



Trabajo y sociedad

ISSN: 1514-6871

Universidad Nacional de Santiago del Estero. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Instituto de Estudios para el desarrollo Social (INDES)

BALLESTRIN, Juan Bautista

Trabajo y alienación en plataformas de reparto: libertad, dinero, culpa y aburrimiento

Trabajo y sociedad, vol. 25, núm. 42, 2024, Enero-Junio, pp. 345-366

Universidad Nacional de Santiago del Estero. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Instituto de Estudios para el desarrollo Social (INDES)

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=387376812012>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

UNEN redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



## **Trabajo y Sociedad**

*Sociología del trabajo - Estudios culturales - Narrativas sociológicas y literarias*

Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas (Caicyt-Conicet)

Nº 42, Vol. XXV, Verano 2024, Santiago del Estero, Argentina

ISSN 1514-6871 - [www.unse.edu.ar/trabajosociedad](http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad)



### **Trabajo y alienación en plataformas de reparto: libertad, dinero, culpa y aburrimiento**

**Work and Alienation in Delivery Platforms: Freedom, Money, Guilt and Boredom**

**Trabalho e alienação em plataformas de entrega: liberdade, dinheiro, culpa e tédio**

**Juan Bautista BALLESTRIN \***

Recibido: 12.08.23

Recibido con modificaciones: 31.10.23

Aprobado: 07.12.23



#### **RESUMEN**

En el artículo se analiza un proceso de alienación derivado de la actividad en plataformas de reparto. A partir de una investigación cualitativa desarrollada junto a repartidores de Rappi y Pedidos Ya en la Ciudad de Buenos Aires, la misma observa el cruce entre trabajo y subjetividad, puntualizando sufrimientos que indican una imposibilidad de conducción autónoma de la propia voluntad. Aquí se demuestra que los trabajadores padecen las afecciones de la culpa y el aburrimiento cuando no trabajan, y se entiende su aparición por la relevancia que posee el dinero en este empleo. En un entramado sutil con cierta experiencia de libertad temporal, el pago por pieza cristaliza poderes coercitivos que derivan en padecimientos en los momentos de no trabajo, los cuales son elocuentes de aquella carencia de autonomía resultante del esquema de trabajo de las plataformas de reparto. Esta crítica sociológica a empresas clave del capitalismo de plataformas procura fundamentar un abordaje que demuestre cómo aquellas no otorgan libertad a los trabajadores, sin negar sus experiencias efectivas de libertad, sino aceptándolas y rastreándolas en los efectos personales adversos que demuestran inmanentemente su negación.

**Palabras clave:** Plataformas; Trabajo; Alienación; Autonomía; Dinero

#### **ABSTRACT**

The article analyses a process of alienation derived from working for delivery platforms. Based on qualitative research carried out with Rappi and Pedidos Ya delivery drivers in the city of Buenos Aires, it is an observation of the intersection between work and subjectivity, highlighting the sufferings that indicate the impossibility of autonomously conducting one's own will. Here it is shown that workers suffer from guilt and boredom when they are not working, which is understandable considering the importance of money within this occupation. In a rather subtle interweaving with some experience of time freedom, the piece rate payment crystallizes coercive

---

\* Licenciado en Sociología por la Universidad de Buenos Aires (UBA). Becario doctoral del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), con sede de trabajo en Instituto de Investigaciones Gino Germani (IIGG). Correo: [juanballestrin@outlook.com](mailto:juanballestrin@outlook.com)

powers that result in suffering during non-working hours, revealing the lack of autonomy created by the work scheme of delivery platforms. This sociological critique of companies that are key to platform capitalism seeks to substantiate an approach that demonstrates how they do not grant freedom to workers, not by denying their actual experiences of freedom, but by accepting them and tracing them back to the adverse personal effects that immanently show that they are denied.

**Key Words:** Platforms; Work; Alienation; Autonomy; Money

## RESUMO

O artigo analisa um processo de alienação derivado da atividade em plataformas de entrega. Com base em pesquisa qualitativa realizada com motoristas de entrega da Rappi e da Pedidos Ya na cidade de Buenos Aires, considera-se a interseção entre trabalho e subjetividade, destacando sofrimentos que indicam uma impossibilidade de conduzir autonomamente a própria vontade. Aqui é mostrado que os trabalhadores sofrem de culpa e tédio quando não estão trabalhando, e a sua ocorrência é entendida pela relevância do dinheiro neste emprego. Num sutil entrelaçamento com uma certa experiência de liberdade de tempo, o pagamento por peça cristaliza poderes coercivos que resultam em sofrimento nos momentos de não-trabalho, os quais evidenciam afalta de autonomia resultante do esquema de trabalho das plataformas de entrega. Esta crítica sociológica de empresas-chave do capitalismo de plataformas procura fornecer uma base para uma abordagem que demonstre como elas não concedem liberdade aos trabalhadores, sem negar as suas experiências reais de liberdade, mas antes aceitando-as e remetendo-as para os efeitos pessoais adversos que demonstram imanentemente a sua negação.

**Palavras-chave:** Plataformas; Trabalho; Alienação; Autonomia; Dinheiro

## SUMARIO

1 Introducción. 2 Las plataformas de reparto en el capitalismo de plataformas. 2.1 Plataformas de reparto: gestión algorítmica, dinero, libertad y configuración del tiempo. 3 El concepto de alienación: de la formulación clásica de Marx a sus relecturas actuales. 3.1 Escollo y reformulación del concepto de alienación. 3.2 El aburrimiento como manifestación empírica de alienación. 4 Metodología. 5 Análisis de material empírico. 5.1 Libertad, tiempo y dinero. 5.2 Dinero, culpa y aburrimiento. 6 Conclusiones. 7 Bibliografía.

\*\*\*\*\*

## 1. Introducción<sup>1</sup>

En términos laborales, el de plataformas es un capitalismo que conjuga una serie de elementos estructurales, ideológicos y técnicos, produce ciertos efectos personales y convoca a un tipo de crítica particular. Quienes lo caracterizan (Palermo, *et al*, 2020; Zukerfeld, 2020), señalan la conjunción entre componentes tecnológicos (la gestión algorítmica de la división del trabajo), ideológicos (la interpelación a vincular actividad laboral con ideales de autonomía o libertad) y cierta dimensión estructural, expresada en el mantenimiento y continua profundización de la precariedad (trabajar sin derechos, protecciones ni seguridades mínimas) para multitudes de trabajadores de la sociedad contemporánea. Sobre esta base, el artículo plantea que estos esquemas tienen consecuencias subjetivas que pueden ser conceptualizables mediante la noción de “alienación”, una relación hostil y carente de autonomía con respecto a sí mismo/a y al mundo circundante (Jaeggi, 2014; Rosa, 2019). Es mediante este enfoque que la sociología del trabajo puede ampliar su mirada sobre el devenir socioeconómico actual, dirigiendo una “crítica ética” a los sufrimientos que genera una modulación clave de la explotación del capital, en la que la dimensión ética de la libertad juega un papel preponderante (Gros, 2019).

Este escrito presenta resultados de una investigación cualitativa sobre el cruce entre trabajo y subjetividad en plataformas de reparto, tomando por objeto a los trabajadores de Rappi y

---

<sup>1</sup> Las traducciones del inglés y portugués al español pertenecen al autor. Los subrayados en las citas pertenecen siempre al original. El presente artículo contó con el invaluable apoyo de Mariano Caputo, a quien se extiende un genuino agradecimiento por las lecturas, comentarios y discusiones brindadas.

Pedidos Ya, entrevistados en la Ciudad de Buenos Aires entre 2019 y 2023. De manera novedosa, aquí se trata de concebir sus procesos de alienación: los repartidores participan de afecciones negativas cuando deciden no trabajar. A nuestro modo de ver, su aparición se explica por la relevancia que adquiere el lucro monetario en este empleo, plenamente individualizado en cada repartidor/a: la estructura del pago por pieza somete a depender en gran medida de sí mismo/a para obtener una ganancia. Esto produce que el tiempo en que se decidió no trabajar pueda derivar en un entendimiento de pérdida de dinero, apareciendo pues afecciones ligadas al aburrimiento, el tedio, la culpa y el arrepentimiento en esos momentos. El artículo plantea que son estas afecciones las que configuran procesos de “alienación”, es decir, imposibilidades de desarrollar conducciones vitales cargadas de grados suficientes de “autonomía” (su contraconcepto) (Jaeggi, 2014).

Nuestra opción por un enfoque sobre la “alienación” se debe a que la categoría está siendo recuperada por los representantes actuales de la “teoría crítica de la sociedad” (Gros, 2019; Jaeggi, 2014; Rosa, 2019), en una operación conceptual que pretende quitarle los esencialismos que trae aparejada la formulación filosófico-sociológica clásica de Marx (2015), lo cual se presenta no menos novedoso que provechoso para un proceder sociológico crítico de nuestras sociedades. Curiosamente, “alienación”, en tanto modo incorrecto o negativo de relación de sí y con el mundo, se contrapone a “autonomía” (Jaeggi, 2014), siendo esta segunda categoría (manipulada como signo, como discurso, pero fundamentalmente como práctica) una particularmente difundida en nuestras esferas laborales, lo cual permite enfocar y criticar de manera directa y teóricamente informada los grados de autonomía o libertad de los que goza la clase trabajadora contemporánea.

El artículo se organiza de la siguiente manera. En el apartado 2 realizamos una introducción a los procesos económico-técnicos que explican el despliegue de las plataformas de trabajo y señalamos las características esenciales de las de reparto, brindando detalles sobre los esquemas ideológicos, laborales y temporales que permiten fundamentar nuestro planteo y desplegar los resultados de esta investigación. En el apartado 3 se desarrolla una lectura pormenorizada de los conceptos teóricos que se ponen en juego en el escrito, vinculados todos a la noción de “alienación” y que funcionan como lentes para aproximarse a la dimensión empírica del presente trabajo. El apartado 4 contiene la metodología cualitativa que orienta la investigación, mientras que el 5 presenta partes del material empírico recolectado y su interpretación a la luz de las categorías desarrolladas previamente. El artículo cierra con reflexiones conclusivas en el apartado número 6.

## **2. Las plataformas de reparto en el marco del capitalismo de plataformas**

Las características principales de las reformas productivas neoliberales, entre las que se cuenta la remoción de derechos laborales, la tercerización, la desregulación horaria de la jornada de trabajo y la informatización continua del control (Antunes, 2005; Sennett, 2000), se presentan como los antecedentes principales del “capitalismo de plataformas” (Míguez y Filipetto, 2021). Pero explica también su despliegue el avance de las tecnologías de la comunicación y de la información, en la medida en que generan una nueva materia prima: el dato (Srnicek, 2018). Esta unidad digitalizada de información económica tiene usos tanto operativos como comerciales. Por un lado, sirve a los fines de una automatización algorítmica de la división y control del trabajo. Por el otro, faculta a las empresas de un conocimiento más profundo de las fluctuaciones de la demanda, lo cual permite perfeccionar la producción. Por este motivo, a su vez, los datos tienen valor de mercado, siendo mercancías ampliamente comercializables entre agentes corporativos en la economía contemporánea.

El contexto general en que se desenvuelve el capitalismo de plataformas es en el de un mundo del trabajo crecientemente polarizado, en el que una parte minoritaria de la clase trabajadora accede a labores informacionales de alta calificación, mientras que la gran mayoría accede a trabajos en servicios de baja calificación con escasos beneficios y protecciones laborales (Zukerfeld, 2020). Es sobre esta base que se observa cierta “plataformización del trabajo” (Grohmann, 2020). Según el estudio citado, el concepto designa la dependencia creciente en que se encuentra la clase trabajadora contemporánea respecto a las plataformas. Si bien estas promueven modelos laborales ampliamente precarios, en los que los contratos y derechos básicos

escasean, es también cierto que en estos los horarios y honorarios están desregulados, siendo las y los trabajadores comandados y vigilados menos por personas que por sistemas informáticos. Estas novedades en la producción y el control dialogan estrechamente con dimensiones ideológicas del trabajo en plataformas, en que se capta mano de obra bajo la promesa de autonomía laboral, flexibilidad horaria, dinero rápido y libertad en general (Palermo *et al*, 2020).

En términos amplios, una plataforma es una infraestructura digital que modula interacciones posibles entre diversos perfiles en una red virtual a través de la recolección, procesamiento, monetización y circulación de datos digitales (Poel *et al*, 2019). Tomando a menudo la forma de una aplicación para dispositivos virtuales, existe un arco amplísimo de plataformas que se presentan con relevancia creciente en la vida social, económica y política de las sociedades actuales (Zuckerfeld, 2020).

En términos particulares, una plataforma de reparto es una empresa que lo único que posee es el control sobre un software para smartphones que conecta diferentes perfiles que intercambian dinero por mercancías: clientes, restaurantes y repartidores se reúnen en ellas con ese solo objetivo. A la vez que su financiación depende fuertemente de capitales de riesgo, este tipo de plataforma captura rentas por la explotación a la que someten tanto a restaurantes como a repartidores, principalmente a estas y estos últimos (Srnicek, 2021). En rigor, les trabajadores de las plataformas de reparto son categorizadas como sus “contratistas independientes”, de manera que no poseen ningún derecho básico como aguinaldo y vacaciones pagas, representación gremial, protección contra accidentes y de elementos de trabajo, entre otros. Se trata de un modelo “hipertercerizado” (Srnicek, 2018, p. 72), en el que les propios trabajadores aportan y mantienen los elementos necesarios para la prestación del servicio (medios de transporte, celulares, planes de datos, combustible, etc.). Cabe destacar que las plataformas abonan a la fuerza de trabajo por delivery completado y no por tiempo de trabajo. Por último, estas permiten que les trabajadores seleccionen días y horarios en que estarán disponibles para prestar sus servicios, aunque dicha selección depende del puesto en que se está ubicado en los rankings de la plataforma: un ranking alto otorga ventaja a la hora de seleccionar el propio turno de trabajo, y un ranking más bajo lo contrario (Darricades y Fernández Massi, 2021).

El despliegue de las plataformas de reparto constituye un proceso ampliamente atendido en el contexto de la sociología del trabajo. Solo en términos locales existe una multiplicidad de aproximaciones a las plataformas Rappi y Pedidos Ya, las principales de la Ciudad de Buenos Aires. Por un lado, aparecen enfoques sobre el sentido explotador de este empleo, en el que la fuerza de trabajo provee medios de producción pero con nulas oportunidades de negociar las tarifas por las que se trabaja, lo cual configura un fuerte proceso de “desresponsabilización” laboral por parte del capital (Diana Menéndez, 2019), dialogando así con la desatención de aspectos estructurales por parte de las plataformas (hostilidad climática, escaso acceso a sanitarios, situaciones de peligro e inseguridad, etc.) que se derivan de una actividad que se realiza exclusivamente en la calle (Negri, 2019). Por el otro, existen enfoques que analizan su carácter inmaterial, en tanto requieren que les repartidores desplieguen conocimientos y cogniciones dirigidas a la resolución de múltiples situaciones imprevistas, que aprendan a insertarse en redes de trabajadores que colaboren en la búsqueda de soluciones, desplegando asimismo un manejo fluido de aplicaciones móviles e interfaces virtuales necesarias para completar las tareas, entre otras (Fagioli, 2022). Por último, existen relevamientos sobre el modo en que les repartidores conjugan sus múltiples tiempos vitales, repartidos justamente entre el trabajo, el cuidado de sí y de otros, el estudio, el ocio, etc., señalando los sentidos, paradojas y consecuencias personales que produce dicha conjugación, realizada en el marco de una autonomía horaria relativamente mayor a la observada en el marco de trabajos con horarios más firmemente establecidos (Darricades y Fernández Massi, 2021).

Como podrá apreciarse, el enfoque del presente artículo difiere sensiblemente de los mencionados previamente, con los cuales anhelamos entrar en diálogo en futuras intervenciones. Por lo pronto, nos parece necesario realizar una serie de lecturas y reconstrucciones que permita mostrar la mirada y los alcances del propio, para lo cual invitamos a que nos acompañen a les lectores.

## 2.1. Plataformas de reparto: gestión algorítmica, dinero, libertad y configuración del tiempo

Como recordarán, las plataformas de reparto gestionan la producción mediante algoritmos, es decir, conjuntos automatizados de instrucciones que transforman datos en resultados deseados (Diana Menéndez, 2019). La gestión algorítmica abarca una multiplicidad de funciones productivas, a las cuales podemos dividir teóricamente en dos, aunque en la práctica se den de manera entrelazada. En primer lugar, se trata de funciones de control de la fuerza de trabajo. Según Haidar *et al* (2020), los sistemas informáticos de las plataformas ejecutan un rastreo permanente del comportamiento de los repartidores, a través del cual conocen quienes y hace cuánto tiempo están conectados a la aplicación y qué medio de transporte están utilizando. Además, los algoritmos configuran una evaluación constante del rendimiento de los repartidores, a través del cual cuantifican las tareas realizadas durante una o varias jornadas de trabajo, su temporalidad, y las evaluaciones de los clientes (de 1 a 5) sobre el servicio prestado. Es esta cuantificación la que deriva en la construcción de aquellos rankings laborales, en el que el ascenso redundante en beneficios monetarios (ganar más por pedido realizado) y temporales, permitiendo o no reservar los turnos de trabajo más rentables (p.ej., fines de semana en la noche, donde suele haber más demanda del servicio ofertado). Sobre la base de todas estas métricas, quien no alcance ciertos rendimientos esperados (pero escasamente especificados) por parte de las empresas, corre el riesgo de ser suspendido temporal o definitivamente de la plataforma (Haidar, *et al*, 2020). Según esto, vemos una automatización algorítmica del control obrero en el proceso productivo, en el que se informatizan las funciones punitivas del capital.

Pero por otro lado, la gestión algorítmica realiza funciones operativas: los algoritmos de Deliveroo, Glovo, Rappi, etc. captan la solicitud del cliente de determinada mercancía y notifican al restaurante y al repartidor, otorgándole a este último instrucciones sobre el punto de recogida y el punto de entrega. Se trata de una fuerte automatización de la división del trabajo, digitalizándose las operaciones organizacionales otrora realizadas por un “supervisor” (Cant, 2020), siendo aquí que aparece un problema esencial para las empresas. Según la “investigación obrera” del británico Callum Cant (2020), es esta eliminación de la supervisión en sus funciones operativas (reemplazadas por sistemas de notificaciones en smartphones) la que hace desaparecer a la figura humana que exige al/a trabajador/a dar su máximo esfuerzo durante la jornada de trabajo. Se trata, pues, del problema de la “intensificación laboral” (p. 51), es decir, de cómo hacer que los repartidores brinden su máximo esfuerzo. Según el autor, su posible solución se remite a una única variable: la estructura del pago por pieza, lo cual significa que si desean obtener una ganancia, los trabajadores deben completar cada delivery para obtenerla. En este marco, es de central importancia señalar que las plataformas, al instalarse en determinada ciudad, comienzan abonando a la fuerza de trabajo por tiempo y no por pieza de trabajo (Haidar, *et al*, 2020). Esto les asegura atraer y consolidar a la fuerza laboral, hasta que el servicio ofertado se vuelve una norma entre el público consumidor. Sin embargo, el pago por tiempo se demuestra ineficiente a ojos de la empresa, dado que los algoritmos, como señala nuevamente Cant (2020), no son “supervisores muy estrictos” (p. 51), es decir, no tienen capacidad de hacer cumplir todos los pedidos demandados, mucho menos a velocidad considerable. A diferencia de un ser humano que ejerce un poder coercitivo interpersonal, los algoritmos solo pueden enviar notificaciones móviles más fácilmente eludibles. Es por este motivo que las plataformas introducen el pago por pieza de trabajo, produciendo una mucho más eficiente “intensificación laboral”, de la que se deriva el hecho de que el proceso de trabajo se torne “crecientemente acelerado” (p. 52). A nuestro modo de ver, queda con esto demostrado que esta faceta de la gestión algorítmica en plataformas de reparto tiene en el pago por pieza a su complemento necesario en términos capitalistas. Es decir, para obtener plusvalor del proceso productivo que ejecutan, y dado el tipo de tecnología implementada en la división del trabajo, requieren de medios monetarios para lograr una intensificación laboral que provea de manera eficiente el servicio ofertado al público consumidor.

De resultas, la relevancia del dinero para la gestión algorítmica no podría ser mayor. En términos operativos, aquel asegura la realización (incluso acelerada) de la producción mediante el pago por pieza. En términos de control, por otro lado, el dinero aparece como una variable sino única, por lo menos esencial de su ejecución. A nuestro modo de ver, los constreñimientos

capitalistas a la fuerza de trabajo giran en torno suyo de manera principal: los “bajos” o “malos” rendimientos (trabajar con relativa lentitud, no aceptar pedidos, no trabajar los fines de semana, etc.) pueden derivar en descensos en los rankings, es decir, en menores ingresos por pedido completado, o en la incapacidad de trabajar en los turnos más rentables; o, lisa y llanamente, en la suspensión, esto es, en un cese de la posibilidad de obtención de ganancia. En resumen, sin las funciones esenciales que presta el dinero, la dimensión técnica de la gestión algorítmica de las plataformas de reparto demuestra grados de insuficiencia en términos capitalistas. Es por este motivo que aquí privilegiamos un enfoque que rastree al dinero en los efectos personales con que afecta a quien trabaja en estas empresas.

Curiosamente, como veremos, estos efectos se entraman con otra dimensión ampliamente atendida por la sociología del trabajo. Nos referimos a la cuestión de la “libertad” que prometen o proveen estas empresas al trabajar para ellas. En primer orden, se trata de una apelación discursiva a “ser tu propio jefe”, es decir, a trabajar sin patrones y en plena dependencia de sí mismo. Nicolás Diana Menéndez (2019), por ejemplo, analizó tempranamente estas interpelaciones en las páginas web de las principales plataformas de reparto que operaban en Argentina en 2019. Así, muestra cómo la colombiana Rappi y la catalana Glovo se lanzan a la captura de mano de obra mediante una serie de discursos que apelan a valores cercanos a la libertad (pero también al dinero):

“Actívate cuando quieras: ¿Querés ser tu propio jefe? En Rappi manejas tu tiempo y sacas provecho de él, puedes conectarse a la hora que quieras y sin dejar de compartir con tu familia y amigos. Ingresos económicos: Tu ganancia se establece por cada entrega, más propina” ([www.soyrappi.com](http://www.soyrappi.com), recuperado de Diana Menéndez, 2019, p. 50).

“Tu compensación: lo que ganas por pedido depende de tu experiencia y calificaciones. Repárti cuando quieras: Colaborá como autónomo con total libertad. Elegí donde te conectás y qué pedidos aceptás” (<https://glovoapp.com/es/glovers>, recuperado de Diana Menéndez, 2019, p. 51).

Como vemos, la oferta de cierta experiencia de libertad respecto al trabajo se presenta con total relevancia en la estrategia discursiva de estas empresas, siendo por este motivo que algunas investigaciones han procurado rastrearla, tanto para confirmarla como para desmentirla. Por caso, a partir del análisis de Cant (2020), auscultamos la aparición de una primera experiencia de libertad, tematizada por el autor en términos intersubjetivos. Para comprenderla, comencemos señalando que, según este, en el trabajo como repartidor “tienes que estar fuera todo el día, moviéndote constantemente, y nunca te llama un jefe para cubrir un turno de cierre con pocas horas de antelación” (p. 84). Sobre esta base, aquí se postula que “en el trabajo había una sensación de autonomía e independencia que no era del todo ilusoria” (p. 84). Su aparición, sin embargo, se debe a una consecuencia que se deriva de la ya analizada gestión algorítmica, en la que esta elimina a la figura de supervisión. Cant analiza esta consecuencia con cierto grado de detalle:

“Cuando empecé a trabajar en Deliveroo, algo se me hizo evidente: era genial no tener un supervisor. No había nadie respirándome en la nuca, diciéndome que me apresure, que haga esto y lo otro. [...] La relación interpersonal entre trabajador y supervisor es a menudo una de las más tensas en cualquier lugar de trabajo. Ellos son la persona que te hace la vida más dura, todos los días; la persona que te inhibe de tomarte pausas más largas, que te cambia los turnos, que te dice que seas más productivo, que te hace llenar papeleo burocrático, etcétera. En Deliveroo me sentí libre de ello” (Cant, 2020, p. 43).

De la cita se desprende que existe cierta experiencia de libertad que se deriva de la eliminación del sujeto humano que oficia las tareas de control, al ser reemplazadas estas por mecanismos informáticos. Esta experiencia es también tematizada en otra “investigación obrera” de la empresa Deliveroo, esta vez coordinada por Jaime Woodcock (2021). Según el autor, la gestión algorítmica no logra mitigar un sentimiento de libertad de los propios trabajadores, al no tener nadie que les controle físicamente, de manera que quienes se juntan y entablan relaciones

sociales son capaces también de defenestrar a la empresa para la que trabajan. Es en este sentido que el autor recupera la voz de un trabajador, que relata cabalmente este sentimiento y sus causas:

“Como explicó Fred, trabajar en Deliveroo es ‘en verdad un trabajo basura razonable [*reasonable shit job*] porque esa ilusión de libertad es muy fuerte, tipo te sentís tu propio jefe, porque podemos juntarnos y hablar mierda de Deliveroo todo lo que queramos’ porque ‘no tenés tipo ese espectáculo de autoridad’ [*spectacle of authority*]” (Woodcock, 2021, p. 314. Traducción modificada).

Como vemos, la ausencia de supervisores físicos deriva, en este caso, en la libertad de decir lo que se desea respecto del trabajo precario del que se forma parte. De conjunto, estas libertades intersubjetivas aparecen como efectos de la gestión algorítmica y sus mecanismos informáticos de control. Pero siendo el caso que estos también ejecutan vigilancia, deben principalmente su eficacia a otorgar o denegar (mayores o menores) ganancias monetarias, y no a estar supervisando de manera física al sujeto trabajador.

En términos más generales, un análisis de estas experiencias revela que la gestión algorítmica y el pago por pieza expresan un fuerte proceso de interiorización de las exigencias laborales (Laval y Dardot, 2015). En las plataformas de reparto no se tiene un sentimiento de deber respecto a otra persona con la cual se pactan relaciones laborales, como es el caso de vínculos de trabajo más tradicionales (a pesar del tipo de relación, buena o mala, que se tenga con la contraparte). En cambio, aquí el deber del trabajo recae entero en las y los repartidores, de manera que las mayores obligaciones giran en torno de sí mismo/a y del dinero: mientras se completan los deliveries en tiempo y forma para obtener una ganancia, se mantienen los rankings altos y no se rechazan pedidos para seguir ganando la mayor cantidad posible de dinero. Entretanto, en la realización de estas tareas, se tiene cierto sentimiento de libertad, esto es, se depende de sí en el desdibujamiento (e interiorización) de la figura de autoridad que se deriva del cara a cara con una aplicación que quita o brinda los medios de reproducción de la existencia.

Sin embargo, a nuestro modo de ver, la libertad intersubjetiva y la interiorización de la exigencia que se desprende de la gestión algorítmica no agota la posibilidad de experimentar cierta autonomía en este empleo. Esta aparece también vinculada a dimensiones temporales, siendo estas en las que enfatizamos en el presente artículo. Como vimos, las y los repartidores deben reservar turnos de reparto con cierta antelación, lo cual les permite diagramar con cierta libertad sus jornadas laborales (Darricades y Fernández Massi, 2021). Además, las plataformas habilitan la chance de cancelar dichos turnos, ante el surgimiento de eventualidades, o por el simple deseo de no trabajar en el turno reservado. Se trata de otra forma de incorporación de la exigencia, en esta suerte de autonomía vincular respecto al capital, contra el cual no se sienten sentimientos de deber, siendo que estos se experimentan solo con relación a uno/a mismo/a y al dinero. En otras palabras, en términos temporales, la decisión entre trabajar o no vuelve a recaer en los repartidores, enfrentándose estos con dos opciones elementales: ganar dinero o no ganarlo. Lo que quisiéramos analizar en detalle en este artículo es cómo se experimenta esta situación y qué consecuencias trae en quien participa de ella. Para tales fines, es necesario realizar una breve reconstrucción de los parámetros temporales en que se realiza este empleo, por medio de lecturas que fundamentan la importancia de los hallazgos que presentamos luego.

En una investigación cuantitativa, Julieta Haidar (2020) organiza una encuesta a 401 repartidores, a quienes se les ofrece responder una pregunta abierta, en la que deben mencionar tres aspectos positivos del trabajo. De manera sorprendente, el 74% responde la “flexibilidad en relación con el manejo de los horarios laborales”, el 45% “la autonomía del trabajo en general (las menciones refieren a ‘ser tu propio jefe’)”, y casi un tercio a la posibilidad de “poder acceder de manera inmediata, casi sin requisitos, a este empleo” (pp. 63-64). Como vemos, tiempo, libertad y dinero (rápido) son tres dimensiones positivas clave para los trabajadores, siendo necesario indagarlas en sus relaciones.

Retomando, a ojos de Haidar (2020), existen ciertos datos de esta encuesta que ponen en cuestión las primeras dos afirmaciones (flexibilidad en el manejo del tiempo y autonomía en general), dado que las y los repartidores muestran un esquema horario muy regular: tres cuartas partes de ellos trabajan seis días a la semana, y el 80% trabaja 33 horas durante los días de semana

y 15 durante los fines de semana, lo cual configura un total de 48 horas semanales en promedio. Como decíamos, esta evidencia le señala a la investigadora una contradicción con las representaciones sobre la “flexibilidad horaria” y la “autonomía en general”:

La configuración de la organización y control del proceso de trabajo se expresa, en parte, en las respuestas referidas a la organización de las jornadas laborales, que lejos de presentar rasgos de dispersión, como cabría esperar de decisiones individuales, forman parte de un patrón (Haidar, 2020, p. 41).

Como se observa en la cita, la autora sostiene que los patrones horarios encontrados en la encuesta afirman que existe una configuración laboral y un control temporal efectivos de los trabajadores por parte de las empresas, lo cual pone en cuestión el hecho de que los primeros tengan algún tipo de libertad respecto al trabajo. En palabras de Haidar (2020), no hay “dispersión”, ergo no hay “decisiones individuales” (p. 41). Esta ambivalencia se presenta como una de las cuestiones subjetivas más interesantes del trabajo que estamos analizando.

En efecto, con una paradoja similar se encuentra la investigación de María Darricades y Mariana Fernández Massi (2021), en la que se realiza un abordaje cualitativo junto a trabajadores de las mismas empresas en la Ciudad de Buenos Aires y en La Plata (Provincia de Buenos Aires). A partir de 15 entrevistas en profundidad, las autoras argumentan que, por un lado, las plataformas logran ejercer un control sobre el tiempo de trabajo de los repartidores a partir de una serie de mecanismos. Como fue señalado, los trabajadores de Rappi y Pedidos Ya deben reservar sus turnos de trabajo con cierta antelación, teniendo prioridad en la selección de los turnos aquellos que cuentan con rankings más altos en la plataforma. Esta selección suele estar estratificada, desde el punto de vista de quien trabaja, en torno a mejores y peores turnos: los primeros son los de los fines de semana (viernes, sábados y domingos) en la noche, luego los fines de semana al mediodía y a la tarde, seguidos por los de los días de semana en la noche, y terminados con los de los días de semana al mediodía y a la tarde. A ojos de las autoras, el sentido de esta estratificación obedece al parámetro de qué días y horarios son los más rentables para trabajar. Pero además, el hecho de no trabajar durante los fines de semana en la noche redonda en un descenso en los rankings, lo que deriva en una disminución de los ingresos percibidos. De esta suerte, los rankings son un mecanismo de control temporal que limitan la presunta autonomía de los trabajadores para autodeterminar sus tiempos de trabajo y, a la vez, se presentan como una explicación posible para comprender la formación de los patrones horarios que vimos en el párrafo previo.

Sin embargo, las autoras se enfrentan con la evidencia de que los repartidores entrevistados argumentan poseer cierto sentimiento de libertad temporal en su trabajo, lo cual es categorizado como “valoración positiva de la flexibilidad horaria” (p. 16). En efecto, existe determinado margen de autonomía temporal en este tipo de empleo: desde el punto de vista de los trabajadores, la misma posibilidad de seleccionar turnos es observada como otorgante de libertad, dado que permite articularla con otras actividades o elegir días en que no se trabajará, así como la chance de cancelar un turno ya tomado. En rigor, el hecho de poder articular el trabajo con otras actividades pareciera ser el contenido más fuerte de la valoración positiva de la flexibilidad horaria, y es sobre esta base que Darricades y Fernández Massi se preguntan “¿flexibilidad para qué?” (p. 18) y “¿flexibilidad a costa de qué?” (p. 20).

En torno del primer interrogante, el para qué de la flexibilidad se lee como posibilidad de articulación con otros trabajos remunerados o con estudios. En torno del segundo, la flexibilidad se obtiene a costa de, por un lado, no poder realizar trabajos domésticos como tareas de cuidado: esto se entiende a raíz de que los turnos de trabajo suelen coincidir con los horarios de las comidas, momentos en los que las labores domésticas son más necesarias. Por el otro, el hecho de deber trabajar los días de semana en la noche y los fines de semana al mediodía, a la tarde y/o a la noche (debido al ranking y debido a que son los turnos más rentables), inhibe a los repartidores de la capacidad de compartir tiempos ociosos con otros, dado que son justamente esos horarios cuando se suele dar este compartir ocioso del tiempo entre los seres sociales de la sociedad argentina contemporánea en particular. Sin embargo, en el texto que estamos recuperando, esta es la única referencia a la imposibilidad de goce ocioso por parte de los repartidores como consecuencia del trabajo en plataformas de reparto. ¿Existen otras instancias, sociales y subjetivas, que generen el

mismo resultado? Es decir, ¿podemos encontrar experiencias en las que la flexibilidad horaria derive en afecciones que impidan gozar de tiempos de ocio, dado que son tiempos que se terminan padeciendo por algún motivo, precisamente porque son horas en las que se podría estar ganando dinero? En caso de que sí, ¿no son estas experiencias elocuentes de cierta pérdida de autonomía personal, en la que la persona tiene impedidas sus capacidades de desear qué hacer con su tiempo de vida? Son estas preguntas las que pretendemos responder mediante nuestro abordaje teórico-empírico sobre los procesos de alienación que se derivan del trabajo en plataformas de reparto.

Antes de abordar la lectura teórica de la categoría de alienación, nos parece oportuno realizar un breve resumen de lo que se plantea en el presente subapartado. Hemos demostrado, en primer lugar, la función clave que desempeña el pago por pieza en las funciones operativas y de control de la gestión algorítmica. En segundo, la existencia de una interpelación a vincular trabajo y libertad en este empleo, analizando algunas formas que asume la libertad pero como experiencia: por un lado, en términos intersubjetivos (no se está comandado por una supervisión); por otro, en términos individuales (se interioriza el deber de trabajar, mientras no se depende de terceros en este registro); y por último, en términos temporales, en que se tiene flexibilidad en el manejo de los horarios de trabajo. Estas tres experiencias de libertad, habilitadas por la gestión algorítmica, tienen al dinero como su contrapartida crucial: el trabajador intensifica su trabajo para cobrar por delivery completado y mantener un ranking elevado para ganar lo más posible y no ser desactivado, mientras que decide entre salir a trabajar o no según el dinero que desee obtener (el deber más elemental en este empleo, desde que no es con otros que se pactan compromisos laborales). Es aquí donde nos preguntamos por los efectos que tendrá tanta relevancia del dinero en esta configuración del trabajo (en la que se combinan elementos muy novedosos [la gestión algorítmica] con otros muy antiguos [el pago por pieza]), queriendo indagar por cómo se experimentan los momentos de no trabajo, vinculando nuestro enfoque con el de Darricades y Fernández Massi (2021), quienes ya detectaron una imposibilidad de goce ocioso en el caso analizado. Será sobre esta base que veremos surgir los afectos del aburrimiento y el tedio entre repartidores, a los cuales también se vinculan los sentimientos de culpa y arrepentimiento, en los momentos de no trabajo. Son estos afectos los que configuran un proceso de alienación, y los cuales manifiestan una imposibilidad de desarrollo autónomo de la propia voluntad. Para fundamentar esta propuesta, debemos realizar un recorrido teórico que iniciamos en el próximo apartado.

### **3. El concepto de alienación: de la formulación clásica de Marx a sus relecturas actuales**

Nuestro interés por la noción de alienación responde a dos motivos. Por un lado, a que es una categoría que permite observar y realizar conexiones entre fenómenos subjetivos elocuentes de desarrollos patológicos de lo social, fundamentando la posibilidad de criticarlos (Vernik, 2019). Por el otro, a su renovada utilización por parte ciertos representantes contemporáneos fundamentales de la corriente académica denominada “teoría crítica de la sociedad” (Gros, 2019; Jaeggi, 2014; Rosa, 2019), la cuarta generación de la Escuela de Frankfurt, heredera de Axel Honneth y bisnieta de Max Horkheimer. En breve, aquí pretendemos mostrar esta renovación conceptual para mostrar un proceso de alienación que suscita el trabajo en plataformas de reparto. A tales fines, es necesario realizar cierto recorrido, que incluye una definición etimológica de “alienación”, su importancia en *Manuscritos económico-filosóficos* de Karl Marx (2015), sus déficits en este contexto y su relectura actual.

En principio, pues, de acuerdo con ciertas investigaciones etimológicas (Infranca, 2012; Schacht, 1970), el vocablo alienación proviene del término latino *alienatio*, un nombre que se deriva del verbo *alienare*, que indica el proceso de perder la propiedad sobre algo o que algo se vuelva ajeno para alguien. Según estas propuestas, alienación designa el estado final de la ocurrencia de ese proceso, en el que quien lo conduce y padece se ha despojado de algo que le pertenecía, con la consecuencia de que esa pérdida redunde en una sensación de extrañamiento, principalmente con relación a lo perdido. En esta línea, existen autores (Infranca y Vedda, 2012; Jaeggi, 2014; Schmitt, 2003) que señalan la importancia fundamental de este concepto en la obra de Marx, quien lo utiliza para destacar que la pérdida es la de una capacidad inmanente al ser humano y no un objeto de su propiedad. Además, el uso de la categoría tiene una connotación

abiertamente crítica respecto al estado de cosas que la produce, señalando el sentido negativo en que se encuentra quien la experimenta.

Según los estudios citados, la noción de alienación es fundamental en la teoría temprana del filósofo de Tréveris, aunque matizada tardíamente con la noción de explotación. En la medida en que la primera se interesa por designar de manera directa los efectos adversos que tiene la realización del trabajo bajo el imperio del modo de producción capitalista, aquí enfatizamos su lectura, dado que coincide con la preocupación esencial del presente escrito, el cual se interesa más por tales efectos que por el carácter explotador (y productor de plusvalor) del trabajo en plataformas de reparto.

Retomando, los autores recuperados coinciden en que, a ojos de Marx, el trabajo desplegado en el mundo empírico representa inicialmente la ocasión para objetivar ciertas capacidades hipotéticamente esenciales del ser humano: la de realizar una producción de manera libre y consciente, en la que el propio individuo comanda el proceso por medio de su voluntad, en una producción que se separa del yugo de la necesidad para convertirse en actividad autónoma, liberada de imperativos que no provengan de la naturaleza sobre la que el trabajo se ejecuta. Sin embargo, bajo la égida del capital, estas capacidades no logran desplegarse, de manera que observa Marx (2015) en este sistema de producción una distorsión del trabajo humano, configurando un múltiple proceso de alienación.

Como es conocido, aquí el clásico de las ciencias sociales sostiene que lo que el trabajador delega bajo el yugo del capital, lo que se deviene ajeno es, en primer lugar, el producto de su actividad, es decir, el valor de uso que se elabora en la producción, el cual es arrancado a su propio productor. En segundo lugar, lo que se vuelve extraño al trabajador es su propia capacidad física y psíquica, lo que configura una “autoalienación” (p. 111). En otras palabras, es su propia actividad la que se le presenta como separada de su voluntad, dado que esta lo daña y se le impone como una instancia de padecimiento, en la que difícilmente se sienta a gusto y como ocasión de su propia realización. En tercer lugar, Marx sostiene que la capacidad de trabajo determinada por autonomía demuestra que el ser humano no produce solo de acuerdo con su necesidad, sino de acuerdo con su voluntad. Esto prueba la existencia de la posibilidad de producir según los parámetros de una norma humana, determinada por la creatividad y la belleza. Es en la existencia de esta posibilidad que observamos la naturaleza específica del trabajo humano, la de producir en razón de su propio género (el trabajo como fin en sí), en una actividad que supera al imperativo de la mera reproducción. Sin embargo, el trabajo en el modo de producción capitalista cancela esta posibilidad, al convertirse no en fin de la vida humana, sino en mero medio de la continuación de la existencia, separándolo de la chance de producir de acuerdo con las normas del género. En cuarto lugar, finalmente, la alienación del trabajo se demuestra en la pérdida de relación solidaria y libre del trabajador con sus congéneres, los cuales aparecen como competidores por los medios de existencia. Según Antonino Infranca y Miguel Vedda (2012), este tipo de relación entre trabajadores “explica la disolución de la genericidad humana, la atomización de la sociedad y la conversión de esta en un juego de egoísmos” (p. 28).

Si bien luego veremos una serie de problemas conceptuales que se derivan de la formulación clásica de Marx sobre la alienación, quisiéramos concluir su recuperación indicando el sentido en que fue utilizada por el autor, dado que este sentido orienta el tipo de ejercicio crítico ensayado en este artículo. Según Alexis Gros (2013), la utilización marxiana de “alienación” sirve a los fines de realizar un tipo de crítica del modo de producción capitalista que supere las meras opiniones subjetivas de quien la realiza, señalando las condiciones sociohistóricas que la generan: la sociedad burguesa y el trabajo realizado bajo el yugo del capital. Según el teórico social argentino, a diferencia de una “crítica débil”, basada en juicios de valor, la intención de Marx al hablar de alienación es realizar una “crítica fuerte”, sustentada en “un patrón ético-normativo pretendidamente *racional*, y como tal, portador de validez objetiva, universal y necesaria: la esencia del Hombre” (p. 149). Sobre esta base, la crítica marxiana de la alienación se dirige a señalar que aquel volverse ajeno o extraño significa un extravío del ser humano en un modo de existencia inauténtico, auscultado en la imposibilidad de despliegue de su propia esencia, es decir, el trabajo realizado autónomamente y según los parámetros de la genericidad. En efecto, no es en la manera de proceder de la crítica (que intenta señalar instancias sociales objetivas que generan alienación) donde la misma encuentra sus limitaciones, sino en el carácter esencialista que la

sustenta. Rogando paciencia en la lectura, y continuando este desvío teórico del problema del trabajo y la alienación en plataformas de reparto, será este punto el que veremos en el próximo subapartado, en aras de observar el sentido en que el mismo puede ser superado, lo cual nos brindará la chance de demostrar por qué podemos señalar un proceso de alienación en el caso analizado.

### 3.1. Escollo y reformulación del concepto de alienación

Según ciertas propuestas (Gros, 2013; Jaeggi, 2014; Rosa, 2019; Schacht, 1994), a partir de la década de 1970, la crítica de la alienación ha sido profundamente cuestionada en el ámbito de la teoría social, particularmente con el avance del pensamiento postestructuralista en general, y los denominados “giro lingüístico” y “giro afectivo” en particular. En principio, y como decíamos, se cuestiona su procedimiento “esencialista”, esto es, utilizar una norma pretendidamente universal sobre lo que constituye la esencia invariable de los seres humanos, la cual no puede fundamentarse en términos teóricos ni histórico-empíricos, precisamente “en vista de la plasticidad histórica del ser humano” (Rosa, 2019, p. 229). En esta línea, en su procedimiento intelectual, la crítica de la alienación requeriría postular a priori un correcto desenvolvimiento de la vida de los sujetos, es decir, fundamentar su contraconcepto de vida buena, lograda o no alienada, pero sin utilizar postulados metafísicos que salteen la variación contextual del desarrollo vital de los individuos. Según Hartmut Rosa (2019), en este sentido, “la *verdadera naturaleza humana* (como concepto entendido sustancialmente) no es adecuada para definir lo ‘otro’ de la alienación” (p. 229). En efecto, es ante este cuadro problemático que aparecen, entre los representantes actuales de la “teoría crítica de la sociedad”, concepciones novedosas sobre la alienación y su contraconcepto, especialmente bajo dos formas, “resonancia” (Rosa, 2019) y “autonomía” (Jaeggi, 2014), así como nuevos estandartes normativos que permiten señalar una norma antiesencialista cuyo no cumplimiento indica la aparición de la alienación.

La intención de Rosa (2019) de elaborar una “sociología crítica de la relación con el mundo” se orienta en esta dirección. Según el autor, una definición de la vida buena, es decir, lo “otro” de la alienación, debe contemplar la cualidad del vínculo que establece el sujeto con el mundo que lo rodea, con el que siempre se encuentra ya en relación. En esta teoría, dicho vínculo se mueve entre dos polos, la resonancia y la alienación. La primera destaca una relación en la que el sujeto es afectado por el mundo, ante el cual responde de manera emotiva y, bajo la expectativa de poder hacerlo de manera responsiva y autoeficaz, sujeto y mundo configuran un vínculo recíproco demandante y duradero que deriva, tras la asimilación de sus otredades, en una transformación en ambos. La segunda, en cambio, señala una forma de relación de mutua repulsión, en la que el sujeto y el mundo no logran interpelarse ni dialogar de manera autoeficaz ni responsiva, sintiendo el sujeto enfrentarse con un mundo poco interesante, frío, distante y muerto.

A nuestro modo de ver, la propuesta de Jaeggi (2014) en *Alienation* se encuentra en una línea muy similar: por medio del par conceptual “alienación-autonomía”, la autora propone que la tarea de la crítica social es la de evaluar la calidad de las relaciones que se establecen entre sujeto y mundo, privilegiando la observación de la capacidad del primero para determinar el sentido, forma, contenido y significado de sus relaciones con el segundo. Si bien esta capacidad jamás será absoluta, existen grados perceptibles (tanto por el propio sujeto como por quien lo analiza) que determinen a qué polo la relación se acerca más, si al de la autonomía o al de la alienación. Respecto del primero de estos polos, la noción de autonomía designa la posibilidad de una relación con el mundo en la que el sujeto es capaz de adscribirse como autor de sus propias voluntades y acciones, tomando grados de responsabilidad por ellas y, consiguientemente, identificándose con ellas. Respecto del segundo (en línea similar a como fue descrita previamente), el concepto de alienación señala una forma de relación con el mundo en la que sujeto y mundo se contraponen de manera repulsiva, yendo desde la mera indiferencia hasta la hostilidad. En este tipo de relación prima la mutua desconexión, es decir, la imposibilidad de ambos polos de entrar en un vínculo estable y de signo positivo que aumente sentimental y cognitivamente la asimilación transformadora del mundo por parte del sujeto. Así, es observando el primado de la desconexión (manifestada en un vínculo repulsivo) que podemos comprender a la alienación como “la *relación de la ausencia de la relación*” (p. 1).

Por otra parte, el par conceptual “autonomía-alienación” permite elaborar un estandarte normativo que provee un criterio “formal” e “inmanente” (por tanto, antiesencialista) de la forma correcta en que el sujeto debe relacionarse con el mundo (p. 34). Respecto del primero, al procedimiento crítico elaborado por la autora le concierne el “*Cómo*” y no el “*Qué*” de la voluntad: los sujetos pueden desear y vincularse con el mundo como quieran, pero lo importante es que se tengan a sí mismos como agentes de dicho desear, y que no existan instancias que lo distorsionen sensiblemente (p. 34). Respecto del segundo, la “capacidad funcional de la voluntad” señala la posibilidad de un desear de manera autodeterminada en la que el propio deseo representa una “volición verdadera”, ajena a constricciones internas o externas.

El criterio [normativo del concepto de alienación] es la capacidad funcional de la propia voluntad, una pretensión planteada por el propio acto de querer. Cuando digo: ‘quiero ser capaz de hacer lo que quiero’, también debo decir: ‘Quiero ser capaz – libremente – de querer’ (p. 34).

En efecto, al manar esta “capacidad” exclusivamente del sujeto, obtenemos un criterio “inmanente” para medir voliciones de acuerdo con el par “alienación-autonomía” (p. 40). Por lo tanto, se trata de un criterio antiesencialista, dado que no procede de la exterioridad del sujeto analizado, sino desde el sujeto mismo, lo cual otorga un “subjektivismo cualificado” (p. 40).

Como debe quedar claro tras lo expuesto, una crítica social basada en estos estandartes postula que existe para el sujeto un grado considerable de posibilidad de autodeterminar los componentes y direcciones de sus relaciones con el mundo. De esta suerte, “autonomía-alienación” diagnostica en qué medida el sujeto encuentra como propia su capacidad de desear y configurar dichas relaciones, esto es, en qué medida puede apropiarse de su voluntad respecto al mundo con el que se relaciona. Así, la (in)capacidad de apropiación de la propia voluntad indica el punto más importante del concepto de alienación según esta propuesta, la cual señala que pueden existir instancias en la vida subjetiva en que dicha capacidad desaparezca, quedando la voluntad, por así decirlo, sin dueño (sin un agente que la conduzca). En consecuencia, la intención del concepto de alienación por evaluar los vínculos entre la volición y su apropiación se interesa particularmente por las “obstrucciones y disturbios que pueden afectar a estas relaciones” (pp. 35-36), las cuales derivan en la incapacidad de una conducción vital determinada por segmentos de autonomía.

Como podrá apreciarse, la reformulación actual de “alienación” ha dejado de interesarse por su aparición exclusiva en el ámbito estricto de la producción, invitando a rastrearla también en los esquemas vitales más amplios de los actores analizados. Es por este motivo que el presente artículo circunscribe su análisis no al proceso de trabajo en sí, sino al despliegue de la voluntad individual en ámbitos ajenos al mismo.<sup>2</sup> Así, en la medida en que su objetivo general es indicar un proceso de alienación como consecuencia del trabajo en plataformas de reparto, el mismo retoma el reconstruido estandarte de la crítica de la alienación, sosteniendo que los sujetos analizados tienen bloqueadas sus capacidades de ejercer una conducción vital autónoma por la relevancia que posee la ganancia monetaria en la configuración de sus voluntades. En términos teóricos, esto se explica a raíz de la importancia fundamental que detenta el dinero en las sociedades actuales, en las que sus precarizadas esferas laborales convierten al circulante monetario en el mejor instrumento no solo para asegurar la propia existencia material, sino también como resguardo ante las vicisitudes e inseguridades del mercado de trabajo del que se forma parte (Rosa, 2017). En términos empíricos, pues, aquí se sostiene que los trabajadores tienen afectada su capacidad de ejercer una voluntad autónoma: esto se sostiene a raíz de que observaremos la emergencia del tedio y el aburrimiento (además de la culpa y el arrepentimiento)

---

<sup>2</sup> Esto no significa que el concepto de “alienación” no sea útil para enfocar directamente el proceso productivo, en cuyo análisis empírico también hemos encontrado afecciones ligadas a la pérdida de sentido y de poder (fundamentalmente en momentos de espera, o cuando las plataformas no permiten completar “promociones”, no envían pedidos, etc.). Sin embargo, este problema no será aquí abordado, dado que no disponemos del espacio necesario para presentar tales resultados ni las discusiones bibliográficas necesarias para matizarlos, por ejemplo, en torno al problema representacional de si existe subsunción o autonomía frente a los algoritmos durante los procesos de reparto.

en los momentos de no trabajo. Estas apariciones señalan padecimientos subjetivos que se explican a partir de una instancia social y subjetiva que los excede y coacciona (la de sentir una necesidad constante de obtener dinero), la cual los imposibilita de establecer vínculos responsivos con el mundo que los rodea y de erigirse como agentes autónomos de sus propias voluntades en los momentos analizados. Aquí consideramos que es por este motivo que observaremos que trabajan en horarios tan regulares y que sufren cuando no ganan dinero. Sin embargo, ¿en qué medida podemos sostener que el aburrimiento es una instancia de sufrimiento subjetivo, siendo esta la base sobre la que erigimos nuestro argumento? Es esta cuestión la que pretendemos responder en el próximo subapartado.

### 3.2. El aburrimiento como manifestación empírica de alienación

Existen señalamientos de que en sociología encontramos un amplio uso del concepto de alienación, precisamente hasta la década de 1970, momento en que su utilización comienza a decaer (Schacht, 1994), por las razones aducidas previamente. Curiosamente, según la propuesta de Richard Schacht (1970), la noción de alienación en sociología no se utiliza para mostrar la deformación de cualidades esenciales del ser humano ni distorsiones sobre algún postulado ideal sobre su correcto desenvolvimiento viviendo en sociedad. “Para los/as sociólogos/as [...] la alienación es concebida en términos de la presencia de ciertas actitudes y sentimientos; la cuestión de una esencia natural del ser humano o un ideal de la personalidad ni siquiera aparece” (p. 154). Según este autor, pues, el uso generalizado del término en dicha disciplina aparece vinculado con la esfera del trabajo y de las relaciones interpersonales, y particularmente con “los fenómenos de la ‘carencia de poder’ y la ‘carencia de sentido’” (p. 155) que experimenta el individuo por su vínculo con aquellas esferas.

Sobre esta base, observamos la relevancia principal que poseen estos fenómenos para una sociología crítica de la alienación en el mundo laboral de la sociedad moderna. En efecto, la “carencia de sentido” y la “carencia de poder” son los fenómenos que destaca Jaeggi (2014) como manifestaciones empíricas de procesos de alienación.

La alienación está atada con el problema de la *pérdida de sentido*; una vida alienada es una que se ha empobrecido o que carece de sentido, pero es una carencia de sentido que está conectada con la *carencia de poder* y la impotencia (p. 22. Resaltado en el original).

Sobre esta base, y teniendo en cuenta que pretendemos demostrar que estos fenómenos son elocuentes de procesos de alienación, procedemos a reconstruir brevemente el problema del sentido en la vida humana y su fenómeno asociado del aburrimiento. En principio, el sentido refiere a la manera en que el sujeto se relaciona con el mundo (Rosa, 2019; Svendsen, 2006). En efecto, los contenidos que constituyen al mundo, los sucesos y objetos con que se aproxima al sujeto, pueden requerir que este los ordene de manera coordinada, y que tal ordenamiento le devuelva, simbólicamente, un encadenamiento significativo, es decir, un sentido. “A grandes rasgos, podríamos decir que el sentido consiste en colocar piezas más pequeñas en un contexto más amplio e integrado” (Svendsen, 2006, p. 36).

Sobre la base de esta definición, Lars Svendsen (2006) postula que la importancia del sentido para los seres humanos se lee como la posibilidad de observar que su propio desarrollo vital posee alguna dirección, un “*sentido personal*” (p. 38). Sin embargo, la manifestación del sentido no se concretiza siempre en términos reflexivos y globales, sino también de manera repentina, irreflexiva y cotidiana. Según Rosa (2019), el problema del sentido es el problema de una pregunta diaria: “se trata ‘de la pregunta de para qué uno está ahí’” (p. 138). En efecto, según el autor, en la respuesta que el sujeto pueda otorgar se observa el significado de un indicador muy potente de la relación con el mundo. Si la alienación fue definida como un vínculo indiferente y repulsivo con el mundo, ¿qué significa que el mundo no posea sentido, o, lo que es lo mismo, que uno no sepa para qué está en el mundo?

En un ejercicio de sociología empírica, la respuesta a este interrogante se presenta como muy compleja, dada la abstracción que lo fundamenta. Por lo tanto, observamos que diversos autores (Lukács, 2013; Schmitt, 2003; Svendsen, 2006) ven en los fenómenos más cotidianos del tedio y del aburrimiento a los afectos que manifiestan empíricamente a la falta de sentido del mundo. “El

tedio resulta inhumano, dado que priva a la vida humana de sentido o es, cuando menos, expresión de la ausencia de dicho sentido” (Svendsen, 2006, p. 40). “El aburrimiento [...] priva de sentido a la vida” (Schmitt, 2003, p. 25). “El aburrimiento [aparece] en el hombre frente a un terreno vital sin sentido” (Lukács, 2013, p. 268). En rigor, esta constatación teórica se le presenta ampliamente productiva al presente artículo, dado que justifica la pertenencia del fenómeno del aburrimiento al ámbito de problemas que conciernen a una crítica de la alienación, tal como la que estamos aquí realizando. Así, en tanto el aburrimiento manifiesta carencia de sentido, estando ésta estrechamente ligada al problema de la carencia de poder, es decir, a la imposibilidad de intervención en un mundo que se presenta como indiferente, ajeno y hostil, y con el que no se puede autodeterminar la relación que se pretende establecer con él, sostenemos que dichas afecciones expresan de manera empírica estados de alienación y que cancelan el desenvolvimiento autónomo de la voluntad. Es entre estas coordenadas teórico-empíricas que encontramos el tipo de alienación que genera el trabajo en plataformas de reparto: la libertad entre ganar dinero o no ganarlo (subapartado 5.1) deriva en una carencia de sentido en el tiempo de no trabajo (subapartado 5.2). Sobre esta base, el presente artículo argumenta que el dinero, en la necesidad y deseo subjetivo que comporta su ganancia, es la instancia socioeconómica fundamental que genera alienación en el caso analizado.

#### 4. Metodología

Desde el año 2018, Argentina y la Ciudad de Buenos Aires en particular son sedes de un acelerado despliegue de plataformas de reparto. En un contexto económico-político ampliamente favorable a su desarrollo, signado por un aumento imparable de la desocupación (9%) y de la informalidad laboral (36%) que afectó principalmente a la población joven (Del Bono, 2019), el país observó la llegada de Glovo, Rappi y Pedidos Ya, instalándose rápidamente en la mayor parte de los centros urbanos, ya habituados al tipo de servicio por ellas ofrecido (Battistini, 2021). A sabiendas de su modelo laboral de tipo precario, aunque novedoso en términos ideológicos por su atracción discursiva por medio de ideales de autonomía, libertad y dinero rápido (Diana Menéndez, 2019), el proyecto “Dinero y personalidad: el caso de los trabajadores de plataformas (2020-2024)”, dirigido por Dr. Esteban Vernik, con sede en Instituto de Investigaciones Gino Germani procuró realizar una investigación cualitativa sobre el trabajo implicado en este tipo de empresa. La hipótesis de la investigación afirma que el mismo deriva en esquemas de “alienación” en las personas que lo realizan, es decir, en que les trabajadores no podrán gozar de autonomía, no con respecto a su vínculo con el trabajo, sino consigo mismos cuando no estén trabajando, padeciendo en esos momentos afecciones negativas que se explican por la relevancia que posee el dinero en sus empleos. En esta línea, nuestras preguntas de investigación son las siguientes: ¿cuáles son las representaciones, usos y significados del tiempo de no trabajo para los repartidores por plataformas? ¿Cuáles son las afecciones con que condicionan este modelo de empleo a quienes lo realizan? ¿Se vinculan ellas más a un usufructo del tiempo de no trabajo o a un padecimiento subjetivo durante el mismo?

Para responder estos interrogantes fue elaborado un muestreo intencional intenso, el cual se dirige a comprender cierto fenómeno a partir de casos que se presentan como cargados (o ricos) en información (Patton, 2001). El tamaño de la muestra lo constituyeron 40 entrevistas en profundidad realizadas junto con trabajadores de las plataformas Rappi y Pedidos Ya entre 2019 y 2022, a las cuales se sumaron dos entrevistas grupales de 4 y 6 trabajadores en 2023. El universo que compone nuestro objeto de estudio lo constituyen alrededor de 50 mil trabajadores, la mitad de los cuales es de nacionalidad venezolana, el 40% argentina, siendo el 10% personas migrantes no venezolanas. La edad está representada en un 35% por personas entre 18 y 25 años, 31% entre 26 a 30 años, 31% entre 31 y 40, y 10% más de 40. En su amplia mayoría (más del 85%), los trabajadores son de género masculino (Haidar, 2020, pp. 23-25). En torno al medio de trabajo utilizado (moto, bicicleta o a pie), no existen datos cuantitativos sobre la composición de la población. Tomando estas variables en cuenta, el muestreo aquí realizado consistió en seleccionar deliberadamente trabajadores con edades, nacionalidades y medios de trabajo diferentes, rastreando la presencia de aspectos similares en sus experiencias. Este tipo de labor resulta “de utilidad cuando se desea explorar conceptos abstractos”, constituyendo datos sobre “patrones

significativos compartidos de aspectos comunes que se dan entre los participantes” (Rodríguez Gómez, 2008, p. 71). Así, en nuestra presentación de los hallazgos de la investigación en el apartado 5, destacamos que hay representantes de cada subgrupo: son trabajadores con edades, nacionalidades y medios de trabajo diferentes, cuyas representaciones, sin embargo, comparten uno o varios rasgos comunes. Nuestro método de registro fue la entrevista en profundidad, dado que permite indagar y observar de manera exhaustiva las vivencias y significados otorgados por los participantes con relación a cierto fenómeno de interés para la investigación (Kvale, 2011). Los tópicos de las entrevistas fueron: la libertad y el manejo del tiempo en relación con el trabajo, la gestión algorítmica, el ritmo de trabajo y los sentimientos y actividades realizadas en el tiempo de no trabajo.

El acceso a los participantes se realizó, a partir de diciembre de 2019 hasta diciembre de 2022, de manera personal en zonas de alta presencia de repartidores en la Ciudad de Buenos Aires (principalmente en los barrios de Palermo, Recoleta y Once), ofreciéndoles participar de la entrevista.<sup>3</sup> En algunos casos aceptaron participar en el momento, mientras que otros decidieron pactar un encuentro futuro de manera presencial o virtual, utilizando la plataforma Google Meet en tales casos. Para las entrevistas grupales, realizadas en 2023, hemos entrado en contacto de manera personal con repartidores ubicados en las mismas zonas, realizándolas en espacios áulicos del Instituto X. Para la construcción de los datos del trabajo empírico se sistematizaron las notas de campo y se grabaron y transcribieron las entrevistas luego de su realización. Para el análisis de los datos fueron seguidos los lineamientos propuestos por Kvale (2011, pp. 140-142), realizando un “análisis centrado en el significado”: se procedió en la codificación y categorización de las transcripciones, yendo de la “condensación” a la “interpretación del significado”, lo cual permite concebir estructuras y relaciones de significado que aparecen en los textos, los cuales son recontextualizados luego dentro de marcos de referencia teóricos más amplios.

## 5. Análisis de material empírico

Luego de este recorrido teórico y metodológico, y abordando finalmente nuestro material empírico, recordemos que en el apartado 2 propusimos una reconstrucción de ciertas características del modelo laboral de las plataformas de reparto, la cual derivó en la observación de una ambigüedad: mientras que los trabajadores de Rappi y Pedidos Ya sostienen experimentar cierta autonomía en su uso del tiempo con respecto al trabajo, un análisis cuantitativo demuestra que los repartidores tienden a realizar sus actividades siguiendo patrones temporales marcados, lo cual pone en cuestión la realización efectiva de aquella autonomía (Haidar, 2020). Esta ambigüedad reaparece en un abordaje cualitativo que señala que existen mecanismos propios de la gestión algorítmica que explican que la formación de patrones temporales se debe a su poder coercitivo: si no se trabaja determinados días en determinadas horas, se disminuye en los rankings de la plataforma, lo cual deriva en menores ingresos (Darricades y Fernández Massi, 2021). No obstante, el estudio citado señala que los sentimientos de autonomía permanecen, aunque a costa de una dificultad de realizar tareas de cuidado y de gozar de tiempo ocioso junto a otros por la confluencia horaria general entre tales actividades y el trabajo realizado. Es momento de ampliar nuestro conocimiento sobre estas paradojas por medio de un enfoque teórico informado por las dimensiones de la “alienación”.

---

<sup>3</sup> Como puede apreciarse, parte de nuestro trabajo de campo coincidió con el de la pandemia de Covid-19 y con los decretos de aislamiento obligatorio para la mayoría de los ciudadanos de Argentina, y también con la declaración de “trabajo esencial” de las labores de las plataformas de reparto, lo cual significó su “profesionalización” (Haidar, 2020), es decir, un descenso relativo en los niveles de rotación de la fuerza de trabajo. Respecto de este contexto, nuestras investigaciones demuestran que el mismo solo representa una intensificación momentánea de las consecuencias personales que pretendemos mostrar que produce el trabajo en plataformas de reparto, pero que no las explican ni condicionan su aparición de manera fundamental. Aquí nos basamos en el hecho de que los mismos efectos subjetivos que destacamos aparecieron en las entrevistas tanto antes como después de la pandemia y de los decretos de aislamientos obligatorios, mientras que lamentamos la mayor intensidad con que se dieron durante la extensión de aquel suceso histórico.

## 5.1. Libertad, tiempo y dinero

Según nuestra propuesta, la contrapartida de la libertad (lo que obliga y coacciona) debemos buscarlo, a través de la gestión algorítmica, en el dinero. Como vimos, el pago por pieza motoriza una fuerte intensificación laboral que los sistemas informáticos de gestión difícilmente puedan lograr (Cant, 2020), a la vez que garantiza la efectividad del control vía rankings (Darricades y Fernández Massi, 2021). Aquí afirmamos que debemos rastrear al dinero en sus efectos, dado que su importancia revelará sufrimientos en el tiempo de no trabajo, a la vez que se demuestra como la contrapartida más esencial a la libertad que ofrecen las plataformas de reparto.

Al igual que en la bibliografía citada previamente, en nuestra investigación encontramos fuertes representaciones de libertad producto del tipo de gestión laboral de estas empresas. Creemos importante analizarlas porque las mismas demuestran la relevancia que posee la ganancia monetaria para los repartidores, de manera que esto nos permitirá abordar, a futura instancia, por qué encontramos patrones horarios regulares en este trabajo. Comenzaremos, pues, este análisis con las palabras de dos participantes de nuestras entrevistas grupales.

*“Yo por ejemplo, el aspecto positivo sí voy a concordar, y es el tema de que nos permite tomarnos el día que queramos: administramos nuestro tiempo, cuando estamos fuera de la aplicación, obviamente. Porque estando dentro ahí ya es otra cosa. Pero estando fuera de la aplicación podemos tomarnos incluso un mes sin laburar, nadie te va a molestar por eso, no vas a tener una presión de un jefe encima, y tenemos la opción de entrar a la aplicación, conectarnos el día que queramos, a la hora que queramos, y esos son los pro, que te permite ser dueño de tu tiempo”* (masculino, 28 años, venezolano, moto, Pedidos Ya).

*“Es que yo soy muy práctico. gracias a dios soy el que no se hace lío por nada, ¿sí? Entonces tengo la, cuento con una disciplina muy buena: entonces todo eso me ayuda a que haga de este trabajo algo muy práctico, o sea, lo disfruto, lo disfruto, ¿ya? Bueno pero quiero dar mi punto de vista de Rappi. A lo que iba yo: para mi Rappi es como todo, tiene cosas buenas y tiene cosas malas, tiene cosas pésimas y tiene cosas muy buenas. Todos estamos de acuerdo con eso. Pero para mí Rappi, para mí, en mi punto de vista, es bueno, es bueno: yo he saltado de buen empleo a Rappi, de Rappi a buen empleo, y de buen empleo otra vez a Rappi. ¿Por qué? Como les dije, yo soy enfermero: he estudiado, graduado, trabajado en todos lados, ¿cierto? Estudiaba medicina también en la UBA, ¿cierto? ¿Qué pasa? Yo como enfermero no ganaba ni la mitad de lo que gano con Rappi. Pero no soy esclavo de Rappi: tengo una disciplina que me la formo yo. No tenemos jefe, es verdad, pero yo mismo tengo una disciplina que me dice: bueno, tú te conectas a esta hora, a esta hora te conectas. tú te desconectas a esta hora, a esta hora te desconectas. O sea eso sí lo hago yo, muy de mí”* (masculino, 36 años, peruano, bicicleta, Rappi).

Si bien los trabajadores citados trabajan alrededor de 9 horas diarias en sus respectivas plataformas, y también durante los fines de semana al mediodía y a la noche, los fragmentos afirman que experimentan la chance de administrar sus horarios de trabajo: “*ser dueño de tu tiempo*”, como se afirma en el primero. Esta posibilidad existe porque la gestión algorítmica solo solicita reservar turnos de trabajo, pero también porque no se experimentan vínculos laborales interpersonales entre los repartidores y las plataformas: en los dos fragmentos se afirma la inexistencia de “*jefes*”, afirmación con la que tiende a concordarse en general por los repartidores entrevistados en la muestra. Es sobre esta base que afirmamos que se interiorizan los deberes laborales, plenamente individualizados en los trabajadores: “*no soy esclavo de Rappi: tengo una disciplina [...] eso sí lo hago yo*”, como se sostiene en el segundo fragmento. Lo que se sigue de esto es que si afirman poseer libertad respecto al trabajo, esta debe tener al dinero como su contrapartida más elemental y necesaria.

*“Acá en Rappi dependo de mí, y bueno, tengo esa libertad de que dependo de mí [...]. A mí me gusta, eh, en Rappi estás como muy libre ¿no?, como que hacés lo que querés, porque si no querés ir a trabajar no vas. Está bueno, pero eso también me afecta en el*

*negocio, porque si no trabajo no cobro nada*” (masculino, 29 años, argentino, moto, Rappi).

*“Uno trabaja cuando quiere, ahora si no trabajás, no cobrás, obviamente... pero si uno trabaja cuando quiera, asique tenés libertad”* (masculino, 20 años, venezolano, moto, Pedidos Ya).

*“Tanto en Pedidos Ya como en Rappi hay una libertad que depende exclusivamente de vos. La libertad en cuanto a la posibilidad que te da de manejar el tiempo, manejar tus horarios”* (masculino, 32 años, argentino, bicicleta, Pedidos Ya).

Como vemos, los tres fragmentos son elocuentes de cierta experimentación de libertad en el trabajo en plataformas de reparto: *“esa libertad de que dependo de mí”*; *“uno trabaja cuando quiera, asique tenés libertad”*; *“la libertad en cuanto a la posibilidad que te da de manejar el tiempo”*, como afirma cada uno de los entrevistados. ¿Pero sobre la base de que decisión? De ganar dinero o no ganarlo, como sostuvimos repetidamente en este artículo: *“si no trabajás, no cobrás, obviamente”*; *“si no trabajo no cobro nada”*. Por lo tanto, además de los mecanismos algorítmicos (los rankings y la obligación de trabajar en turnos de alta demanda), lo que les quita libertad horaria es la dependencia económica en que se encuentran con respecto a la plataforma, la cual, con el pago por pieza, los somete a la elección entre trabajar y cobrar o entre no hacerlo y no percibir ingresos. De esta manera, comenzamos a observar la relevancia que posee la ganancia monetaria en la configuración horaria del trabajo en plataformas de reparto, lo cual nos posibilita observar algunos de sus efectos subjetivos en quienes trabajan para ellas. Si la libertad temporal en este trabajo consiste en buena medida en elegir entre ganar dinero o no ganarlo, ¿cómo se experimenta el tiempo en que no se está trabajando? ¿Influye este sentir en la configuración de patrones horarios?.

## **5.2. Dinero, culpa y aburrimiento**

Durante el trabajo de campo, y al tematizar con los repartidores la paradoja que significaba que trabajaran durante jornadas muy regulares aunque dijeran experimentar autonomía horaria, comenzamos a observar la aparición del afecto del aburrimiento durante los tiempos de no trabajo, el cual consideramos valioso al reconstruir estas discusiones.

*“Trato de meter seis [jornadas de trabajo semanales]... pero... pero le estoy metiendo todos los días, porque me aburro en casa, y prefiero salir a repartir. Como esto te da la opción de elegir turnos, no tenés días a cumplir, solo lo que vos trabajes, si hay turnos los agarro y salgo a trabajar, porque si no, no se me pasa más el tiempo. Por ejemplo, hoy es el día que me tendría que haber tomado descanso y salí a la mañana, y salí a la noche, y ya está... tener plata y trabajar todos los días está bueno, se me pasa el día más rápido, imagínate, estando en casa no se me pasa más el día, y ahora que salgo se me pasa en un toque”* (masculino, 27 años, argentino, moto, Pedidos Ya).

*“Es que estás acostumbrado a estar en la calle, y no sé, cuando llego a mi casa me aburro... porque... no sé... estar encerrado ahí adentro no tiene... yo no le veo sentido, porque antes de estar encerrado al pedo en mi casa prefiero salir a hacer plata... llegás a tu casa, te acostás a mirar la tele, perdiste 5 horas mirando una serie, cuando en 5 horas te hiciste 2 lucas. Prefiero salir a laburar antes de estar al pedo en mi casa”* (masculino, 28 años, argentino, moto, Pedidos Ya).

*“Si, lo de aburrirme me ha pasado. Es porque cuando te quedas en casa no produces plata, porque en este trabajo tienes que trabajar para producir. Si no trabajas, no lo produces. Hay veces que lo haces por descanso y... normal. Pero hay veces suponte tú que llega un momento en que estás así como aburrido y, cónchale, sabes que si hubieses salido, hubieses producido, y eso”* (masculino, 31 años, venezolano, moto, Pedidos Ya).

*“Y le digo: no, ¿para qué querés que me quede? Me voy a aburrir como un hongo. Llegan días que a veces no tengo ganas de salir, porque quiero dormir un rato más, o no sé, quiero quedarme en casa porque quiero hacer otras cosas. Pero puede ser que si no salís a repartir y te quedas en tu casa sin hacer ninguna actividad... si estás en tu casa solo y estás dedicado cien por cien a estas aplicaciones, sí, como que te hace falta una... esa especie de droga, de renegar con el tráfico, con la gente, pero no importa, te la bancas igual, en vez de estar en tu casa como un hongo. Es una forma de decir... como que necesitas estar en la calle... porque como te digo, trabajando de esto podés generar quinientos pesos como podés generar más de tres mil. O sea, es al azar”* (masculino, 24 años, peruano, bicicleta, Rappi).

*“ahora yo me quedo en la casa un día y estoy pensando “¿por qué?” [...] ¿Será que le escribo a mis amigos [otros repartidores] para ver qué tal está el día, y si suena o no suena? Porque como que te cansa incluso, estás ahí estático, y no... yo por ejemplo, como no tengo responsabilidades, y si salgo es a gastar dinero, entonces me quedo como que bueno, ¿qué hago?: si salgo gasto dinero, si me quedo en casa me aburro: hay que laburar, lo que queda es laburar”* (masculino, 28 años, venezolano, moto, Rappi).

El rasgo común que comparten los fragmentos citados es la experimentación de aburrimiento en los momentos de no trabajo, experimentación no tenida en cuenta en la bibliografía existente sobre plataformas de reparto en general, ni en la discusión sobre la configuración de patrones horarios en particular. Si bien será esta aparición la que consideremos como manifestación de un proceso de “alienación” producto del trabajo en este tipo de empresa, lo que nos interesa por el momento es destacar la relación estrecha entre aburrimiento y ganancia monetaria. En efecto, no salir a trabajar señala una pérdida de dinero, lo cual produce que el tiempo de no trabajo sea experimentado como un tiempo de aburrimiento, en el que no solo “no se pasa más el tiempo”, sino en el que también “hubieses producido”, en el que se hubiese podido “generar quinientos pesos [...] o más de tres mil”, como afirman diversos repartidores. En consecuencia, observamos que la formación de patrones horarios puede deberse también a la experimentación de sentimientos negativos durante ciertas jornadas laborales, máxime si son aquellas en que más ganancia económica se puede percibir.

Por otra parte, en ocasión de nuestra lectura del concepto de alienación, nos remitimos a su posible indicador empírico: los afectos del tedio y el aburrimiento. Según ciertos autores (Jaeggi, 2014; Schacht, 1970), los mismos expresan una carencia de sentido del mundo para el sujeto que los experimenta, al cual lo que le rodea se le presenta determinado por grados altos de insignificancia, imposibilitándolo de poder responder a una pregunta cotidiana: “para qué uno está ahí” (Rosa, 2019, p. 138). Es esta cuestión la que parece no obtener respuesta en los repartidores entrevistados, dado que se sienten “como un hongo” en el momento de no trabajo, en los que se preguntan “¿por qué?” no trabajaron: como afirma de manera literal un repartidor, “no le veo sentido” al no trabajo. Según nuestra lectura, este presunto beneficio de la flexibilidad horaria que otorgan las plataformas de reparto debe ser también analizado en sus consecuencias negativas, dado que las mismas aparecen vinculadas a momentos que corroen a los repartidores con los afectos mencionados, los cuales se explican principalmente por la gravitación que posee la conciencia de poder estar constantemente obteniendo dinero a cambio del propio trabajo: “llegás a tu casa, te acostás a mirar la tele, perdiste 5 horas mirando una serie, cuando en 5 horas te hiciste 2 lucas. Prefiero salir a laburar antes de estar al pedo en mi casa”, como sostiene uno de ellos; “si salgo gasto dinero, si me quedo en casa me aburro: hay que laburar, lo que queda es laburar”, como remata otro en el mismo sentido.

Estos efectos subjetivos adversos que suscita la configuración del trabajo en plataformas de reparto, ¿se vinculan únicamente con el afecto del aburrimiento? ¿No participan de ellas algunas dimensiones más directamente morales? Por más que estas excedan al marco teórico aquí seleccionado, dado que la culpa no aparece problematizada por la bibliografía citada, nos parece oportuno prestarle atención a su aparición en nuestro material empírico. Por este motivo, quisiéramos recuperar un fragmento de una entrevista grupal con trabajadores de Rappi y Pedidos

Ya en bicicleta. Se trata de N., quien tiene 28 años y proviene de Venezuela, y de G. que, con 36, proviene de Perú.

- N: *claro, bueno entonces eso es lo que me pasa a mí, es que me siento culpable si no salgo a trabajar: yo me puedo tomar dos días porque estoy muy cansado, qué se yo, o me paso de vago, porque no estoy cansado pero no quiero salir, y ya al tercer día digo: ¿por qué no salí a trabajar? El tercer día digo: no, descansé mucho, ¿por qué no salí a trabajar? Entonces fíjate que nosotros tenemos un meme en un grupo de whatsapp de amigos que dice: ‘yo no salí a trabajar ayer y mi compa que salió: ‘hice 15 mil’”.*
- G: *y bueno, jeso es lo malo amigo! Eso es un látigo [hace un gesto en el que simula azotarse la espalda].*
- En: *¿eso es un látigo?*
- G: *Claaaaro, eso es un látigo. Por ejemplo: tú, preciso, el día en que tú no saliste, tuvo muy bueno. “Oh, yo me hice 10 mil”: hay algo adentro aquí [en la cabeza] que te va a dar ya así: tiki tiki tiki... yo no me los hice.*
- N: *si, eso pasa.*

En primera instancia, el fragmento aporta más evidencia al punto al que pretendemos arribar en el presente subapartado: la flexibilidad horaria se paga al precio de una dificultad de goce de tiempo libre por la presencia de afecciones negativas ligadas a la pérdida de dinero. En los casos anteriores se trató del aburrimiento, mientras que ahora de la culpa: “*me siento culpable*” afirma N. al ver que “*descansé mucho*”, volviendo la pregunta por el sentido: “*¿por qué no salí a trabajar?*”. Así, observamos una profundización de los efectos subjetivos adversos que produce el trabajo: G. declara autoflagelarse (mentalmente) por los “10 mil” que no ganó, pero que hubiese podido haber ganado. N., por su parte, acuerda con lo planteado por aquél, pero no solamente: dice sentir “*pasarse de vago*” al no trabajar durante más de cierto tiempo (dos días). Se trata de dimensiones morales con que se autoexaminan los repartidores, las cuales exceden a las recuperadas en nuestra lectura teórica actual del concepto de alienación, pero las cuales confirman, a nuestro parecer, su presencia.

Sin embargo, mirados de conjunto, ¿en qué medida demuestran estos hallazgos, esta imposibilidad de goce del tiempo libre expresada no menos en culpa que en aburrimiento, una lesión a la capacidad de erigirse como autores de sus propias voluntades? Es decir, ¿en qué medida indican la imposibilidad de desarrollar una vida cargada de “autonomía” (Jaeggi, 2014)? Una posible respuesta se deriva de un cruce teórico-empírico.

Para comenzar, los repartidores trabajan en horarios regulares (Haidar, 2020). Pero como intentamos fundamentar, la formación de patrones temporales se explica por la relevancia que tiene el dinero como parte integrante de la gestión algorítmica, en la que si esta ejecuta un mecanismo de control, lo hace en gran medida bajo la amenaza de disminución de los ingresos por delivery y la cancelación de la posibilidad de seleccionar los turnos más rentables (Darricades y Fernández Massi, 2021). Sin embargo, nuestro enfoque empírico demostró que los repartidores experimentan una libertad intersubjetiva y temporal respecto de la plataforma, expresada en que son ellos quienes eligen entre trabajar o no, lo cual significa que esta elección representa otra, en la que lo que se decide es ganar dinero o no ganarlo. Esto nos hizo indagar sus experiencias del tiempo de no trabajo, en la que observamos las afecciones negativas de la culpa y el aburrimiento, siendo el segundo un indicador empírico de un proceso de alienación, es decir, una manifestación del carácter alienante de este empleo (Jaeggi, 2014; Schacht, 1970). En efecto, aquí sostenemos que es solo en este punto que observamos que los repartidores no gozan de “autonomía”, en tanto el concepto indica la posibilidad de erigirse como autores fundamentales de sus propias voluntades (Jaeggi, 2014): a partir de ver sufrimiento en los momentos de no trabajo, e interpretando que su aparición tiene como condición a la posibilidad latente de ganancia

monetaria, los repartidores tienen lesionada su capacidad de desear qué hacer con el tiempo en que decidieron o podrían decidir no trabajar, lo cual los impulsa a trabajar en horarios semanales regulares y casi obligatoriamente los fines de semana, dado el sufrimiento incluso mayor que experimentarían si no lo hicieran (principalmente por el entendimiento de todo el dinero que pierden de manera actual y futura).

## 6. Conclusiones

Hemos podido auscultar un proceso de alienación como consecuencia del trabajo en plataformas de reparto, en el que la ganancia monetaria condiciona al desenvolvimiento autónomo de la voluntad, manifestándose este condicionamiento en afecciones negativas tales como la culpa y el aburrimiento. En este marco, ampliamos el conocimiento existente sobre plataformas de reparto en general y sobre las discusiones sobre los sentimientos de autonomía respecto al trabajo y la formación de patrones horarios en particular. Así, en la medida en que la sociología del trabajo se esmera en señalar que estas plataformas no otorgan libertad a quien trabaja para ellas, el presente artículo sostiene que este no otorgamiento se expresa más en las consecuencias subjetivas con que afectan a los repartidores que en los mecanismos propios de la gestión algorítmica, los cuales son, sin embargo, decisivos en la producción de aquellas consecuencias, dado que eliminan a la figura de supervisión y a la que reemplazan, en sus funciones coercitivas, con el pago por pieza.

Por otra parte, evidenciamos la utilidad de ciertos desarrollos teóricos actuales de la “teoría crítica de la sociedad”, en la medida en que permitieron observar bajo un mismo concepto manifestaciones empíricas de estados subjetivos negativos de los seres sociales de las sociedades actuales. Además, hemos visto el sentido en que se propone reformular uno de los conceptos más potentes para criticar a la formación social contemporánea, este es, el de alienación, el cual destaca patologías sociales que convocan a su debate académico-político e intento de solución. Es por este motivo que consideramos valioso destacar procesos de alienación en plataformas de reparto, dado que no solo se presentan como una salida laboral principal para los sectores más desprotegidos de nuestras sociedades, sino que también las características de su modelo productivo se presentan como potencialmente hegemónicas en el amplio marco de nuestras esferas laborales (Antunes, 2020). ¿Se presenta con relevancia el problema de la afectación dineraria del tiempo de trabajo y de vida de la clase trabajadora contemporánea? ¿Reviste esta cuestión importancia suficiente en los debates sobre el futuro del trabajo? Proponemos y pretendemos ampliar esta discusión en futuras intervenciones.

## 7. Bibliografía

- Antunes, R. (2005). *Los sentidos del trabajo. Ensayo sobre la afirmación y la negación del trabajo*. Buenos Aires: Herramienta
- Antunes, R. (2020). ¿Cuál es el futuro del trabajo en la era digital? *Revista Observatorio Latinoamericano y Caribeño*, (4)1, 13-22.
- Battistini, O. (2021). El reparto a domicilio: un trabajo antiguo con tecnologías modernas. En *Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia*, Osvaldo Battistini y Rodrigo Carmona (coordinadores). Provincia de Buenos Aires: Ediciones UNGS
- Cant, C. (2020). *Riding for deliveroo. Resistance in the New Economy*. Cambridge: Polity.
- Darricades, M. y Fernández Massi, M. (2021). La organización del tiempo de los trabajadores de plataformas. *Friedrich Ebert Stiftung*.
- Del Bono, A. (2019). “Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina”. *Cuestiones de Sociología*, 20, e083, Universidad Nacional de La Plata. <https://doi.org/10.24215/23468904e083>

- Diana Menéndez, N. (2019). “¿Qué hay de nuevo, viejo? Una aproximación a los trabajos de plataformas en Argentina”. *Revista Ciencias Sociales*, 165. <https://doi.org/10.15517/rsc.v0i165.40064>
- Fagioli, A. (2022). El general intellect en bicicleta. Un análisis del trabajo de repartidores de plataformas de delivery de Buenos Aires, Argentina. *Razón Crítica*, (12). <https://doi.org/10.21789/25007807.1750>
- Grohmann, R. (2020). Plataformização do trabalho. En *Uberização, trabalho digital e indústria 4.0.*, Ricardo Antunes (organizador). San Pablo: Boitempo.
- Gros, A. (2019). Towards a Phenomenological Critical Theory: Hartmut Rosa’s Sociology of the Relationship to the World. *Revista Científica Foz*, v.(2), n.1, p. 08-46.
- Gros, A. (2013). La crítica de la alienación ante el ocaso de la metafísica. En *Marx Manuscrito*, Maximiliano Crespi, Maximiliano Lagarrigue y José Taurel Xifra (compiladores). Bahía Blanca: 17grises editora.
- Haidar, J., Diana Menéndez, N. y Arias, C. (2020). La organización vence al algoritmo (?) Plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores de delivery en Argentina. *Revista Pilquen*, Vol. 23, N° 4.
- Haidar, J. (2020). “La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método”. En *Informes de Coyuntura* n.º 11, Octubre 2020. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani.
- Infranca, A. (2012). La alienación en la *Ontología del ser social*. En *La alienación: historia y actualidad*. Antonino Infranca y Miguel Vedda (compiladores). Buenos Aires: Herramienta.
- Infranca, A. y Vedda, M. (2012). Introducción: sobre la génesis de la categoría de alienación. En *La alienación: historia y actualidad*. Antonino Infranca y Miguel Vedda (compiladores). Buenos Aires: Herramienta.
- Jaeggi, R. (2014). *Alienation*. Nueva York: Columbia University Press.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Laval, C. y Dardot, P. (2015). *La nueva razón del mundo*. Barcelona: Gedisa.
- Lukács, G. (2013). *Ontología del ser social: la alienación*. Buenos Aires: Herramienta.
- Marx, K. (2015). *Manuscritos económico-filosóficos de 1844*. Buenos Aires: Colihue.
- Míguez, P. y Filipetto, S. (2021). Trabajo y plataformas. Emergencia, auge y consolidación de su dinámica en la crisis del COVID-19. En *Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia*, Osvaldo Battistini y Rodrigo Carmona (coordinadores). Provincia de Buenos Aires: Ediciones UNGS.
- Negri, S. (2019). *¿Cómo es trabajar en una plataforma de delivery? aproximaciones de una investigación preliminar*. XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Palermo, H., Radetich, N. y Reygadas, L. (2020). Trabajo mediado por tecnologías digitales: sentidos del trabajo, nuevas formas de control y trabajadores ciborg. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 4(7).
- Patton, M. (2001). *Qualitative research and evaluation methods*. Londres: Sage Publications.
- Poel, T., Nieborg, D. y van Dijk, J. (2019). Platformisation. *Internet Policy Review*, 8 (4).
- Rodríguez Gómez, G. (2008). Procesos y fases de la investigación cualitativa. En: *Métodos cuantitativos aplicados 2. Antología*. Chihuahua: Centro de Investigación y Docencia.
- Rosa, H. (2019). *Resonancia. Una sociología de la relación con el mundo*. Buenos Aires, Katz Editores.

- Rosa, H. (2017). Contra a invisibilização de um “poder fatídico”: apelo a renovação da crítica do capitalismo. *Pespectivas*, v. 49.
- Schacht, R. (1994). *The Future of Alienation*. Chicago: University of Illinois Press.
- Schacht, R. (1970). *Alienation*. Nueva York: Doubleday & Company.
- Schmitt, R. (2003). *Alienation and Freedom*. Colorado: Westview Press.
- Sennet, R. (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- Srnicek, N. (2021). Value, Rent and Platform Capitalism. En *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism*, Julieta Haidar y Martin Keune (editores). Cheltenham: Elgar online.
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra.
- Svendsen, L. (2006). *Filosofía del tedio*. Barcelona: Tusquets.
- Vernik, E. (2019). “Los que trabajan sólo por dinero: Escenas del neoliberalismo”. *Dissonância: Revista de Teoría Crítica*, AOP (Advance Online Publication), p. 1-23.
- Zukerfeld, M. (2020). “Bits, plataformas y autómatas. Las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional”. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*. N° 7 Enero/Julio 2020.
- Woodcock, J. (2021). El panóptico algorítmico en Deliveroo: medición, precariedad y la ilusión de control. En *Clase, proceso de trabajo y reproducción social: ampliando las perspectivas de los estudios laborales*. Maurizio Atzeni, et al. (Ed.). Centro de Estudios e Investigaciones Laborales.