

La dimensión olvidada en los estudios sobre trabajo de plataformas: la subjetividad de quienes trabajan

The Forgotten Dimension in Studies on Platform Work: The Subjectivity of Workers

 **Julieta Haidar**

Centro de Innovación de los Trabajadores
(CONICET-UMET)
Universidad de Buenos Aires, Argentina
julietahaidar@yahoo.com.ar

Resumen: Uno de los temas más analizados hoy en el campo de las relaciones laborales son las plataformas de trabajo. Sin embargo, al momento no se ha estudiado en profundidad la dimensión de la subjetividad de los trabajadores, es decir, los procesos de configuración de sentido en situaciones concretas. Este artículo se propone contribuir a llenar ese vacío, identificar cuáles son los sentidos construidos por los trabajadores de plataformas sobre su trabajo y las organizaciones colectivas. Además, entender cómo se configuran esos sentidos, es decir, qué dimensiones intervienen y cómo se vinculan. Para ello abordamos el caso de los trabajadores de plataformas de reparto en la ciudad de Buenos Aires. Aplicamos una matriz analítica multidimensional y combinamos métodos cuantitativos y cualitativos.

Palabras clave: trabajo de plataformas; subjetividad; sentidos; repartidores; Argentina.

Abstract: *Currently, one of the most analysed topics in the field of labour relations are labour platforms. However, at the moment, the dimension of workers' subjectivity, i.e., the processes of configuration of meaning in concrete situations, has not been studied in depth. This article aims to contribute to fill that gap, by identifying what are the meanings constructed by platform workers concerning their work and the collective organizations. Also, it aims to understand how these senses are configured, what dimensions intervene and how are they connected in their configuration. To this effect, we analyse the case of delivery platform workers in the city of Buenos Aires. We apply a multidimensional analytic framework and combine quantitative and qualitative methods.*

Keywords: *platform work; subjectivity; meanings; delivery workers; Argentina.*

Uno de los objetos más analizados hoy en el campo de las relaciones laborales son las plataformas de trabajo, empresas que utilizan la tecnología digital para conectar a clientes que demandan un servicio con trabajadores que realizan ese servicio a cambio de una remuneración. Tales empresas proponen un modelo de negocios según el cual son meras intermediarias tecnológicas sin vínculos laborales con los trabajadores, a quienes consideran autoempleados, negándoles toda protección.

En los últimos años han proliferado estudios que analizan diferentes aspectos de este fenómeno. Entre ellos se destacan, por su sistematicidad y extensión, dos grandes perspectivas. Una, vinculada a la sociología del trabajo y las relaciones laborales, que problematiza las condiciones de trabajo y las relaciones de control y resistencia (Joyce, & Stuart, 2021; Gandini, 2019; Vandaele, 2018, entre otros). La otra, que desde el derecho del trabajo examina la naturaleza de las plataformas y los vínculos con los trabajadores, así como posibles marcos regulatorios (Aloisi, 2018; Todolí, 2017; Garben, 2017, entre otros).

Son escasas, sin embargo, las investigaciones que abordan de alguna manera la dimensión asociada a la subjetividad de los trabajadores (Fleming, 2017; Peticca-Harris *et al.*, 2018; Josserand, & Kaine, 2019; Berg, & Rani, 2021; Alba Vega *et al.*, 2021; Haidar, & Keune, 2021). Definimos la subjetividad como el “proceso de dar sentido que echa mano de códigos culturales mediante la formación de configuraciones de sentido para las situaciones concretas” (De la Garza, 2011).

Este artículo se propone contribuir a llenar ese vacío. En primer lugar, identificar cuáles son los sentidos construidos por los trabajadores de plata-

formas sobre el trabajo que desarrollan y asociado a ello, sobre las organizaciones colectivas. En segundo lugar, entender cómo se configuran esos sentidos, es decir, qué dimensiones intervienen y cómo se vinculan.

Mientras que las teorías estructuralistas clásicas entienden que los sentidos son una expresión de condiciones materiales de existencia o de posiciones ocupadas en determinadas estructuras productivas, aquí recuperamos la noción de que los sujetos no actúan ni dan significado sólo por su situación en las estructuras, sino que pasan por el proceso de dar sentido y decidir, y que esos sentidos son diversos, tensionales, contradictorios. Sintéticamente, los sentidos no son unívocos ni emergen como un mero efecto de condiciones materiales, sino que resultan de la articulación de distintas dimensiones.

Si bien la dimensión de la subjetividad atraviesa a todo tipo de trabajo, en el trabajo no clásico (De la Garza, 2011), categoría en la que subsumimos la descripción del trabajo de plataformas, se complejiza. Ello se debe a que, entre otras características, hay un nuevo sujeto implicado en los procesos de producción y control, el cliente, y a que la jornada de trabajo y el espacio productivo se vuelven difusos. A estas características generales del trabajo no clásico, se suman además en el caso de las plataformas otras que contribuyen a complejizar la producción de sentidos: la gestión de los trabajadores mediante la tecnología digital y la negación formal de la existencia de vínculos de laboralidad (Haidar, 2022).

Para analizar la subjetividad de los trabajadores utilizamos las categorías de “representaciones” y “configuraciones de sentido”. La idea de representaciones es definida como “formulaciones sintéticas de sentido, descriptibles y diferenciables, producidas por actores sociales como formas de percepción e interpretación de aspectos clave de su experiencia

social” (Mato, 2001). Esta categoría nos permite captar los sentidos construidos, en este caso, en torno a la experiencia del trabajo. Por su parte, la noción de “configuración” refiere a la creación de sentidos para una situación concreta, que puede reconocer discontinuidades, incoherencias, contradicciones (De la Garza, 1997).

Para esta investigación adoptamos una metodología de estudio de caso y combinamos métodos cuantitativos y cualitativos. El caso seleccionado son los trabajadores de plataformas de reparto en la ciudad de Buenos Aires. En primer lugar, identificamos los sentidos presentes en las representaciones de los trabajadores y luego analizamos cómo se configuran esos sentidos, por medio de una matriz teórica-metodológica que contempla un conjunto de dimensiones: la coyuntura socioeconómica, la cultura corporativa, las condiciones formales o normativas de trabajo, el perfil sociodemográfico de los trabajadores, las formas concretas y cotidianas de organización del trabajo en las plataformas, los espacios colectivos con otros trabajadores. Utilizamos datos de una encuesta realizada a 401 trabajadores en la ciudad de Buenos Aires en julio de 2020, y dos rondas de quince entrevistas a repartidores entre julio y agosto de 2020 y 2021.

El artículo se estructura en cinco secciones. En la primera describimos brevemente las características del trabajo de plataformas de reparto como trabajo no clásico. En la segunda desarrollamos la estrategia metodológica. En la tercera y cuarta identificamos y analizamos las representaciones positivas y negativas sobre el trabajo, y en la quinta sección las representaciones sobre las organizaciones colectivas. En las conclusiones sistematizamos los principales hallazgos y contribuciones teórico-metodológicas de esta investigación para el campo de estudios sobre las plataformas en particular y el trabajo en general.

El trabajo de plataformas, un trabajo (aún) menos clásico

El concepto de trabajo no clásico fue desarrollado por De la Garza (2011) como diferente al de trabajo atípico (el que no cumple con ciertos estándares laborales), para dar cuenta de muchos trabajos que no se ajustaban a las características del trabajo clásico, es decir, aquel que implica una relación salarial entre dos partes (trabajador que aporta su fuerza de trabajo y capital que controla), la producción de bienes físicos materiales, en un tiempo (jornada) y espacio (la fábrica) diferentes al tiempo y espacio reproductivos. El trabajo no clásico, en cambio, asume al menos tres formas que pueden presentarse por separado o combinadas: la implicación del cliente en los procesos de producción y control en la generación de servicios, la producción de símbolos, la subversión de los conceptos de jornada de trabajo y espacio productivo.

A partir de estas características, consideramos al trabajo de plataformas en general, y de reparto en particular, como una forma de trabajo no clásico. El trabajo del repartidor de plataformas consiste en recibir pedidos (en su mayoría de comida, pero también de otras mercancías) a través de una aplicación, retirarlos en bicicleta o moto hasta el local que los produce y desde allí llevarlos hasta el consumidor final. Las características del trabajo no clásico se presentan en este trabajo dado que:

- *Los clientes* (consumidores) participan activamente de la producción y control, escogen su pedido, controlan los tiempos y movimientos del trabajador, la calidad del producto, y otorgan un puntaje; también los locales (proveedores) participan del control de los trabajadores; y las plataformas se reservan el control supremo del proceso de trabajo y los trabajadores: monitorean movimientos y performance, organizan rankings, aplican premios y sanciones. Así, el control ejercido

sobre los trabajadores es triple (consumidores, proveedores, plataformas).

- *Los repartidores* no tienen un lugar de trabajo geográficamente circunscrito, sino que están en continuo movimiento, su lugar es el espacio público; tampoco tienen una jornada laboral fija con un ingreso determinado, sino que se les paga por pedido entregado y pueden conectarse y desconectarse de la aplicación cuando quieran. Esto de por sí implica un desanclaje respecto a un lugar y tiempo de trabajo claros, lo que se ve agravado por múltiples motivos: las plataformas, por medio de sistemas de premios (pagos adicionales) y castigos (degradación en el ranking), inducen a los repartidores a trabajar en ciertos horarios (los de alta demanda); esos horarios coinciden con los horarios sociales (mayormente fines de semana por la noche), y muchos trabajadores a fin de obtener mejores ingresos trabajan jornadas extensas, todo lo cual altera los tiempos de producción y reproducción social.
- *El trabajo* tiene un componente emocional, las plataformas envían mensajes y proponen capacitaciones a los repartidores para que sean amables, dispuestos y proactivos; éstos se enfrentan a la interacción con los proveedores y clientes, quienes otorgan calificaciones y propinas según sus aptitudes emocionales. Ante fallas del sistema o de los proveedores (papas que faltan en un pedido, errores en los precios) los repartidores deben dar respuesta, ellos son la cara visible de un proceso en el cual las plataformas eluden toda responsabilidad.

A estas características de multiplicación de los agentes de control, desanclaje de tiempos y espacios, compromiso emocional, se agregan otras que

profundizan aún más el carácter no clásico del trabajo de plataformas:

- *La incorporación de la tecnología digital* como forma de gestión o jefatura en las sombras (Gandini, 2019): la “gestión algorítmica”. Si bien el control es una característica de todo trabajo, aquí aparece mediado por la tecnología. Los algoritmos monitorean en forma masiva, permanente y remota a cientos de trabajadores, y toman decisiones bajo la forma de “notificaciones”. Los trabajadores no conocen cómo funcionan esos algoritmos, no tienen contacto con gestores, responsables o jefes de personal, sino que la comunicación se produce a través de la *app*.
- *Las plataformas* se autodefinen como meras intermediarias tecnológicas, desconocen vínculos de laboralidad con los repartidores, a quienes consideran autoempleados independientes, condición que se cristaliza en los contratos de términos y condiciones. Esto hace que los trabajadores estén precarizados: no tienen ingresos mínimos garantizados ni ninguna protección (seguro de riesgos del trabajo, aportes jubilatorios, etc.). Si bien la precariedad es un rasgo estructural de los mercados laborales en Latinoamérica, aquí esa precariedad se halla convalidada en términos formales. De allí que existan amplios debates sobre su regulación y se multipliquen los casos de litigio.

Estas características, en consonancia con las anteriores, contribuyen a que la relación entre capital y trabajo, más claramente visible en el trabajo clásico, aparezca difuminada y que los sentidos del trabajo y la organización colectiva sean más heterogéneos, ambiguos y contradictorios, según veremos a continuación.

La estrategia metodológica

La pregunta central que guía esta investigación es cuáles son y cómo se configuran los sentidos atribuidos por los trabajadores de plataformas al trabajo, y asociado a ello, a las organizaciones colectivas. A fin de realizar este estudio adoptamos un estudio de caso en profundidad, bajo la premisa de que importa más entender el caso en profundidad que generalizar. Esta perspectiva resulta especialmente pertinente porque las configuraciones de sentido no son universales ni estáticas, sino que se forman en situaciones concretas.

El caso seleccionado son los trabajadores de plataformas de reparto en la ciudad de Buenos Aires. Ésta es una de las capitales más importantes de América Latina, con gran cantidad de población y actividad económica, lo que la convierte en un mercado atractivo para las empresas de plataformas. Esta ciudad expresa además, por un lado, los principales problemas del mercado de trabajo en la región: pobreza, desempleo e informalidad, y por el otro, es un lugar de acogida de grandes contingentes de población migrante, como la venezolana, que constituye buena parte de la fuerza de trabajo de esas empresas.

Esta investigación sigue dos pasos lógicos. En primer lugar, identificamos las representaciones construidas por los trabajadores, es decir, formulaciones sintéticas de sentido con las que interpretan su experiencia laboral. Concretamente, vemos las palabras o imágenes clave dentro de los discursos, unidades que condensan y otorgan sentido (Mato, 2001).

Las fuentes utilizadas para identificar esas representaciones son una encuesta¹ a 401 repartidores

¹ La “Encuesta a trabajadoras y trabajadores de plataformas de reparto CABA 2020” (en adelante “Encuesta 2020”) fue elaborada en el marco del proyecto “El Futuro del Trabajo en la Argentina: economía digital y desafíos para la regulación

de las empresas Rappi, PedidosYa, Glovo y UberEats² en la ciudad de Buenos Aires en julio de 2020, y dos rondas de quince entrevistas semiestructuradas a repartidores entre julio y agosto de 2020 y 2021. La encuesta tenía distintos bloques de preguntas, uno de ellos se dirigió deliberadamente a captar las representaciones positivas y negativas de los trabajadores en torno al trabajo y las organizaciones colectivas, a través de preguntas abiertas. Las respuestas fueron posteriormente codificadas, agrupadas en formulaciones que sintetizaban los sentidos contenidos, por ejemplo: (valor) “la organización flexible del horario”. Presentamos las formulaciones jerarquizadas en porcentajes, según la saliencia con la que aparecieron.

Estos datos cuantitativos se complementaron con entrevistas realizadas, primeramente, en forma sincrónica a trabajadores (julio/agosto de 2020), a fin de reconocer perfiles sociodemográficos y sentidos. Con posterioridad se realizó otra ronda de entrevistas a perfiles de trabajadores que sintetizaban las representaciones identificadas en la encuesta en torno a las organizaciones colectivas (perfil que participa o no participa, según sexo y nacionalidad) (julio/agosto 2021). Aquí presentamos y analizamos las formulaciones que aparecen más desarrolladas. Mientras que las respuestas a las preguntas de las encuestas (si bien abiertas) son breves, en las entrevistas captamos los sentidos expresados de forma más extendida y profunda.

En segundo lugar, interpretamos cómo se produce la configuración de esos sentidos, es decir, los

(2015-2020)” financiado por la Universidad de Buenos Aires y dirigido por Cecilia Senén González. Un informe completo sobre la encuesta se encuentra en Haidar, 2020. Para elaborar el cuestionario y construir el marco muestral previamente se realizó una ronda exploratoria de entrevistas (julio de 2019). La encuesta se realizó en forma telefónica, a fin de evitar los sesgos de las encuestas auto-administradas y virtuales.

² A fines de 2020 UberEats se retiró de Argentina y Glovo se fusionó con PedidosYa (Delivery Hero).

procesos que contribuyen a la construcción de las formulaciones en situaciones concretas. Para ello aplicamos una matriz analítica (véase gráfico 1) que contiene dimensiones de distinta índole (económica, política, cultural) y que fue construida en un proceso dual, entre la teoría (sobre el trabajo de plataformas) y la empírea (los datos de las encuestas y entrevistas). Esas dimensiones son:

- *La coyuntura socioeconómica*, específicamente las características del mercado de trabajo en que se insertan las plataformas, lo que supone considerar niveles de desocupación, precariedad laboral y salarios.
- *La cultura corporativa*, entendida como la estrategia sólo en parte planeada, que permite fijar objetivos y metas transformándolos en

valores compartidos (Hernández, 2003). Ello implica analizar los discursos de empresarios, los valores y beneficios que promueven y prometen a los trabajadores.

- *Las formas concretas y cotidianas de organización del trabajo de plataformas*, teniendo en cuenta la extensión y organización de jornadas, los mecanismos de pago, evaluación y control, los vínculos con los proveedores y clientes.
- *Las condiciones formales o normativas de trabajo*, que están fijadas en los contratos (de términos y condiciones). Estas condiciones, además, son exaltadas por la cultura corporativa como valores positivos.

Gráfico 1. La configuración subjetiva en el trabajo de plataformas



Fuente: Elaboración propia.

- *El perfil sociodemográfico de quienes trabajan*, que considera las variables de corte sexo, edad y nacionalidad, así como sus trayectorias laborales.
- *Los espacios colectivos de intercambio con otros trabajadores*, que considera instancias presenciales o virtuales, informales o formales de encuentro. En estos espacios se pueden generar procesos de remanizaciones y reconstrucciones subjetivas, configuraciones significantes alternativas a las rutinarias (De la Garza, 1997).

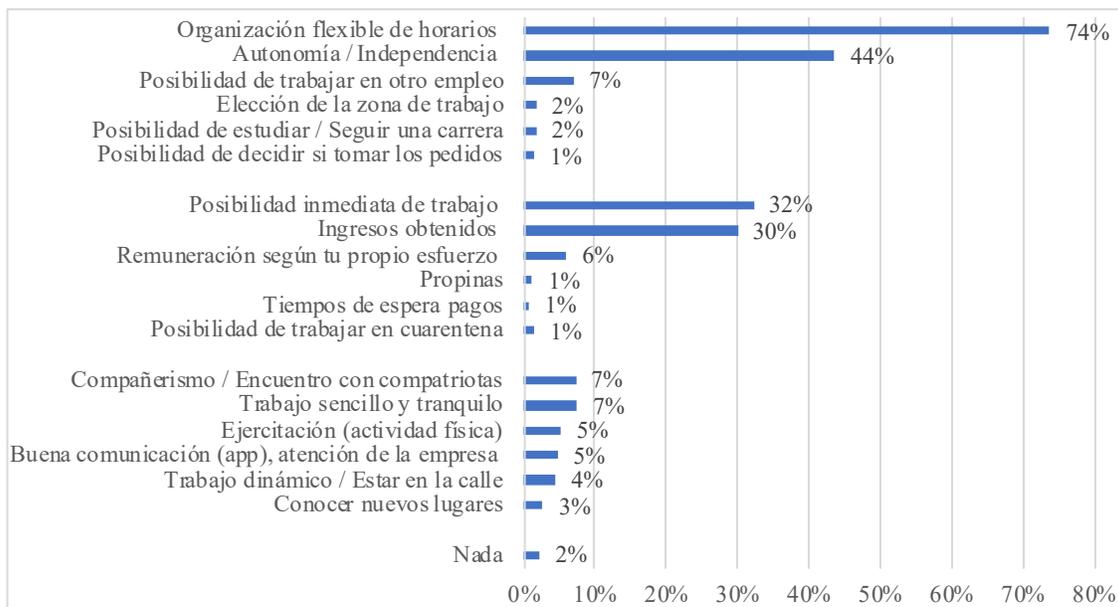
En síntesis, el proceso de construcción y análisis de los datos es el siguiente: primero identificamos las representaciones o formulaciones sintéticas de sentidos sobre las características positivas y negativas del trabajo y la participación en organizaciones

colectivas y medidas de fuerza, y luego para cada una de esas representaciones identificamos cuáles son y cómo se articulan las distintas dimensiones que intervienen en su configuración. No todas las dimensiones tienen (la misma) incidencia en todas las representaciones, en algunas de éstas el peso de ciertas dimensiones es mayor que el de otras, según veremos a continuación.

Las representaciones positivas sobre el trabajo de plataformas

El trabajo de plataformas se caracteriza por ser extremadamente precario, lo cual se expresa en la falta de ingresos mínimos garantizados (se paga por pedido entregado) y todo tipo de protección social. Aun así, según observamos en la “Encuesta 2020” los repartidores identifican varias carac-

Gráfico 2. Mencione tres características positivas de este trabajo



Fuente: Encuesta 2020.

terísticas positivas de este trabajo (véase gráfico 2). Dos emergen con mayor recurrencia: la flexibilidad y la posibilidad de tener trabajo e ingresos.

La posibilidad de tener trabajo y los ingresos

Una de las valoraciones positivas más recurrentes entre los repartidores acerca de las plataformas es la posibilidad inmediata de acceder al trabajo. Para entender cómo se configura esta representación positiva, importa en primer lugar tomar en consideración una de las condiciones formales de trabajo que caracteriza a las plataformas y de la cual carecen otros empleos: las bajas o nulas barreras de entrada. No hay pruebas de ingreso ni sistemas de exclusión, sino que es suficiente contar con una bicicleta o moto y un celular con datos. De allí en más el trabajo está relativamente garantizado.

Más allá de la existencia de estas condiciones formales, entender por qué la facilidad o inmediatez para acceder al trabajo resulta un valor positivo exige avanzar en otras dimensiones. Valga tomar en cuenta que en otras latitudes, como Estados Unidos o países de Europa Occidental, los empleadores vienen denunciado en los últimos años la falta de mano de obra frente a empleos vacantes, sobre todo de baja calificación. De modo tal que la existencia de empleos accesibles no es *per se* un valor, sino que aquí la valoración está vinculada con otras dimensiones: el perfil sociodemográfico de quienes trabajan, el cual considera sus trayectorias laborales y las características del contexto socio-económico en que se insertan.

A partir de los datos relevados podemos reconocer tres grandes perfiles sociodemográficos de repartidores. Un primer grupo de migrantes venezolanos, de diferentes edades y con altos niveles de

instrucción,³ que llegaron a Argentina escapando de la situación humanitaria en su país. Tienen a esta actividad como principal fuente de ingresos y encontraron en las bajas barreras de entrada una posibilidad inmediata de trabajo:

... me vine por todos los problemas que hay en Venezuela, corrupción, no se puede estudiar, no se puede trabajar, no se puede salir, no se puede ser joven, no puedes ser nada (...) Primero trabajé en un restaurante, después trabajé en Shell... Quería buscar otra cosa y ser un poco más libre, tener mi propio horario, me salió la chance de PedidosYa y me gustó.

(Juan, venezolano, 18/07/2021)

Un segundo perfil corresponde a jóvenes varones argentinos con un nivel de estudios más bajo y que tiene a este trabajo como principal fuente de ingresos. Muchos se volcaron en esta actividad porque no encontraban empleo o como un ingreso complementario, y luego por las exigencias de las plataformas y las expectativas de ganar más, lo transformaron en su principal trabajo:

... había buscado otro trabajo y no conseguía nada, entonces, bueno, vi que entraba mucha gente y dije 'para probar entro a ver cómo es'. Sigo hasta ahora.

(Matías, argentino, 08/08/2021)

Un tercer perfil está conformado por argentinos, varones, y en menor medida mujeres, de edad media, que se volcaron en las plataformas en tiempos de pandemia, tras perder otros empleos

³ El 30% de los repartidores venezolanos tiene entre 18 y 25 años, el 36% 26 a 30, el 26% 31 a 40 y el 8% 41 años o más. El 72% tiene estudios superiores completos o incompletos.

también precarios. Al ser declarado el reparto una actividad esencial, se presentó como una posibilidad de empleo:

... trabajaba de electricista y en producción de eventos, armábamos escenarios, luces y sonido. Desde los 15 que yo trabajaba en eso, como se terminó y sabía que no se iba a volver rápido a la normalidad busqué rápido lo de las plataformas y me metí en eso.

(Mario, argentino, 14/07/2021)

Así, las plataformas se visibilizan como opciones posibles de trabajo para grupos poblacionales vulnerables: migrantes, jóvenes con bajos niveles de instrucción, población argentina previamente precarizada (y que en pandemia perdió el trabajo).

Junto con la posibilidad inmediata de tener empleo, los trabajadores valoran los ingresos que tal trabajo permite conseguir, lo que a priori está dado porque así lo establecen las condiciones formales de trabajo. No hay mínimos ni límites formales a los ingresos que un repartidor puede obtener, sino que dependen de las dinámicas cotidianas de trabajo, de la *performance* de cada trabajador, donde una mejor *performance* implica una mayor extensión e intensificación del uso de la fuerza de trabajo. Ello hace que en la práctica los ingresos promedio, según los datos relevados, superen el salario mínimo nacional, sobre todo en el caso de quienes dedican a este trabajo más de 48 horas semanales (Haidar, 2020).

Si bien la valoración de los ingresos es generalizada, hay algunas diferencias según el sexo y la nacionalidad. Los hombres destacan los ingresos más que las mujeres,⁴ lo que puede asociarse a una clásica distribución sexual del trabajo que atribuye las responsabilidades de sostenimiento del hogar a

⁴ Varones 32%, mujeres 25% (Encuesta 2020).

los hombres, y las tareas domésticas y de cuidado a las mujeres. Asimismo, los repartidores de nacionalidad venezolana también ponen especial énfasis en los ingresos obtenidos,⁵ lo que encuentra sentido si se tiene en cuenta que, de acuerdo con las entrevistas realizadas, para esta población importa aprovechar la posibilidad de obtener ingresos y enviarlos a su país de origen.

Se observa así que, junto con el perfil socio-demográfico, el contexto socio-económico en que se insertan las plataformas resulta relevante en la configuración de sentidos. Este trabajo constituye un refugio para distintos grupos poblacionales en contextos macroeconómicos de crisis, como es el caso de Venezuela, pero también de Argentina, que arrastra altos niveles de desocupación, informalidad laboral y deterioro de los salarios, lo cual se vio exacerbado en la pandemia.⁶ Muchos de estos trabajadores provenían de empleos precarios e intermitencia laboral, sin protecciones sociales y con bajos ingresos. Así, luego de ponderar estas trayectorias personales, inscriptas en un contexto macro adverso, la novedad positiva que traen las plataformas a estas latitudes es ser fuente de trabajo e ingresos.

La flexibilidad horaria y autonomía

Otro de los aspectos más valorados por los trabajadores es la flexibilidad horaria (“manejo mis propios horarios”, “trabajás cuando querés”) y la autonomía e independencia, no ya sobre la organización del tiempo, sino con respecto a las propias decisiones (“no tenés jefes”, “sos tu propio jefe”).

⁵ Venezolanos 35%, argentinos 25% (Encuesta 2020).

⁶ El desempleo en Argentina pasó de 7.2% en 2017 a 9.1% en 2018, 8.9% en 2019 y 11% en 2020 (INDEC, cuarto trimestre de cada año), mientras que la informalidad laboral subió del 34.2% en 2017 a 35.3% en 2018, 35.9% en 2019, y bajó al 32.7% en 2020 (INDEC, cuarto trimestre de cada año).

Esto refiere a la inexistencia formal de un jefe y una jornada laboral obligatoria:

Gano plata para mí y no trabajo para alguien o para otra persona, no es que te dicen 'hacé esto, esto y esto', sino que trabajo tranquilo.

(Lucas, argentino, 14/07/2021)

Para mí es el mejor trabajo que tuve hasta ahora en los 32 años que llevo de vida. Porque soy libre. Puedo elegir cómo, cuándo y dónde trabajar.

(Lu, argentina, 02/08/2021)

Tal como sucede con la posibilidad de trabajar y obtener ingresos, el hecho de conectarse y desconectarse, hacerlo más o menos horas, forma parte de las condiciones formales de trabajo, es decir, los trabajadores pueden (al menos formalmente) decidir. Ahora bien, éste es uno de los puntos más discutibles de este trabajo, dado que, de acuerdo con los datos de la encuesta, más del 80% de los repartidores trabaja 6 o 7 días por semana, y el promedio lo hace 48 horas semanales. Además, las plataformas implementan mecanismos de inducción de conductas, sistemas de ludificación del trabajo que proponen bonificaciones, premios y castigos según la *performance* de cada uno. Por ejemplo, se aplican multiplicadores de pago cuando el repartidor trabaja en determinado horario o cumple cierta cantidad de pedidos en determinado tiempo.

Todos estos datos indican que las formas y dinámicas concretas de organización del trabajo van en un sentido disímil de la autonomía o libertad individual establecidas formalmente. Así, estos valores entran en sospecha. ¿La autonomía es una ilusión? ¿Cómo se configuran esos sentidos?

En primer lugar, el perfil sociodemográfico contribuye a entender los énfasis en las valoraciones de cada grupo poblacional: las mujeres valoran la flexibilidad horaria en una proporción mayor a la de los hombres,⁷ mientras que éstos valoran más la autonomía ("ser mi propio jefe"),⁸ lo que puede vincularse con la desigual distribución de las tareas de cuidado que caracterizan las relaciones de géneros. Asimismo, la población venezolana valora la autonomía y flexibilidad más que la argentina y es, además, la que realiza jornadas más extensas de trabajo.⁹ Esta mayor valoración está dada por múltiples motivos asociados a las trayectorias: la idea de aprovechar la estancia en Argentina para juntar dinero, la práctica generalizada de enviar dinero a familiares en su país de origen, y el hacer del trabajo de reparto un espacio de socialización y encuentro con compatriotas.

Las trayectorias laborales también contribuyen a entender la valoración de la idea de ausencia de jefaturas. Frente a experiencias de maltrato laboral, la falta de un jefe visible es considerado un valor positivo:

Uno que trabajó mucho, yo que trabajé en tantos espacios, si hay algo que tengo que valorar es esto, estás tranquilo haciendo tu trabajo y no hay nadie que te esté maltratando...

(Macarena, argentina, 10/08/2021)

Acá gano más, trabajo menos, y no tengo que lidiar directamente con la gente de la empresa, porque ese fue mi problema ahí, me trataban re mal.

(Priscila, brasileña, 14/08/2021)

⁷ Mujeres 81% y varones 73% (Encuesta 2020).

⁸ Varones 45% y mujeres 37% (Encuesta 2020).

⁹ Población venezolana 48% y argentina 40%. El 61% de la población venezolana trabaja en promedio más de 48 horas semanales (Encuesta 2020).

Asimismo, junto con estos factores sociodemográficos, interviene en la construcción de la flexibilidad horaria y autonomía como un rasgo positivo, la cultura corporativa: los objetivos y definiciones empresariales se transforman en valores compartidos que interpelan a quienes trabajan. Estas empresas identifican a los trabajadores como “colaboradores” o “socios”, lo que se expresa en el plano discursivo en la promoción de la independencia. Los *spots* publicitarios más conocidos para captar repartidores hablan de “sé tu propio jefe”, “trabaja cuando quieras”, eslóganes de los que se apropian aquéllos. Otros discursos corporativos más elaborados refieren a una identidad específica, en el caso de Rappi:

¿Qué soy? Soy lo que me llena de orgullo, soy un gigante, la energía que me mueve, soy constante, soy el miedo a quedarme quieto, el que me da lo necesario para lograr lo que quiero, soy, soy mi familia, independencia, mi tiempo, soy el ritmo que me lleva a atravesar el viento, yo soy vida, soy presente, yo soy todo, soy un momento eterno en este cosmos. ¿Y tú, qué eres? Quieren encerrarte, tiquetearte en un género, nacionalidad, o en clases sociales, en carreras, profesiones, empacarte, la única meta de tu vida es liberarte. Soy Ana, soy Joao, soy Mati, soy Lupe, ahora sabes quién soy. Soy Rappi.

(Video para Latinoamérica: <https://soy-rappi.com/>, última consulta 09/12/21)

Este discurso, que apela a un ser libertario y transhistórico, desanclado, puede identificarse de forma genérica con la ideología del emprendedurismo que fue aprovechada por el *management* en los años 80 y 90 y que reaparece aquí resignificada. Las plataformas se presentan como una oportunidad para aumentar la autonomía, según la inversión individual que haga cada trabajador-empresario de sus tiempos, capacidades

y esfuerzos. Este discurso es aprehendido por los trabajadores:

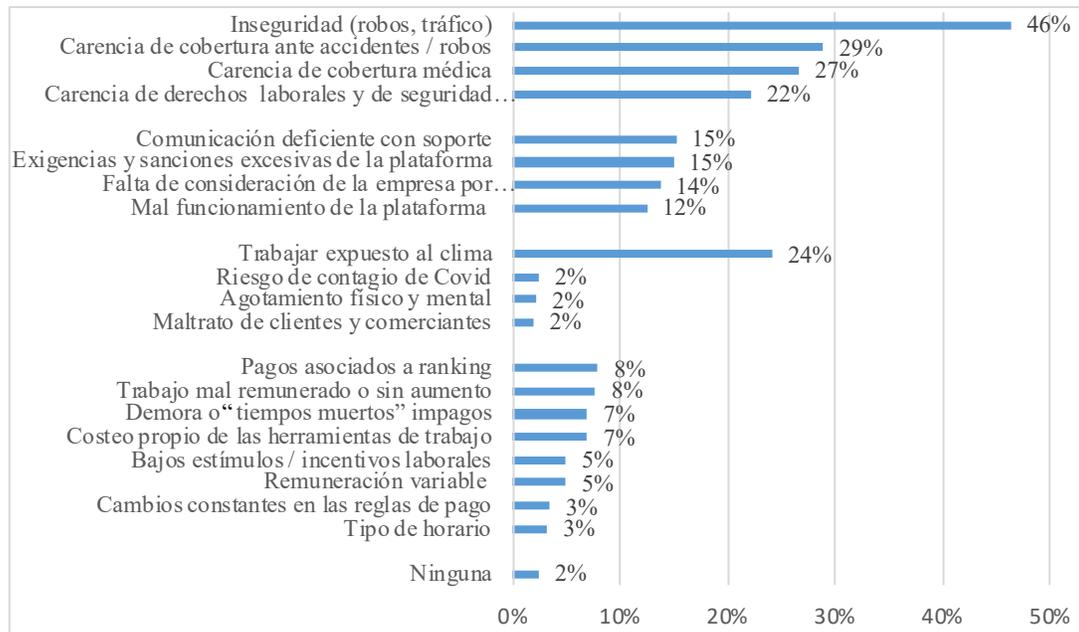
Para mí éste es el trabajo ideal porque lo hago a mi manera, a mi tiempo y si quiero más dinero sé que tengo que trabajarlo más con más tiempo y más empeño... para mí éste es el trabajo ideal.

(Valeria, venezolana, 10/08/2021)

Para gran parte de la población, el hecho de trabajar y ganar más es construido como un asunto individual, lo cual establece una relación estrecha entre la forma de organización que obliga a los trabajadores a intensificar su desempeño y la cultura corporativa. En otros términos, el hecho de que no cobren si no trabajan en forma constante, rápida y eficiente, refuerza la noción de que son dueños de su propia suerte. Así, la cultura corporativa individualizante, en mercados laborales fragmentados y precarizados, puede generar la expectativa de que es posible autonomizarse no sólo de jefaturas sino también de determinaciones políticas y económicas más amplias.

Las representaciones negativas sobre el trabajo de plataformas

Junto con las valoraciones positivas sobre el trabajo de plataformas, aparece también un conjunto de características que los repartidores identifican como negativas (véase gráfico 3). Las respuestas están asociadas a cuatro formulaciones de sentido: la falta de seguridad y protecciones sociales, el mal funcionamiento de la plataforma, el medio ambiente hostil y los riesgos psicosociales del trabajo, los ingresos bajos o discrecionales.

Gráfico 3. Mencione 3 características negativas de este trabajo

Fuente: Encuesta 2020.

La falta de seguridad y protecciones sociales

Los sentidos negativos más recurrentes acerca de este trabajo refieren a la inseguridad urbana, la exposición a robos y accidentes. Asociado a este aspecto, se destaca también la falta de respuesta de las plataformas frente a esos riesgos, la ausencia de cobertura médica, derechos laborales y de seguridad social. La construcción de la inseguridad como problema está presente en casi todos los relatos de los repartidores en estas latitudes:

Corres muchos riesgos porque, si bien no manejamos una gran cantidad de efectivo, manejamos efectivo y la gente lo sabe. Además, andar con una moto en la calle, en lugares que la aplicación no tiene en cuenta a dónde te está enviando... A veces te envía a lugares que no son muy lindos y estás en riesgo.

(Rafael, venezolano, 28/07/2021)

La denuncia sobre la falta de protección social está directamente vinculada con las condiciones formales de trabajo y el funcionamiento concreto y cotidiano de las aplicaciones, que no brindan cobertura ni asistencia a los repartidores. En esta problemática, como es presumible, las mujeres señalan más la inseguridad de trabajar en la calle que los hombres.¹⁰ Asimismo, ellas enfatizan más la carencia de derechos laborales y de la seguridad social, lo que puede estar vinculado con patrones culturales de división sexual del trabajo, dado que las licencias y tareas de cuidado están mayormente a cargo de las mujeres.

Asimismo, la construcción de la falta de protección como problema se alimenta por las instancias colectivas de intercambio entre repartidores, en encuentros presenciales y redes sociales. Estos espacios resultan fundamentales en la construc-

¹⁰ Mujeres 58% y varones 44% (Encuesta 2020).

ción de solidaridad y sentidos sobre las plataformas:

He conocido chicos que han tenido accidentes de auto, le han chocado con las motos, y han tenido que dejar de trabajar y nosotros mismos los ayudamos. Tenemos grupos de WhatsApp, entonces nos ayudamos o hacemos colaboraciones. Yo trabajo en la zona de Avellaneda y tenemos grupos de la zona, más o menos nos mantenemos informados si están robando, si robaron a alguien, si hay sospechosos, si hay alguna trampa.

(Valeria, venezolana, 10/08/2021)

Lo que *a priori* se presenta como una contingencia individual, es reconstruido como un problema que afecta al conjunto de trabajadores. Así, las tendencias individualizadoras de las condiciones formales de trabajo, las formas concretas y cotidianas de organización y la cultura corporativa encuentran en el intercambio entre pares un ámbito promisorio de producción de contrasentidos.

El mal funcionamiento de la plataforma

Un segundo grupo de representaciones negativas sobre el trabajo refieren a la disconformidad con el funcionamiento de la plataforma, en particular respecto a los mecanismos de evaluación, sanción y control, las arbitrariedades y rigideces, así como la falta de vías de comunicación o respuesta de los soportes. También se denuncian las condiciones de trabajo: excesivas demandas y exigencias, incumplimiento del límite de peso en los pedidos, entre otros. Estos aspectos ligados a la gestión algorítmica aparecen con mucha frecuencia en las entrevistas y son catalizadores de la idea de “injusticia”, los trabajadores viven como arbitrariedades las decisiones unilaterales de los algoritmos:

Había una concentración en el microcentro. Yo estaba en nivel uno, ahí tú ganas más porque pagan más. Me mandaron a buscar un pedido y me toca cruzar avenida 9 de Julio, y no pude pasar porque el lío de gente era horrible. Esperé, y en un momento la aplicación me sacó el pedido y me bajó de nivel automáticamente. Entonces, yo les escribí: ‘me parece injusto, les estoy mandando captura, una foto que está lleno de gente y no me parece que me hayan bajado de nivel o perjudicado mis rendimientos cuando ustedes están viendo la condición de que no puedo ir ni para adelante ni para atrás porque estoy en el medio, ¿cómo hago? ¿para dónde voy?’

(Luis, venezolano, 09/08/2021)

Las arbitrariedades del sistema son uno de los aspectos más denunciados por los trabajadores y son un emergente inmediato de las formas cotidianas de organización del trabajo. Los intentos por entender las decisiones algorítmicas, y encontrar la forma de evitar las sanciones son compartidos por los trabajadores en los momentos de encuentro, tanto en las paradas de espera como en las redes sociales.

El medio ambiente hostil y los riesgos psicosociales del trabajo

Un tercer grupo de consideraciones refieren al medio ambiente y los riesgos psicosociales del trabajo, fundamentalmente el impacto físico de trabajar al aire libre y expuestos a los cambios climáticos, y en menor medida el riesgo de contraer Covid, el maltrato de los clientes y/o comerciantes, el cansancio.

Estas respuestas también se encuentran asociadas a la experiencia cotidiana de trabajo y las

exigencias de las plataformas que inducen a los repartidores a desarrollar jornadas laborales extensas, incluso en condiciones climáticas adversas, cuando la demanda de los consumidores se incrementa. En esos días las plataformas multiplican las tarifas pagadas, frente a lo cual los trabajadores “optan” por trabajar.

Ni en las encuestas ni en las entrevistas es tematizado espontáneamente el vínculo con los clientes y comerciantes, terceros actores sustanciales en este tipo de trabajo no clásico. Sin embargo, cuando indagamos específicamente sobre la relación con clientes y comerciantes en las entrevistas, aparecen múltiples anécdotas:

La mayoría de las veces recibes maltrato por parte de los locales. De hecho, la mayoría de los locales están habilitados para que los delivery queden en la parte de afuera bien apartados de todo.

(Rafael, venezolano, 28/08/2021)

Un día sale un pedido de pizza que estaba muy caliente, a veces cuando está muy caliente el queso se derrite y se sale de la caja más allá de que el rider vaya rápido o lento. Toco el timbre, saco la pizza de la mochila, el hombre se me queda viendo y me dice ‘¿Por qué tienes que ser tan HDP? ¿o no te da el cerebro para traerme la comida bien?’ (...) A nosotros nos categorizan al final de semana, los domingos, te envían un correo que te dice la puntuación de la semana, si algún pedido llegó malo, si algún cliente dijo algo negativo.

(Luis, venezolano, 10/08/2021)

Comerciantes y clientes son visibilizados por los trabajadores como sujetos de control que, vía encuentros interpersonales y sistemas de evaluación, se

suman al control que ejercen las plataformas. En este marco, el trabajo de reparto exige ciertas disposiciones emocionales (buena educación, amabilidad, respeto) para cumplir con las expectativas de esos agentes de control.

Los ingresos bajos o discrecionales

Finalmente, un último grupo de consideraciones refiere, en menor medida, a los ingresos: que son variables, sólo se pagan las entregas efectivas, no se pagan los “tiempos muertos”, están sujetos al ranking. Estas valoraciones están informadas por las condiciones formales de trabajo y las dinámicas que adquieren en el desarrollo cotidiano.

Si bien la denuncia por los ingresos bajos o discrecionales no es la prevalente, expresa el carácter tensional de los sentidos del trabajo: un tema que a priori es visibilizado como positivo puede ser relativizado en el desarrollo de la experiencia concreta.

Este conjunto de sentidos negativos, si bien se hallan influidos por dimensiones sociodemográficas que muestran matices según sexo y nacionalidad, son construidos fundamentalmente en las formas concretas y cotidianas de organización del trabajo de plataformas: la falta de seguridad y protección, las arbitrariedades, y en menor medida, los bajos ingresos. Contribuyen a la construcción negativa de esas características del trabajo los espacios colectivos de intercambio con pares, presenciales o virtuales. Aquí los repartidores destacan las instancias informales virtuales como espacios de contención, colaboración, socialización de información y malestares.

En el mismo sentido, es posible inferir que las organizaciones más formales de tipo sindicales, vía pliego de reivindicaciones y acciones como paros, movilizaciones y campañas, también hacen su aporte a la construcción de sentidos e instalación de reclamos en la escena pública. Sin embargo, su

incidencia requiere ser relativizada en vista del poco conocimiento y participación de los trabajadores en ellas, según veremos en el próximo apartado.

Las representaciones sobre las organizaciones colectivas y la participación en las mismas

A fin de captar las representaciones de los trabajadores sobre las organizaciones colectivas, en particular si participan o no en ellas y en las medidas de fuerza que organizan, identificamos en la encuesta ciertos perfiles de repartidores (quienes participan y quienes no, según sexo y nacionalidad). Luego entrevistamos en profundidad a exponentes de esos perfiles.

La valoración positiva sobre las organizaciones colectivas

Para la mayoría de los trabajadores que exista una organización colectiva de trabajadores de plataformas reviste algún grado de importancia: para la mitad es importante o muy importante, para un tercio medianamente importante, y sólo el 10% lo considera poco o nada importante. Esta respuesta da cuenta, a priori, de la construcción de un sentido colectivo sobre la necesidad de organizarse frente a las plataformas.

El fenómeno puede encontrar fundamento en las características identificadas antes como negativas y en los sentimientos que engendran: arbitrariedades, injusticias y malestares. Sin embargo, nada dice acerca del tipo de organización valorada, al tiempo que muchos de los repartidores tienen como espacio primario de pertenencia grupos informales. En este sentido, las experiencias compartidas en la cotidianidad, en los puntos físicos de espera y espacios virtuales resultan fundamentales para construir los sentidos acerca del trabajo y la importancia de tener una organización colectiva.

En contraste, resulta significativo que la mayoría de los encuestados (casi el 70%) no conoce ninguna organización de trabajadores de plataformas, a pesar de que cuando se implementó la encuesta existían al menos tres organizaciones activas en la ciudad de Buenos Aires: ASIMM, APP y ATR. ASIMM (Asociación Sindical de Motoqueros Mensajeros) es un sindicato preexistente de trabajadores de mensajería, reconocido por el gobierno nacional, con mayor presencia en PedidosYa, empresa que antes de la llegada de las otras plataformas tenía trabajadores contratados. APP (Asociación de Trabajadores de Plataformas) constituye una organización de base independiente sin reconocimiento gubernamental, que se fundó en 2018 con el impulso de un paro realizado contra Rappi en reclamo por los cambios arbitrarios de la aplicación. ATR (Asociación de Trabajadores de Reparto) es otra organización de base sin reconocimiento formal vinculada a partidos de izquierda, que tuvo mayor activismo durante la pandemia, plegándose a los paros internacionales organizados por “World Action”.¹¹

Algunos factores dan pistas para entender esos datos. En términos sociodemográficos la población argentina conoce más a las organizaciones que la venezolana, lo que puede atribuirse a una mayor familiaridad con la tradición sindical.¹² La población venezolana, en contraste, tiene mayor distancia respecto a esas experiencias, lo que no significa desinterés por organizarse (APP fue fundada por activistas venezolanos), pero sí una tendencia a concentrarse más en trabajar y obtener ingresos.

Asimismo, el desconocimiento de la existencia de las organizaciones da cuenta de las falencias de

¹¹ Luego se formó SITRAREPA (Sindicato de Base de Trabajadores de Reparto por Aplicación), una organización de base ligada a partidos de izquierda, que a mediados de 2021 solicitó al gobierno nacional su reconocimiento como sindicato.

¹² Población argentina 43%, venezolana 28% (Encuesta 2020).

estos espacios para llegar a los trabajadores. Las dificultades parecen ser básicas, no ya para concitar adhesiones sino para convocar, comunicar y difundir sus actividades. Esto se traduce en una debilidad para construir contra-sentidos alternativos a aquellos que la cultura corporativa apuntala.

La participación en organizaciones colectivas y medidas de fuerza

Para comprender de forma más completa este escenario, indagamos entre quienes sí conocían la existencia de organizaciones de plataformas si participaban en ellas y en acciones de protesta. Sólo el 20% declaró participar o haber participado en alguna de esas organizaciones y un número aún menor (17%) respondió que participó en alguna huelga o movilización.

Vale aclarar que en Argentina se han realizado medidas de fuerza de distinta índole, entre ellas una primera huelga digital en julio de 2018 organizada por APP, la ocupación de las oficinas de PedidosYa entre febrero y junio de 2019, organizada por ASIMM, y la adhesión a cinco paros internacionales entre abril de 2020 y noviembre de 2021 por parte de ATR. La bajísima participación en las medidas de fuerza implica el desmedro de un espacio que *a priori* posee gran potencialidad para la construcción colectiva de sentidos: implican encuentro físico, socialización de consignas y demandas, acciones de resistencia y cierta mística. Así es vivido por algunos participantes:

Lo que más recuerdo, más allá del motivo de la marcha, fue la sensación de poder ir, juntarse con gente, sentir esa unidad, que esas cosas en las que uno está en desacuerdo no es que solamente yo las pienso y nadie más las piensa. Todos piensan lo mismo y van por ese fin. Encuentro que eso da una rica sensación.

(Eleny, venezolana, 24/07/2021)

Para entender tales datos e identificar los sentidos construidos, indagamos de manera abierta sobre los motivos para participar o no en las medidas de fuerza (véase gráfico 4).

Por un lado, los motivos por los que algunos (pocos) trabajadores participaron en las medidas de fuerza encuentran correspondencia con la construcción de representaciones negativas del trabajo. En esas acciones las mismas son elaboradas como reclamos o reivindicaciones: la mejora de las condiciones laborales, el aumento de las remuneraciones, las protecciones frente al Covid.

Al mismo tiempo, estas respuestas encuentran ciertas inflexiones vinculadas con los perfiles socio-demográficos. En términos de género, las mujeres reclaman en mayor medida el acceso a derechos y mejores condiciones laborales que los varones,¹³ y éstos reivindican más la demanda de aumento de remuneraciones,¹⁴ dato que, como señalamos antes, puede atribuirse a una reproducción de lugares y sentidos socialmente atribuidos a cada género. Del mismo modo, la población argentina reclama en mucho mayor medida que la venezolana (60% / 27%) derechos y condiciones laborales, lo cual se corresponde con una mayor valoración de los derechos del trabajo, acervo histórico de la clase trabajadora en Argentina.

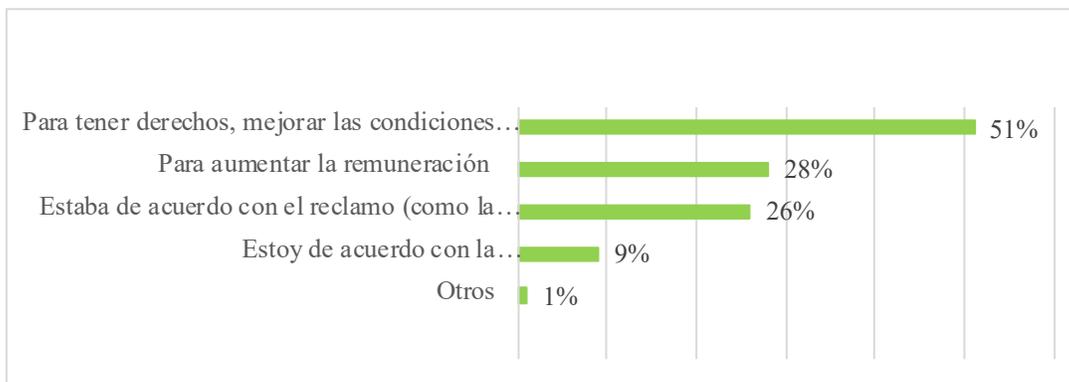
Por otro lado, los motivos por los que la vasta mayoría de los encuestados no participó de medidas de fuerza, no se corresponden en forma lineal con los sentidos positivos respecto al trabajo de plataformas. En otros términos, la falta de participación no se debe a que la mayoría de los repartidores están conformes o contentos, sino a una diversidad de motivos. En primer lugar, muchos declararon no participar por desconocimiento o falta de informa-

¹³ 70% mujeres y 47% varones (Encuesta 2020).

¹⁴ 31% varones y 10% mujeres (Encuesta 2020).

Gráfico 4. ¿Por qué participó - no participó en una huelga/movilización?

Quienes participaron



Quienes no participaron



Fuente: Encuesta 2020. Participaron N= 69. No participaron N= 331.

ción, lo cual expresa una vez más las falencias de las organizaciones colectivas formales en llegar a los trabajadores que busca representar.

En parte esa dificultad se debe a las características mismas de la organización del trabajo. La vorágine que impone el sistema de puntuaciones y pago a destajo, sin derechos laborales consagrados, incluido el derecho a huelga, hace que interrumpir el ritmo de trabajo se traduzca en un recorte de ingresos. “No tengo

tiempo”, “no puedo perder el día de trabajo” forman parte de las formulaciones de los trabajadores:

Cada tanto tratan de organizarse y hacer un apogón masivo de la app, pero nadie lo toma en serio. Se juntan, no sé, diez pibes, tiran la idea y la mayoría dice ‘háganlo ustedes que yo voy a trabajar’. Nunca va a haber un paro o algo así porque si parás no te pagan.

(Lucas, argentino, 14/07/2021)

En segundo lugar, la falta de participación está asociada al desinterés, rechazo o desconfianza hacia las organizaciones. Esta posición encuentra distintas aristas, en algunos casos se funda en una concepción antisindical:

No sólo no me interesan, sino que las aborrezco. Los sindicatos y todas esas cosas... Yo soy totalmente anti-zurda, anti todas esas porquerías, porque ellos lo único que quieren es cobrar plata sin hacer nada y eso a mí me molesta (...) Yo la verdad prefiero trabajar y si tengo algún problema me hago cargo yo y ya está. Después vienen y te quieren llenar la cabeza con 'no puede ser que no te den vacaciones y no se hagan cargo'. No me importa. Yo sé cómo trabajo y cómo es, si no me gusta busco un trabajo de oficina y se acabó.

(Lu, argentina, 02/08/2021)

En otros casos, los sindicatos son vistos con sospecha:

El sindicato defendía cosas que los trabajadores no querían. ASIMM quería que los repartidores fueran trabajadores en relación de dependencia y los trabajadores no queríamos. Yo prefiero estar en monotributo, porque creo que para trabajar en relación de dependencia vas a buscar otro trabajo. Lo que tiene de positivo, es que trabajás de manera independiente, tenés libertades.

(Tati, argentina, 12/07/2021)

Mientras que las posiciones que rechazan de plano a los sindicatos asocian su intervención a corrupción y politización, las que muestran reticencia vinculan al sindicalismo con la reivindicación de la relación de dependencia, y por tanto con una amenaza al *statu quo* independentista. En todos los casos, las

valoraciones sobre las organizaciones sindicales están relacionadas con las valoraciones construidas sobre el propio trabajo de plataformas, y atravesadas por las mismas tensiones y ambigüedades.

Conclusiones

En este artículo nos propusimos contribuir a problematizar una dimensión escasamente estudiada en los estudios sobre el trabajo de plataformas: la subjetividad de quienes trabajan. Específicamente buscamos identificar cuáles son los sentidos atribuidos al trabajo y entender cómo se construyen o configuran.

Advertimos que los sentidos no son lineales ni homogéneos, sino que reconocen matices, inflexiones, tensiones y ambigüedades. También que los mismos no son un efecto o epifenómeno de condiciones objetivas de existencia, del lugar ocupado en el proceso productivo. El corolario de estas nociones, es que lo que *a priori* podemos considerar como condiciones objetivas de explotación, no se traducen inexorablemente en representaciones negativas ni en instancias de resistencia y contestación social. Por el contrario, aquí reponemos la idea de que entre estructura y acción social media la subjetividad y que esa subjetividad implica procesos complejos de dar sentido.

En esta dirección analizar la construcción de sentidos de los trabajadores de plataformas de reparto resulta especialmente pertinente, en tanto este trabajo supone condiciones de precariedad y ausencia de derechos laborales, y al mismo tiempo concita valoraciones positivas por parte de los trabajadores. El desafío reside entonces en entender la construcción de las distintas valoraciones que hacen los repartidores sobre su trabajo, especialmente las positivas, sin reducir el fenómeno a pura ideología, falsa consciencia, engaño o autoengaño.

Para ello, advertimos en primer lugar que el trabajo de plataformas constituye un tipo de trabajo no clásico con ciertas especificidades: a la multiplicación de las instancias de control, la dislocación del lugar y la jornada laboral y el compromiso emocional, se agregan la incorporación de la tecnología digital como forma impersonal de gestionar la fuerza de trabajo, y la formalización de la negación de los vínculos de laboralidad. Estas características hacen que la construcción de sentidos sea aún más compleja y menos lineal de lo que un trabajo típico podría suponer.

En segundo lugar, propusimos una metodología mixta, que combina técnicas cuantitativas y cualitativas para identificar cuáles son esos sentidos. Por medio de encuestas pudimos captar cuáles son los sentidos dominantes (porcentajes salientes) y mediante las entrevistas entender en profundidad su significado y procesos de construcción.

En tercer lugar, propusimos entender cómo se construyen las representaciones, es decir, las formulaciones sintéticas de sentido, descriptibles y diferenciables, a través de la aplicación de una matriz analítica multidimensional, que trasciende lecturas monocausales. Pusimos de relevo que contribuyen a construir los sentidos, dimensiones de distinta índole, política, económica, cultural: la coyuntura socioeconómica, la cultura corporativa, las condiciones formales o normativas de trabajo, el perfil sociodemográfico de los trabajadores, las formas concretas y cotidianas de organización del trabajo en las plataformas, los espacios colectivos compartidos con otros trabajadores.

El análisis empírico permitió evidenciar que esas dimensiones intervienen en distinta medida y con distintas combinaciones en la formación de las múltiples representaciones sobre el trabajo, positivas y negativas, y sobre las organizaciones. Dichas dimensiones no actúan de manera aislada, sino articuladas con las demás en situaciones concretas. Así, no es

posible evaluar a una dimensión en abstracto como determinante de un cierto sentido o curso de acción, sino que su incidencia requiere ser relativizada en la interacción con otras dimensiones. Los trabajadores construyen diversos sentidos en esa configuración compleja.

Así, por ejemplo, si bien las posibilidades de ingresos ilimitados y autonomía definidas en las condiciones formales de trabajo, encuentran limitaciones en las formas concretas de organización del trabajo (vía sistemas de control algorítmico), su construcción como un valor positivo no implica sin embargo engaño, ilusión o alienación de los trabajadores. Por el contrario, los mecanismos de control e inducción del trabajo en condiciones materiales más amplias de vulnerabilidad, precariedad, y con trayectorias laborales marcadas también por la precariedad, inciden en que más que un contraste entre una libertad prometida y una sobreexplotación de hecho, los trabajadores usen y valoren esa flexibilidad (con todos los límites y condicionamientos que la misma tiene) para trabajar más horas y obtener mayores ingresos. Aquí el perfil sociodemográfico de los trabajadores, según sexo y nacionalidad, marca algunos matices que están asociados a su vez a trayectorias, contextos y también tradiciones culturales (dimensión que habría que explorar con mayor profundidad): los migrantes valoran especialmente los ingresos y las mujeres la flexibilidad horaria.

Asimismo, si bien el control algorítmico se caracteriza por la gestión en las sombras o una suerte de “panóptico” oculto tras los algoritmos (Gandini, 2019; Moore, & Joyce, 2020), la valoración positiva de la autonomía y “ausencia de jefaturas” no significa un engaño de los trabajadores. Si bien es cierto que el control está esmerilado por la tecnología digital, en la configuración de esa valoración inciden también las trayectorias de los trabajadores, quienes, en contraste con sus experiencias previas de maltrato laboral, encuentran en la falta de un jefe con rostro visible, un valor añadido.

Por supuesto que, en estas valoraciones positivas de la posibilidad ilimitada de obtener ingresos, la flexibilidad, autonomía y ausencia de jefaturas interviene, además, de forma fundamental, la cultura corporativa, que reivindica la idea de la construcción individual del propio destino, según la inversión que realice cada cual de sus tiempos y esfuerzos. Sin embargo, lo que aquí queremos enfatizar es que, si bien esta dimensión desempeña un rol clave, no lo hace de manera unívoca ni aislada, sino en forma articulada con otras dimensiones también operativas y decisivas.

Del mismo modo, resulta interesante que algunas de las valoraciones negativas de este trabajo constituyen la contracara de valoraciones positivas de los mismos aspectos, como los ingresos o la flexibilidad horaria. Este dato informa de tensiones que conforman una situación dilemática, una encrucijada de difícil resolución, en vista de que las condiciones materiales más macro y aquellas que caracterizan a la organización concreta del trabajo de plataformas, inducen a quienes trabajan a seguir ciertas pautas de conducta que arrastran cuotas de sufrimiento y malestar.

Todo esto requiere complejizar la (necesaria) mirada crítica acerca del fenómeno, entender cómo en la subjetividad trabajadora se entreteje un campo tensional entre componentes de sufrimiento o malestar, y componentes libidinales o de satisfacción, y cómo esos sentimientos están permeados por situaciones objetivas y de trayectorias que llevan a los trabajadores a realizar lecturas en perspectiva, relativizadoras. Desde nuestra perspectiva, las subjetividades, sobre todo en este tipo de trabajos no clásicos, donde no hay un espacio y tiempo claramente demarcados, ni un único ni visible jefe, más que incoherencias y contradicciones, términos utilizados por De la Garza (2011), entrañan tensiones.

Asimismo, reponer el carácter tensional de los sentidos acerca del trabajo de plataformas con-

tribuye a problematizar la cuestión de la acción colectiva. En este estudio se observa que aquellas tensiones se reproducen en las miradas de los trabajadores sobre las organizaciones colectivas formales, de tipo sindicales. Éstas, a la vez, evidencian grandes dificultades para interpretar y discutir de modo sensible esa complejidad. Todo esto las debilita como instancias generadoras de procesos de remantizaciones y reconstrucciones subjetivas que contribuyan a la formación de una identidad colectiva. Ante esta debilidad, ocupan ese espacio experiencias alternativas más alineadas con el trabajo no clásico, como los grupos en redes sociales donde los trabajadores se comunican “pantalla a pantalla”. Ahora bien, estas experiencias, si bien son promisorias, más que proponer sentidos alternativos, parecen reproducir aquella complejidad.

Todo esto pone en cuestión una mirada romántica sobre la acción colectiva, por un lado, la noción de que situaciones objetivas de explotación se traducen en experiencias de resistencia, y por otro, la idea de que las instancias colectivas de organización son intrínsecamente instancias de resistencia, aun dentro de los marcos reformistas del sistema. Ello marca además un desafío para las organizaciones tradicionales que deben repensar cómo intervenir y perforar los límites que las propias características de la organización del trabajo de plataformas imponen.

Dado su carácter dinámico y multidimensional, resulta incierto cuál será el derrotero de los sentidos construidos por los trabajadores y las acciones que engendren. En cualquier caso, aquí pusimos de relevo la importancia de tomar en cuenta los procesos complejos por los cuales los trabajadores de las plataformas configuran sentidos sobre su trabajo, y propusimos un modo de entender esos procesos. Si bien los resultados empíricos no son generalizables, sí esperamos que estos aportes teórico-metodológicos puedan contribuir a la problematización de la dimensión de la subjetividad del trabajo, tanto en

otros sectores donde operan las plataformas como en el más amplio campo de estudios del trabajo.

Referencias

- Alba Vega, Carlos; Bensusán, Graciela, & Vega, Gustavo (2021). *El trabajo del futuro con derechos laborales. Diagnóstico y estrategia de política pública para el reconocimiento de derechos laborales de personas trabajadoras por plataformas digitales*. CEASA-Colmex.
- Aloisi, Antonio (2018). "With great power comes virtual freedom". A review of the first Italian case holding that (food-delivery) platform workers are not employees. *Comparative Labor Law & Policy Journal*, Dispatch No. 13.
- Berg, Janine, & Rani, Uma (2021). Working conditions, geography and gender in global crowdwork. En Haidar, Julieta, & Keune, Maarten (ed.), *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. Cheltenham: Ed. Edward Elgar.
- De la Garza, Enrique (1997). Trabajo y mundos de vida. En Zemelman Guzmán, Hugo, & León Vega, Emma (coords.), *Subjetividad: umbrales del pensamiento social*. Madrid: Anthropos.
- De la Garza, Enrique (2011). Introducción: construcción de la identidad y acción colectiva entre trabajadores no clásicos como problema. En De la Garza (coord.), *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva*. Tomo I. Ciudad de México: Plaza y Valdés Editores.
- Fleming, Peter (2017). The Human Capital Hoax: Work, Debt and Insecurity in the Era of Uberization. *Organization Studies*, 38(5): 691-709.
- Gandini, Alessandro (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6): 1039-1056.
- Garben, Sacha (2017). *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An Overview of Regulatory and Policy Developments in the EU*. European Agency for Safety and Health at Work.
- Haidar, Julieta (2022). The multidimensional configuration of platform work: A mixed-methods analysis of the Argentinian case. En *Economic and Industrial Democracy*, 1-26.
- Haidar, Julieta (2020). La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método (julio / agosto de 2020). Informe de Coyuntura N° 11, IIGG, octubre de 2020. En: <http://iigg.sociales.uba.ar/2020/10/01/la-configuracion-del-proceso-de-trabajo-en-las-plataformas-de-reparto-en-la-ciudad-de-buenos-aires-un-abordaje-multidimensional-y-multi-metodo/>
- Haidar, Julieta, & Keune, Maarten (eds.) (2021). Introduction. *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. En Haidar, Julieta, & Keune, Maarten (eds.), *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. Cheltenham: Ed. Edward Elgar.
- Hernández, Marcela (2003). *Subjetividad y cultura en la toma de decisiones empresariales: tres estudios de caso en Aguascalientes*. Ciudad de México: Plaza y Valdés Editores.
- Josserand, Emmanuel, & Kaine, Sarah (2019). Different directions or the same route? The varied identities of ride-share drivers. *Journal of Industrial Relations*, 61(4) 549-573.

Joyce, Simon, & Stuart, Mark (2021). Digitalized management, control and resistance in platform work: A labour process analysis. En Haidar, Julieta, & Keune, Maarten (eds.), *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. Cheltenham: Ed. Edward Elgar.

Mato, Daniel (2001). Des-fetichizar la 'globalización': basta de reduccionismos, apologías y demonizaciones, mostrar la complejidad y las prácticas de los actores. En Mato, Daniel (coord.), *Estudios latinoamericanos sobre cultura y transformaciones sociales en tiempos de globalización 2*. Caracas: UNESCO/CLACSO.

Moore, Phoebe, & Joyce, Simon (2020). Black box or hidden abode? The expansion and exposure of platform work managerialism. *Review of International Political Economy*, 27(4), 926-948.

Peticca-Harris, Amanda; De Gama, Nadia, & Ravishankar, Mayasandra (2018). Postcapitalist precarious work and those in the 'drivers' seat: Exploring the motivations and lived experiences of Uber drivers in Canada. *Organization*, 27(1), 36-59.

Todolí, Adrián (2017). *El trabajo en la era de la Economía Colaborativa*. Valencia: Editorial Tirant lo Blanch.

Vandaele, Kurt (2018). Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers' collective representation and voice. *Working Paper*, 2018.05, ETUI.

Acerca de la autora

Julieta Haidar es investigadora adjunta del Centro de Innovación de los Trabajadores (CITRA-CONICET/UMET) y del Instituto Gino Germani (IIGG-Universidad de Buenos Aires). Es directora académica de la Escuela de Formación Sindical del CITRA y docente de Relaciones del Trabajo en la UBA. Es doctora en Ciencias Sociales por la Universidad de Buenos Aires. Sus principales líneas de investigación son las estrategias sindicales frente a las transformaciones del trabajo, el capitalismo de plataformas y las plataformas de trabajo a nivel internacional y regional. Dos de sus obras más recientes son:

1. Haidar, Julieta (2022). The multidimensional configuration of platform work: A mixed-methods analysis of the Argentinian case. En *Economic and Industrial Democracy*, 1-26.
2. Haidar, Julieta, & Keune, Maarten (eds.) (2021). *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*. Cheltenham: Ed. Edward Elgar.