

Apuntes de la octava Mesa de Diálogo

“Trabajo en plataformas: experiencias y desafíos desde la mirada de los protagonistas”

Jueves 18 de Mayo de 2023 | Modalidad Virtual

Participantes: 19 trabajadore/as (Ver Anexo); Erika Molina (BID Lab)
y Equipo Workertech Argentina



UN PROGRAMA DE
**CIVIC
HOUSE**

IMPULSADO POR
BID | LAB 30
AÑOS

Introducción

La Mesa de Diálogo reunió al equipo Workertech con trabajadores de plataformas (específicamente, *riders* y *drivers* de aplicaciones como Rappi, Pedidos Ya y Uber). El objetivo del espacio se orientó a partir de una premisa: sumar al proyecto las miradas de los trabajadores sobre cómo experimentan su trayecto laboral en las plataformas, qué ventajas y dificultades tienen a la hora de permanecer en el trabajo, y qué mejoras, desde las distintas experiencias, podrían incrementar su bienestar.

Para eso, los trabajadores fueron consultados en torno a tres instancias distintas de sus trayectorias laborales: primero, se les consultó sobre su entrada y llegada a las aplicaciones; segundo, sobre las razones que hacen a su permanencia y valoración de estos trabajos; y tercero, se les pidió que contaran acerca de los factores que ellos perciben como perfectibles de estas actividades.



Registro visual por @jesi.waldmann

Entrada y llegada a las plataformas

En líneas generales, ya sea por razones individuales/-domésticas o por verse apremiados por la coyuntura económica, los trabajadores entrevistados encontraron en las plataformas una opción laboral viable y provechosa que se ajusta a sus necesidades. Con respecto a los factores que favorecieron su entrada a las apps, los riders y drivers entrevistados resaltaron tres cuestiones: la adaptabilidad, autonomía y confianza que el trabajo en plataformas les ofrece vis a vis otras alternativas laborales.

Si los trabajadores entrevistados consideraron la adaptabilidad como un aspecto que motivó su entrada a las apps, es porque vieron que el mercado laboral de plataformas no les oponía barreras de entrada altas ni prohibitivas. En este sentido, no fueron pocos los trabajadores que notaron que su llegada a las plataformas se dio sin enfrentar grandes obstáculos: la mayoría contaba de antemano con el equipamiento mínimo requerido (smartphone y medio de transporte correspondiente al tipo de trabajo). Además, si bien el grupo que participó del encuentro de diálogo estaba constituido por personas que pasaron las barreras de entrada, comodidad, libertad y practicidad fueron palabras que se repitieron en los testimonios al respecto de cómo fueron transitadas los primeros momentos trabajando en una plataforma.

La autonomía, por su parte, fue una de las respuestas protagonistas cuando se le consultó a los riders y drivers sobre las razones por las cuales empezaron a trabajar en una app. Ya sea por razones financieras (el grueso de los entrevistados resaltó con indudable certeza que el trabajo en plataformas les representa la opción laboral más rentable en términos de ingreso por hora trabajada) y/o de agenda personal (los trabajadores de plataformas se vuelven dueños de su tiempo al poder gestionar autónomamente las horas trabajadas en una jornada), el trabajo de plataformas representó desde un primer momento para los entrevistados una alternativa laboral que adecuaba a sus necesidades y circunstancias particulares.

Finalmente, la confianza, acorde a los testimonios de los entrevistados, jugó un rol no menor en el proceso analizado: las recomendaciones de amigos, conocidos y/o familiares motivaron (cuando no allanaron el camino hacia) la llegada a las plataformas por parte de los trabajadores. Este factor tuvo una notable presencia entre los entrevistados, quienes recordaron el rol que algún allegado tuvo no sólo al entrar a una app, sino también a la hora de elegir en cuál hacerlo. Asimismo, estas redes de individuos de confianza fueron de mucha utilidad para los entrevistados ya que pudieron recibir los recaudos y recomendaciones de otros trabajadores más experimentados.

Permanencia en las plataformas

A la hora de considerar las ventajas que alientan a los trabajadores entrevistados a permanecer en las plataformas, la cuestión de la autonomía tuvo una notoria presencia en los testimonios. La autonomía, nuevamente, se presentó bajo la mencionada doble vertiente: en términos financieros y/o de horarios: los trabajadores entrevistados destacaron no sólo la posibilidad de percibir mayores ingresos al trabajar



en una plataforma (la actividad laboral en apps aparece como una opción rentable que, a su vez, suele estar acompañada por bonificaciones suministradas por la propia aplicación o propinas proferidas por los usuarios), sino también -y en no menor medida- la aptitud de acomodar sus horas de trabajo en favor de sus prioridades (o, más sencillamente, el trabajo en plataformas permite una organización del tiempo más personalizada).

Con respecto a este último factor, de acuerdo a los testimonios de estudiantes y madres o padres abocados al cuidado de sus hijos, ellos ven en el trabajo de plataformas una oportunidad única para que el trabajo conviva armoniosamente con las necesidades de la vida doméstica. Asimismo, la flexibilidad y discrecio-

nalidad horaria le permite a los trabajadores inclinarse por el trabajo en plataformas como una modalidad laboral complementaria, es decir que representa una fuente de ingresos adicional a otro trabajo.

Más aún, a partir de las entrevistas se observan altos grados de asimilación de estos beneficios por parte de los trabajadores: los mencionados incentivos crean un orden de preferencia de los trabajadores, los cuales evalúan qué tanto se ajusta a sus demandas, por ejemplo, (i) trabajar para una app y no para otra, (ii) hacerlo en una banda horaria específica y no en otra, (iii) elegir trabajar un día en particular y no en otro, y (iv) “moverse” en una zona específica de la ciudad y no en otra. Una vez más, si los trabajadores de plataformas tienen poder de decisión sobre las

mencionadas variables (por ejemplo, trabajar un viernes a la noche en una zona con mucha demanda), la cuestión de la flexibilidad cobra un significativo valor.

Salida de la aplicación

Cuando fueron preguntados acerca de los aspectos que podrían motivar una salida del trabajo en las apps, los trabajadores hicieron mención de funcionalidades propias de la aplicación (por ejemplo, desafíos especiales con recompensas por el trabajo realizado), así como también de otros factores propios del trabajo en plataformas (trabajar en la calle durante la noche, la exigencia física que requiere ser rider, entre otros).



En torno al primer grupo, los testimonios redundaron en dos casos: por un lado, los desafíos que algunas aplicaciones proponen. Estas iniciativas suelen consistir de metas de trabajos a realizar a cambio de una bonificación financiera adicional--por ejemplo, los riders pueden percibir una suma extra de dinero al realizar una cantidad de entregas particular en un rango determinado de tiempo. El aspecto negativo que los entrevistados señalaron al respecto versa sobre el sobreesfuerzo físico que requiere cumplir con las metas; no escasearon los testimonios que resaltaron lo inalcanzables que son estos objetivos. Por otro lado, los trabajadores reportaron que funcionalidades como las compras en supermercados (cuando no cuentan con shoppers que hagan las compras en lugar de los riders) suelen suponer experiencias tediosas y que de-

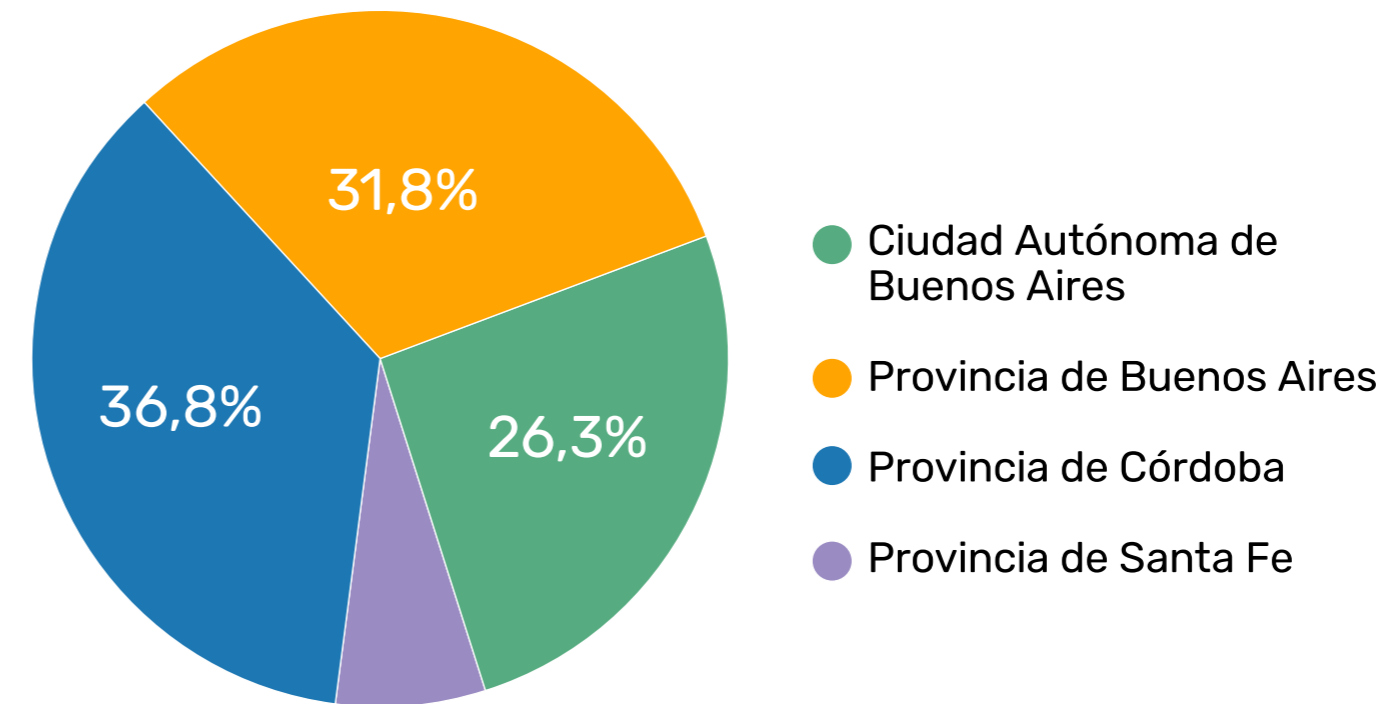
mandan mucho tiempo. Adicionalmente, los entrevistados mencionaron experiencias desventuradas a la hora de interactuar con los sistemas de soporte de las aplicaciones.

Por su parte, los trabajadores entrevistados coincidieron en que factores tales como la inseguridad que reviste el trabajar en la calle de noche, así como también lidiar diariamente con el tráfico, repercuten negativamente en las condiciones del trabajo de plataformas. De manera similar, los entrevistados coincidieron en que el trabajo en plataformas requiere de un equipamiento de trabajo que de no estar en óptimas condiciones (por ejemplo, no contar con un plan significativo de datos móviles en sus celulares) entorpece su desempeño.

5. ANEXO

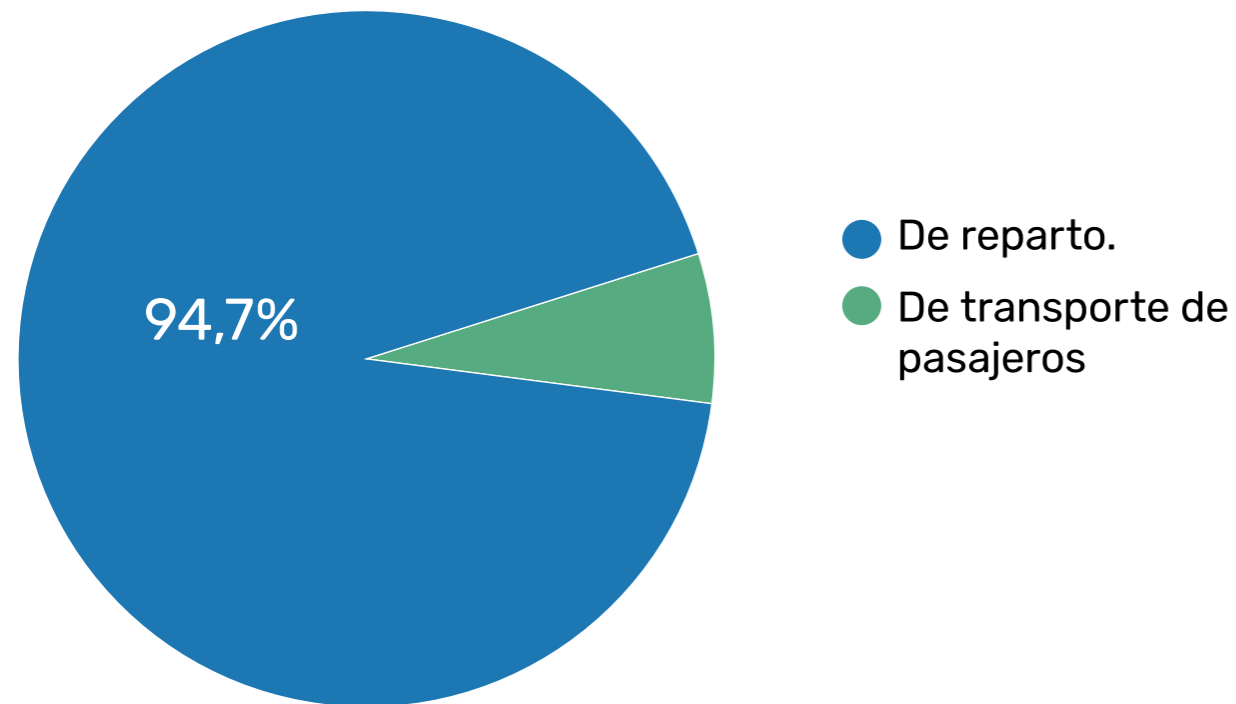
Información sobre los trabajadores que participaron en la mesa de diálogo. Se les facilitó un google form 48 horas antes de la realización de la mesa. Las respuestas son anónimas.

Lugar de residencia
19 respuestas



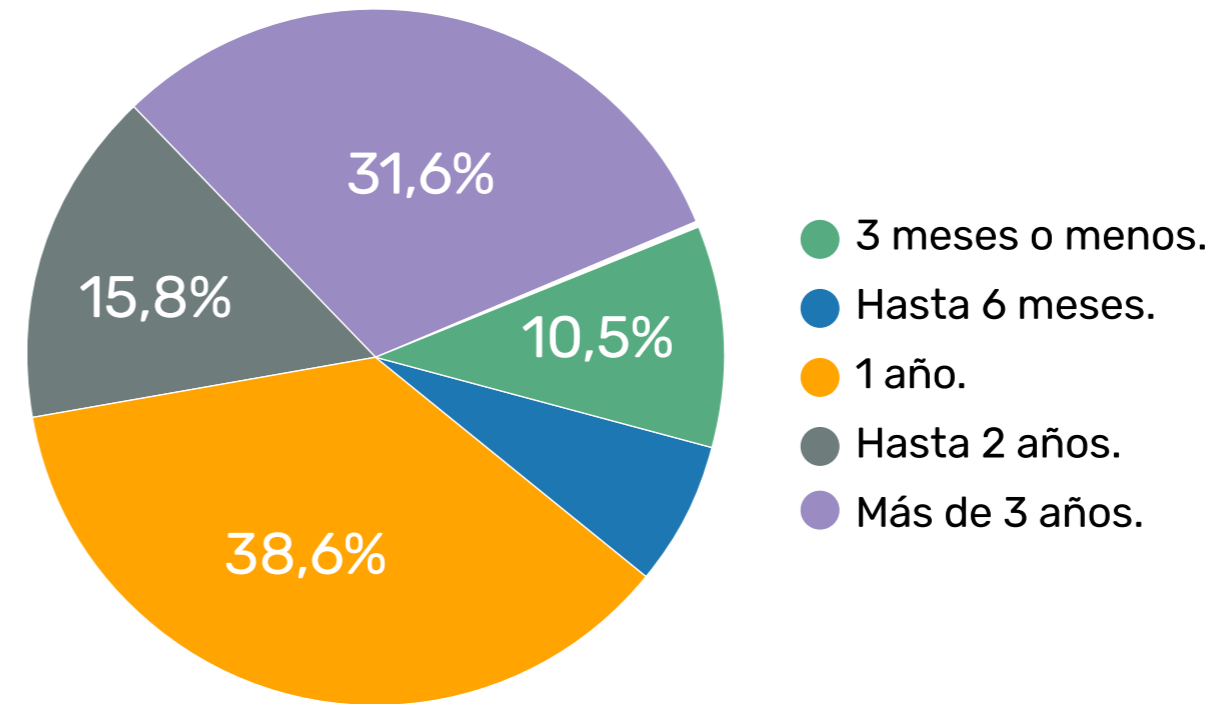
Nivel de formación

19 respuestas

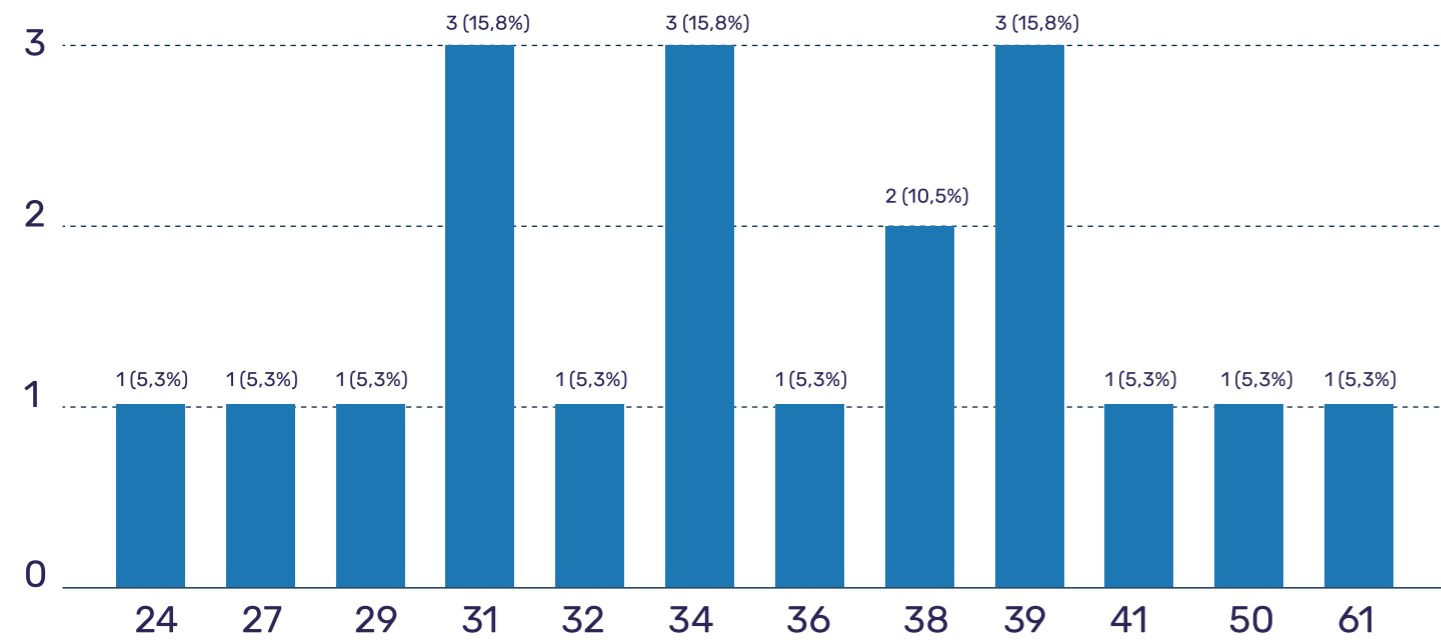


Alta en la aplicación:

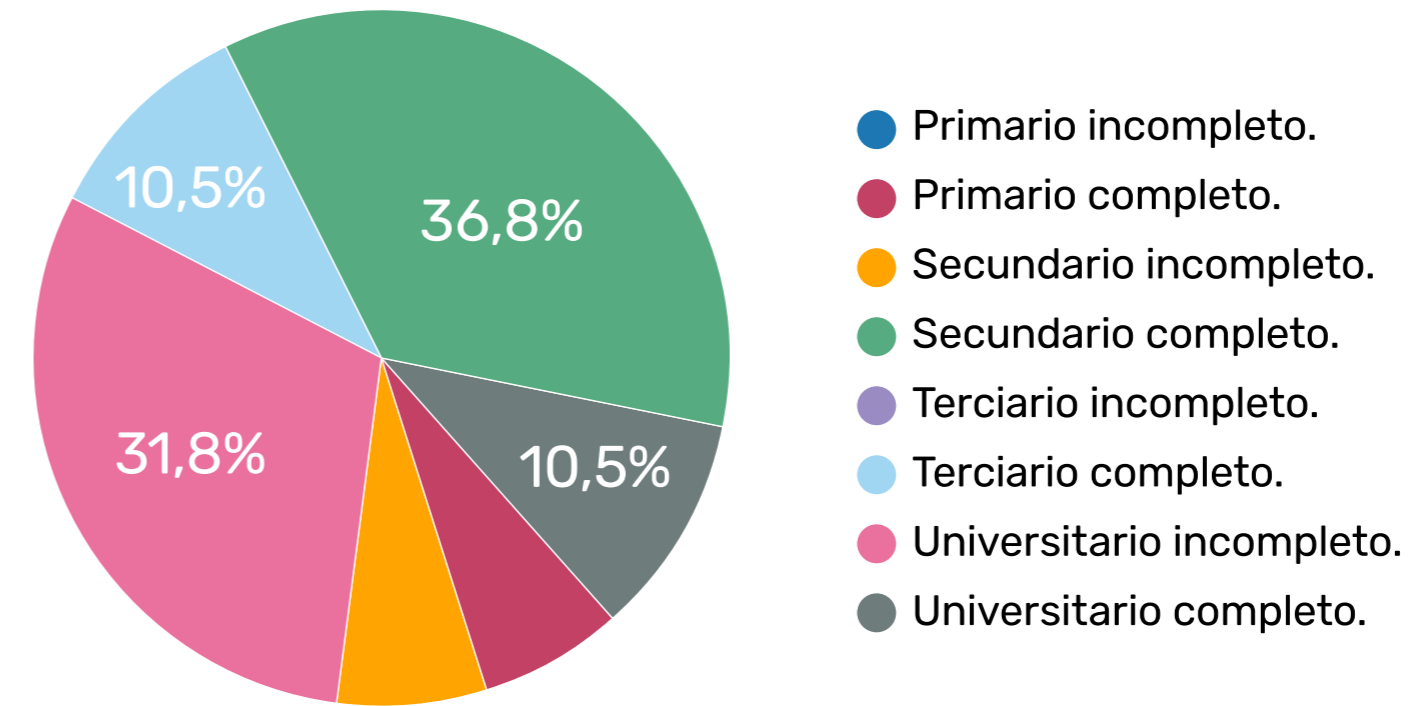
19 respuestas



Edad (en números): 19 respuestas

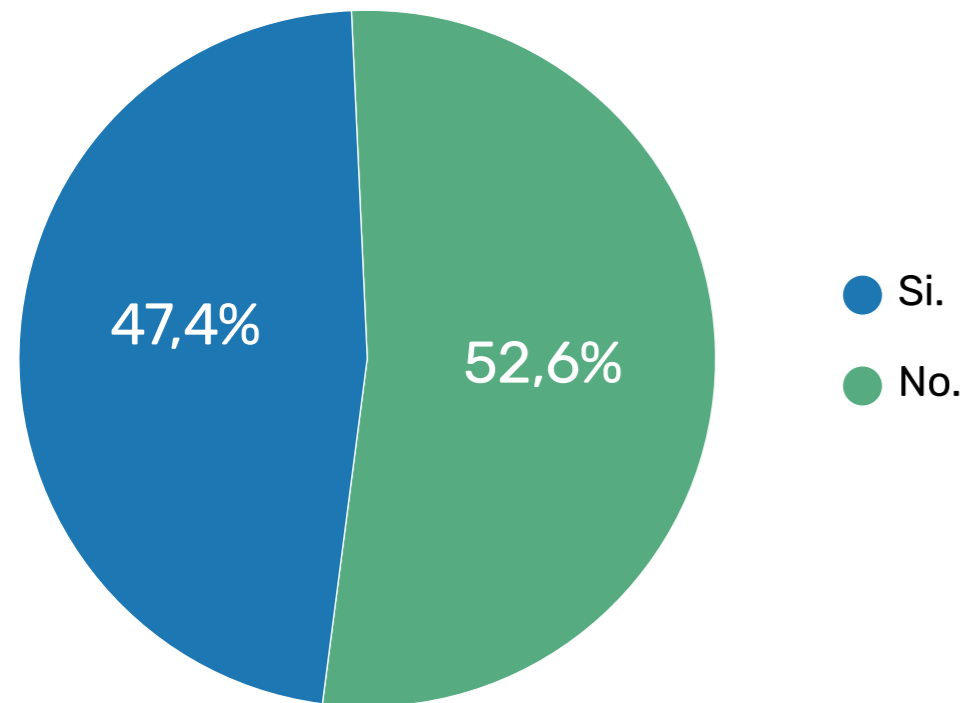


Nivel de formación 19 respuestas



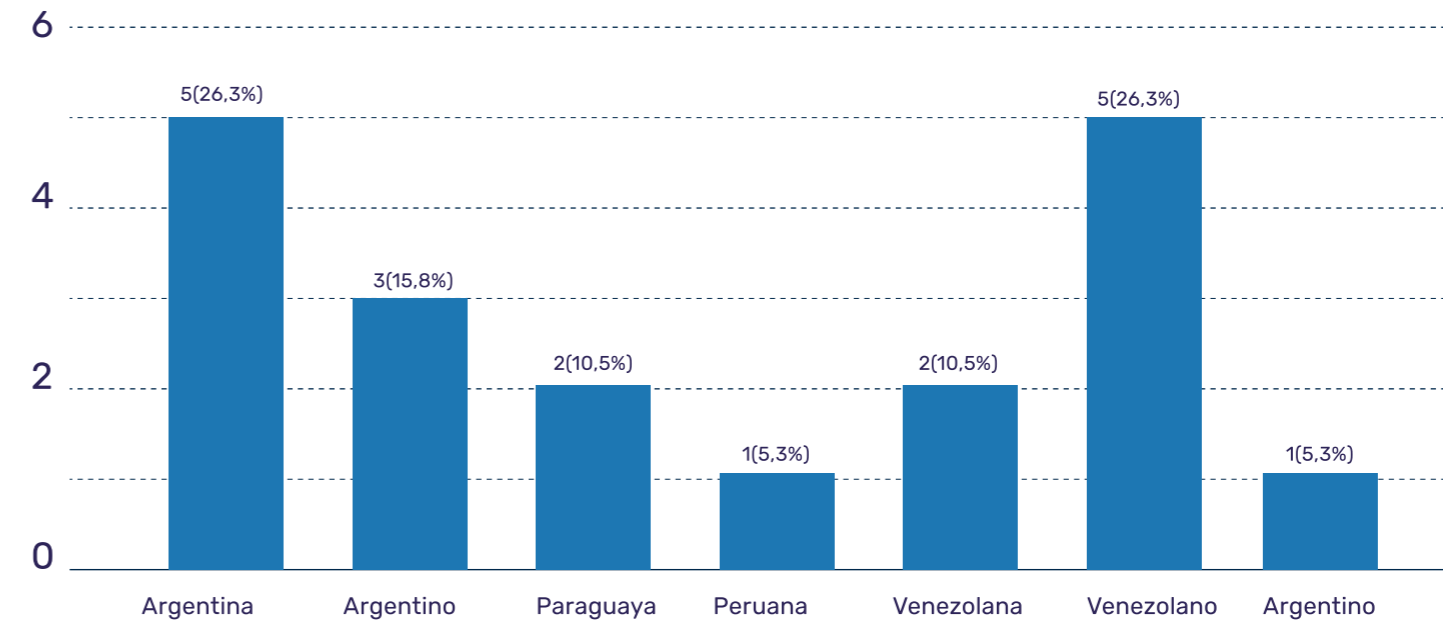
¿Trabaja en el barrio donde vive?

19 respuestas



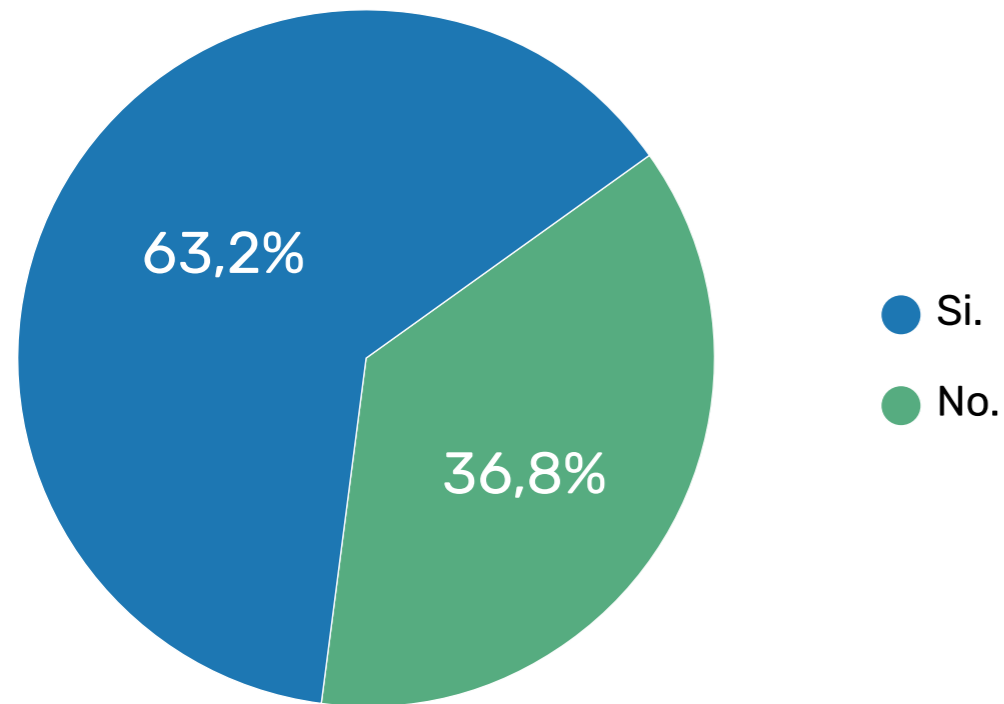
Nacionalidad

19 respuestas



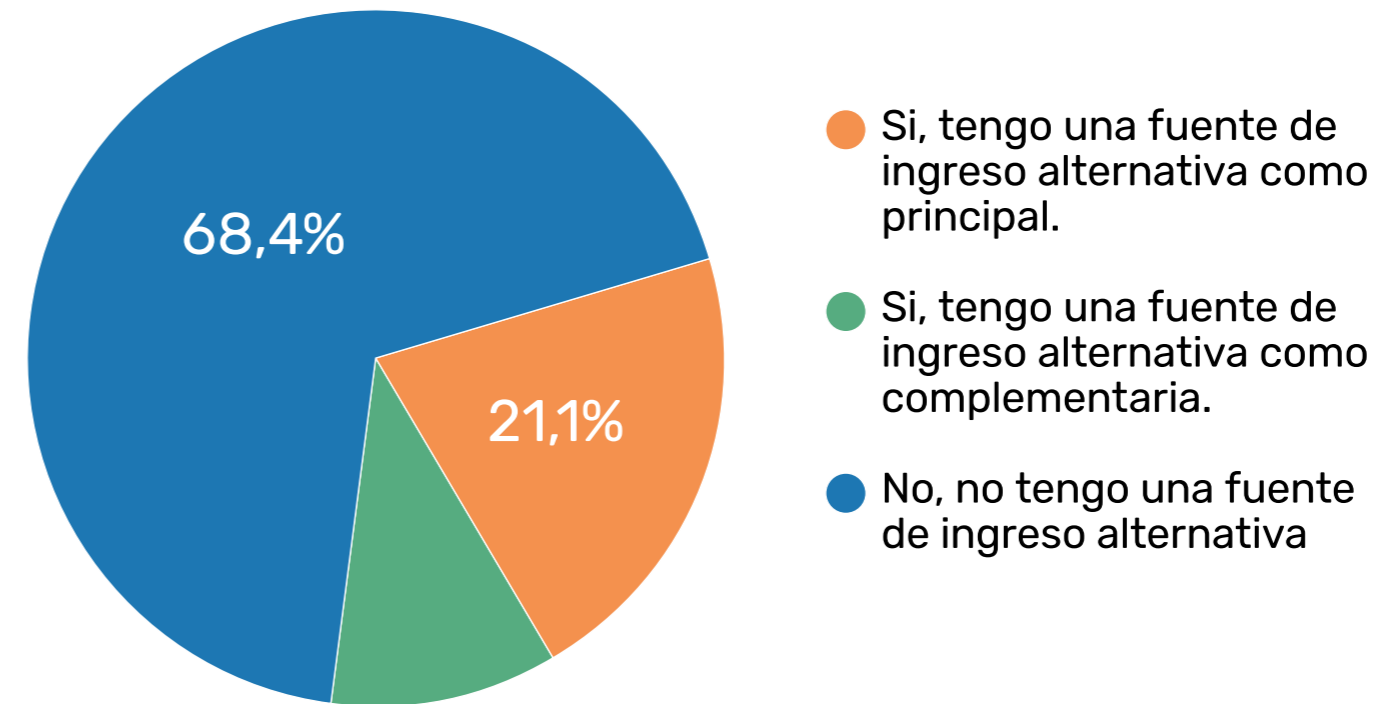
¿Usa más de una plataforma para obtener ingresos?

19 respuestas



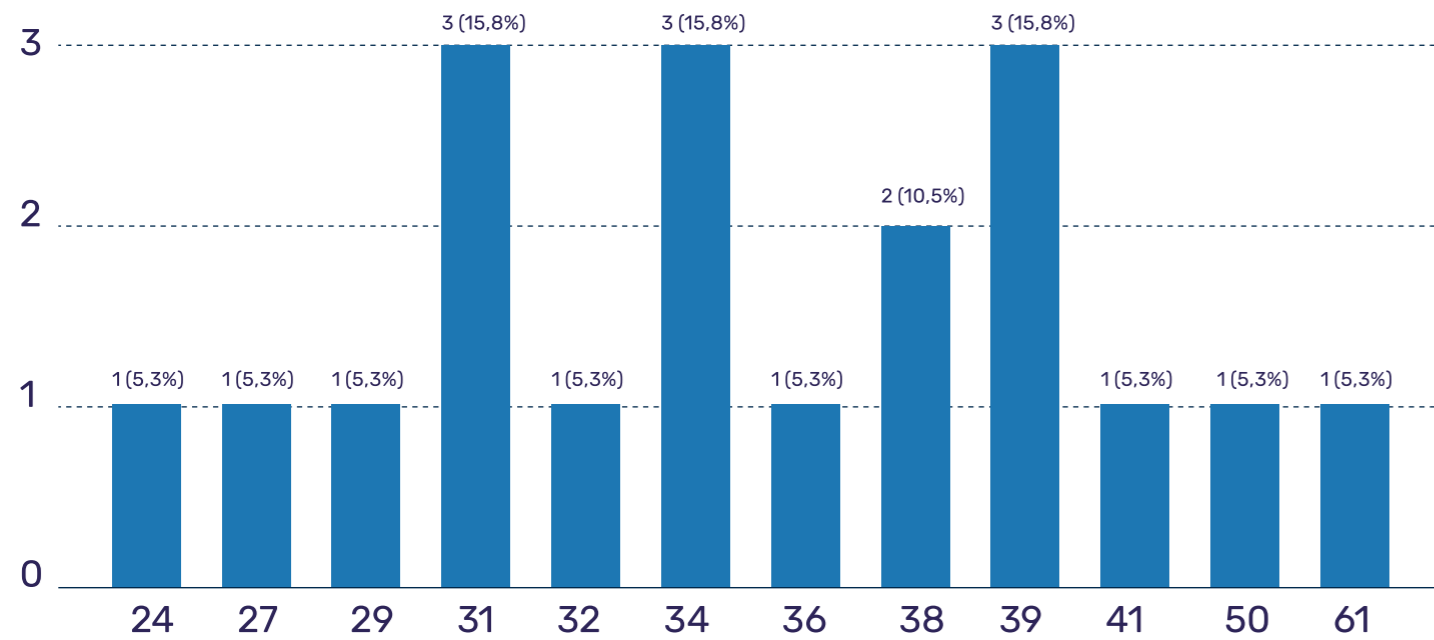
¿Tiene otra fuente de ingreso alternativa a la plataforma? ¿Esa fuente de ingreso alternativa es principal o complementaria?

19 respuestas



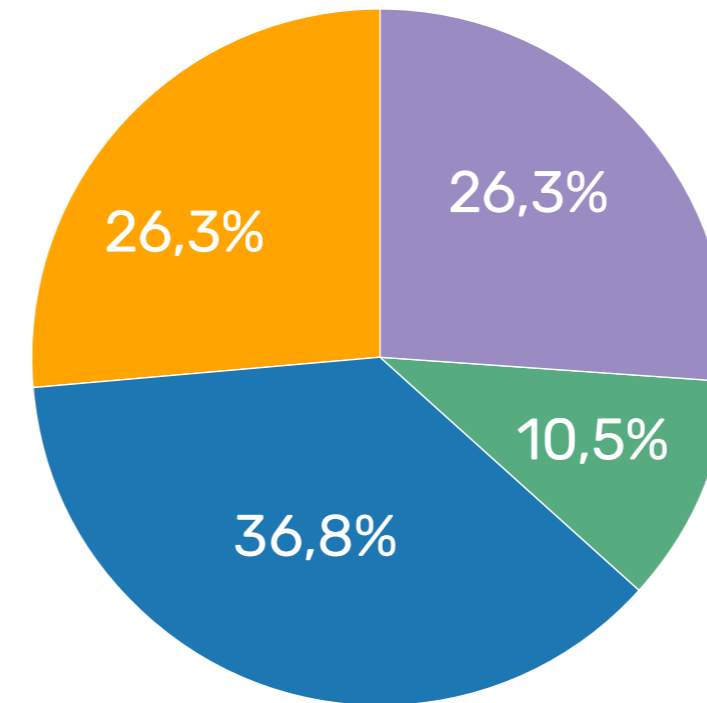
¿Cuántas horas de trabajo semanales dedica a la plataforma?

19 respuestas



Promedio de ingreso mensual total:

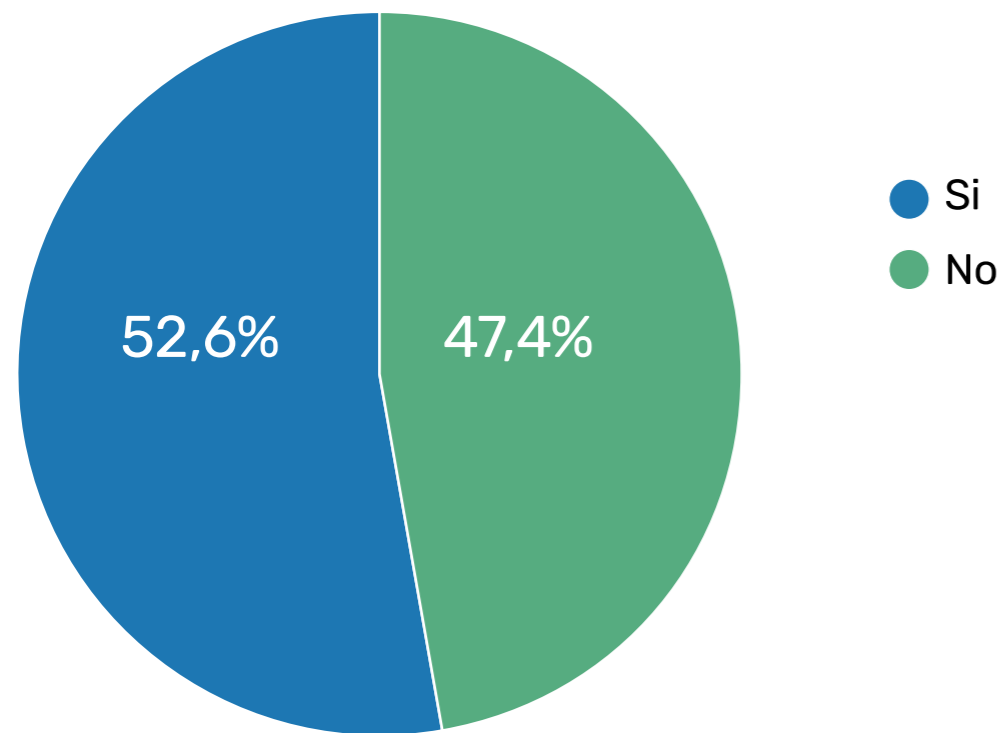
19 respuestas



- Menos de \$84.500
- Alrededor de \$84.500
- Supera el monto de \$1000.000
- Supera el monto de 150.000

¿Es el único sostén de la familia?

19 respuestas



¿Qué vehículo usa para trabajar? ¿El vehículo es propio o alquilado?

19 respuestas

