

Entre la esencialidad y la precariedad laboral: el caso de jóvenes repartidores de Rappi y Pedidos Ya en la ciudad de La Plata en contexto de pandemia

Pérez Martirena, Sofía

Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación,

Universidad Nacional de La Plata

perezmarsofia@gmail.com

I. Introducción

La irrupción de la pandemia en marzo de 2020 sin dudas ha alterado diversas esferas de nuestras vidas. En cuanto al ámbito laboral, mientras que algunos trabajos fueron impedidos o detenidos a causa de las medidas de confinamientos, otros se vieron forzados a migrar hacia el teletrabajo y otros fueron considerablemente alterados. Las fuertes medidas sanitarias para contener el virus del COVID-19 se tradujeron, en Argentina, en la contracción de gran parte de las actividades económicas, lo que significó la pérdida de puestos de trabajo para trabajadores/as asalariados/as y no asalariados/as, especialmente para quienes lo hacían de formas más precarias. Las plataformas digitales de reparto como Rappi y Pedidos Ya se convierten, especialmente en esta coyuntura y particularmente para los/as jóvenes, en una posibilidad laboral accesible y genuina que permite generar ingresos.

En este marco, podemos considerar que el Estado nacional tomó la medida de establecer el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) para disminuir la circulación del COVID-19 anteponiendo la salud de la población por encima de otras preocupaciones como el lucro y la generación de ganancias. Esto significó la fuerte irrupción de la lógica sanitaria al interior de los procesos de trabajo, que por momentos pareció disputar la hegemonía de la lógica de la valorización y la eficiencia (Henry, 2020). En cuanto a la actividad de reparto a domicilio, fue denominada por el gobierno nacional como “esencial” debido a la importancia que tuvo el delivery para la provisión de insumos esenciales para mantener la reproducción social de la sociedad, pero ¿esto significó mejoras en sus condiciones laborales? Así las cosas, algunos sectores de la sociedad optaron por realizar las compras de alimentos, medicamentos e insumos básicos a través de plataformas digitales de reparto como Rappi y Pedidos Ya.

La presente ponencia presenta claves de lectura para reflexionar y comprender desde la perspectiva de los/as repartidores/as aquellas continuidades y transformaciones que

implicaron la pandemia y las medidas sociosanitarias sobre su actividad laboral en la plataforma, las formas de socialización en su trabajo y la organización de su vida cotidiana. Para esto, se presenta el análisis de once entrevistas semiestructuradas, formales e informales, realizadas a repartidores/as entre veintidós y veintinueve años de Rappi y Pedidos Ya. Dichas entrevistas se realizaron en la ciudad de La Plata entre marzo y abril del 2022 a jóvenes repartidores/as que trabajaron en estas plataformas durante los años 2020 y 2021.

II. Las plataformas digitales de trabajo: una nueva modalidad de empleo

Las plataformas digitales ocupan un importante espacio en nuestras vidas cotidianas, fenómeno que parece haberse extendido, al menos para determinados sectores sociales, tras la pandemia. Asimismo, la miniaturización de los dispositivos tecnológicos, como el móvil y la computadora, ha trasladado el trabajo a todos los ámbitos de nuestra vida. El traspaso de los procesos de trabajo a la modalidad de trabajo remoto y la omnipresencia en nuestras vidas cotidianas de los dispositivos tecnológicos que devienen herramientas de trabajo, han reestructurado la organización del día a día, difuminando las fronteras entre los tiempos productivos de trabajo y los tiempos de ocio y descanso. Al mismo tiempo, las nuevas tecnologías aumentan las posibilidades de trabajar a distancia y conciliar las responsabilidades profesionales y familiares, flexibilizando los horarios laborales y los lugares de trabajo, lo cual puede disminuir las dificultades para el traslado (Neffa, 2020), aunque también puede traducirse en una intensificación del trabajo y una prolongación de la jornada laboral que podría interferir en la dinámica interna del hogar del trabajador.

La mencionada miniaturización de los dispositivos tecnológicos, la masividad de Internet y la expansión de la conectividad a escala global permitieron al capitalismo crear el mayor sistema de tercerización mundial de producción de forma económica y eficiente (Battistini, 2021). El desarrollo de esta tecnología y lógica productiva permite que las empresas trasladen de forma masiva sus maquinarias a los hogares de las personas dando lugar a que la mayor parte del tiempo diario de las personas esté dedicado a la producción. Juntamente, la ampliación de formas laborales “atípicas” y el surgimiento de nuevas modalidades laborales, como aquellas mediadas por las plataformas digitales, las cuales generalmente se dan en condiciones de precariedad y desprotección, intensifican el deterioro de las condiciones de trabajo y la individualización de las experiencias y trayectorias laborales.

Las plataformas implican una disrupción de la clásica relación empleado-empleador. Casilli (2018) afirma que la economía de plataformas digitales no provee empleos sino, más bien, tareas puntuales según la demanda que solicitan los clientes a trabajadores que son considerados por estas plataformas como “independientes”, “productores / consumidores”, “aficionados” o “usuarios”.

En este contexto, los negocios de plataforma se sirven de la infraestructura de telecomunicaciones en un contexto mayormente desregulado llevando a cabo una explotación del trabajo que muchas veces evita el cumplimiento de la legislación laboral nacional. Al resquebrajarse la relación laboral, sus límites se vuelven poco claros e inciertos: el derecho laboral queda subsumido al derecho mercantil y las figuras del empleado y el empleador pierden visibilidad institucional, quedando en una “zona gris” (Míguez y Filipetto, 2021) que incide en la estandarización, fragmentación y homogeneización de tareas, descualificando el trabajo e incrementando las condiciones de precarización del empleo.

Para precisar más su clasificación, podemos decir que las plataformas se dividen en dos modalidades (Zuckerfeld, 2020; Del Bono, 2022): a) el *crowdwork*, se utiliza para identificar aquellas plataformas que realizan las actividades en línea, especialmente vinculadas al mundo de la informática y el trabajo free-lance, independientemente de la ubicación del trabajador, que implican una gran tercerización y deslocalización del trabajo. Y una modalidad designada b) *work on demand vía apps*, la cual refiere a aquellas plataformas que cuya actividad, como reparto o transporte, se desarrolla en un territorio local determinado articulando la geolocalización de los/as trabajadores/as y la gestión algorítmica de trabajo haciendo coincidir la oferta y la demanda de trabajo.

Las plataformas como Rappi y Pedidos Ya se presentan a sí mismas como empresas tecnológicas que, en teoría, sólo conectan la oferta y demanda de bienes o servicios determinados. Enfatizando su carácter tecnológico y rompiendo el clásico contrato laboral, en las plataformas de trabajo, la apertura de una cuenta en la plataforma se considera como una “autodeclaración” en que es el trabajador quien se compromete unilateralmente con la plataforma al declarar su disponibilidad para trabajar en cualquier momento en que active su cuenta en el dispositivo (Míguez y Filipetto, 2021). La aceptación de los “términos y condiciones” que los/as trabajadores/as deben aceptar para comenzar a trabajar en la plataforma, implica una transferencia de los riesgos y los costos de infraestructura para

desarrollar su trabajo. Estas condiciones también dan acceso a la plataforma a la geolocalización de los/as repartidores/as siempre que estén “activos” en la aplicación. Esto, junto con el control y la gestión algorítmica del proceso de trabajo, permite monitorear el desempeño de los/as trabajadores/as y la producción de datos de los usuarios que utilicen estas aplicaciones.

Estas plataformas de reparto exigen la inscripción de los/as repartidores/as al monotributo dando lugar a un nivel mínimo de cobertura y un porcentaje relativamente alto de trabajadores/as registrados/as. Este tipo de contratación de trabajadores/as de forma independiente, no es una invención de las plataformas digitales, sino que, de hecho, fue permitido por el Estado argentino a partir de la década de 1990 para utilizar mano de obra de manera coyuntural. La inscripción de los/as trabajadores/as al sistema de monotributo, es una forma ficticia de formalizar o “blanquear” trabajadores/as para las estadísticas públicas sin que esto se traduzca en una mayor estabilidad o una mejora de sus condiciones de trabajo (Battistini, 2021). Entre las características contemporáneas del mercado laboral argentino podemos mencionar el aumento de trabajo atípico, la precariedad y la escasa estabilidad en el empleo (Busso y Pérez, 2010), características que afectan singularmente a jóvenes y mujeres, grupos con gran presencia en la población de repartidores/as de estas *apps*.

III. Entre la esencialidad y la precariedad

Las plataformas digitales de reparto a domicilio arribaron a Argentina en el año 2018, en un contexto de aumento del desempleo, gran inflación y ofensiva a los/as trabajadores/as. En este sentido, siguiendo a Battistini (2021), las plataformas necesitaron tres condiciones que sirvieron de base para su llegada al país: un mercado de trabajo fuertemente expulsivo de mano de obra, el arribo de una fuerte corriente migratoria de países latinoamericanos y la ausencia de opciones de trabajo con mejores condiciones que las ofrecidas por estas plataformas. Mientras que a inicios de la llegada de estas plataformas al país la población de repartidores/as era predominantemente joven, masculina y con un gran porcentaje de trabajadores/as venezolanos/as, durante los inicios de la pandemia ese perfil sufrió modificaciones, incorporando personas de nacionalidad argentina y una mayor cantidad de mujeres (Haidar, 2021).

Durante la pandemia, se produjo un incremento de la actividad del trabajo de reparto vía *app* como así también de la cantidad de trabajadores/as de reparto. En el contexto de confinamiento generalizado, la importancia del trabajo de delivery para la reproducción

social y la satisfacción de las numerosas demandas de productos esenciales de las personas recluidas en sus hogares, tornó este trabajo como *esencial*.

En relación al trabajo de reparto durante la pandemia, los/as repartidores/as entrevistados/as consideraron que su trabajo fue de gran importancia ya que podían proveer a las personas de bienes esenciales y evitar, particularmente, que las personas “de riesgo” o los/as adultos/as mayores tuvieran que salir de sus hogares para acceder a ellos. En esta misma línea, han destacado que los pequeños comercios de cercanía tuvieron la posibilidad de continuar con su actividad e incluso aumentar sus ventas a partir de su trabajo de reparto y mensajería. Esto les generó una sensación de estar realizando un trabajo socialmente útil y una satisfacción con su actividad que destacaron como específicas del periodo de confinamiento.

De hecho, han expresado que la posibilidad de salir de sus hogares a trabajar y generar ingresos económicos en un contexto de tanta incertidumbre sin que ello implique una transgresión del confinamiento e inconvenientes con los controles policiales, los hizo sentirse dentro de los grupos “esenciales” y “favorecidos” de la pandemia. Sin embargo, en términos cualitativos, esta “esencialidad” no se tradujo en una mejora de sus condiciones laborales, mayor cobertura médica o disminución de las jornadas laborales. La denominación simbólica de la esencialidad del trabajo de delivery tampoco significó el reconocimiento de los/as repartidores/as como asalariados ni en un incremento económico directo por parte de las plataformas, por ejemplo, mediante el aumento del precio del pedido o el establecimiento de un salario mínimo.

En este marco de aumento de la desocupación, el trabajo de reparto vía *app* se convirtió en un refugio momentáneo que posibilitaba generar ingresos genuinos en un contexto en que un sector de la sociedad podía, de alguna manera, “tercerizar” el riesgo de contagio en los/as repartidores/as. Según Scribano (2020), la pandemia evidenció la desigualdad fundamental de nuestras sociedades: aquellos que realizan los trabajos “que nadie quiere hacer”, que están mal pagos e implican malas condiciones laborales, recogen los pedidos y los llevan hasta la puerta de nuestros hogares, se convierten en este contexto en trabajos esenciales que continúan performándose en todo el planeta. En este marco, la actividad de reparto vía *app* se presentó como una buena opción para muchos/as jóvenes que tenían trayectorias laborales signadas por la precariedad previas a la crisis sanitaria. En este sentido, los/as jóvenes con quienes trabajamos señalaron que comenzaron a trabajar en las

plataformas porque sentían que la falta de alternativas laborales fue intensificada por la pandemia y “*no les quedaba otra*”.

En cuanto al ingreso de los/as repartidores/as a la plataforma, podemos identificar dos grupos: quienes comenzaron a trabajar en ella a partir del inicio de la cuarentena, que declaran haberlo hecho como complemento económico del apoyo financiero brindado por su núcleo familiar, y quienes quedaron desocupados como consecuencia del cierre de las actividades ocasionado por las medidas de cuarentena. Dentro de este segundo grupo, hay quienes entendieron al cierre de actividades presenciales y la consecuente pérdida de puestos de trabajo como “inevitable” dado el contexto el confinamiento y aquellos/as que sostuvieron que “salieron ganando” con el cambio de trabajo. Éstos, advierten que generan incluso mayores ingresos realizando pedidos vía plataforma que dedicándole una cantidad de horas igual o menor que trabajando en trabajos anteriores en el área de servicios o comercios gastronómicos.

Otro aspecto positivo del trabajo vía app en el que reparan, es que las primeras semanas trabajando en la plataforma son “*muy tranquilas porque no tenés un jefe que te esté quemando la cabeza con órdenes y horarios, así que podés hacer la tuya y trabajas los días que querés, la cantidad de horas que querés y depende de vos si te conformás o no con la plata que hiciste en esas horas o si querés seguir trabajando*”. La ausencia de un jefe fácilmente identificable que asigne tareas y controle visiblemente el proceso de trabajo, es frecuentemente uno de los elementos que llevan a los/as repartidores/as a calificar al trabajo en la plataforma como “*un buen trabajo*”.

Otra de las consideraciones relevantes que hacen en torno a su trabajo, es que lo consideran como un trabajo temporal ya que advierten que “*nadie planea estar más de unos meses, un año o dos haciendo esto*” y que “*es tipo call center, si estás mucho tiempo te quema la cabeza*”. Este empleo, entonces, es entendido como un medio que les permite solventar sus gastos mensuales, o una parte de ellos, y combinar este trabajo con otro tipo de actividades como estudios universitarios, actividad física, talleres y cursos de formación. En cuanto a sus expectativas laborales a futuro, no resultó frecuente la planificación de proyectos laborales estructurados a futuro aunque la mayoría coincidió en mencionar que quieren “*conseguir algo mejor*”, especialmente “*algo propio*”. En relación a la pandemia, no consideran que haya alterado sus expectativas laborales a futuro, aunque sí los hizo tomar conciencia de la vulnerabilidad de su posición en el mercado de trabajo. Ante esto,

reflexionan sobre la importancia de realizar algún curso de formación, particularmente de algún oficio, o alguna carrera terciaria o universitaria que “*por ahí abra más puertas*” y posibilite el acceso a puestos de trabajo menos precarios, de mayores ingresos y de mayor estabilidad.

Con respecto a la flexibilidad horaria que propone discursivamente la plataforma, coinciden en estimar que, luego del económico, es el elemento que les resultó más atractivo para comenzar a trabajar allí. Sin embargo, esto resulta en una situación contradictoria ya que la libertad para auto-gestionar los tiempos de trabajo es mínima. Esto se debe a que la plataforma mejora las puntuaciones del trabajo si los pedidos se realizan en aquellos momentos de alta demanda -a saber, sábado, domingo, días de lluvia o jornadas nocturnas- lo cual induce a los/as repartidores/as a trabajar especialmente en estos días. Asimismo, la opacidad del sistema de puntuación de los/as trabajadores/as los/as fuerzan a realizar jornadas laborales cada vez más extensas para mantener y mejorar su puntuación y poder tomar la misma cantidad de pedidos o una mayor.

En cuanto al aislamiento social, preventivo y obligatorio fue comprendido como una medida inevitable pero demasiado extensa que estaban implementando la mayoría de los gobiernos del mundo para disminuir la circulación del COVID-19. Los/as jóvenes expresaron que la irrupción de la pandemia alteró prácticamente todas las esferas de sus vidas cotidianas: el trabajo, la universidad, las formas de socialización con sus amigos/as y familiares, las actividades de ocio. No consideran, empero, que el contexto de crisis sanitaria global les haya significado una diferencia sustancial en cuanto a riesgos y vulnerabilidades en su trabajo como tampoco piensan que los riesgos y peligros de esta actividad sean mayores que en cualquier otro trabajo.

IV. Irrupción de la pandemia en nuestras vidas cotidianas: continuidades y modificaciones

Durante el inicio de la pandemia, los/as jóvenes repartidores/as sostienen que los momentos de encierro se tornaban “muy pesados” ya que los invadían sentimientos de soledad, incertidumbre y estrés. Además, el hogar ya no era predominantemente un espacio de descanso y de reparación de la fatiga, sino que estaba afectado por diversos novedosos factores como la permanencia de los niños en los hogares debido al cese de las clases presenciales en las escuelas, la presencia de miembros de la familia trabajando de forma remota, la ausencia de trabajadores/as de cuidado y limpieza, etc. Esto multiplica las

tensiones en los hogares combinando el trabajo remunerado con la carga del trabajo doméstico y de cuidado. Además, por su parte, quienes cursaban una carrera universitaria señalan haber sentido una mayor presión para mantenerse “al día” con las materias. La dificultad para concentrarse en las clases virtuales, la frecuente dispersión al momento de comenzar a estudiar y la repentina necesidad de tener que hacerlo en soledad tornaban “muy pesadas” las jornadas de estudio, incrementando aún más el estrés y la tensión con los miembros del hogar.

También explicaron la necesidad de evitar ver el noticiero y leer las noticias en los periódicos para “evitar enterarse de ciertas cosas” ya que sentían que los agobiaba la cantidad de información referente a la crisis sanitaria global, la cantidad de camas ocupadas en terapia intensiva y los números diarios de contagiados y fallecidos a causa del COVID-19. A causa de esto, optaban, en todo caso, por recibir información de la pandemia por sus redes sociales o del boca a boca de algún compañero de trabajo o amigo para evitar sentirse abrumados por la repentina sensación de fragilidad propia y de su entorno.

La incapacidad de reunirse espontáneamente con sus amigos/as, asistir a clases presenciales en la universidad, realizar actividad física al aire libre con regularidad, entre otras actividades que los reconfortaban y los/as hacía sentirse libres, les generaba angustia, desmotivación y aburrimiento. Frente a esta situación, gran parte de los días (y noches) de los/as jóvenes repartidores/as era dedicado a la actividad de delivery, la cual se transformó casi en un refugio en un doble sentido: por un lado, para generar ingresos económicos y, por el otro, para “evitar el encierro”.

En este sentido, sostienen que se produjo un gran incremento de pedidos el cual consideran que se debió a las medidas sanitarias de confinamiento. Como consecuencia, el ingreso económico que les brindaba su trabajo en la *app* era mucho mayor que en tiempos pre-pandémicos. Esto provocó una sensación de “tener que aprovechar la oportunidad” que implicaba el aumento de pedidos ocasionado por el confinamiento ya que se desconocía “cuanto tiempo más podía durar” y “cuándo iba a volver a haber una demanda así si la gente volvía a la presencialidad”. Por esta razón, no era inusual que si los/as repartidores/as se proponían trabajar una cierta cantidad de horas hasta obtener determinada cantidad de dinero y lograban generarla pero percibían que estaban teniendo “un buen día” (denominación que usan para designar una gran cantidad de pedidos en un periodo breve de tiempo) y la aplicación continuaba asignándoles pedidos, frecuentemente decidían continuar

trabajando algunas horas más. Este contexto devino en una auto-explotación y una extensión de la jornada laboral implicando mayores ingresos económicos pero un gran desgaste físico y emocional y fatiga mental persistente.

Por su parte, quienes recibieron apoyo financiero de parte de sus familias también comentan que, en menor medida, le dedicaban gran parte de su tiempo a realizar pedidos vía plataforma porque tenían “*mucho tiempo libre*” que solían ocupar en actividades que, debido a la pandemia, estaban temporalmente inactivas. Este tiempo de ocio se utilizó para “no perder el tiempo” y aprovecharlo para generar ingresos.

Además, los/as trabajadores afirmaron que los tiempos “muertos” entre pedidos -es decir, el tiempo de trabajo no remunerado en que los/as repartidores/as aguardan la asignación de pedidos por parte de las plataformas- disminuyeron considerablemente tornando su jornada laboral más redituable. Esto se debía a que “*entraban pedidos sin parar*” y que “*no tenías tiempo ni para parar, entregabas un pedido, te sentabas y ya te llegaba otro y así todos los días, con sol, lluvia, todo el tiempo*”.

Si bien los ingresos económicos fueron mayores durante el primer periodo de pandemia, como contracara, los/as repartidores/as afirman que les resultó sumamente desgastante tener que estar constantemente pendientes del celular para tomar todos los pedidos que les asigna la aplicación y que no repercuta negativamente en su puntuación. En los días en que su jornada laboral es muy extensa, la cual oscila entre diez y catorce horas, indican que la sensación de terminar “con la cabeza quemada” es muchísimo mayor. Además, en ciertos pedidos como en aquellos en que solicitan productos de farmacia o supermercado, es necesario que mantengan un contacto constante con los clientes quienes les van indicando modificaciones de los pedidos según la disponibilidad de los productos en los negocios. Si bien la jornada laboral durante la pandemia era generalmente menos extensa que en tiempos previos, esta sensación de *burn out*, se incrementó considerablemente en este período debido al estrés, la incertidumbre y la tensión que implicaba el contacto con los clientes, los trabajadores/as de los comercios y el contacto frecuente con el dinero.

En relación a la gestión algorítmica del proceso de trabajo en estas plataformas, sabemos que la tasa de aceptación de los pedidos es otro de los criterios fundamentales que utiliza el algoritmo para evaluar el desempeño de los repartidores. En caso de que los repartidores eviten tomar ciertos pedidos por estar en “zonas peligrosas” signadas por una

gran cantidad de delitos callejeros, puede significarles la reducción del número de pedidos que les asigna la plataforma. Frente a esto, los repartidores desarrollan ciertas estrategias individuales cancelar envíos a estas zonas peligrosas. Estas consisten en la aceptación de los pedidos vía plataforma, la posterior comunicación a “soporte” -es decir, al área de la plataforma con que tienen comunicación- de algún tipo de supuesto problema con éste –gran demora del pedido, pedido erróneo- y, como consecuencia, no llevarlo a cabo. De esta forma, evitan que el algoritmo les otorgue una calificación negativa o les reduzca la cantidad de pedidos asignados. Si bien desconocen a ciencia cierta de qué forma exactamente el algoritmo crea sus evaluaciones –ya que esta información es ocultada por las plataformas- construyen estos saberes con la experiencia adquirida trabajando en la plataforma. Esta información que logran recabar es frecuentemente socializada con “los nuevos” mediante conversaciones informales o vía grupos de whatsapp para evitar que los/as nuevos/as repartidores/as comiencen con una mala calificación o se les bloquee su cuenta en la plataforma.

Este grupo de Whatsapp, compuesto por más de trescientos trabajadores, tomó especial relevancia durante la pandemia ya que se comunicaban distinta información relevante para su trabajo: en qué zonas se estaban produciendo robos ese día, si algún repartidor había sufrido un accidente y necesitaba ayuda, si alguna de las plataformas estaba entregando elementos de protección para el COVID-19, entre otra. En una ocasión, un entrevistado nos ha contado que un compañero le comentó que un repartidor presentó sintomatología asociada con el nuevo coronavirus en su otro trabajo, su jefe le exigió que se testee y efectivamente dio positivo en la prueba de detección de COVID-19. El repartidor, en estas condiciones, se acercó al punto de encuentro en un lugar céntrico de la ciudad de La Plata en que se reúnen los/as repartidores/as a esperar la asignación de pedidos. Al enterarse de que el repartidor estaba contagiado y de que todavía presentaba síntomas y estaba permaneciendo junto a los/as demás repartidores/as, esta situación generó un gran malestar en el conjunto de los/as repartidores/as. Como respuesta, se comunicaron con el repartidor contagiado para decirle que abandone el espacio hasta que se terminara su periodo de aislamiento obligatorio para no contagiar a los/as demás/as. Esta situación fue comentada en el grupo de Whatsapp como forma de pedido -y advertencia- de que todos/as quienes tengan síntomas de coronavirus o se sientan físicamente mal, “*sean respetuosos y solidarios*” y se abstengan de dirigirse a los puntos de encuentro y realizar entregas en esas condiciones.

Sin dudas, todas estas repentinas transformaciones alteraron de forma significativa nuestras vidas cotidianas, nuestros empleos, nuestras formas de socializar. Para lidiar con esta coyuntura, los/as repartidores/as encontraron diversos mecanismos de adaptación para sobrellevar los tiempos de tanta incertidumbre: consumo de series y películas, la improvisación de un “gimnasio en casa” construido a partir de elementos que tenían a disposición (botellas, palos de escoba, sillas), consumo de contenido audiovisual en redes sociales, videollamadas frecuentes con amigos y familiares, lectura de literatura, entre otros.

V. Desprotección, transformaciones laborales e individualización de las condiciones de trabajo

Al inicio de la pandemia, la incertidumbre acerca de las formas en que se contagiaba el COVID-19 generó gran miedo, angustia y ansiedad en los/as repartidores/as. A medida que comenzaron a divulgarse los protocolos para evitar el contagio del coronavirus, la gran mayoría de los/as repartidores/as optó por el uso de barbijos, la frecuente utilización de alcohol en gel y el distanciamiento social con los clientes. Al principio, experimentaron una cierta incomodidad por el uso de los cuidados sanitarios contra el coronavirus. Pese a esto, estas medidas fueron entendidas como necesarias para evitar el contagio de esta enfermedad y se convirtieron rápidamente en una parte más de la rutina de los/as repartidores/as.

El temor a contagiar a sus seres queridos, especialmente a las personas mayores y a los niños de su entorno, fue la sensación preponderante durante la pandemia. Sentían que el temor a contagiarse se incrementaba en los momentos en que realizaban pedidos, pero se sentían “confiados” en que la constancia en las prácticas de los cuidados sanitarios durante su jornada de trabajo disminuiría significativamente el riesgo de contraer el virus. En esta línea, remarcaron la relevancia de mantener la constancia en el uso del barbijo, el lavado frecuente de manos, la utilización de alcohol en gel, el distanciamiento social con los clientes y, en ocasiones, el uso de guantes descartables para evitar tocar dinero o productos solicitados por los clientes. Desde sus puntos de vista, estos cuidados, no asistir a lugares hacinados, fiestas masivas o reuniones cerradas en que asistieran muchas personas disminuirían cuantiosamente el riesgo a contraer el virus y que, en caso de contraerlo, sólo sería “una gripe más” ya que “*no es un virus que ataque a los jóvenes*”.

En relación a esto, sabemos que la individualización de las condiciones de trabajo era previa a la pandemia, aunque se visibilizó más en este período: si un/a repartidor/a quería saber cómo y cuándo utilizar correctamente los elementos de protección contra el virus,

“dependía de uno”. En este sentido, a los/as entrevistados/as no les sorprendió notar que algunos/as repartidores/as no usaban guantes o barbijo durante su proceso de trabajo porque “cada quien hacía lo que quería”. Si bien la plataforma les envió por mail un archivo que indicaba las principales medidas a tomar para evitar contraer el virus, no percibían como obligatorio seguir los protocolos ya que los controles se daban en la mayoría de los comercios únicamente al momento del ingreso.

En cuanto a los clientes, los cuales junto con la aplicación funcionan como aceleradores del ritmo de trabajo, los/as repartidores/as sostienen que durante los inicios de la pandemia estaban muy nerviosos, apurados y ansiosos durante el momento de la entrega de los pedidos, especialmente los adultos mayores. De hecho, narran que algunos clientes les abonaban el envío vía la plataforma (para evitar entrar en contacto con dinero) y les solicitaban que les dejen los pedidos en la vereda para no entrar en contacto con ellos/as. Una vez que el repartidor se subía a la moto para irse, el cliente salía de su hogar para recoger el pedido. Otros clientes, por su parte, optaban por envolver el dinero en una bolsa de plástico o servilletas o rociar las bolsas con su pedido con alcohol en gel para desinfectarlas.

Por otra parte, señalan que muchos otros clientes no usaban barbijo al momento de abonarles el envío y que esto les generaba temor e incomodidad porque no querían aproximarse al cliente por temor a contagiarse pero, al mismo tiempo, no querían ocasionar un conflicto con él y que les otorgara una baja calificación en la plataforma ya que esto les repercutiría negativamente en las siguientes jornadas laborales. Este sentimiento de “no saber cómo manejar la situación” sucedía también con aquellos/as pocos/as compañeros/as que no usaban barbijo al reunirse en los puntos de encuentro y que “se sabía” que iban a fiestas clandestinas o reuniones masivas.

Frente a esta *autonomía padecida*, muchas veces optaban por alejarse de los grupos de repartidores/as. De esta manera, sostienen que se produjo una división informal entre quienes “se cuidaban” y optaban por esperar la asignación de pedidos solos en una esquina mientras escuchaban música o miraban el celular y aquellos/as que “estaban en cualquiera” y no respetaban los cuidados sanitarios recomendados. Para el primer grupo, esto se tradujo en un aumento del sentimiento de soledad y bronca ante la “falta de respeto” de los/as compañeros/as. Además, también consideraron que la constancia en las medidas de cuidado sanitario eran necesarias para poder continuar trabajado y disminuir las posibilidades de contagio del virus.

En cuanto a la adquisición de los elementos de cuidado, coincidieron en sostener que tenían que obtenerlos por su propia cuenta y que al principio resultó difícil conseguirlos debido, por ejemplo, a la escasez de barbijos quirúrgicos. Por ende, optaron por utilizar cubrebocas caseros que confeccionaban ellos/as mismos/as o algún amigo/a que repentinamente había perdido su trabajo a causa de la pandemia y creó un pequeño emprendimiento de venta de cubrebocas artesanales. En este sentido, no consideraron que fuese obligación de la plataforma o del Estado la provisión de los elementos de cuidado, aunque señalaron que *“hubiese estado bueno”* que Rappi y Pedidos Ya brindaran más elementos de cuidado ya que los/as entrevistados/as afirman haber conocido a *“uno o dos repartidores que llegaron a la repartija de barbijos y alcohol”*. Asimismo, señalan que fueron muy pocas las ocasiones en que se brindaron estos elementos y que sucedió únicamente al inicio de la pandemia, viéndose forzados a responsabilizarse por su propia provisión de los diversos elementos de cuidado. Esto no les resultó problemático ya que consideran que la adquisición de barbijos, guantes y alcohol en gel eran sólo otras herramientas o elementos de trabajo más de las cuales debían costear ellos/as mismos/as como el smartphone, la conectividad, vehículo propio, combustible, seguro del vehículo, caja y vestimenta de la plataforma.

En cuanto a Rappi, la plataforma otorgó un bono económico para aquellos/as repartidores/as activos/as que contrajeran COVID-19. Este bono consistía en el depósito de una cierta cantidad de dinero diaria durante los catorce días indicados de aislamiento obligatorio. Luego de haber accedido a este bono, era obligatorio la presentación del resultado negativo de COVID-19. En el caso de Pedidos Ya, los/as entrevistados/as afirmaron que la plataforma no brindó ningún tipo de seguro, ya que *“la política de ellos es ‘bueno, si tenés algún tipo de accidente, robo, covid, lo que sea, no sé, arréglate’”*. Esta sensación de desprotección se intensificó durante la pandemia, aumentando el malestar con la plataforma debido a la falta de contacto humano con algún empleador de la plataforma a quien dirigirse ante consultas o problemas y la falta de transparencia en las evaluaciones.

A pesar de la rutinización de los métodos de cuidado para evitar el contagio, afirman que el estado de alerta permanente que mantuvieron para evitar el contacto con los/as otros/as, desinfectarse las manos luego de tocar dinero, etc. les generaba un gran desgaste emocional ya que constantemente sentían temor por contagiarse y/o contagiar a sus seres queridos y que padezcan síntomas graves.

A modo de cierre, podemos mencionar que, para los primeros meses de 2022, cuando tuvieron lugar las entrevistas con las que trabajamos, los/as repartidores/as afirman verse forzados a trabajar de diez a catorce horas prácticamente todos los días -incluidos los fines de semana y días festivos o feriados- para llegar a solventar sus gastos mientras que al inicio de la pandemia esto les insumía unas seis u ocho horas. Desde sus perspectivas, esto es consecuencia, en parte debido al regreso a la presencialidad de todas las actividades restringidas o inactivas durante la cuarentena. Como consecuencia, sostienen que son muchas menos las personas que necesitan de la actividad de delivery para comprar productos básicos, encargar comida a un restaurante o solicitar servicio de cadetería. También, por otra parte, consideran que la inevitable extensión de su jornada laboral se debe al aumento de la inflación, que implica el encarecimiento de productos esenciales como los alimentos, la vivienda, el transporte, la vestimenta, etc. Asimismo, sostienen que actualmente son más fluctuantes la cantidad de pedidos que obtienen durante los días de semana, lo cual los lleva no sólo a extender su jornada laboral sino también a verse forzados a trabajar especialmente los fines de semana y con condiciones climáticas adversas ya que en estos días se incrementan los números de pedidos.

VI. Reflexiones finales

El nuevo modelo de negocios que implican las plataformas de trabajo se presenta como un modelo de expansión que es necesario regular y contener. En una sociedad como la argentina, caracterizada por grandes niveles de precariedad, pluriempleo e informalidad, las plataformas de reparto dan lugar a la creación de puestos de trabajo -aunque precarizados- y a la formalización de las operaciones en el mercado gastronómico, un sector con grandes niveles de informalidad (Haidar, 2021).

La pandemia contribuyó a visibilizar las problemáticas preexistentes vinculadas al empleo en sociedades tan diversificadas como las del siglo XXI, las cuales afectan fundamentalmente a los/as jóvenes. La actividad de reparto vía plataformas, en este marco, se presenta como una oportunidad de fácil acceso para generar ingresos económicos y muchas veces posibilitar la independencia económica del núcleo familiar. Frente a la falta de alternativas laborales con mejores condiciones de trabajo, la cual fue intensificada por la coyuntura de la crisis sanitaria, los/as jóvenes repartidores percibieron que no tenían más opción que dedicarse al delivery vía plataforma si querían generar ingresos económicos

genuinos y sus previos trabajos se habían visto afectados por la inactividad o el cierre ocasionado por las medidas de confinamiento.

Hemos advertido algunas de las principales representaciones propias de dichos/as jóvenes sobre su trabajo, su posición en el mercado laboral y sus expectativas laborales a futuro. Si bien mencionan que sin dudas la pandemia ha irrumpido en sus vidas y alterado las dinámicas de organización personal, familiar, universitaria y laboral, para aquellos/as quienes trabajaban en la plataforma con anterioridad a marzo de 2020, no les ha significado cambios significativos en su proceso de trabajo. En cuanto a la provisión de elementos de cuidado para evitar el contagio del coronavirus, no han detectado como problemático que las plataformas los hayan brindado de forma escasa ya que se convirtieron únicamente en otros elementos laborales más que debían costear ellos/as mismos/as. En relación a los/as jóvenes que comenzaron a trabajar durante el inicio de la pandemia, consideraron que hubiesen deseado que las plataformas provean de elementos básicos como barbijo, guantes descartables y alcohol en gel para poder desarrollar con mayor tranquilidad y menor temor su actividad laboral.

También se ha advertido que durante el periodo de pandemia se produjo una extensión en sus jornadas laborales, una auto-explotación ocasionada por el sistema de remuneración por tarea (pay-as-you-go), y una intensificación en los padecimientos en su vida cotidiana como fatiga mental frecuente, cuadros de ansiedad y angustia, sensación de soledad, dificultades para concentrarse y trastornos del sueño. En lo referente al ámbito laboral, se incrementaron los riesgos del trabajo como mayor desgaste emocional, psicológico y físico, mayor sensación de *burn out*, ansiedad e incertidumbre.

En cuanto a las sensaciones de los/as jóvenes, coinciden en haberse sentido invadidos por sentimientos de angustia, soledad e incertidumbre, sensaciones que se incrementaban si permanecían “encerrados” en sus hogares. Ante esto, crearon diversas estrategias para “distraerse” y tornar más llevadero el día a día. Una de las actividades que mencionan que contribuyó a esto fue la de trabajar como delivery, el cual devino en un refugio en un doble sentido: por un lado, debido a que permitió la generación de ingresos económicos genuinos en un contexto de crecimiento de la desocupación y gran inflación y, a su vez, les permitió la construcción de una rutina en un contexto de gran desorganización y alteración de la vida cotidiana en general. Planificar los turnos en que optaban por trabajar, obtener la caja y la

vestimenta de la plataforma, recargar combustible, se convirtieron en el marco de la pandemia, en actividades que le volvían a dar sentido a su vida cotidiana.

Para culminar, si bien se les ha otorgado a la actividad de reparto a domicilio la calificación de “esencial” debido a su gran importancia para garantizar la reproducción social de (algunos sectores) de la sociedad y la provisión de insumos esenciales, paradójicamente no se tradujo en mejoras de las condiciones laborales para los/as repartidores/as, medidas de protección sanitaria suficientes ni el reconocimiento del carácter laboral del vínculo entre repartidores/as y la empresa. Si bien se ha reconocido la relevancia de su actividad, los/as repartidores continúan trabajando en condiciones de gran desprotección y vulnerabilidad, sin acceder a cobertura social, vacaciones o licencias pagas ni otras retribuciones económicas. ¿Cuándo se constituirá como prioridad el avance en una regulación de estas plataformas que dé lugar a este nuevo modelo de negocios, pero garantice los derechos laborales de los/as trabajadores/as en la era digital?

VII. Bibliografía

- Battistini, O. y Carmona, R. (coord.) (2021). *Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia* Rodrigo Carmona. - 1a ed. - Los Polvorines: Universidad Nacional de General Sarmiento, 2021.
- Busso, M. y Pérez, M. (coord.) (2010). *La corrosión del trabajo. Estudios sobre informalidad y precariedad laboral*. Buenos Aires, Miño y Dávila: CONICET. (Nuevas teorías económicas.).
- Casilli, A. (2018). *Trabajo, conocimiento y vigilancia: 5 ensayos sobre tecnología*. Editorial del Estado Plurinacional de Bolivia, 2018. Recuperado de: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02173185>
- Cutro Dumas, C. y Barría Bórquez, C. (2020). “Pandemia y acentuación de viejas crisis: una reflexión en torno al trabajo flexible”. *Revista de Teoría Política, Crítica Contemporánea*. Dossier COVID-19. Reflexiones y sentires desde la experiencia individual y colectiva, diciembre 2020.
- Del Bono, A. (5 de septiembre de 2022). “Trabajadores pobres, el caso de las plataformas digitales de trabajo”, *Argentina Investiga*. https://argentinainvestiga.edu.ar/noticia.php?titulo=trabajadores_pobres_el_caso_d_e_las_plataformas_digitales_de_trabajo&id=5758
- Garcés Ojeda, M., Frías Castro, P. Antonio Stecher, A. (2021) “Sentidos del trabajo en el capitalismo de plataformas: Análisis de narrativas audiovisuales en la gig economy”. *Universidad Diego Portales Cuadernos de Psicología*, 021, Vol. 23, Nro.2. <https://quadernsdepsicologia.cat/article/view/v23-n2-garces-frias-stecher/1607-pdf-es>
- Haidar, J. (coord.), (2021) *Las plataformas de reparto en Argentina: entre el cambio de gobierno y la pandemia*. CITRA, CONICET, UMET.
- Miguez, P. y Filipetto, S. (2021) “Trabajo y plataformas. Emergencia, auge y consolidación de su dinámica en la crisis del COVID-19”. En Battistini, O. y Carmona, R. (coord.) (2021). *Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia* Rodrigo Carmona. Primera ed. - Los Polvorines: Universidad Nacional de General Sarmiento, 2021.



- Neffa, J. C. (2020). *Pandemia y riesgos psicosociales en el trabajo. Una mirada interdisciplinaria y la experiencia sindical*. Primera ed. Rosario: Homo Sapiens Ediciones.
- Scribano, A. (2020) “La guerra de las curvas: pandemia, sensibilidades y estructuración social” (pp. 53-68). *Simbiótica, Edição Especial*, vol.7, n.1, jun.
- Zukerfeld, M. (2020) Bits, plataformas y autómatas. Las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional. (pp. 1-50). *Revista Latinoamericana de antropología del trabajo*. Enero- julio 2020,