

ECONOMÍA Y FINANZAS

# LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE LOS TRABAJADORES DE PLATAFORMAS

**María Darricades - Mariana Fernández Massi**  
Septiembre 2021



Este informe se propone analizar una de las dimensiones de la gestión del trabajo de las plataformas de delivery: la organización y uso del tiempo.



La aparente neutralidad del algoritmo da como resultado una gestión opaca para los trabajadores, que van adivinando a tientas qué conductas son recompensadas y cuáles penalizadas.



El documento identifica los principales problemas que enfrentan los trabajadores de reparto en la gestión del tiempo de vida y plantea propuestas regulatorias y/o de políticas específicas.

ECONOMÍA Y FINANZAS

# LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE LES TRABAJADORES DE PLATAFORMAS

# Índice

<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>1. LA REGULACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO Y LAS PLATAFORMAS</b>	4
<b>2. ABORDAJE EMPÍRICO Y METODOLOGÍA</b>	7
2.1. Diseño del cuestionario y criterios de selección _____	7
2.2. Descripción de las principales plataformas de reparto en la Argentina _____	8
<b>3. TIEMPOS DE TRABAJO EN LAS PLATAFORMAS</b>	10
3.1. Delimitación de la jornada laboral _____	10
3.2. Los mecanismos de control embebidos en la tecnología _____	12
3.3. Intensidad de la jornada de trabajo _____	13
<b>4. ARTICULACIÓN CON OTROS TIEMPOS DE VIDA</b>	16
4.1. Valoración positiva de la flexibilidad horaria _____	16
4.2. ¿Flexibilidad para qué? Articulación con otros trabajos remunerados o estudios_	18
4.3. ¿Flexibilidad a costa de qué? Articulación con tareas de cuidado y tiempos de ocio _____	20
<b>5. CONSIDERACIONES FINALES: ELEMENTOS PARA UN MEJOR BALANCE DE TIEMPOS DE TRABAJO Y DE VIDA</b>	22
REFERENCIAS _____	24

# INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías son clave en el proceso de subcontratación contemporáneo. Recientemente han dado lugar a una forma específica que ha ganado relevancia por su rápido crecimiento: las economías de plataformas austeras, que proveen diversos servicios, como reparto a domicilio, limpieza, alojamiento, transporte de pasajeros. Allí los trabajadores son considerados por la plataforma como “autónomos”. Por eso, las plataformas austeras pueden entenderse como un modelo laboral hipertercerizado, que trata a los trabajadores como contratistas independientes y no como empleadas.

Los estudios sobre las condiciones laborales que experimentan quienes trabajan a través de estas plataformas austeras en países centrales han abordado los impactos de esta nueva forma de empleo en la estabilidad laboral y de ingresos y en las condiciones laborales (la intensificación de la jornada laboral, los cambios en los tiempos de trabajo-ocio, y también los riesgos psicosociales). En la Argentina estos trabajos son incipientes, dada la novedad de estas plataformas en el país. Recientemente se han publicado los primeros estudios tendientes a cuantificar y caracterizar el empleo de plataformas (Madariaga *et al.*, 2019; López Mourelo, 2020; Haidar, 2020), dando cuenta del carácter precario de buena parte de estos trabajos, así como también de su rápido crecimiento en pocos años.

A partir de los resultados disponibles en la Argentina en este informe abordamos una dimensión específica de las condiciones de trabajo: la organización de los tiempos (de trabajo, de cuidados y de ocio) de los trabajadores de plataformas austeras de reparto de comida y mensajería (Rappi y PedidosYa) de la Ciudad de Buenos Aires y La Plata. El interés en esta dimensión específica radica en la centralidad que tiene en los empleos atravesados por formas deslaborizantes en las que, bajo un discurso apologético de flexibilidad, se diseñan esquemas de trabajo en los cuales las fronteras entre el tiempo de trabajo remunerado, el tiempo de trabajo no remunerado y el tiempo de ocio se torna difusa. Un reflejo de la importancia de este aspecto es que el “derecho a la desconexión” se ha convertido en una de las demandas centrales a incorporar en la regulación de estas formas de trabajo.

De este modo, el principal objetivo de la investigación ha sido relevar el modo en que los trabajadores organizan y disponen de su tiempo de trabajo remunerado, y cómo dicha disposición afecta a la organización de su tiempo de trabajo no remunerado (dedicado al trabajo doméstico y/o de cuidado) y de su tiempo de ocio. En este sentido, esta investigación exploratoria se propuso aportar elementos para identificar cuáles son los principales problemas que enfrentan los trabajadores en la gestión del tiempo de vida y cómo podrían abordarse desde propuestas regulatorias y/o de políticas específicas para el sector.

Este informe se estructura en cinco secciones. Seguidamente revisaremos sucintamente qué novedades introducen las plataformas en la regulación de los tiempos de trabajo; y luego, en la segunda sección se describe el abordaje metodológico propuesto para este estudio, así como también las principales características de los trabajadores entrevistados. En la tercera y cuarta sección se presentan y discuten los principales resultados, abordando, por un lado, la gestión del tiempo de trabajo en plataformas y el modo en que los trabajadores organizan su tiempo de trabajo; y, por otro, cómo repercute esa gestión en otros tiempos de vida. Finalmente, en la última sección se rescatan las principales conclusiones y sus implicancias en términos de la regulación de estas nuevas formas de trabajo.

# 1

## LA REGULACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO Y LAS PLATAFORMAS

A lo largo de las últimas décadas se ha dado un proceso de degradación del “empleo típico”, es decir, del empleo asalariado, de tiempo completo, ligado a un único empleador, con un único lugar de trabajo y protegido por la legislación laboral y las instancias de negociación colectiva. Esas características remiten a una forma particular de relación salarial, vigente en determinado momento histórico y en ámbitos geográficos y productivos específicos: el empleo fordista, predominante en los países centrales durante la posguerra (1945-1975), en particular en el sector manufacturero.

Este proceso de degradación comenzó por afectar la estabilidad de la contratación, a partir de la proliferación de contratos por tiempo determinado y, más recientemente, la estabilidad de la jornada. Ha habido una reducción de las barreras normativas y financieras que evitaban que los empleadores pudiesen adaptar libremente los horarios de trabajo a sus necesidades de negocio. Así, en varios países han surgido nuevas formas contractuales que remiten a la vieja figura del “jornalero”, cuya forma extrema son los contratos de hora-cero. La organización y gestión de los tiempos de trabajo mediante tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha facilitado y potenciado la asignación flexible de tareas, en función de la demanda.

En América Latina el alcance de la relación laboral estable, formal y con jornada laboral de 8 horas ha sido siempre limitado; sin embargo, en particular en la Argentina, que alcanzó altas tasas de asalarización a mediados del siglo XX, esa norma ha sido siempre una referencia del empleo posible para los trabajadores varones urbanos en sectores industriales y de servicios, y para un segmento más reducido de trabajadoras mujeres. Por fuera de los empleos formales, en la región proliferan otras formas de empleo en las cuales esa estabilidad contractual y horaria nunca estuvo garantizada. La novedad, que sí comparte con otras regiones, es que en las últimas tres décadas el proceso de desestabilización contractual y horaria comenzó a extenderse hacia los sectores más modernos de la economía que se desempeñan en la formalidad.

Esta tendencia ha repercutido en la distribución de las horas de trabajo remuneradas de modo estratificado por género y edad al interior de las familias, intensificando la sobreocupación horaria de los trabajadores varones adultos y reservando los empleos de tiempo parcial con mayor inestabilidad para trabajadoras y trabajadores varones jóvenes. Así, si bien la jornada laboral típica de 40 horas semanales dificultaba un reparto equitativo del trabajo no remunerado al interior del hogar, la desestructuración de los tiempos de trabajo remunerado tiende a intensificar esa distribución regresiva (Figart, 2017).

Sin embargo, el crecimiento de los contratos a tiempo parcial, la difusión del teletrabajo y el avance de la mediación a través de plataformas ha sido planteado, desde aquellos sectores que los promueven, como un modo de compatibilizar mejor los tiempos de trabajo remunerado con las tareas de cuidado u otro tipo de actividades, como el estudio. En particular, la necesidad de una mejor conciliación trabajo-familia suele aparecer como uno de los principales argumentos de quienes promueven mayor flexibilidad, tanto contractual como horaria.

Tal como han señalado los feminismos, aquella consigna histórica de “8 horas de trabajo, 8 de descanso y 8 de ocio” omite que alguien más debía encargarse de las tareas de reproducción para sostener aquel sistema de producción. Pero la desestructuración de esa jornada no conduce a una distribución más equitativa de los tiempos de trabajo remunerado y no remunerado; por el contrario, tiende a intensificar aún más los primeros, dificultando el balance entre ambos. Es decir, la flexibilidad en la jornada de trabajo no pareciera mejorar su articulación con los tiempos de vida por fuera de este.

De allí que sea preciso distinguir aquella flexibilidad en función de las necesidades de los empleadores, y aquella flexibilidad orientada por las necesidades de la persona trabajadora. En el primer caso, la flexibilidad se organiza para satisfacer requisitos organizacionales, y tiende a reducir tiempos muertos –aumentando la intensidad del trabajo– y a trasladar la incertidumbre propia de los ciclos de cada actividad a los trabajadores (Piasna, 2018). Difícilmente esquemas horarios organizados bajo esas premisas redunden en una mejor conciliación de los tiempos de trabajo remunerado, las responsabilidades de cuidado y otros tiempos sociales; por el contrario, la imprevisibilidad o irregularidad de la jornada laboral tiende a dificultar aún más esa conciliación.

Las jornadas laborales en horarios “atípicos” no son una novedad: en sectores industriales de proceso continuo o en la prestación de servicios públicos, que requieren operar las 24 horas, así como en el transporte, actividades específicas de comercio y algunos oficios, hay jornadas de horario nocturno, rotativo, esquemas de días de trabajo ininterrumpido con días de descanso. Esas jornadas atípicas son un aspecto central de la negociación colectiva de aquellos sectores, tanto para estructurarlas como para establecer las compensaciones salariales y en términos de tiempos de descanso. De modo tal que, si bien entrañan dificultades adicionales para conciliar el trabajo remunerado con la salud y los tiempos sociales, estas son parcialmente contempladas al organizar esquemas claros y previsible para los trabajadores. La flexibilidad a la que nos referimos aquí como una tendencia de las últimas décadas no remite solo al trabajo en jornadas atípicas, sino que incorpora la imprevisibilidad e irregularidad de esa jornada.

El discurso con el que las empresas de plataforma convocan a los trabajadores, así como también de quienes desde otros ámbitos promueven estas modalidades, es que ofrece un esquema de trabajo flexible que permite adecuarse mejor a los tiempos de cuidado, al estudio o incluso al comienzo de un negocio propio<sup>1</sup>. La posibilidad de combinar el trabajo remunerado con otras actividades aparece como una de las principales ventajas del trabajo en plataformas. Sin embargo, los estudios incipientes sobre el tema encuentran resultados ambiguos. El vínculo virtuoso entre plataformas y autonomía del tiempo de trabajo aparece cuando los trabajadores ejercen el control y la organización de ese tiempo. En cambio, cuando es ejercido por el empleador el efecto es el contrario, pues suma imprevisibilidad a los tiempos de trabajo y dificulta la planificación y organización cotidiana de la vida de los trabajadores (Lehdonvirta, 2018).

Como veremos en las próximas secciones, esa ambigüedad está presente en los trabajadores entrevistados para este trabajo. Si bien destacan como un aspecto positivo “poder definir su jornada de trabajo”, luego también reconocen dificultades para articular de un modo virtuoso ese trabajo con otras actividades cotidianas. Para comprender esta ambigüedad es necesario considerar tanto el contexto personal y laboral de cada trabajador/a, así como también el modo de gestión y organización del trabajo de cada plataforma. Por un lado, la valoración de la flexibilidad de la plataforma depende de la etapa de la vida en la cual se encuentra cada trabajador/a, el grado de dependencia del ingreso generado en la plataforma, su contexto familiar y sus responsabilidades respecto a otras personas, así como también de su posición actual en el mercado de trabajo y sus expectativas laborales futuras –cuáles son los trabajos alternativos a los que considera que podría acceder–. Por otro lado, los criterios de asignación de tareas y/o horarios, el tipo de penalidades y de bonificaciones ofrecidas y los sistemas de remuneración, que varían entre plataformas –e incluso en una misma plataforma en el tiempo y el espacio–, condicionan los esquemas horarios adoptados. Así, los arreglos temporales que cada trabajador/a despliega son el resultante de condicionantes formales –qué permite y qué no permite la plataforma–, pero fundamentalmente de condicionantes estructurantes –cuáles son las alternativas de las que dispone cada trabajador/a, qué resulta conveniente hacer y qué no en la plataforma–.

Por tanto, los arreglos temporales no son producto solo de las tecnologías, sino de la interacción de estas con las instituciones ya existentes, las condiciones estructurales de los mercados de trabajo y las prácticas gerenciales. La gestión algorítmica propia de las plataformas es el resultado también de esa interacción, en la que prácticas gerenciales tendientes a la optimización de tiempos de trabajo, eliminación de tiempos muertos e incentivos a partir de premios/castigos, se combinan con la aparente neutralidad del algoritmo, dando como resultado una gestión opaca para los trabajadores, que van adivinando a tientas qué conductas son recompensadas y cuáles penalizadas.

<sup>1</sup> Ver, por ejemplo, Kuek *et al.* (2015).

Si bien el modo en que cada plataforma gestiona, asigna y remunera las tareas varía, hay un rasgo común a todas ellas: el tiempo de búsqueda y espera de los trabajadores entre tareas no es remunerado y además su determinación es opaca, depende de una caja negra cuyos parámetros en general no son conocidos por los trabajadores. Por tanto, el límite entre el tiempo de trabajo (remunerado) y el tiempo de no trabajo (remunerado) se torna difuso. A ese binomio, en torno al cual se estructura la definición legal de la jornada laboral, se suma otro concepto: el de la disponibilidad digital, aquel tiempo en que la persona espera recibir o busca activamente otra microtarea a realizar (Marín Malo, 2019). El tiempo de trabajo entonces se compone de dos partes: un tiempo dedicado a la prestación efectiva, que será remunerado, y otro en el cual la persona se encuentra en estado de espera, y que no le es retribuido, pero que es un tiempo del cual no dispone para hacer otra cosa. En las plataformas de reparto este tiempo de disponibilidad es aquel que pasa “entre pedido y pedido”, que puede durar muy pocos minutos o ratos más largos y que es uno de los factores principales para determinar cuál será el ingreso percibido al final del día.

La propuesta aquí es evaluar en qué medida los trabajadores de plataformas de reparto ejercen esa autonomía sobre los tiempos de trabajo remunerado que les es prometida al ingresar y de qué modo ese ejercicio impacta en los tiempos dedicados al resto de las actividades cotidianas. Con ese propósito consideraremos, por un lado, cómo las plataformas definen las jornadas de trabajo, cuáles son los mecanismos de control que despliegan y cuál es el resultado de estas prácticas en términos de intensidad de la jornada de trabajo; por otro lado, cómo valoran los trabajadores la flexibilidad horaria de las plataformas y de qué modo articulan sus tiempos de trabajo en ellas con otros tiempos de vida.

## 2

# ABORDAJE EMPÍRICO Y METODOLOGÍA

Una de las principales dificultades para caracterizar y analizar el trabajo en plataformas en la Argentina es la falta de datos sistemáticos sobre la actividad. Si bien las plataformas de reparto han tenido un crecimiento vertiginoso en los últimos años, en particular desde la llegada de Rappi y Glovo en 2018, desconocemos cuál es el universo total de trabajadores vinculados a estas. Este desconocimiento es el reflejo de una de sus particularidades: al desconocer el vínculo laboral, no es posible cuantificarles a través de registros formales públicos, que tampoco son suplidos por información provista por las empresas. Pero, además, debido a las bajas barreras a la entrada hay alta rotación de trabajadores, lo cual torna difícil la cuantificación, no solo en términos operativos sino también conceptuales: ¿quiénes son los trabajadores de plataforma? ¿aquellas personas registradas en ella? ¿solo quienes son usuarios activos? ¿alcanza con haberse conectado una vez a la semana para que lo sean?

### 2.1. DISEÑO DEL CUESTIONARIO Y CRITERIOS DE SELECCIÓN

Para este estudio durante la primera quincena de diciembre de 2020 se realizaron 15 entrevistas semiestructuradas a través de plataformas de videollamada, con una duración promedio de 1 hora. El criterio para seleccionar y convocar a las personas entrevistadas fue un muestreo intencional<sup>2</sup>, basado en algunos rasgos básicos: la(s) plataforma(s) utilizada(s), el medio de transporte (bici/moto), el género de la persona y la composición familiar. Se optó por entrevistar trabajadores que se desempeñan en dos ciudades: 8 personas en CABA y 7 en La Plata, bajo la hipótesis de que la dinámica de trabajo de las plataformas podía diferir en ciudades intermedias respecto a lo que ocurre en la capital federal.

El guión de entrevista abarcó un bloque introductorio sobre las condiciones generales de trabajo en la plataforma, otro bloque específico sobre la organización del tiempo de trabajo –un día de trabajo típico, los horarios a lo largo de una semana, el ritmo de trabajo–, otros trabajos pagos, las actividades fuera del trabajo y las tareas domésticas y de cuidado, y finalmente un conjunto de preguntas sobre los sentidos del trabajo y las principales demandas. Las entrevistas fueron desgrabadas y luego codificadas y analizadas a partir de un análisis temático –etiquetas que estructuran este informe, a partir de un abordaje inductivo y deductivo–. Un aspecto importante para resaltar es que hemos entrevistado a quienes están haciendo este trabajo y que logran conciliarlo de un modo más o menos satisfactorio con su vida, sus expectativas, sus necesidades. Por ende, la indagación está centrada en cómo lo hacen, es decir, qué tipo de arreglos temporales permite este trabajo y cuáles tensan el balance.

Las 15 personas entrevistadas fueron 12 varones y 3 mujeres; seis de ellas conviven con otros familiares que no están bajo su cuidado (madre/tíos/hermanes), 4 solo con su pareja, 3 con hijos y 2 solas. En general, en los relevamientos disponibles se observa una alta masculinización del sector. Sin embargo, el relevamiento de 2018 muestra una tasa de participación femenina menor al 5% (Madariaga *et al.*, 2019), que asciende al 14% en el relevamiento

---

2 El desconocimiento del universo de trabajadores del sector implica que no sea posible trabajar con criterios de representatividad. Los datos de mayor alcance disponibles son provistos por dos encuestas, una realizada en el segundo semestre de 2018, que comprendió diferentes plataformas entre las cuales 129 encuestas se realizaron a trabajadores de plataformas de reparto (Madariaga *et al.*, 2019), y otra realizada en julio-agosto de 2020, centrada solo en este tipo específico de plataformas, con 401 encuestas (Haidar, 2020). En ambos casos el relevamiento se realizó en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA). Si bien se trata de encuestas y no de censos, aquí retomaremos sus resultados para contextualizar y comparar los principales resultados observados en nuestro estudio.



de 2020 (Haidar, 2020). Si bien ambos relevamientos no son estrictamente comparables, las personas entrevistadas coincidían en que hubo un incremento de la participación de mujeres en los últimos años.

Entre las 15 personas entrevistadas, 10 son de origen argentino y 5 de otros países latinoamericanos. Las encuestas realizadas muestran una relación inversa, con mayor cantidad de trabajadores de origen latinoamericano<sup>3</sup> respecto a los locales –si bien la participación de estos últimos ha tendido a aumentar respecto a 2018, en particular en el contexto de la pandemia–.

Respecto a las plataformas utilizadas, 10 de las personas entrevistadas utilizan una sola plataforma y 5 alternan dos plataformas. Las plataformas utilizadas son PedidosYa (9), Rappi (9) y en dos casos otras plataformas; y 9 personas utilizan bicicleta, 4 motocicleta y 1 realiza los pedidos caminando. En promedio las personas entrevistadas trabajan 5 horas diarias –8 como máximo, 4 como mínimo–, entre 4 a 7 días por semana (el promedio es de 5 días, pero 4 entrevistadas trabajan todos los días). Dos de las entrevistadas tienen contrato de trabajo formal con PedidosYa, mientras que las 13 restantes no tienen un vínculo laboral formal con las plataformas.

Finalmente, es preciso considerar que el estudio ha sido realizado en el contexto de la pandemia de covid-19, si bien fue cuando había concluido el período de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO). Cinco de las personas entrevistadas comenzaron a usar las plataformas durante la pandemia; mientras que las diez restantes ya las venían utilizando antes.

## 2.2. DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES PLATAFORMAS DE REPARTO EN LA ARGENTINA

PedidosYa es una empresa de plataforma fundada en Uruguay en 2009, que rápidamente desembarca en Argentina, y se presenta como “la compañía líder en delivery online de América Latina”<sup>4</sup>. En la actualidad tiene un esquema híbrido, con trabajadores formales y repartidores no reconocidos como trabajadores propios. Esto es, al momento de desembarco de las demás empresas de plataforma en Argentina, PedidosYa contaba con una planta de trabajadores asalariados registrados, con las respectivas protecciones laborales. Así, en febrero de 2019, anuncia el despido de alrededor de 400 trabajadores, y aunque algunos continúan trabajando bajo esta modalidad, la empresa comenzó a aplicar la misma relación deslaboralizada bajo la figura de le trabajador independiente monotributista que las demás. Bajo esta última relación comercial se encuentran la mayoría de las entrevistadas, aunque dos son empleados registrados en dicha empresa. Desde 2014, la empresa PedidosYa es parte de Delivery Hero, líder mundial en pedidos y entregas de alimentos en línea, con sede en Berlín, fundada en 2011 y con presencia en más de 600 ciudades a nivel mundial que, a su vez, fue la que adquirió el paquete accionario de otra de las plataformas que funcionaba en el país hasta hace unos meses: Glovo. La presencia mundial de Delivery Hero es marcada, y la concentración a la que tiende la actividad se ve acentuada con este tipo de procesos de adquisiciones (Trappmann *et al.*, 2020).

Por su parte, Glovo nació en marzo de 2015 en Barcelona. La creó Óscar Pierre Miquel a los 22 años, y lo innovador fue que, a diferencia de otras plataformas de reparto de comidas, podía enviarse cualquier objeto, no solo comida. Glovo se encarga de recoger/comprar y entregar productos. Luego de su expansión en algunas ciudades de Europa, y en un contexto local de flexibilización del sistema de pagos al exterior, finalmente Glovo desembarcó en la Argentina en 2018. En septiembre de 2020 la empresa informó que Glovo Latinoamérica era adquirida por Delivery Hero y que se retiraba de todos los países en los que se encontraba en funcionamiento, incluido la Argentina, dando lugar a una mayor concentración en el mercado local, liderado actualmente por Rappi y PedidosYa<sup>5</sup>. Los repartidores recibieron la noticia en un e-mail que les informaba que “va a enfocar los recursos en otros mercados donde Glovo cuenta con una posición de liderazgo en el mercado” e invitándoles a anotarse para poder ingresar a PedidosYa –varias de las personas entrevistadas comentan haber realizado este pasaje–.

**3** Estos trabajadores son indicados como “migrantes” al recuperar fragmentos de sus entrevistas.

**4** <https://www.pedidosya.com.ar/about>

**5** Existen otras plataformas en funcionamiento, como Uber Eats, que también se retiró del mercado argentino el 22 de noviembre de 2020, pero sus repartidores tuvieron la posibilidad de pasar a trabajar para Uber Flash Bikes, con un servicio enfocado en mensajería y cadetería, como es el caso de un repartidor entrevistado.

Rappi, fundada en 2015 y de origen colombiano, también desembarcó en 2018 en Argentina. En dicha plataforma se puede adquirir todo tipo de productos tanto de restaurantes como de supermercados y farmacias; y se suma la posibilidad de enviar cualquier objeto o pedidos de mensajería en su versión "RappiFavores". Como en el caso de Glovo, y a diferencia de PedidosYa, no existe la modalidad de repartidores contratados formalmente; y se distingue de las empresas nombradas anteriormente en la forma de delimitar la jornada laboral de los repartidores: mientras que en PedidosYa y Glovo la forma de organizar el tiempo de trabajo se realiza mediante un sistema de asignación previa de franjas horarias a los repartidores, en Rappi el sistema es de conexión libre.

# 3

## TIEMPOS DE TRABAJO EN LAS PLATAFORMAS

### 3.1. DELIMITACIÓN DE LA JORNADA LABORAL

Existen algunas diferencias importantes en cuanto a la organización de las jornadas laborales por parte de las empresas de plataformas. Para el caso de Glovo, dos veces por semana se “abre el calendario” en el cual se reservan varias franjas horarias de trabajo para los días siguientes. El día y horario de apertura de dicho calendario para cada uno de los trabajadores dependía de la puntuación que tuvieran de acuerdo con un sistema de evaluación que establece la empresa de plataforma (siendo cien el máximo de puntaje). De esta forma, quienes tenían mejor puntaje podían elegir las franjas horarias que les convenían (ya sea por motivos personales, como puede ser complementariedad con otras actividades o trabajos, por cuestiones que tienen que ver con la seguridad que muchos refieren, o por cuestiones de mayor demanda de pedidos, etc.) mientras quienes poseían los peores puntajes, no tenían un margen de elección tan amplio. PedidosYa funciona de forma similar, con asignación previa de turnos que rondan las cuatro horas, en base al sistema de puntuación (siendo R1 el máximo puntaje en el ranking) semanal, asignando un día y horario para la reserva de dichos turnos, de manera tal que primero eligen quienes integran R1:

Yo estoy en el puesto 3, por ende, los jueves a las 10 de la mañana tengo que buscar turnos, horarios, meterme en la app de PedidosYa y fijarme qué días tengo para trabajar. Son turnos de 3 o 4 horas (...) me gustaría trabajar horarios del almuerzo, 3 horas, y 3 a la noche, eso sí me gustaría, pero como yo estoy en el ranking 3, los del ranking 1 y 2, están primero para agarrar horas, y los del ranking 3, 4, 5, 6, son los que agarran el resto por así decirlo. A mí no me aparece el almuerzo, y los primeros que salen son los motos. (Romina [34], La Plata, argentina. Rappi y PedidosYa, bici)

Así, quienes tienen mejor puntuación no solo tienen la posibilidad de reservar primero, sino también otros beneficios, como poder elegir dos turnos por jornada (por ejemplo, al mediodía y a la noche) y las zonas de reparto (por ejemplo, en La Plata, algunos explican que no pueden elegir la zona centro y deben optar por otras zonas más alejadas, o incluso otros partidos pertenecientes al Gran La Plata, como Ensenada). El ranking impacta también en los ingresos bajo un concepto que aparece en la facturación como “adicional por ranking”. Los trabajadores deben presentarse a trabajar en el horario preasignado, y no hacerlo repercute en su puntuación. Sin embargo, tienen la posibilidad de “saltar” esas horas reservadas; en el caso de PedidosYa puede realizarse sin penalidad en la puntuación, siempre y cuando no se realice el mismo día y esos horarios de trabajo sean captados por compañeros. Por lo cual, algunos refirieron despertarse temprano y estar atentos a la aplicación para conseguir horarios diurnos que su puntuación no le permite seleccionar; como así también desplegar estrategias para deshacerse y hacerse de esas horas preasignadas de manera sincrónica.

Rappi tiene un sistema diferente de organización del tiempo de trabajo que se asemeja más a un sistema de conexión libre, en el que los repartidores pueden conectarse y desconectarse cuando elijan, sin necesidad de reserva de horas ni penalidades por no conectarse a la hora pactada previamente. Basa su sistema de control y sanciones en bloqueos de cuentas, que pueden ir desde algunos minutos a ser definitivos, por lo cual los repartidores no pueden conectarse con su usuario a la aplicación.

Así, las empresas gestionan y organizan la jornada de trabajo de los repartidores a través de un algoritmo. La libertad de trabajar cuando se desee y la idea de “sé tu propio jefe” que plantean dichas empresas están condicio-

nadas por este tipo de mecanismos. La novedad que esto introduce respecto a otras prácticas de gestión de los horarios de trabajo es su opacidad para los trabajadores: intuyen cuáles son los factores que les permiten “subir” en el ranking, qué acciones son penalizadas, en qué horarios tendrán más pedidos y menos tiempos muertos, pero todo esto es cambiante y poco claro.

Además de los mecanismos de conexión o logueo, existen otras prácticas de gestión de la jornada laboral por parte de las plataformas, tendientes a adecuar la cantidad de repartidores a la demanda. El pico de demanda en general se produce por la noche, que los trabajadores reconocen como la franja horaria más peligrosa. Una de las preocupaciones centrales de los trabajadores entrevistados es su seguridad y el peligro de robos y accidentes, y manifiestan evitar trabajar muy tarde por ese motivo. Sin embargo, es también el horario de mayores ingresos y mejores impactos en la puntuación. Ante la pregunta sobre qué condiciones de trabajo le gustaría que cambien, otro de los entrevistados nos comenta: “yo trabajo en turno noche por el motivo del ranking, se me complica un poco con el tema de la seguridad. Es una desventaja. Y lo positivo es que te cae más alta demanda en la noche, que en la mañana o la tarde” (*Armando [31], La Plata, migrante. PedidosYa, bici*). Si bien esta es una preocupación generalizada, entre las mujeres se intensifica debido también a los peligros asociados a la agresión física y la violencia sexual. Por último, a partir de las entrevistas, podríamos inferir que existe una mayor condicionalidad de trabajar en horarios nocturnos en la ciudad de La Plata que en CABA. Los días de lluvia o mal tiempo también se ofrecen incentivos específicos para incrementar la cantidad de personas conectadas a la aplicación.

En el caso de las plataformas con franja horaria preasignada, otra práctica mencionada por los repartidores es la extensión de esa franja cuando está a punto de terminar y hay alta demanda. A través de un mensaje emergente en la aplicación se propone extender una hora más la conexión, y aquí algunos entrevistados mencionan que se puede rechazar y otros que la extensión es compulsiva. Es decir, pese a definir una jornada previamente, esta puede extenderse, pero la posibilidad solo aparece cuando la aplicación la ofrece.

A su vez, aparecen dos restricciones estructurales a esa autonomía de la organización de la jornada de trabajo publicitadas por las empresas de plataforma, que son la disponibilidad de trabajo y la dependencia de los trabajadores respecto a los ingresos de ese trabajo: a mayor disponibilidad de trabajos y menor dependencia, más posibilidades de fijar su cronograma de trabajo libremente (Lehdonvirta, 2018). La disponibilidad de trabajo no depende solo de la demanda sino también de los mecanismos de la plataforma para asignar el trabajo: la plataforma que no establece un máximo de tareas que cada trabajador puede tomar generan más competencia; mientras que otras que establecen un mínimo y un máximo hacen que siempre haya algunos trabajos disponibles para quienes no están disponibles todo el tiempo (Lehdonvirta, 2018). En este sentido, en Rappi, que permite la conexión de forma más libre, los trabajadores refieren que esperan durante mucho más tiempo conectados que se les asigne un pedido y que el ingreso percibido es inferior respecto a las demás plataformas:

PedidosYa te impone un horario laboral, que vos te tenés que pelear con tus compañeros para poder tomarlo. No está garantizado que todos tengan turnos de trabajo. En cambio, Rappi no regula de ninguna manera. Entonces hay compañeros que están conectados, pero no les llegan pedidos. Los compañeros sufren las mismas consecuencias al no haber ordenamiento que garantice que todos podamos acceder al trabajo. Hay compañeros que están 3 hs. conectados y no agarran ningún pedido. Y otros de PedidosYa que no pueden agarrar horas, por ende, no pueden acceder a trabajar. La consecuencia siempre es la misma. (*Luis [27], La Plata, argentino. Rappi, moto*)

En PedidosYa –y en Glovo hasta su partida–, en cambio, la organización de las jornadas de trabajo con reserva de franjas horarias o turnos de trabajo establece un cupo de repartidores asociado a la demanda prevista y garantiza una correlación mayor entre la fuerza de trabajo disponible y la demanda de trabajo en las empresas de plataforma. Como se puede intuir, los turnos de mayor demanda son por la noche y fines de semana, por lo cual dichas empresas organizan el sistema de puntuación, pero también de incentivos económicos o bonificaciones, de modo de garantizar una determinada cantidad de repartidores en lo que Glovo denominaba “horas de alta demanda” y en PedidosYa son consideradas “horas especiales”. Lo mismo sucede con, por ejemplo, lo que nos comenta uno de los entrevistados acerca de un ítem nuevo en el pago en la ciudad de La Plata para repartidores: \$10 por “punto de retiro especial” –un adicional por punto de retiro viernes, sábado y domingo de 20 hs. hasta el horario de finalización de las horas de conexión–.

Ahora bien, tanto bajo el sistema de conexión libre como de reserva de franjas horarias, la mayoría de los trabajadores se desempeñan en las mismas franjas horarias, durante un promedio de cinco días a la semana. Es decir, ante la posibilidad de elegir jornadas diferentes cada semana o cada día, los trabajadores estructuran jornadas relativamente estables.

### 3.2. LOS MECANISMOS DE CONTROL EMBEBIDOS EN LA TECNOLOGÍA

Los sistemas de puntuación son el principal mecanismo de control de la plataforma, pues definen la posibilidad de elegir franja horaria o zona y la remuneración por cada pedido. Los principales aspectos considerados en el cálculo del puntaje de cada repartidor están vinculados a la tasa de aceptación de pedidos, a trabajar en horas de “alta demanda” u “horas especiales” y a presentarse en el horario preasignado en el caso de las plataformas que utilizan dicho sistema. Si bien los clientes (quien recibe el pedido) y quien envía el pedido (habitualmente el local/restaurante) también puntúan el servicio, es notable que los componentes principales de esa puntuación dependen de la plataforma y no de aquellos. Al igual que ocurre con los criterios de asignación de pedidos, el sistema de puntuación es opaco, y los trabajadores adecuan su desempeño en función de lo que intuyen que es premiado/sancionado.

Además te afecta muchísimo si no trabajás las horas especiales que son viernes, sábado y domingo de 8 a 1, 2, 3, dependiendo de las zonas. Si yo esta semana no salgo a trabajar me bajan seguro. Es eso. No podés tomarte una semana de vacaciones porque te ves afectado en el ranking. (...) Estuve parado tres meses. Cuando dejé de trabajar estaba en ranking 2, y cuando volví estaba en el ranking 5, el último. *(Eugenio [20], CABA, argentino. PedidosYa, moto)*

Una de las acciones más penalizadas es no aceptar pedidos. Según les entrevistades esto no solo afecta la puntuación, sino que se castiga con una merma en el flujo de pedidos posterior, o directamente en la suspensión temporal de la cuenta, anulando la posibilidad de conectarse y recibir pedidos durante un determinado lapso –incluido el caso de trabajadores formales, a les que se les pausa, con consecuencias de descuentos posteriores en su recibo de sueldo–. En general, les entrevistades nos comentan que han sufrido bloqueos de las cuentas durante algunos minutos también en caso de pedidos rechazados/liberados:

Me pasó que me mandaron pasando General Paz y de ahí a Munro, y bueno, no... y dejé pasar dos o tres al hilo, y me bloquearon. Si dejás pasar dos o tres pedidos te sancionan, entonces elijo desconectarme. *(Andrea [28], CABA, argentina. Rappi, bici)*

Ahora mismo tengo la cuenta suspendida porque el día viernes o sábado me dieron dos pedidos largos y en zona arriesgada, y no me iba a arriesgar ahí, porque no corresponde arriesgar la mochila, la bicicleta, mi vida, por un pedido de \$180. *(José [18], CABA, argentino. Rappi, bici)*

Los bloqueos y suspensiones se utilizan para sancionar diferentes acciones, no solo no tomar pedidos. Por ejemplo, si los repartidores se desconectan con dinero en efectivo que no es depositado o malas calificaciones por parte de clientes, podrían sufrir bloqueos temporales por parte de la empresa no pudiendo acceder a la aplicación, hasta que dicho dinero sea depositado. Estas herramientas han sido utilizadas también como mecanismo de despido ante protestas y acciones colectivas de los trabajadores (Perelman *et al.*, 2020).

Las plataformas ejercen además control sobre los ritmos de trabajo fundamentalmente mediante la geolocalización que los trabajadores deben tener activada para utilizar las aplicaciones en sus dispositivos móviles. La plataforma advierte mediante mensajes emergentes en las respectivas aplicaciones sobre incumplimientos o tardanzas que se estén dando por parte de los trabajadores. En este sentido, ante la pregunta acerca de cómo se controlan los tiempos de trabajo, uno de los entrevistades nos comenta:

La app sabe por dónde estás con el GPS, y le pone un tiempo determinado al que horario va a tener el pedido. Por ejemplo, me sale un pedido de Burger King, a las 13 hs. ellos saben que 13:10 va a estar el pedido. Entonces, 13:12 van a preguntar ¿qué pasó? Y saben que 13:18 voy a estar en la casa del cliente y me mandan un mensaje diciéndome que mantenga distancia y esas cosas. *(Javier [27], La Plata, migrante. PedidosYa, moto)*

Finalmente, en el caso de los repartidores de PedidosYa en la ciudad de La Plata aparece además una figura que denominan “referentes”, que son trabajadores de la empresa con quienes comparten un grupo de whatsapp desde su ingreso –tras el paso de Glovo a PedidosYa– y a quienes sitúan en el espacio de trabajo supervisando que utilicen la ropa y la mochila con los logos de la empresa: “Pedidos Ya exige que salgas a repartir con su mochila, con su nombre, y si te ven repartiendo con tu propia mochila, te pueden observar” (Javier). Esto está asociado al concepto de pago que posee la empresa en carácter de “Publicidad por hora”, la cual se calcula por hora trabajada siempre que no haya rechazado ningún pedido o cancelado durante esa hora.

### 3.3. INTENSIDAD DE LA JORNADA DE TRABAJO

En cuanto a los ritmos de trabajo, todos los repartidores entrevistados plantean que son variables y relacionan esa variabilidad con la demanda de pedidos. En general, coinciden que los ritmos se vuelven más intensos los primeros días del mes, como así también los fines de semana y horarios nocturnos; aunque también depende de la forma de organización de las jornadas de trabajo de las propias empresas y la cantidad de trabajadores disponibles en ese momento.

Es relativo. Hay días que uno dice, martes, de baja demanda, y te vino un pedido atrás de otro. Y días que, al contrario, fin de semana, se reparten los pedidos entre mucha más gente, y tenés tiempo muerto, que a veces llegan a los 45 minutos o una hora. (Matías [50], CABA, argentino. Rappi, bici)

Tiene que ver con la demanda que haya, un lunes laburás más pausado, y tenés descansos en el medio. Y el sábado a la noche no tenés ningún descanso. (Luis [27], La Plata, argentino. Rappi, moto)

Si bien la principal regulación de los ritmos de trabajo está dada por la asignación de pedidos, al hacer un seguimiento de la ubicación durante la microtarea (retiro del pedido - entrega del pedido) la plataforma tiene un registro en línea constante de los tiempos en que se realiza cada paso y, en algunas oportunidades, envía mensajes para que intensifiquen su ritmo de trabajo o pueden suspender la cuenta ante demoras en llegar al punto de retiro del pedido.

Antes Rappi tenía una publicidad que decía “Si no te lo llevamos en 35 minutos es gratis. Apenas habían llegado estas plataformas. Y eso era riesgoso para los repartidores, porque uno se apuraba muchísimo para entregar el pedido. Y así pasaban accidentes, muertes laborales que no se hace cargo nadie. (Eugenio [20], CABA, argentino. PedidosYa, moto)

Cuando nos asignan un pedido tenemos determinado tiempo para llegar hasta la tienda, y si no cumplimos con eso nos bloquean. Y hasta hace un tiempo el bloqueo llegaba a 2 hs. O sea que vos estás en la calle bloqueado dos horas sin poder recibir un pedido, por haberte demorado 1 minuto. Es algo completamente arbitrario porque muchas veces nos toca un comercio y otro a otra punta, muchas veces apurados, como locos, incluso pasando algún semáforo en rojo. (Luis [27], La Plata, argentino. Rappi, moto)

Hoy por ejemplo me llegó un mensaje que decía que había tardado mucho hace poco, probablemente unos pedidos que me mandaron lejos. Salvo que te genere automáticamente la app, no debería pasar, así que es más culpa de ellos. El mensaje me retaba como un jefe reta a un empleado. Decía: “No tardes tanto, entrega rápido el pedido”. (Joaquín [23], CABA, argentino. Rappi, bici)

En el grupo hay muchas quejas de que a muchos los suspenden. Por estas condiciones o por el tiempo que te da la app, en mi caso yo en bicicleta, tenés más tiempo de viaje que una moto. Y hay casos que te asignan pedidos muy lejos y no llegás. Uno no vuela. Y me ha pasado que por no llegar a la tienda te suspenden y te tenés que volver a tu casa, y perdiste dos horas de trabajo que son importantes. (José [18], CABA, argentino. Rappi, bici)

Además, quienes reparten en bicicleta, señalan el cansancio en el cuerpo como uno de los principales factores para definir cuántas horas trabajar por día, y la mayoría de los trabajadores refieren que en particular los pedidos de supermercado son arduos físicamente, para los que se necesita asistencia de otros repartidores, con quienes se distribuyen el pedido.

Respecto a la apreciación sobre el ritmo de trabajo cotidiano y los descansos entre pedidos, hay diferencias que pueden atribuirse a la forma de contratación –y por lo tanto de pago–. La mayoría de los trabajadores, que cobran por cada microtarea y para quienes la pausa entre pedidos no es tiempo de trabajo remunerado, plantean que cuando hay pedidos constantes el ritmo “Me parece bien. Significa que hay trabajo y todos nos vamos a ir contentos” (*Pablo [20], CABA, argentino. Rappi y Uberbike, bici*). En cambio, quienes son contratados formalmente sí reconocen que debería haber más tiempo entre pedido y pedido para reponerse y para poder hacer los trayectos con más cuidado. Entonces, son los primeros quienes tienen mayor presión para realizar la mayor cantidad de pedidos por día y poder incrementar su ingreso diario.

En relación con el flujo de pedidos, los trabajadores plantean que varía mucho su cantidad en base al tiempo de espera en locales como así también a la distancia entre puntos de recepción y entrega de cada pedido. Estas distancias asignadas varían en función de la extensión que tengan las diferentes zonas de reparto en cada plataforma, aunque también si los repartidores hacen su trabajo en bici, moto o caminando. También encontramos muchas referencias a los viajes más largos asociados al peligro, que en el caso de la ciudad de La Plata remiten a pedidos fuera del casco urbano y, en general, a zonas desconocidas y lejanas que aparecen como peligrosas para los trabajadores, a lo cual se le suma lo relacionado a las valoraciones sobre horarios nocturnos a las que ya hemos hecho referencia. Por último, y también en relación con los tiempos de trabajo y las distancias, consultamos si tenían la posibilidad de loguearse desde su casa (solo tres entrevistados) y cuánto demoraban en llegar a la zona de reparto: las respuestas variaron entre 10 a 20 minutos, mientras que uno de los repartidores explicitó que debía trasladarse en tren 1:20 hs. desde su casa en provincia de Buenos Aires, hasta la zona de reparto en CABA.

Por otra parte, si bien existe la posibilidad de pausarse o no aceptar pedidos, los repartidores prefieren no usar esos mecanismos para tomarse descansos, pues afecta su puntuación y/o el riesgo de una suspensión temporal. En Rappi se bloquea la aplicación durante algunos minutos si se dejan pasar pedidos, aunque existe la posibilidad concreta de desconectarse; mientras que en PedidosYa, baja el puntaje si el repartidor selecciona la opción de pausa para descansar.

Tenemos la posibilidad de una pausa. Pero no te conviene usarla, porque te va a bajar la puntuación a la hora del ranking. Lo que hacés es descansar entre tiempo muerto, o en un local, si tenés 20 minutos de espera podés aprovechar ahí. Casi nadie usa el tiempo de pausa, porque no te beneficia. Cuando vas a activarla, un mensaje te dice, “este pedido de pausa te va a perjudicar en tu desempeño laboral”. (*Anibal [32], La Plata, argentino. PedidosYa y Rappi, bici*)

La mayoría de los entrevistados señala que el momento de descanso es cuando regresan a sus hogares, y lo relacionan con que las jornadas de trabajo son cortas o, en algunos casos, con cortes entre horario de trabajo de mediodía y noche en las que refieren almorzar o descansar. Cuando están en horario de trabajo descansan mientras esperan para retirar los artículos en los locales (“tiempo de espera”) o en los tiempos de disponibilidad digital (“tiempos muertos”) que van desde que finaliza una microtarea hasta que se asigna otra. Durante estos últimos, aprovechan para tomar agua, mirar redes sociales, o tratan de estar en movimiento para captar nuevos pedidos.

Esos tiempos de disponibilidad digital son muy variables, pues dependen de la demanda, pero también del sistema de asignación de pedidos por parte de la empresa de plataforma, cuyo funcionamiento es muy opaco para los trabajadores. Esos lapsos en los que los trabajadores deben estar disponibles para la realización de los pedidos son tiempos no remunerados, pero no pueden ser aprovechados de otra manera que no sean las descriptas, como tomar agua, o ver si les dejan pasar en algunos de los locales para ir al baño:

A veces cuando sé que no va a haber pedidos al inicio, me llevo algo para leer, algo de la facultad. Cuando me acuerdo. Pero muchas veces pasa que no va a haber pedidos, y de repente empiezan a caer. (*Francisco [34], CABA, argentino. PedidosYa –asalariado–, bici*)

Más allá del tiempo que los trabajadores están conectados en la aplicación, reciben mensajes emergentes constantemente y fuera del horario de trabajo, cuando no están conectados a la aplicación, tanto para que se conecten a determinada hora, anunciando incrementos del ritmo de pedidos o ante determinadas circunstancias como lluvia. Al ser tan difuso el lugar de trabajo, los mensajes cobran un papel relevante en la forma de enunciar órdenes por parte de los empleadores.

Al principio era tranca, mensajitos, ahora, luego de esas dos semanas, tengo una catarata... casi que roza el acoso... porque me llegan muchos mensajitos tipo "hoy vas a hacer muchos pedidos", "preparate", te van tirando así, y con una onda canchera, copada, "mostrate positiva". Y lo más loco, fue el otro día, me mandan un mensaje que decía "acordate que a la noche hay más pedidos, y que si llueve tenés más ganancia". O sea, te apuran, para trabajar constantemente. (Andrea [28], CABA, argentina. Rappi, bici)

En cuanto a las vacaciones, la mayoría de los repartidores refieren no tomarse vacaciones, porque hace poco tiempo que están trabajando en las aplicaciones, o porque son conscientes de que no van a generar ningún tipo de ingreso durante ese período. Sin embargo, uno de ellos comenta haberse tomado vacaciones y durante ellas alquilar/prestar la cuenta propia a otra persona para que siga trabajando y así no reducir drásticamente su puntuación. En efecto, al consultar por el impacto de la desconexión prolongada sobre el puntaje en la aplicación, algunos trabajadores mencionan que no tiene ningún efecto (específicamente quienes trabajan en Rappi), otros que es penalizado con menor puntaje y/o menos flujo de pedidos cuando vuelven a conectarse, e incluso algunos entrevistados mencionan que pueden avisar previamente a algune interlocutor de la plataforma para no tener ninguna penalidad. Solo los trabajadores contratados formalmente refieren que se toman vacaciones, ya que les corresponden 14 días por año en concepto de vacaciones pagas.

Para finalizar, si bien las principales demandas que los trabajadores plantean hacia las plataformas tienen que ver con la forma de contratación y derechos laborales básicos como cobertura médica y aseguradoras de riesgos del trabajo (ART), nos interesa rescatar una asociada especialmente con la intensidad del trabajo: la propuesta de reconocimiento de insalubridad del trabajo en plataformas, dando cuenta de los riesgos propios del espacio de trabajo y de los esfuerzos físicos que la actividad conlleva para los trabajadores, planteando una jornada de trabajo que sea acorde a dichos riesgos y a los ritmos de trabajo.



# 4

## ARTICULACIÓN CON OTROS TIEMPOS DE VIDA

### 4.1. VALORACIÓN POSITIVA DE LA FLEXIBILIDAD HORARIA

Las encuestas disponibles en la Argentina destacan que una de las ventajas de las plataformas más mencionadas por sus trabajadores es la flexibilidad horaria. Este mismo resultado encontramos en las entrevistas realizadas, asociando esta flexibilidad a dos situaciones. Por un lado, a la complementariedad con estudios, otros trabajos pagos que puedan surgir o bien en contraposición con alternativas laborales más rígidas, pero igualmente precarias. Por otro, a la posibilidad de no conectarse ante eventualidades, cansancio o mal tiempo.

Les entrevistados señalan dos ventajas respecto a la flexibilidad horaria que ofrecen las plataformas para complementar con el estudio u otros trabajos: permiten trabajar en franjas horarias “atípicas”, que no encontrarían en otro tipo de trabajo, y pueden trabajar en jornadas reducidas –menores incluso a la jornada de un empleo *part-time* formal–.

Cuando llegué sí buscaba otro trabajo. Pero los horarios no me sirven. Yo he sido asesor de ventas. De oficina, de empresas. Pero bueno. Hago esto para salir adelante. (...) Me permite pagar mi estudio en AFA que es privado. Me está sustentando. (Andrés [27], La Plata, migrante. PedidosYa, bici)

La cantidad de horas que me permite hacer otras cosas en el día. (Francisco [34], CABA, argentino. PedidosYa –asalariado–, bici)

La posibilidad de no trabajar ante eventualidades es el otro aspecto positivo mencionado. Sin embargo, esas eventualidades en general no refieren a aspectos extralaborales, sino a situaciones vinculadas con el contexto de ese mismo trabajo: agotamiento físico o cansancio o a evitar inclemencias climáticas al trabajar al aire libre. A su vez, inmediatamente se reconoce la contrapartida de esta ventaja, que es no generar ingresos ese día.

Positivo, que yo misma me fijo si puedo ir a trabajar y si veo que estoy muy cansada no me conecto, porque puedo chocar o golpearme. (Gabriela [48], La Plata, migrante. PedidosYa y Rappi, moto)

Sí puedo controlar el tiempo laboral, porque dentro de todo si no me siento bien, puedo no trabajar. Aunque eso no es lo mismo para todos. Y como no se gana muy bien tenés que trabajar mucho. (...) tiene la ventaja de que si no trabajás nadie te va a echar. (Joaquín [23], CABA, argentino. Rappi, bici)

Tengo la posibilidad de flexibilizar mis horarios. Antes de ayer no salí porque llovía. Entonces al otro día tengo que trabajar o el doble o un par de horas más (...). Debo ser una excepcionalidad. Lo puedo hacer pero porque no tengo que alimentar una familia. (Andrea [28], CABA, argentina. Rappi, bici)

Esta valoración positiva de no salir a trabajar ante eventualidades aparece también en contraste con experiencias previas de otros trabajos más o menos formales, donde llegadas tarde o ausencia por razones similares eran motivo de sanción/discusión con jefes o supervisores, y en las cuales no podían resolver fácilmente cambios de horario ante alguna situación personal o de estudio que lo requiriera.

Pese a que, por contraste con alternativas laborales conocidas, esa flexibilidad horaria es valorada, las cuestiones vinculadas a la regulación de la jornada laboral aparecen como un aspecto conflictivo. Les entrevistades reconocen que esa libre elección está supeditada tanto a las franjas ofertadas por la plataforma, como al flujo de pedidos que caen al conectarse y a los incentivos y penalidades de los sistemas de puntuación.

Es verdad que podés trabajar cuando querés, pero hay horarios que casi no hay pedidos, o hay pedidos que son difíciles de hacer, que te demandan mucho, por lejos. En un trabajo en blanco si te enfermás te pagan el día, acá si te enfermás no comés. *(Joaquín [23], CABA, argentino. Rappi, bici)*

Lo más positivo es el tema de poder conectarse y desconectarse cuando uno quiere. Eso es lo más positivo. Te permite irte si estás cansado o hacer otra cosa. (...) Negativas, los horarios en los que hay que laburar, a la noche sí o sí, hasta tarde. *(Luis [27], La Plata, argentino. Rappi, moto)*

Si hubiera una mejor planificación del conteo de repartidores y a cada repartidor asignarle un horario previo, sería buenísimo (...) Que, si elijo el turno de la mañana para trabajar y surge algo, poder soltar un turno sin una sanción específica. *(Javier [27], La Plata, migrante. PedidosYa, moto)*

Positivo esta posibilidad de yo elegir en qué momento trabajar. Que puedo desconectarme si me pasa algo a costa de perder pedidos. No sé si llego a un tercer elemento. Negativo, que, si bien puedo elegir horario, cuando cortar, todo eso (fijense qué perverso) pero si hacés eso bajás puntaje, o no ganás plata, o perdés pedidos. Y otra negativa al ser las tarifas bajas, implica que estés más horas trabajando. Te dan libertades, pero es a costa tuyo. Tenés que trabajar más para ganar más. *(Andrea [28], CABA, argentina. Rappi, bici)*

Este carácter conflictivo se acentúa a medida que es mayor la dependencia económica de la plataforma. Si bien se reconoce que es flexible, la cantidad de horas a trabajar para alcanzar un ingreso suficiente es alta, y los horarios de alta demanda son acotados.

Esta libertad, no existe. Es como un incentivo que quieren dar las empresas y en la realidad no se demuestra nunca. ¿A quién le serviría desconectarse y trabajar dos o tres horas? Si uno quiere sostenerse y sostener un hogar, estás obligado a tener jornadas de 10, 12 horas por día. *(Matías [50], CABA, argentino. Rappi, bici)*

Es un sistema perverso, te habilita libertades, flexibilización para elegir horarios, pero todo es a costa del propio repartidor. ¿Querés tomarte un descanso? Podés, pero no vas a ganar guita. ¿Querés trabajar 4 horas? Podés, pero vas a ganar menos. Entonces todo el tiempo lo que te ofrecen es para mostrarte que debés hacer el doble o triple de trabajo. *(Andrea [28], CABA, argentina. Rappi, bici)*

Yo lo controlo porque tengo otro trabajo. Pero si no tuviera y andaría solo con la app estaría de los pelos. Porque a principio de mes es un furor, pero a fin de mes nos miramos con lástima" *(Gabriela [48], La Plata, migrante. PedidosYa y Rappi, moto)*

Así, pese a valorar la flexibilidad, al preguntar por el trabajo deseado o buscado, todes les entrevistades mencionan trabajos estables con jornadas estables. A la vez, todas las personas entrevistadas manifestaron trabajar siempre en la misma franja horaria y solo en el caso de quienes estudian, alterarla ocasionalmente en función de los exámenes –algo que la normativa laboral permite en toda relación de dependencia formal–.

Sería ideal trabajar de lo que estudio. (...) Sería un trabajo mejor, en blanco. Con obra social, sin arriesgarme a la noche. *(Javier [27], La Plata, migrante. Pedidos Ya, moto)*

Sí, me gustaría encontrar otro trabajo. De día, de mañana, fijo, de lunes a viernes, de lunes a sábado, y a la noche estar con PedidosYa. Porque ya te digo, son 3 horas, más de eso no. *(Romina [34], La Plata, argentina. Rappi y PedidosYa, bici)*

Obviamente, ¿quién no quiere un trabajo fijo, no? Horario fijo, que haya siempre... no me sale la palabra... no vivir del día a día. Sueldo fijo, si tenés un inconveniente, estar en blanco. *(Pablo [20], CABA, argentino. Rappi y Uberbike, bici)*

Al igual que otros empleos precarios, y fundamentalmente para los trabajadores jóvenes, el trabajo en las plataformas es planteado como “transitorio”, un “mientras tanto” vinculado a un horizonte de finalización de estudios, una mejor situación personal para encarar otras actividades o un mejor contexto laboral general, que en este período en particular se asocia también al contexto de pandemia

“De hecho, sigo mandando CV, he laburado en un montón de otras cosas y apunto a trabajar en otras cosas (...). Me gustaría estar laburando en algo que me aporte a mí, hoy, este trabajo me aporta solo ingresos, y limitados. (Andrea [28], CABA, argentina. Rappi, bici)

¿Cuáles son tus expectativas a futuro? ¿cómo/dónde te ves trabajando en 5 años? Nooo... lo que quiero es hacer mi negocio de pinturas, de artesanías. Pero necesito dinero. (Gabriela [48], La Plata, migrante. PedidosYa y Rappi, moto)

Otra cosa, brindaría ayuda a los chicos que quieran estudiar. Porque como repartidor no se puede crecer. Hay que estudiar. (Andrés [27], La Plata, migrante. PedidosYa, bici)

En este sentido, en general el ingreso a las plataformas no ha estado motivado por la flexibilidad horaria en sí, sino fundamentalmente por su fácil acceso a un empleo y un ingreso. Esta facilidad para ingresar es valorada no solo por el contexto adverso del mercado laboral argentino en los últimos años –y su intensificación durante la pandemia–, sino también refleja dificultades más estructurales para segmentos de la población que no han accedido a puestos de trabajo formales.

Al principio tenía mis dudas y luego no tenía opción. Ahora es como si no tuviera mucha opción, necesitaba la guita. Hasta hace poco ni siquiera me asumía como una trabajadora de Rappi, lo tomaba como una opción más. Ahora ya siento más la identificación como trabajadora de Rappi. (Andrea [28], CABA, argentina. Rappi, bici)

Mi objetivo es tratar de conseguir otro trabajo, aunque por la edad se me hace difícil. (Matías [50], CABA, argentino. Rappi, bici)

Yo estaba buscando trabajo en blanco hace muchos años. Se me complicó. Y encontré esta publicación. No decía de qué era el trabajo, pero... Era al principio, cuando todo este boom de los repartidores no existía... el aviso decía: “Si estudiás, y necesitás tiempo para estudiar, y a la vez necesitás trabajar, esta es la oportunidad para vos”. (Francisco [34], CABA, argentino. PedidosYa –asalariado–, bici)

Este recorrido permite situar los resultados positivos que suelen encontrarse al preguntar a los trabajadores de plataformas por la flexibilidad horaria, y comprender que estos no son el resultado de articulaciones de tiempos de trabajo-de vida superadoras de los esquemas más rígidos de otras modalidades laborales. Pero también permiten vislumbrar las carencias de estos esquemas: una buena articulación de tiempos de estudio y tiempos de trabajo remunerado debería ser posible en el marco de modalidades laborales formales, del mismo modo que los trabajadores en edad adulta deberían tener chances de conseguir un trabajo formal.

## 4.2. ¿FLEXIBILIDAD PARA QUÉ? ARTICULACIÓN CON OTROS TRABAJOS REMUNERADOS O ESTUDIOS

Como hemos señalado, la valoración positiva de la flexibilidad horaria en el trabajo de plataformas está vinculada en muchos casos con la posibilidad de complementar ese trabajo con el estudio u otros trabajos remunerados. De las 15 personas entrevistadas para este estudio, 8 están estudiando –en un caso en el nivel secundario, los demás en nivel universitario/terciario–. En general, quienes lo hacen organizan su horario de conexión a la plataforma en función de los horarios de cursada –aunque también reconocen que este año las clases virtuales alteraron esa prioridad, ya que podían ajustar estos últimos–. Además, señalan que limitan su jornada de trabajo en función de esos tiempos de estudio.

Por mi estudio no me permite trabajar más horas, estoy haciendo dos carreras. Y estudio en la mañana y tarde y a la noche me dedico a trabajar. (Andrés [27], La Plata, migrante. PedidosYa, bici)

Primero veo si tengo algo que hacer personal, una clase de zoom del colegio o algo así. En caso de que tenga el día libre, me conecto cuando está la mayor demanda. (José [18], CABA, argentino. Rappi, bici).

Como estudio en la facultad, no tengo un trabajo de 8 hs. por eso trabajo en esta app, porque puedo elegir los horarios. (Armando [31], La Plata, migrante. PedidosYa, bici).

Todos los días trabajo, siempre que no tenga que estudiar. Depende de por un lado el resto de mi vida, si tengo que estudiar mucho. Y si vale la pena, porque si es un día como este, salgo solo en almuerzo y cena nada más. Veo que es horario de comer y salgo, nada más que eso. A veces veo el clima, y si veo que llueve, no hago ningún plan, porque voy a ganar mucha plata. Lo demás depende si tengo exámenes, trabajo menos esos días. (Joaquín [23], CABA, argentino. Rappi, bici).

Si bien la plataforma permite acomodar los horarios de estudio y trabajo, el cansancio físico que implica la jornada laboral dificulta los tiempos de estudio por fuera de las clases. Otras tres personas entrevistadas estaban estudiando, pero dejaron de hacerlo recientemente, y uno de los factores que incidió en esa decisión fue el cansancio físico y la falta de tiempo para estudiar.

Con respecto a mis estudios, se me complica. Trato de hacer una materia. Porque cuando ingresas la app te vende que sos tu propio jefe, que podés manejar tus horarios. Pero en la práctica es totalmente opuesto. Porque yo en teoría no lo manejo. Yo elijo a partir de los horarios que hay. Aunque si un día no quiero trabajar, no lo hago. (Javier [27], La Plata, migrante. PedidosYa, moto)

Físicamente los primeros meses llegaba muy cansado. Me tiraba a dormir al toque. No estás acostumbrado a este ritmo. Después no llegaba tan cansado pero igual hay cansancio por pedalear 4 horas. Si tengo que ponerme a hacer algo para la facultad, suelo no tener ganas o fuerzas para eso. Si tengo que quedarme despierto tengo más ganas de tirarme a mirar algo en la TV hasta dormirme. (Francisco [34], CABA, argentino. PedidosYa –asalarado–, bici)

Las encuestas disponibles resaltan que para un amplio porcentaje de repartidores las plataformas son su principal fuente de ingresos (Haidar, 2020; Madariaga *et al.*, 2019), lo cual también aparece en la mayoría de las entrevistas realizadas. Sin embargo, no constituye el único trabajo remunerado que realizan. De las 15 personas entrevistadas, solo tres no realizan otros trabajos. Las dos personas entrevistadas de mayor edad tienen otros trabajos registrados, mientras que las demás tienen otras “changas”, que van desde la costura, fotografía, mantenimiento y albañilería, y mensajería de forma particular. Estos trabajos son ocasionales o poco regulares, y en general complementan el ingreso generado en la plataforma, y pueden alterar la cantidad de horas trabajadas en esta en función de la cantidad de trabajo que tengan en esas otras ocupaciones.

Las changas las hago a la mañana, unas 6 horas. Ya lo tengo programado con la persona que me da el trabajo. Entonces una semana antes ya sé cuándo voy a tener libre o trabajo solo en ese horario de la mañana. En Glovo hacía los dos trabajos, o a veces cuando trabajaba en la mañana no lo hacía en la noche. Más lunes a jueves, porque viernes a domingo trabajaba en la app, por motivo de que tenés que hacerlo porque te lo piden. Las changas las hacía los días de semana, a veces el sábado también, y salgo de noche con la app. (Armando [31], La Plata, migrante. PedidosYa, bici)

Como lo otro es una changa, las costuras, la particularidad es que como ninguno es fijo, yo lo puedo acomodar. Cuatro horas de costura, paro, hago mi vida, o sigo cosiendo o salgo a trabajar. Y así. Al ser ambas actividades precarias, tengo la posibilidad de adaptarlas una a otra. Rappi es mi trabajo fijo, digamos. (Andrea [28], CABA, argentina. Rappi, bici)

En mi caso está marcado por el tema de que también me sale algún viaje, un pago, esas cosas, entonces lo organizo con esa otra disponibilidad, que obviamente me rinde mucho más. Con ese trabajo en particular, con dos horas, o tres horas, hago lo que haría con 8 hs con la app. Ayer arranqué a la mañana con estos envíos y alrededor del mediodía me conecté con la app, y laburé hasta las 4 que tenía otros compromisos. Y a la noche volví a salir, alrededor de las 20 hasta las 23, porque estaba cansado. Fue un día tranqui ayer. (Luis [27], La Plata, argentino. Rappi, moto)

Entre las personas entrevistadas, quienes dedican más tiempo y más días a la semana al trabajo en las plataformas suelen utilizar más de una plataforma o lo articulan con mensajería particular y utilizan una moto como medio de transporte. Al consultar por la posibilidad de dedicarse a este trabajo como único sustento, la opinión generalizada de les entrevistades es que la cantidad de horas necesarias para alcanzar un ingreso razonable es agotadora para moverse en bicicleta.

Si quiero pagar un alquiler, o vivir de esto, son muchas las horas que tengo que trabajar por día. No menos de 12 todos los días. De lunes a lunes. Es bastante excesivo. Y respetando todos los pedidos, ir de acá para allá, lo-quearte a tiempo. *(Eugenio [20], CABA, argentino. PedidosYa, moto)*

Para poder hacer un ingreso más o menos digno, tenés que laburar en un ritmo de trabajo que no es normal, ni sano. Pero dentro de todo, son las reglas del juego. Si querés estar tranquilo podés laburar tranquilo, ahora, el ingreso que vas a tener va a ser bajo. *(Luis [27], La Plata, argentino. Rappi, moto)*

### 4.3. ¿FLEXIBILIDAD A COSTA DE QUÉ? ARTICULACIÓN CON TAREAS DE CUIDADO Y TIEMPOS DE OCIO

Si bien en las entrevistas realizadas se indagó sobre los tiempos dedicados a tareas de cuidado –personal y de otros– y de ocio, el dato más notable refiere a la omisión de estos al preguntar por las ventajas de la flexibilidad horaria: estas ventajas se atribuyeron a la articulación con el estudio, con otros trabajos remunerados, o incluso con el estado de ánimo o inclemencias climáticas, pero no a estos otros tiempos de vida.

Una de las principales razones es que la mayoría de las personas entrevistadas no consideran que las tareas domésticas y de cuidado tengan un rol central en su jornada. Ya sea porque viven con otras personas que las asumen en su mayor parte o bien porque solo se encargan de tareas domésticas asociadas únicamente a garantizar sus necesidades –ya sea porque viven solas o con personas que no están a su cargo–.

No tengo familiares a cargo. (...) Con quien yo vivo tenemos un orden del aseo. Cada fin de semana hay un aseo. A veces compro comida en la calle, o si puedo llego a la casa a cocinar. Siempre he comido en la calle o en la casa. Me cocino. *(Andrés [27], La Plata, migrante. PedidosYa, bici. Vive con amiga)*

Nos encargamos los dos. Hacemos las mismas cosas al mismo tiempo, o nos dividimos las tareas. Con todas las tareas. *(Pablo [20], CABA, argentino. Vive con su pareja)*

Cada una se cocina, hace lo suyo, tratamos de arreglar un mínimo día a la semana que nos toca a cada una. Cada una tiene su ritmo. La comida y la ropa de cada uno, cada uno. La limpieza de la casa compartimos. No soy responsable de nadie más, ni siquiera de los gatos, que son de mi hermana. *(Andrea [28], CABA, argentina. Vive con una familiar)*

Yo hago las compras generalmente. Saco el perro, o mi hermanito. (...) Cada cual se limpia su cuarto. No tenemos trabajadora doméstica ni nada. *(Joaquín [23], CABA, argentino. Vive con una familiar)*

La verdad que casi todo, mi vieja. A veces cocino yo, básico. La limpieza mi vieja, la ropa también, ella administra todo eso. En la limpieza general ordeno un poco la zona donde estoy yo. No mucho más que eso. Y cuando lo hago. *(Francisco [34], CABA, argentino. Vive con una familiar)*

El tiempo dedicado a las tareas domésticas y consideraciones sobre las dificultades que surgen para compatibilizar todo aparece fundamentalmente en las entrevistas realizadas a mujeres; así como el tiempo dedicado a las tareas de cuidado fue mencionado por quienes tienen hijos. Una estrategia adoptada en el contexto de pandemia, que relató una de las personas entrevistadas, consistió en que, cuando en una pareja ambos trabajan en plataformas, se utiliza un único usuario y turnarse para trabajar mientras la otra persona queda a cargo de les hijos.

Lo negativo es que a veces, como estoy en la calle trabajando y otras cosas, la verdad es que vuelvo cansada y no tengo ganas de ponerme a limpiar. *(Andrea [28], CABA, argentina. Vive con familiar)*

Llego a las 11:30 a casa, me pongo el lavarropa, limpio, saco el perro, voy trapeando, me baño, todo al mismo tiempo. Para que el día sea productivo. (...) La que tiene que cargar con parte de la enseñanza soy yo también. *(Gabriela [48], La Plata, migrante. Vive con hijes)*

99% cocina mi pareja. Y con la limpieza 70-30% y con los chicos ayudamos los dos. *(Javier [27], La Plata, migrante. Pareja e hijes)*

Los fines de semana no estoy trabajando, cuido a los chicos. (...) Cuido a mis hijos, hago tareas, veo dibujitos, los saco a pasear. *(Matías [50], CABA, argentino. Vive con hijes)*

Al indagar en las tareas de cuidado personal, sí se menciona un aspecto particular: los horarios de mayor demanda coinciden con los horarios de almuerzo/cena y, por tanto, es habitual que les trabajadores coman fuera de ellos. El modo en que resuelven la comida depende de si tienen otra persona que la prepare o tienden a comer algo "al paso".

Somos los que tenemos que estar cuando todos comen. Tenés que reorganizar los horarios de comida. *(Joaquín [23], CABA, argentino. Vive con familiar)*

Cuando sé que no me va a caer un pedido, me compro un alfajor o algo para tomar. (...) Ceno después. Ahora estoy entrenando, me empecé a cuidar un poco más. Y la parte de la cena, capaz que como algo que me quedó del mediodía. Y si tengo mucha hambre, me voy a comprar algo a la panadería que hay frente a casa. O cocino algo yo, no le doy mucha importancia. O estaba preparada la comida. O llegaba y mi vieja cocina. *(Francisco [34], CABA, argentino. Vive con familiar)*

Si uno tiene que tomar más horas, y llegás tarde, y no tenés ganas de cocinarte, y si no te compraste algo en el camino decidís no comer. *(Eugenio [20], CABA, argentino. Vive solo)*

Eso sería una cosa mala. También que esto es en el horario de la comida, entonces vos en pos de ganar más plata comés más temprano o tarde, o comés rápido cuando estás trabajando. *(Joaquín [23], CABA, argentino. Vive con familiar)*

He estado 7 horas sin comer nada. Cada uno tiene su estómago particular. *(Aníbal [32], La Plata, argentino. Vive con otro familiar)*

Los horarios de mayor intensidad de pedidos y, por ende, mayores chances de tener una buena frecuencia de pedidos, son también las franjas horarias que suelen ser más intensas en términos de tareas de cuidado en el hogar. En este sentido, la organización de la actividad de reparto, e incluso la imagen de los repartidores que proyectan las mismas empresas de plataforma, asumen que esas tareas de cuidado están resueltas: la persona que reparte posterga sus tiempos de almuerzo/cena y/o delega en otros la preparación de la comida propia y/o del hogar.

Estos horarios de trabajo se superponen además con los horarios sociales. Para la mayoría de las personas entrevistadas esto implica un sacrificio de tiempos de ocio o socialización.

Después salgo a las 20, vuelvo a las 24, cenas a las 2, dormís tarde. Son días copiados. Los fútbol del viernes a la noche ya no lo hago. *(Javier [27], La Plata, migrante. Vive con pareja e hijes)*

A lo que tenía que hacer a la noche lo descarté todo. (...) Después verme con amigos, que lo hacía en ese horario, es el horario donde la gente termina de trabajar, su jornada. Muchas veces no voy a juntada de amigos, porque quizás aún están pero yo termino cansado y quiero volver a casa. *(Francisco [34], CABA, argentino. Vive con familiar)*

## 5

# CONSIDERACIONES FINALES: ELEMENTOS PARA UN MEJOR BALANCE DE TIEMPOS DE TRABAJO Y DE VIDA

Las plataformas de reparto han irrumpido en los mercados laborales de las grandes ciudades con un ritmo de crecimiento vertiginoso. La visibilidad de sus trabajadores en los ámbitos urbanos y su centralidad durante el período de cuarentena generan un espacio propicio para el debate acerca de cómo imaginamos los empleos del futuro, así como también quién garantiza y cómo la logística de nuestros consumos cotidianos. La pandemia ha exacerbado las desigualdades en el uso del tiempo, tanto al interior de los hogares como fuera de ellos: mientras algunas personas pueden resolver la provisión de comida y cualquier otro encargo a través de las plataformas de reparto, otras destinan buena parte de su jornada a pedalear para llevar y traer esos pedidos a cambio de un ingreso. Tanto para quienes trabajan como repartidores como para los usuarios que las utilizan para encargar pedidos, la irrupción de estas plataformas altera la gestión del tiempo.

Este informe constituye una primera aproximación para comprender de qué modo se gestiona y organiza el tiempo de trabajo en las plataformas de reparto, y qué prácticas y estrategias despliegan los trabajadores para articularlo con otros tiempos de vida. Aquí la principal conclusión que nos gustaría subrayar es la opacidad de esa gestión del tiempo por parte de las empresas de plataformas, pues es quizás esta la novedad más relevante que introduce la gestión algorítmica en la regulación de las relaciones laborales. Hemos encontrado en las 15 entrevistas realizadas diferentes interpretaciones respecto a qué es penalizado y qué es premiado, qué pueden hacer con sus tiempos de trabajo y qué no, aun tratándose de una misma plataforma y en un mismo momento. Estas diferencias no reflejan más/menos conocimiento de los trabajadores de su trabajo, sino una práctica gerencial específica que consiste justamente en alterar incentivos en línea, en función del estado del mercado en cada momento y espacio específico. En términos de las distinciones que hemos introducido al principio, se trata de un esquema muy acabado de flexibilidad orientado por las necesidades de los empleadores –que además no se reconocen legalmente como tal–, trasladando toda la incertidumbre a los trabajadores.

Por ello, es importante destacar que, más allá de su discurso en torno a la autonomía del tiempo, las empresas de plataforma despliegan prácticas de gestión y mecanismos de control tendientes a regular la cantidad de trabajadores conectados y su tiempo de trabajo remunerado. Si no hay demanda, no hay trabajo remunerado: ese tiempo de disponibilidad digital, a la espera de una nueva tarea, es tiempo que la persona no puede destinar a otra cosa pero que tampoco le generará ningún ingreso. Las empresas de plataforma definen el valor de la tarea y la asigna, sancionan el rechazo de sus asignaciones y controlan el ritmo en que se ejecuta. El reconocimiento de estas prácticas, y en particular de las penalidades por rechazar pedidos, es central en el debate jurídico en torno a las responsabilidades de las plataformas en tanto empleadoras, pues son la expresión de la subordinación propia de un vínculo laboral. Sin embargo, no pueden omitirse ciertas novedades, asociadas a lo etéreo de ese vínculo: aun con sanciones, la desconexión y reconexión es posible y hay un margen de autonomía en la gestión del tiempo que los trabajadores valoran positivamente.

El modo en que las prácticas de gestión del tiempo de las propias plataformas repercuten en la organización de los tiempos de vida de los trabajadores depende a su vez de las restricciones estructurales al ejercicio de ese espacio de autonomía que estas habilitan. La situación específica de los trabajadores que utilizan las plataformas se articula con aquellas prácticas: a mayor dependencia de ese ingreso, menor posibilidad de elegir tiempos de conexión y desconexión. Para la mayoría de las personas entrevistadas este trabajo es un trabajo transitorio, algo habitual en

empleos precarios con alta participación de jóvenes; pero, aun así, la falta de formalización del vínculo laboral y la falta de cobertura de riesgos –en particular accidentes viales y robos– son las principales preocupaciones que han señalado. Hay una demanda general por el reconocimiento del vínculo laboral, e incluso plantean como horizonte un trabajo con jornada fija.

En efecto, la valoración positiva de la flexibilidad horaria no está vinculada al deseo de tener jornadas no estructuradas o variables. En general, todas las personas entrevistadas manifestaban organizar sus tiempos de trabajo de modo bastante estructurado –mismas franjas horarias todas las semanas, mismos días de trabajo, etc.–. Sin embargo, al resaltar las ventajas de la flexibilidad en las plataformas ponen de manifiesto las desventajas de los empleos alternativos, con esquemas horarios tan rígidos que no permiten las articulaciones mínimas que los trabajadores necesitan hacer con otras actividades, en particular para quienes combinan estudio y trabajo. Se expresa así la necesidad de otros esquemas horarios, ni aquellas jornadas de tiempo completo en esquemas rígidos ni jornadas flexibles completamente desestructuradas: límites claros entre los tiempos de trabajo y de no trabajo, que bajo estas modalidades mediadas por las TIC implican también un derecho efectivo a la desconexión, y jornadas estructuradas en función de su articulación con otros tiempos vitales.

La actividad de reparto se encuentra fuertemente masculinizada, si bien las encuestas disponibles sugieren que desde su llegada ha tendido a aumentar la participación de mujeres, y con alta participación de trabajadores jóvenes que no tienen o no asumen importantes cargas de trabajo de cuidado. Este perfil está moldeado tanto por la reproducción de estereotipos de género propios de la actividad, como por el modo de organización del tiempo que esta conlleva. Los horarios pico de demanda, que aseguran un flujo de pedidos constantes y mejor remunerados, son nocturnos: coinciden con los horarios más intensos en términos de tareas de cuidado, y son además los horarios más peligrosos, en particular para las mujeres. Así, no trabajar de noche se traduce, en general, en peores ingresos y menor puntaje en la aplicación que condiciona los ingresos futuros y la posibilidad de seleccionar horarios/zonas.

Una de las motivaciones centrales de este estudio ha sido comprender cómo se articulaban en este tipo de trabajo los tiempos de trabajo remunerado con los tiempos de cuidado personal y de otros; sin embargo, estos últimos no tienen un rol relevante en la valoración de la flexibilidad horaria. Atribuimos este resultado fundamentalmente a la composición familiar y momento específico del ciclo vital que transita la mayoría de los trabajadores entrevistados. Ahora bien, cabe entonces la advertencia respecto a qué esquemas de gestión del tiempo que pueden funcionar en términos individuales, en cierto contexto y situación, pueden ser problemáticos en términos sociales. El modo en que se organiza la actividad asume como ya resueltas, en otro ámbito, las tareas de cuidado; fomentando de ese modo que quienes realizan la actividad las deleguen, excluyendo a quienes no pueden delegarlas en otras personas. Si las plataformas son las portadoras de novedad en los mercados de trabajo, resulta problemático que esa novedad solo logre articularse bien de forma transitoria para personas que no asumen tareas de cuidado de otros e incluso en muchos casos son cuidadas por otros.



## REFERENCIAS

- Figart, D.** (2017). "Contesting the Gig Economy: #SchedulesThatWork". En *Stories of Progressive Institutional Change. Challenges to the Neoliberal Economy*. Palgrave Macmillan, pp. 43-57.
- Haidar, J.** (2020). "La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multimétodo" (octubre), *Informes de Coyuntura* N° 11. Instituto de Investigaciones Gino Germani.  
<http://iigg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/22/2020/10/IC-HAIDAR-WEB-241020.pdf>
- Kuek, S. C., T. Paradi-Guilford Fayomi, S. Imaizumi et al.** (2015). The Global Opportunity in Online Outsourcing. World Bank.  
<https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/138371468000900555/the-global-opportunity-in-online-outsourcing>
- Lehdonvirta, V.** (2018). "Flexibility in the gig economy: Managing time on three online piecework platforms". *New Technology, Work and Employment*, 33(1), pp. 13-29. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12102>
- López Mourelo, E.** (2020). "El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política", Oficina de País de la OIT para Argentina.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_759896.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_759896.pdf)
- Madariaga, J., C. Buenadicha, E. Molina et al.** (2019). "Economía de plataformas y empleo: ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?", CIPPEC-BID-OIT. <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2019/05/Como-es-trabajar-en-una-app-en-Argentina-CIPPEC-BID-LAB-OIT.pdf>
- Marín Malo, M.** (2019). "El cómputo del tiempo de trabajo en la prestación de servicios a través de plataformas digitales". *Temas Laborales. Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, n° 148, pp. 161-187.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7148607>
- Perelman, L., M. Mangini, B. Perrot et al.** (2020). "Una app de los/as trabajadores/as. La lucha del primer sindicato de trabajadores/as de plataforma en América Latina". FES Argentina.  
<http://library.fes.de/pdf-files/iez/16625.pdf>
- Piasna, A.** (2018). "Scheduled to work hard: The relationship between non standard working hours and work intensity among European workers (2005–2015)". *Human Resource Management Journal*, 28, n°. 1, pp. 167-181. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12171>
- Trappmann, V., I. Bessa, S. Joyce et al.** (2020). "Global labour unrest on platforms. The case of food delivery workers". FES. <http://library.fes.de/pdf-files/iez/16880.pdf>

## AUTORAS

**María Darricades** es profesora de Sociología y maestranda en Políticas de Desarrollo (UNLP).

[mariadarricadesilarregui@gmail.com](mailto:mariadarricadesilarregui@gmail.com)

**Mariana Fernández Massi** es licenciada en Economía (UNS) y doctora en Ciencias Sociales (UBA). Investigadora asistente IDIHCS-CONICET, con sede en el Laboratorio de Estudios de Sociología y Economía del Trabajo (LESET).

[marianafmassi@gmail.com](mailto:marianafmassi@gmail.com)

## EDITOR

Fundación Friedrich Ebert  
Marcelo T. de Alvear 883 | 4° Piso (C1058AAK)  
Buenos Aires – Argentina

Responsable  
María Julia Eliosoff  
Directora de Proyecto FES – Argentina  
[en-contacto@fes.org.ar](mailto:en-contacto@fes.org.ar)

Equipo editorial  
Christian Sassone | Ildefonso Pereyra | Irene Domínguez  
[christian.sassone@fes.org.ar](mailto:christian.sassone@fes.org.ar)

Tel. Fax: +54 11 4312-4296

[www.fes-argentina.org](http://www.fes-argentina.org)

ISBN: 978-987-4439-64-2

La Fundación Friedrich Ebert es una institución alemana sin fines de lucro creada en 1925. Debe su nombre a Friedrich Ebert, el primer presidente elegido democráticamente, y está comprometida con el ideario de la democracia social. Realiza actividades en Alemania y en el exterior a través de programas

de formación política y cooperación internacional. La FES tiene 18 oficinas en América Latina y organiza actividades en Cuba, y Paraguay, que cuentan con la asistencia de las representaciones en los países vecinos.

El uso comercial de todos los materiales editados y publicados por la Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) está prohibido sin previa autorización escrita de la FES. Las opiniones expresadas en esta publicación no representan necesariamente los puntos de vista de la Friedrich-Ebert-Stiftung.

ISBN 978-987-4439-64-2



## LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE LOS TRABAJADORES DE PLATAFORMAS



En los últimos años ha habido una rápida irrupción de las plataformas de delivery, y con ello, un crecimiento de la cantidad de trabajadores vinculados a las mismas y de personas que las utilizan. La creciente visibilidad de sus trabajadores en los ámbitos urbanos han contribuido a poner en discusión las novedades en materia de gestión del trabajo que introducen estas plataformas. En este informe nos concentramos en una de ellas: la gestión de los tiempos de trabajo. La gestión algorítmica propia de las plataformas es el resultado no solo de las tecnologías, sino de la



interacción de estas con las instituciones ya existentes, las condiciones estructurales de los mercados de trabajo y las prácticas gerenciales. Prácticas gerenciales tendientes a la optimización de tiempos de trabajo, eliminación de tiempos muertos e incentivos a partir de premios/castigos se combinan con la aparente neutralidad del algoritmo, dando como resultado una gestión opaca para los trabajadores, que van adivinando a tientas qué conductas son recompensadas y cuáles penalizadas. Esta investigación exploratoria se propuso aportar elementos para identificar cuáles son los principales



problemas que enfrentan los trabajadores de reparto en la gestión del tiempo de vida y cómo podrían abordarse desde propuestas regulatorias y/o de políticas específicas para el sector. Así, el informe indaga, por un lado, cómo las plataformas definen las jornadas de trabajo, cuáles son los mecanismos de control que despliegan y cuál es el resultado de estas prácticas en términos de intensidad de la jornada de trabajo; y, por otro lado, cómo valoran los trabajadores la flexibilidad horaria de las plataformas y de qué modo articulan sus tiempos de trabajo en ellas con otros tiempos de vida.

Puede encontrar más información sobre este tema ingresando a:  
[www.fes-argentina.org](http://www.fes-argentina.org)