un acentuado aceleramiento a partir de la pandemia de COVID-19. Esta creciente visibilidad también es acompañada por su presencia en publicidad: si la creciente presencia de repartidores nos obliga a preguntarnos por qué podrían haber elegido comenzar con esta modalidad de empleo, la publicidad nos responde: promesas de autonomía, independencia, facilidad, altos ingresos... El empleo de repartidor de plataformas se ofrece como una alternativa novedosa -moderna- que permite conciliar una diversidad de actividades en tanto es uno quien elige cuánto y en qué momento trabajar, a la vez que se generan buenos ingresos.



Durante las entrevistas realizadas, indagando en las motivaciones de los trabajadores para ingresar en este tipo de empleo, nos encontramos con muchas características que no se alejaban en absoluto de las promesas promovidas en los anuncios: en los propios discursos de aquellos entrevistados, los comentarios sobre la posibilidad de gestionar su tiempo como ellos querían, contar con una autonomía total, no tener que rendir cuentas a ningún jefe y la posibilidad de generar buenos ingresos con requisitos de acceso mínimos, estuvieron presentes en la totalidad de los casos.

“Te ofrecen armar yo mismo mi horario, un nivel de ganancia distinto... yo te puedo hacer 80 mil pesos de delivery y 80 mil en mi trabajo anterior en la fábrica. Y de delivery voy escuchando música, hablo con gente, voy en la bici tranquilo. Tengo tiempo para estudiar, tiempo para relacionarme: tienes una libertad que no te la ofrece nadie” (Eduard, 29 años; venezolano; 2 años en Pedidos Ya)

Es importante notar que los relatos se enmarcan siempre en una serie de experiencias laborales previas: las características del trabajo de repartidor son enaltecidas en tanto se contraponen a deficiencias en experiencias informales y precarizadas previas - ya sea como operario fabril o vigilador, promediando 12 horas de trabajo con turnos rotativos, o empleada en un supermercado promediando largos turnos por pagos mínimos.

En este sentido, lo que podemos ver es que la inserción como repartidores de Pedidos Ya se enmarca en trayectorias laborales precarizadas, donde el trabajo de plataforma se presenta como una posibilidad de lograr una transición ocupacional ascendente dentro del universo de posibilidades inmediato que vislumbran los propios sujetos. Más aún, en el caso de aquellos que son migrantes, el empleo en Pedidos Ya aparece como *“la posibilidad de un trabajo donde no te exploten y te paguen lo legal”*, como dice una entrevistada.

Así, si bien en las primeras indagaciones aparece una fuerte influencia de aquél ideal construido por las empresas, eso no implica que todos los aspectos del trabajo sean vistos como positivos ni que las características que se marcan como ideales no sean problematizadas: lo que en un primer momento puede ser decisivo para comenzar, también conlleva una gran desilusión cuando no se cumple la expectativa:

-¿Qué es lo que más te llamó la atención al principio?

- Y, la guita que podés hacer. Ellos te dicen que laburas siempre que querés y que se hace muy buena guita. La verdad que por ahora, nada, pocos pedidos. Vos ves los videos de



youtube que te muestran todo lo que podés generar, los tipos te muestran en la aplicación cuánto tienen hecho eh, no es chamuyo, pero qué se yo, es en capital también.

(David, 26 años; argentino; tercera semana en Pedidos Ya)

De igual manera, si bien la autonomía y la independencia son dos elementos fundamentales a la hora de repasar aquellas características más valoradas, éstas entran en conflicto cuando lo que ello implica es la desprotección:

“Trabajás bajo tu propio riesgo, porque te pueden robar, te pueden dejar sin nada y Pedidos Ya no se encarga de eso. (...) sólo te recomiendan que tengas todo asegurado porque ellos no se encargan de nada” (Zacha, 32 años; venezolana; 3 años en Pedidos Ya)

“A ellos lo que le importa es que busques el pedido, a ellos también les gusta generar su dinero. A veces tú le escribes ‘mira esa es zona peligrosa’ y te dicen ‘ayudanos con el proceso, entrega el pedido’ (...) la app debería dar un poquito más de seguridad” (Victor, 32 años; venezolano; 4 años en Pedidos Ya)

En este sentido, también se pone de manifiesto lo que emerge como la principal preocupación de los repartidores: la inseguridad. Indagando en la percepción que se tiene sobre el trabajo, en todos los casos el peor aspecto era la inseguridad que les generaba estar todo el día en la calle, y la vulnerabilidad que se genera en tanto deben estar a toda hora y en todo lugar transitando con un medio de transporte poco seguro y en contacto con gente desconocida. Pese a esto, es notable la dualidad que se presenta entre la gran preocupación que gravita alrededor de esta cuestión, y la idea de que es aquello propio del empleo que tiene que soportarse como contrapeso de lo positivo:

“Tienes la vida en riesgo constantemente, pero es el tema del trabajo, es así el trabajo” (Victor)

“Lo negativo es el hecho de que tienes que estar todo el día en la calle. Ahorita estoy en moto, y en el caso de un accidente el paragolpe soy yo. Lo mismo con los robos... creo que es lo malo del trabajo, pero es algo que tampoco pueden controlar ellos, de por sí ya es parte del trabajo” (Tomás, 24 años; venezolano; 1 año en Pedidos Ya)

En los casos que tomamos, asumir que la inseguridad es parte de las reglas del juego conlleva una decisión que marca otra diferencia entre los repartidores: la de aceptar o no todos los pedidos. Ya sea para evitar hablar con soporte técnico, para no arriesgarse a sanciones o para maximizar la ganancia posible, en algunos casos donde la inseguridad se manifiesta abiertamente como una preocupación latente no por ello se pone freno a su labor.



El caso de Victor es bastante representativo en este sentido: si bien remarca la inseguridad como el peor aspecto y declara que siente que su vida está en riesgo constantemente, no considera como una opción viable el hecho de solicitar que algunos pedidos sean dados de baja, o simplemente rechazarlos. Además, considera que el hecho de no aceptar los pedidos significa una falta de compromiso por parte de los repartidores: es en esta distinción donde se ve a quién le interesa el trabajo realmente y quienes “*lo agarran de joda*”, dice. En este sentido, se podría pensar en cómo se configura aquella *doxa psicologizante* propia de la psicologización política de trabajo, donde, a través de un proceso de moralización, las exigencias externas pasan a ser asumidas como propias (Morales Muñoz y Abal Medina 2020), culminando en un mecanismo de autoconducción.

En este sentido, la tensión que se genera entre las preocupaciones y la obligación de continuar con las tareas de reparto tampoco depende únicamente de la concepción que pueda tener cada sujeto sobre su responsabilidad, sino que también se alimenta y da forma a esa concepción la modalidad de organización del trabajo propia de este empleo: la gestión algorítmica.

3. LA APP COMO JEFE: TRABAJADORES Y GESTIÓN ALGORÍTMICA

Volá, que te lo llevamos volando
Publicidad “Volá con PedidosYa”

Si bien siempre se destaca la autonomía, la libertad y la independencia al momento de realizar las actividades como repartidor, es unánime que la aplicación no es un simple medio para realizar las tareas: de alguna u otra forma, en algún momento se le debe rendir cuentas a la plataforma.

A lo largo de las entrevistas realizadas, ningún trabajador tuvo inconvenientes para detallar cómo se llevaba adelante la dinámica diaria de reparto mediada por la app: en lo superficial, se describió la aplicación como algo comprensible: en ella se ven los pedidos, la información necesaria para trabajar, y, fundamentalmente, se ve el desempeño y la evaluación que uno va teniendo.

Sin embargo, una vez que uno se sumerge en la aplicación y deja de lado la interfaz, sí comienzan a aparecer instancias en donde las explicaciones de los repartidores son disímiles y aumenta la incertidumbre. Esto genera que aparezcan una variedad de

“teorizaciones” acerca del funcionamiento de la app: frente a la opacidad de la plataforma, a lo largo de su trayectoria laboral dentro de Pedidos Ya los diferentes repartidores van reconstruyendo desde sus experiencias lo que ellos comprenden como el verdadero funcionamiento de la app. Sobre esto, podemos recuperar el relato de Zacha, el cual permite ver esta cuestión:

“Yo rechazo pedidos de José C. Paz¹, porque para mí la aplicación trabaja así: yo tengo mis clientes, cada pedido se registra a mi cuenta. Si yo empiezo a aceptar muchos de allá me va a empezar a mandar a José C. Paz, entonces qué hago yo, los rechazo: será un cliente menos, pero no me importa. Quizás de día sí, pero de noche eso cliente prefiero perderlo. Cada uno tiene su teoría de cómo trabaja PeYa, pero para mí trabaja así: es como por cliente, a veces pasa que llevas el pedido al mismo cliente siempre, y así. Se repiten clientes, se repiten pedidos. Me imagino que trabajan de una forma que cada rider tenga una lista de clientes.”

Así, lo que puede verse es una constancia en la opacidad de la plataforma: en trayectorias más extensas, no necesariamente aparece una dilucidación total de cómo -*efectivamente*- funciona la aplicación, sino que hay una indagación más profunda y una complejización de la teoría que se formula acerca de la lógica que guía el funcionamiento de la misma. Además, una trayectoria más extensa parecía implicar mayor desconfianza: el haber vivido diferentes cambios, arreglos y transformaciones en el funcionamiento alimenta la creencia de lo arbitrario, engañoso e irregular que ésta es.

Como afirma Shapiro (2017), la asimetría de información funciona como una forma menos explícita de control y vigilancia de la fuerza de trabajo, que no por eso es menos efectiva. Esta asimetría genera la opacidad de la plataforma que, necesariamente, afecta el accionar de los repartidores: la manera en la que se trabaja, qué decisiones se toman y qué postura se adopta frente a la aplicación está definida en gran parte por el entendimiento que cada persona tiene sobre el funcionamiento de la app: rechazar un pedido, discutirlo con soporte técnico -decidir qué se reclama y qué no-, adoptar otra estrategia: todo está mediado por la comprensión que se tenga de la aplicación, y de la dilucidación de qué es negociable o no, qué es sancionable o no, qué afecta la puntuación personal o no.

Por otro lado, otro pilar fundamental en cuanto a la orientación del accionar de los repartidores es el ranking: este funciona a modo de una escala en donde cada repartidor es colocado, desde el 1 al 7 -siendo 1 el mejor-, según su desempeño semanal. Como veremos, la gran mayoría de las decisiones tomadas por los repartidores están siempre mediadas por

¹ José C. Paz es una localidad lindante a San Miguel, caracterizada por poseer mayores niveles de inseguridad.



una consideración acerca de *cómo van a rankear según lo que hagan*, ya que, cuanto mejor posicionado te encuentres, mayores serán los beneficios (mejores pagos, reconocimiento del kilometraje recorrido, prioridad para seleccionar turnos). Esta evaluación constante del desempeño de los trabajadores es una de las principales características del control algorítmico: el repartidor no solo se encuentra atado a las calificaciones de los usuarios de la app, sino que también está atado a un permanente seguimiento de su comportamiento por parte de la plataforma. (Möhlmann y Zalmanson 2017).

En este sentido, la dinámica de estar *rankeando* semana a semana funciona como el mayor mecanismo de control y sujeción al que están atados los repartidores: es a partir de las obligaciones y sanciones que se imprimen por la evaluación constante en donde aquellas características ideales del trabajo -autonomía, elección de horarios, libertad, compatibilidad con otras actividades- comienzan a tambalear:

“Dicen que te dan libertad, pero mucha libertad no te dan. Llegas tarde una vez a un turno y listo, no lo levantás con nada” (David)

“La universidad me hace estudiar viernes y sábados, ¿qué pasa?: esos días, trabajando de esto, es el día que más se trabaja, más generás plata y tenés las horas especiales [obligatorias para mantenerse en ranking 1]. Entonces no puedo generar plata porque estoy estudiando, y eso ya me bajaría el sueldo.” (Arthur, 24 años; venezolano; 2 años en Pedidos Ya)

Sobre esto, me interesaría recuperar dos aspectos que se encuentran condensados en estas citas. En primer lugar, la dimensión del tiempo: en contraposición al ideal sobre la elección de los horarios laborales, nos encontramos con distintos mecanismos de la aplicación que llevan a los trabajadores a realizar de forma obligatoria ciertos horarios en días específicos como requerimiento para mantenerse bien en el ranking. Por otro lado, la necesidad de estar cumpliendo con las obligaciones que impone la plataforma también lleva al corrimiento de aquello que es aceptable: el caso ejemplar es el de la coexistencia entre la preocupación por la inseguridad y la necesidad de cumplir horarios nocturnos.

“Yo no rechazo ningún pedido (...) El ranking 1 es 100% en todo, ya si no aceptás uno podés estar al 99% y eso ya es ranking 2 (...). Tiene sus temas buenos y sus temas malos. De noche, José C. Paz... Hasta las 9 de la noche yo agarro por donde sea, después me pongo más... voy, pero más selectivo. Voy, entro, entrego y salgo rápido” (Victor)

“Llegar al 1 es no rechazar, no llegar tarde, aceptar todo tipo de pedido que te manden a cualquier lado y bueno, estar pendiente de que no te pausen por nada. Como ahorita joden mucho por el tema de las zonas, yo ahora decidí no estar más en el 1, no me importa si estoy en el 2 o en el 3 (...) Yo decidí no estar más en el 1 porque yo no voy a José C. Paz. Si me cae un pedido allá simplemente lo rechazo y no voy” (Zacha)

Así, aquel corrimiento de lo aceptable también se encuentra íntimamente relacionado a la cuestión del ingreso: para tener los beneficios del ranking, hay que estar dispuesto a cumplir todas las exigencias de la aplicación. En este sentido, podríamos hablar de una coerción económica en la medida que las situaciones en las que se hace una diferencia son aquellas en donde los repartidores también se sienten más expuestos y las que implican más riesgos. Sobre esto, introducimos dos ejemplos claros: las condiciones climáticas desfavorables, y, nuevamente, la nocturnidad con su agravada inseguridad:

“[Sobre compensación días malos] Normalmente fin de mes es muy flojo (...). La demanda aumenta mucho cuando hay lluvia. Cae una gotita y la aplicación se vuelve loca: anda a trabajar de inmediato. Cuando hay lluvia se sabe que se labura mucho, en invierno de noche lo mismo porque la gente no sale. Ya en verano es otro modo: creo que nos tenemos que adaptar a todo, al clima, a los días, a los feriados, a todo. Y más o menos tu calculas, si yo sé que fin de mes es flojo, extendiendo un poquito más las horas. Agarro un turno de 3 HS y bueno, no me está yendo bien con el monto que debería lograr en esas horas y extendiendo un poquito más, la app me extiende treinta minutos. Normalmente te extiende cuando es de noche” (Zacha).

“Los fines de semana, a veces, se lanzan este tipo de bonus: viernes, sábado y domingo tienes que hacer 45 pedidos, por ejemplo, pero escuchame, de 8 de la noche a 12 de la noche: tienes 4 horas el viernes, 4 el sábado y 4 el domingo, y sólo se contabilizan los pedidos en ese horario (...) La última vez que lo pusieron, por completarlo te regalaban \$8.000” (Victor).

Así, la cuestión de la libertad para elegir horarios y trabajar únicamente cuando uno lo desee es matizada notablemente en la medida que el servicio que otorga la plataforma no deja de tener este carácter: el de un servicio que opera dependiendo de la demanda.

De igual manera, reconocer que hay momentos del día, de la semana y del mes que son notoriamente complicados lleva implícita la búsqueda por compensarlos: la tensión entre las exigencias y las posibilidades lleva a potenciar las primeras y así continúa por acotar el margen de elección frente a aquello que preferiría no realizarse. Así, las exigencias atadas al ranking -con las implicancias mencionadas- junto con la idea de aprovechar los momentos buenos llevan a una mayor autoexplotación y a asumir mayores riesgos.

De esta manera, aquí gravita el principal riesgo de aquella condición de autónomos: hay una intensificación del trabajo, sumado a la lógica de responsabilización radical, por la cual se desdibujan los límites de la jornada laboral necesaria para la reproducción de la fuerza de trabajo (Fleming 2017); se da una hipermercantilización de la fuerza de trabajo en tanto los trabajadores quedan expuestos a mayores niveles de inseguridad y precariedad (Haidar 2020).

Más aún, esta dinámica que adquiere el trabajo se ve acentuada en la medida en que el soporte técnico, recurso que propone la aplicación como intermediario entre la plataforma y los repartidores para brindar soluciones y evitar riesgos, es descrito por estos mismos como lo peor de la aplicación en tanto no solo no te ayudan, sino que te perjudican.

En todos los casos entrevistados, este recurso es presentado como el peor aspecto del trabajo: si bien en ocasiones existen ciertas quejas sobre estar a la deriva, sin mucho acompañamiento, esto no es algo que pueda remediar el soporte técnico, sino que, por el contrario, es una instancia que agrava el sentimiento e intenta evitarse lo mayor posible. De esta forma, se construye una desconfianza en el soporte que termina por llevar a cierta autonomía forzada, y que muchas veces lleva a la elección entre el riesgo o el castigo:

“Me caían todos pedidos de José C. Paz, los aceptaba y le decía a soporte ‘sacámelos porque es zona peligrosa’, y un día me llegó un correo diciéndome que me iban a bloquear la cuenta por cinco días porque tenía muchos reportes de zona peligrosa... o sea, está jodido eso. Por eso yo ahora ya me mentalicé y dije ‘bueno, ya fue, lo rechazo’ con tal me va a bajar el ranking pero voy a asegurarme de que no me roben o que no me maten” (Tomás).

Además, dicha desconfianza sedimenta en la construcción de aquellos trabajadores de soporte técnico como una suerte de grupo opositor:

“No saben nada, te dicen que la zona no es peligrosa y no salen de atrás de un escritorio, ¿cómo van a saber? Eso deberían manejarlos los riders que son quienes saben” (Zacha)

“Soporte...soporte es lo peor. Porque son contados los que saben hacer su trabajo. Justamente está fallando la parte humana. Porque aparte ellos sí son empleados de PeYa. Entonces no sé, será la calentura por la libertad que tenemos nosotros: y bueno amigo” (Pedro, 35 años; argentino; 2 años en Pedidos Ya)

De esta forma, se presenta una fuerte reticencia a interactuar con *la parte humana* de la plataforma para poder sortear problemas y subsanar aquellos inconvenientes y errores que los repartidores encuentran en su cotidianeidad, en la medida en que se coincide en que no están para resolverlos. Aún más, no solo no los resuelven, sino que son quienes pueden pausar -inhabilitar por un período de tiempo corto- o bloquear -inhabilitar la cuenta por varios días- a los trabajadores según la gravedad de la infracción que consideren que fue realizada. Sobre esto, es notable como gran parte del descontento que podría ser dirigido hacia el funcionamiento de la aplicación es absorbido por esta parte humana, en

contraposición a una aplicación que mantiene su eficiencia y perpetúa el desdibujamiento patronal.

RESISTENCIAS, ORGANIZACIÓN Y SOCIABILIDAD

Asumiendo la incapacidad del soporte, el otro camino posible es el de intentar dilucidar cómo funciona efectivamente la plataforma: en las narraciones que realizan los repartidores también se ve un fuerte componente de desconfianza con respecto a la aplicación, a aquello que está explicitado y a aquello que “es así pero no te lo dicen”. De este modo, a lo largo de las entrevistas se ve cómo cada repartidor va aprendiendo, descubriendo e implementando distintas estrategias para sortear errores, evitar dificultades y ganarle a la plataforma.

Muchas de estas dilucidaciones -como ya hemos mencionado- están mediadas por la sociabilización con otros *riders*. En este sentido, el hecho de ser fácilmente distinguibles y agruparse en los mismos lugares lleva a una fácil sociabilización, por lo que esa entrada aparece tarde o temprano. Más allá de esto, los saberes que son compartidos no se agotan en aquellas cuestiones primarias y básicas respecto del comienzo en el trabajo, sino que también están aquellos vinculados a las ventajas que pueden sacarse a la aplicación, y lo maleable que puede ser en los términos que ya mencionamos.

En estos casos, hay una suerte de saberes reservados que se comparten una vez que se entra en confianza con ciertos círculos de repartidores, ya que remiten a estrategias que se resguardan para evitar que se popularicen y terminen por arreglarse:

“Eso lo aprendí charlando, sí. Llegué a un sitio una vez, y llegó uno conocido y me dijo ‘mirá, me enseñaron esto que...’ y llegó otro y le dijo ‘shh’. Pero al chico que me iba a contar yo ya lo conocía, porque una vez pinchó y le parché la bici, entonces dijo que estaba todo bien y me dijo que me enseñaba (...)” (Eduard)

Dentro de estas estrategias, encontramos una variedad de tácticas que mayormente apuntan a engañar a la aplicación: éstas pueden ir desde aprovechar los márgenes de tiempo de aceptación de pedidos para alejarse y evitar zonas peligrosas o sumar kilometraje para recibir mayor pago, hasta responsabilizar a los locales por tardanza para evadir pedidos sin tener que rechazarlos y verse perjudicados en su puntuación.



En algunos casos, también existen solicitudes a soporte técnico en casos concretos donde se sabe que existe una respuesta rápida: tal es el caso del cambio en el orden de los pedidos cuando son múltiples para lograr un mayor rédito económico por la distancia recorrida entre cada uno, o el reclamo cuando no se está logrando contactar al destinatario -cuando no hay un número de contacto en la cuenta- e igualmente mantener la paga y el pedido.

Todas estas estrategias presuponen una comprensión de cómo efectivamente funciona la aplicación, y así ampliar los márgenes de maniobra: la interiorización en el funcionamiento de la aplicación y la lucha por superar la asimetría de la información que se presenta al interactuar con la plataforma genera aprendizajes de cómo negociar con los algoritmos (Shapiro 2017).

Así, dicha interiorización acarrea dos consecuencias: en primer lugar, el exhaustivo conocimiento sobre la plataforma habilita una serie de resistencias a través de falsear el funcionamiento de la misma, o aprovechar ciertos grises; en segundo lugar, percibiéndose como trabajadores autónomos, dilucidar ciertos estreñimientos lleva a que la demanda por libertad tome mayor protagonismo: aquí también enraízan resistencias frente a lo que se percibe como injusto.

Por otro lado, más allá de funcionar como redes que permiten acceder a conocimientos para falsear la app, éstas también tienen un fundamental rol como canales de comunicación y resguardo:

“Nosotros tenemos grupos de WhatsApp y todo, donde nos decimos dónde están robando, si le roban a alguien, si alguien se accidentó. Nos ayudamos entre los que nos conocemos. Los que se interesen en entrar bueno, bienvenidos sean, pero hay gente que obviamente... viene de rata. A joder, pues. Pasa mucho que los pedidos no llegan, riders que se roban los pedidos, que no son de la zona, y bueno...” (Zacha)

Más allá de la solidaridad, la facilidad para acceder a este tipo de empleo también puede generar que, tal como puede verse al final de este último fragmento recuperado, exista cierta desconfianza con aquellos repartidores nuevos. Sobre esto, puede verse cómo en aquellos repartidores con mayor trayectoria gravita la preocupación por la imagen que se construye alrededor de los repartidores -en su conjunto-: robos de pedidos, conflictos con otros repartidores o con locales, constantes infracciones de tránsito y mal comportamiento en la vía pública, son algunos de los principales reclamos que éstos realizan sobre otros repartidores.



En este sentido, la diferenciación no necesariamente es entre los repartidores nuevos y los viejos -aunque siempre juega la antigüedad y la confianza-, sino también entre aquellos que se lo toman en serio y aquellos que lo toman de joda; así, el hecho de diferenciar y ser selectivos en los lazos que se generan entre repartidores y la confianza que se deposita en ciertos grupos provoca círculos más reservados donde se refuerza la idea de la solidaridad como elemento sustancial en el que apoyarse para sortear las dificultades de la aplicación.

Por otro lado, también es en estos mismos círculos donde los repartidores reconocen que se da cierta competencia; aunque se reconozca como una competencia *en joda, de canchereo*, también incide en las expectativas de los mismos repartidores y en cierta medida funciona como un dispositivo que expone tanto la máxima ganancia posible como también la exigencia a la que uno se puede atar.

De esta forma, lo que podemos ver es la convivencia de dos sentidos que parten desde la lógica individualizante que guía el funcionamiento de la aplicación: en primer lugar, entendemos que esta narrativa y forma de funcionar pueda llevar a una competencia que, en última instancia y retomando lo antes dicho, puede llevar a una mayor autoexplotación y al corrimiento de los límites de lo aceptable en tanto maximizar la ganancia siempre lleva a trabajar más y aceptar mayores riesgos; en segundo lugar, y creemos que en este apartado se revela más este punto, el sentimiento de estar a la deriva que provoca la misma dinámica de la plataforma -funcionamiento y falencias- lleva a la necesidad de generar vínculos entre repartidores que permitan solventar lo ausente en la plataforma -ausencia de protección, seguridad, contención-: la solidaridad aparece como una forma de resistencia frente a una lógica laboral que conlleva la movilización individual y la desprotección.

REFLEXIONES FINALES

A modo de cierre, creemos que vale la pena recapitular y sintetizar algunas cuestiones que aparecen a lo largo del artículo.

En primer lugar, al seguir las narraciones de los entrevistados se puede empezar a detectar hasta qué punto es verídica la convivencia entre todas las tan destacadas cualidades de la aplicación, y por las que muchos de ellos deciden ingresar en un primer momento: si *realmente* se quiere tener buenos ingresos, uno tiene que estar dispuesto a



atarse a todas las exigencias de la aplicación, lo que implica que en gran medida no tengas libertad para elegir tus horarios y trabajar exclusivamente en ellos.

Así, si la jerarquización individual comprende en primer lugar la maximización de ganancia, necesariamente hay que renunciar a jornadas flexibles que se acoplen a otras actividades y dedicarse tiempo completo al empleo de plataformas; si en la jerarquización individual se prioriza que estas tareas se acoplen al resto de actividades que se tienen, y se pretende crear una rutina de trabajo más flexible, entonces debe comprenderse que necesariamente se tiene que resignar parte de la ganancia realizable -tanto por horarios bonus como por ranking-.

De la misma manera, también se matiza la cuestión de la autonomía: ya sea por la dificultad de limitar el trabajo a los horarios que se preferirían elegir, ya sea por estar renegando con el soporte técnico, o simplemente por los límites de la demanda de la aplicación, la autonomía en muchos casos es cuestionada. Así, las características ideales que se construyen alrededor de los empleos de plataforma se problematizan rápidamente en la medida en que aquellas grandilocuencias se ven coartadas en la realidad.

En segundo lugar, enfatizar que el hecho de que la plataforma se sustente en narrativas individualizantes no se traduce en la adopción de aquellas de forma indiscriminada por parte de los repartidores. Si bien podemos coincidir en que hay una búsqueda por comprender a los riders como ese emprendedor de sí mismo ideal, en la realidad nos encontramos que dichas narrativas se matizan al encontrarse con una serie de demandas de los trabajadores que las contrarían. Así, son los mismos repartidores los que eligen hasta qué punto aceptan esas reglas y en dónde deciden intervenir para sortear aquello que entienden injusto.

En este sentido, la presencia y primacía de la narrativa neoliberal sí puede verse en el constante incentivo para que los trabajadores se adecúen a las necesidades de la plataforma: todos los mecanismos apuntan a que el funcionamiento sea autónomo, independiente y auto-regulado. Así, es en los casos en donde el repartidor acepta enteramente las reglas de juego y cede dentro de la lógica de la plataforma en donde se ve una representación fiel de aquél ideal: decisiones estrechamente ligadas a los efectos del ranking, aumento de las horas trabajadas, predisposición a aumentar el trabajo si la demanda lo permite, aceptación de mayores riesgos...

De igual manera, y reforzando esta idea de tensión y convergencia entre lo subjetivo/biográfico y lo propio de la plataforma, la aceptación de la dinámica de la

plataforma en su totalidad no debe comprenderse como sometimiento: los testimonios de aquellos repartidores que declaran estar más comprometidos con el funcionamiento de la app también se sustentan en deseos, proyecciones y expectativas personales: aquí la plataforma se revela como un medio privilegiado para cumplir metas que previamente significaban estar subsumidos a lógicas más estrictas e indeseables.

En estos casos, el empleo de plataformas se presenta como una opción realmente beneficiosa dentro del universo de posibilidades que reconocen como propio -aunque, no por ello, implique una oda a la plataforma sino una denuncia aún mayor a la precarización reinante-: aparece como la posibilidad de una transición ocupacional ascendente. Así, la subordinación a la plataforma no necesariamente implica la adhesión a un discurso emprendedurista, sino que puede estar atada y justificada por una mayor necesidad económica: en muchos casos, el hecho de realizar horas extra en demasía, aceptar todos los pedidos -con los riesgos que implica- y privilegiar una excelente calificación se hace en el afán de maximizar las ganancias posibles para la consecución de un objetivo.

De igual manera, no hay que perder de vista que, si bien la mayor predisposición a adecuarse a la lógica de la plataforma siempre se enmarca en una decisión personal, la dinámica propia de la misma lleva a que esa decisión sea privilegiada: como ya mencionamos, este empleo se vuelve una opción económicamente rentable en la medida en que la aceptación de los márgenes de acción delimitados es mayor; los mecanismos de sujeción más sutiles comprendidos por la gestión algorítmica se sustentan en última instancia en una mucho menos sutil coerción económica, que busca impulsar ciertas elecciones en detrimento de otras.

En este sentido, darle peso a las narrativas individuales y a elementos biográficos o subjetivos siempre comprende el peligro de situar todo en términos de una elección personal, cuando es fundamental comprender que la gestión algorítmica viene a delimitar los márgenes de acción y a condicionar las elecciones, independientemente de la situación individual.

Por otro lado, esto no significa desconocer la posibilidad de los repartidores de agenciarse en contra de la racionalidad impuesta por la plataforma. Fue una constante en las entrevistas la aparición de formas de resistencia y organización que contrarían la lógica de la plataforma en pos de beneficios y comodidades mayores, siempre significadas como justas y legítimas. Asimismo, la emergencia de vínculos de sostén entre los mismos repartidores también deja ver un distanciamiento a las lógicas individualizantes: lejos de quedar supeditados a aquello impuesto por la plataforma -ritmo, exigencias-, aparece en



primera instancia la cooperación como forma de armonizar la distancia entre lo aceptable y lo demandado.

Por último, si bien vemos que en algunos casos este empleo aparece vinculado a un deseo previamente no alcanzado (no tener que lidiar directamente con jefes, jornadas de trabajo en soledad y con libertad de movimiento, flexibilidad en la elección de cuándo trabajar -bajo ciertos riesgos-), en otros también aparece un deseo claramente marcado por insertarse en otro ámbito laboral en la medida que sea posible; sobre esto, no hay unanimidad y se enmarca exclusivamente en aspectos subjetivos y proyecciones personales.

Más allá de esto, lejos de vivirse como un padecimiento, la elección del empleo de plataformas -con más o menos quejas- se mantiene. La validación y valoración de las experiencias enmarcadas en el empleo de plataformas se encuentran ancladas tanto a las trayectorias laborales individuales como a la situación de precarización laboral a nivel general; así, las identidades laborales de estos trabajadores se configuran siempre retomando un contexto y situaciones biográficas específicas que definen los márgenes del universo de posibilidades laborales, y terminan por significar la valoración del empleo de plataformas en cada caso. Por ello, creemos que el aporte de esta investigación radica en sumar testimonios desde una perspectiva cualitativa sobre qué sentido se da a los trabajos de plataforma en un contexto de precarización e informalidad laboral.



REFERENCIAS

1. Beck, V. y Brook, P. "Solidarities in and through work in an Age of Extremes". *Work, Employment and Society*. Vol. 34 (1), 3-17. 2020.
2. Bröckling, Ulrich. *El self-emprendedor, sociología de una forma de subjetivación*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado, Santiago de Chile. 2015.
3. Crespo, E. y Serrano, A. "Regulación del trabajo y el gobierno de la subjetividad: La psicologización política del trabajo". *Psicología social crítica* (pp. 246- 263). Madrid: Editorial Biblioteca Nueva. 2011.
4. De la Garza Toledo, Enrique. "Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado", en "Sindicatos y nuevos movimientos sociales en América Latina". Colección Grupos de Trabajo, CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Buenos Aires. 2005.
5. Diana Menéndez, Nicolás. "¿Qué hay de nuevo, viejo? Una aproximación a los trabajos de plataformas en Argentina". *Revista Ciencias Sociales* 165:45-58. 2019 (III).
6. Filgueiras, V. y Antunes, R. "Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo". *Contracampo* v. 39, n. 1. 2020.
7. Fleming, Peter. "The Human capital hoax: work, debt and insecurity in the Era of Uberization". *Organization Studies* vol 38 (5). 2017.
8. Grohmann, R. y Qiu, J. "Contextualizando o Trabalho em Plataformas". *Contracampo*, v. 39, n. 1. 2020.
9. Haidar, Julieta. "La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la ciudad de Buenos Aires". Instituto de Investigaciones Gino Germani, Informes de Coyuntura, N° 11. 2020.
10. Laval, Christian y Dardot, Pierre. *La nueva razón del mundo*. Barcelona, Gedisa. 2013.
11. Morales Muñoz, Karol, & Abal Medina, Paula. "Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España". *Psicoperspectivas*, 19(1), 97-108. Epub 15 de marzo de 2020. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol19-issue1-fulltext-1680>. 2020.
12. Möhlmann, M. y Zalmanson, L. "Hands on the Wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers autonomy". International Conference on Information Systems (ICIS 2017), Diciembre 10-13, Seúl, Corea del Sur. 2017.
13. Perez, Pablo E. y Busso Mariana. "Jóvenes y emprendedurismo: discursos, políticas y trabajo independiente en la Argentina de Cambiemos". *Revista Pilquen. Sección Ciencias Sociales*. Vol. 23 N° 3, jul/sep 2020, La Plata, Argentina. 2020.
14. Shapiro, Aaron. "Between autonomy and control: Strategies of arbitrage in the "on-demand" economy". *New media & society* 1-18. 2017.