

El trabajo en las plataformas digitales de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Una aproximación cuali-cuantitativa

Elva López
Mourelo Francisca Pereyra

Resumen

En la Argentina el desembarco de la economía de plataformas constituye un fenómeno reciente pero cuyo crecimiento se ha acelerado los últimos años. Una de las actividades más visibles dentro de este sector en expansión —tanto por la circulación constante de sus trabajadores en la vía pública como por su participación en una serie de conflictos laborales que ha reflejado la prensa— ha sido la de entrega de productos a domicilio vía aplicaciones móviles. El presente artículo se propone examinar las condiciones laborales de esta actividad a partir de un análisis que combina datos cualitativos y cuantitativos. El estudio se estructura en torno a una serie de ejes temáticos que incluyen el perfil sociodemográfico de los trabajadores; las trayectorias y motivaciones que llevan a esta inserción laboral; la modalidad de ingreso y de trabajo en estas plataformas; la forma que adquieren los mecanismos de control y sanción por parte de las plataformas; las condiciones laborales de los trabajadores, así como sus perspectivas acerca de las experiencias de reclamo y organización gremial.

Palabras clave: economía de plataformas, repartidores a domicilio, precariedad laboral, Argentina.

The labor conditions of the delivery sector through digital platforms in Buenos Aires City. A quali-quantitative approach

Elva López Mourelo
Francisca Pereyra

Abstract

In Argentina, the landing of the platform economy constitutes a recent phenomenon that has experienced an accelerated growth in recent years. One of the most visible activities within this expanding sector -both for the constant circulation of its workers in the public space and for their participation in a series of labor conflicts reflected by the press- has been the delivery of products via mobile applications. This article aims at examining the working conditions of this activity based on an analysis that combines quantitative and qualitative data. The paper is structured around a series of thematic axes such as workers' sociodemographic characteristics; the trajectories and motivations that lead to this activity; the modality of entry and work in these platforms; the mechanisms of control and sanction used by the platforms; the labor conditions in the sector and the workers' perspectives around the experiences of labor claims and union organization.

Keywords: platform economy, delivery workers, precarious work, Argentina.

El trabajo en las plataformas digitales de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Una aproximación cuali-cuantitativa¹

Elva López Mourelo²
Francisca Pereyra³

Introducción

Una de las mayores transformaciones en el mundo laboral en los últimos años tiene que ver con la emergencia de las plataformas digitales de trabajo. Estas plataformas intermedian entre la oferta y la demanda englobando una amplia variedad de servicios que, en teoría, implican la realización de tareas específicas por parte de prestadores independientes.

Si bien se registran diversas formas de clasificar las actividades laborales que se desarrollan en este entorno, probablemente una de las más difundidas tiene que ver con la consideración del tipo de servicios prestados, esto es, si son virtuales o basados en la localización (De Stefano, 2016; De Groen, Maselli y Fabo, 2016; Berg, Furrer, Harmon, Rani y Silberman, 2018). Los servicios virtuales son aquellos que se pueden realizar sin necesidad de desplazarse y, por ende, pueden ofrecerse y demandarse desde cualquier parte del mundo. Así, a través de plataformas basadas en la web, organizaciones, empresas e individuos se ponen en contacto con una multitud de trabajadores dispersos geográficamente —una modalidad conocida bajo el anglicismo de *crowdwork*— para contratar una amplia variedad de tareas⁴ que el trabajador generalmente realiza desde su domicilio. En el caso de los

¹ Este trabajo recoge los resultados de parte de la investigación que se realizó en el marco del proyecto “Servicios de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales en Argentina: situación actual y recomendaciones de política”, llevado adelante por la Oficina de País de la Organización Internacional del Trabajo para la Argentina. Los resultados globales de este proyecto serán publicados en el curso del año 2020. Las autoras desean agradecer los comentarios recibidos por Adrián Goldín, María Luz Fernández Rodríguez y Enrique de la Garza Toledo, miembros del comité de expertos que asesoró las investigaciones realizadas en el marco de este proyecto, y las sugerencias proporcionadas por los participantes del taller de validación de los resultados de dicho proyecto.

² Organización Internacional del Trabajo (OIT). E-mail de contacto: lopezmourelo@ilo.org. Todos los análisis, valoraciones y opiniones contenidos en este artículo corresponden exclusivamente a su autora y no representan necesariamente el punto de vista de la OIT o su política, y, por lo tanto, no deben atribuirse a dicho organismo.

³ Universidad Nacional General Sarmiento (UNGS). E-mail de contacto: fpereyra@ungs.edu.ar.

⁴ Las tareas pueden requerir de niveles de calificación relativamente altos (por ejemplo, traducciones, la creación y diseños de páginas web, servicios de programación, solo por mencionar algunas) o habilidades básicas (por ejemplo, transcripción de audios, clasificación de imágenes, moderación y monitoreo de foros *on-line*, entre muchas otras).

servicios basados en la localización, la tarea se realiza de manera local y frecuentemente mediante aplicaciones (*apps*) que asignan los pedidos a individuos en un área geográfica específica. Entre los tipos de tareas más comunes que abarca esta forma de trabajo se cuenta una extensa gama de servicios, generalmente de baja complejidad, como el transporte, la limpieza y reparación del hogar, y los servicios de mensajería y entrega a domicilio (Aleksynska, Bastrakova y Kharchenko, 2018).

Desde el punto de vista de las y los trabajadores, se han destacado ventajas de esta forma de inserción laboral como la flexibilidad horaria y la libertad para decidir cuándo tomar trabajos, aunque también se han advertido preocupaciones en torno a la potencial precarización del trabajo (Barzilay y Ben-David, 2017; Berg *et al.*, 2018; Chen, Chevalier, Rossi y Oehlsen, 2017). Si bien ciertas prácticas habituales de estas plataformas como la intermediación laboral, la subcontratación, la descomposición del proceso de trabajo en diferentes tareas de corto alcance y el pago por tarea antes que por tiempo no constituyen fenómenos novedosos (Cherry, 2016), sí existen una serie de transformaciones y desafíos relativos a la introducción de la tecnología. Mediante la denominada “gestión algorítmica” de la fuerza de trabajo, los trabajos se asignan y se evalúan mediante algoritmos y datos de monitoreo permanente. Así, además de imponer condiciones laborales que suelen ser cambiantes —en pos de optimizar el uso de la fuerza laboral y maximizar ganancias— a partir de la información recabada por las plataformas (Berg, 2016; Möhlmann y Zalmanson, 2017), se establecen sistemas de puntaje que ejercen un control notable sobre esta fuerza laboral. Un puntaje insuficiente puede impactar negativamente en la posibilidad de acceder a las ofertas de trabajo más redituables (reservadas para quienes se encuentran mejor *rankeados*) e incluso puede derivar en una desactivación —temporal o definitiva— de los trabajadores (De Stefano, 2016). En el caso de algunas plataformas, el hecho de no aceptar trabajos genera una baja en la calificación (con los riesgos que ello implica) y, en consecuencia, limita la flexibilidad que suele promocionarse asociada a este tipo de empleo a la vez que desafía el carácter supuestamente independiente de esta relación laboral.

De hecho, el carácter independiente de la relación laboral ha sido objeto de intensos cuestionamientos, en cuanto los trabajadores suelen verse privados de la posibilidad de fijar el precio de su trabajo a la vez que les son impuestas otras condiciones laborales; por ejemplo, en términos de los procedimientos a seguir para realizar la tarea y los tiempos que debe

insumir. Una de las preocupaciones más recurrentes acerca de este tipo de empleo tiene que ver con las dificultades que puede implicar en términos de acceso a la protección social, tradicionalmente ligada al trabajo asalariado registrado, de tiempo completo y estable (OIT, 2016; Berg *et al.*, 2018; Rogers, 2017; Cherry, 2016). En esta misma línea, el carácter de trabajo independiente que suele asignarse a las actividades laborales realizadas mediante plataformas también obstaculiza el acceso a derechos básicos como el de sindicalización y negociación colectiva, que justamente podrían servir como vehículo privilegiado para poner en cuestión las condiciones laborales imperantes en el sector (Garben, 2017).

En la Argentina, el desembarco del trabajo vía plataformas constituye un fenómeno reciente. Si a principios de 2016 operaban en el país cinco plataformas de origen nacional,⁵ el cambio de signo de gobierno que tuvo lugar ese mismo año propició un entorno favorable para el ingreso de plataformas extranjeras, especialmente en función de la desregulación de los movimientos de capitales desde y hacia el exterior. En este nuevo contexto, ingresaron al país una serie de plataformas referentes del sector a nivel global, tales como Airbnb, Uber, Cabify y Freelancer, entre otras (Madariaga, Buenadicha, Molina y Ernst, 2019). La irrupción más significativa de empresas extranjeras de reparto a domicilio vía plataformas se produce concretamente en el año 2018,⁶ coincidiendo con un periodo en el que comienza a manifestarse una severa crisis económica a nivel nacional que implicó un marcado deterioro de los principales indicadores mercado laboral (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2019; Fernández y González, 2019). En tal contexto, el aterrizaje de estas compañías encuentra un terreno propicio para el reclutamiento de trabajadores que buscan una alternativa laboral relativamente rápida para generar ingresos.

Más allá del entorno favorable para incorporar trabajadores, los servicios de entrega de productos a domicilio han sido una de las modalidades de la economía de plataformas

⁵ Mercado Libre (abocada al comercio de productos nuevos y usados), Zolvers (contratación de empleadas domésticas, cuidadoras y otros servicios del hogar), Iguanafix (servicios de reparación en el hogar), Workana y Nubelo (ambas plataformas de trabajo remoto o *crowdwork*).

⁶ Se trata de la colombiana Rappi y la española Glovo, que se sumaron a la ya existente Pedidos Ya (que hasta ese momento operaba casi exclusivamente con trabajadores en relación de dependencia). Con posterioridad al relevamiento en el que se basa este artículo (fines de 2019) se sumó al ámbito de la Ciudad de Buenos Aires la empresa UberEats.

socialmente más visible.⁷ La rápida proliferación de los repartidores de estas empresas (Glovo, Rappi o Pedidos Ya) resulta particularmente identificable en cuanto implica la circulación constante de los trabajadores en la vía pública, ataviados con uniformes de colores llamativos correspondientes a cada compañía. Adicionalmente, el hecho de que las labores se desarrollen en el espacio público y de que muchas veces impliquen tiempos de espera en lugares comunes cercanos a ciertos polos gastronómicos ha facilitado una interacción nutrida entre estos trabajadores —interacción que, para un colectivo laboral con acceso fluido a las comunicaciones virtuales, se prolonga en el ámbito de las redes sociales—. Estos intercambios han permitido la elaboración de reclamos y la organización de protestas dirigidas a las empresas, situaciones que han sido objeto de numerosas crónicas periodísticas y que han reforzado el nivel de conocimiento sobre estos trabajadores y sus problemáticas. No obstante, a nivel local, el análisis académico sobre la economía de plataformas se encuentra en un estado incipiente. En lo que atañe al sector de los repartidores mediante aplicaciones en particular, se registra aún una ausencia de abordajes basados en la recolección y análisis sistemático de datos.

El objetivo de este trabajo apunta a contribuir a la generación de conocimiento sobre este sector ocupacional en el país. El artículo busca dar cuenta —mediante un abordaje que combina datos cuantitativos y cualitativos— de las características y condiciones laborales que asume la inserción en el mundo de las plataformas de entrega de productos a domicilio en la Ciudad de Buenos Aires, así como las vivencias, percepciones y valoraciones de los propios trabajadores en torno a ellas.

Datos y metodología

El estudio sobre el perfil sociodemográfico de los trabajadores de reparto a través de plataformas digitales, así como el análisis de sus condiciones de trabajo, se ha realizado con base en los datos obtenidos de cuatro entrevistas grupales (análisis cualitativo) y una encuesta a 300 trabajadores (análisis cuantitativo), realizadas todas ellas entre los meses de marzo y julio de 2019.

⁷ Vale aclarar que los servicios de transporte de pasajeros que ofrecen plataformas como Uber y Cabify han concitado también la atención pública a raíz de los conflictos generados por la competencia con los conductores tradicionales de taxis así como con las pugnas jurídicas en torno a la definición de su carácter legal/ilegal en el país.

El estudio cualitativo, desarrollado en marzo de 2019, utilizó la técnica de la entrevista grupal. Se trata de grupos de discusión guiados por un moderador sobre la base de una guía de pautas semi-estructurada, que permiten, a través de las interacciones entre los participantes — que a menudo contraponen distintos puntos de vista ante una misma pregunta—, reflexionar de manera colectiva sobre el fenómeno bajo estudio (Onwuegbuzi, Dickinson y Leech, 2009; Beck, Bryman y Futing, 2004; Krueger, 1994). El reclutamiento de los participantes comenzó a través de redes sociales y a pie de calle y luego se utilizó la técnica bola de nieve, buscando cuotas que representasen a distintos grupos poblacionales dentro de esta fuerza de trabajo sobre la base de la información con la que se contaba al momento.⁸ La cantidad de entrevistas grupales estuvo determinada por el criterio de saturación teórica, es decir, se buscó realizar entrevistas hasta que la información arrojada sobre los principales ejes de indagación comenzara a reiterarse (Bernard, 2000). De este modo, en marzo de 2019, se realizaron 4 entrevistas grupales de entre 6 y 7 participantes, entrevistando a un total de 26 trabajadores durante aproximadamente una hora y media.

En lo que atañe al estudio cuantitativo, es importante destacar que, con anterioridad al desarrollo de la encuesta cuyos resultados se presentan en este artículo, se contaba a nivel nacional con dos antecedentes en materia de relevamientos sobre trabajadores de plataformas. Por un lado, en el año 2018 se realizó la primera Encuesta de Trabajadores de Plataforma (ETP).⁹ No obstante, al tratarse de un relevamiento general sobre distintas ocupaciones en el ámbito de la economía de plataformas, la profundización sobre las características del caso particular de los repartidores demandó la realización de una encuesta específica sobre este sector. Por otro lado, en marzo de 2019, la Dirección Nacional de Fiscalización del Ministerio

⁸ Puesto que estas entrevistas se realizaron con anterioridad a la encuesta, la selección definitiva de los participantes tuvo en cuenta una serie de variables (sexo, edad, lugar de nacimiento y plataforma) para lograr una muestra representativa de la población objetivo basada en la información que existía hasta la fecha procedente de artículos y crónicas periodísticas (ver referencias periodísticas en la bibliografía).

⁹ La ETP consistió en un sondeo de 603 casos que relevó las principales características de las y los trabajadores de plataformas en Argentina sobre la base de 10 empresas seleccionadas, entre las que se cuentan dos plataformas de reparto a domicilio, dos de transporte de pasajeros, dos de *crowdwork*, una de servicio doméstico, una de reparaciones a domicilio, una de comercio de productos y otra de alquiler temporario de viviendas (ver Madariaga *et al.*, 2019). Este relevamiento constituye un valioso insumo para generar una primera caracterización de las y los trabajadores de plataformas en el país. No obstante, dado el número de casos y la cantidad de plataformas comprendidas en la encuesta los resultados no permiten —más allá de ciertas variables básicas— profundizar sobre las características de los trabajadores a nivel de ocupaciones específicas, razón por la cual se encaró el relevamiento especial sobre el sector de reparto a domicilio.

de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) llevó adelante un relevamiento preliminar en base a un cuestionario abreviado sobre los trabajadores de reparto mediante plataforma.¹⁰

A partir de estos antecedentes —tanto el relevamiento cualitativo como los relevamientos cuantitativos arriba reseñados—, en julio de 2019 se realizó, en colaboración con el Área de Desarrollo Humano de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso), una encuesta cuantitativa a 300 repartidores de plataforma, mayores de 16 años y residentes en el AMBA. La encuesta partió de la elaboración de un cuestionario que apuntó a profundizar y expandir el conocimiento existente sobre estos trabajadores y sus condiciones laborales, el cual incluyó 90 preguntas sobre el perfil sociodemográfico, el historial laboral, las condiciones de trabajo y las características de la actividad de estos trabajadores.¹¹

El diseño muestral utilizado apuntó a reducir las dificultades propias de la realización de estudios sobre poblaciones ocultas. En efecto, la población objetivo de este estudio se caracteriza por no contar con estadísticas oficiales sobre su tamaño o características, realizar una actividad que dificulta su localización específica en espacios comunes de trabajo e incluir a trabajadores que pueden encontrarse en situaciones de informalidad. En este contexto, el principal desafío es garantizar que las unidades de observación incluidas en las muestras sean lo más representativas posibles de la población analizada.

Al igual que en el caso del estudio cualitativo, la primera etapa del muestreo consistió en la identificación de los participantes a través de los grupos que estos trabajadores tienen en las redes sociales. A partir de esta primera muestra, se solicitó a los trabajadores que convocaran a otros compañeros que pudieran estar interesados en formar parte del estudio. Asimismo, se trató de controlar posibles sesgos de selección ofreciendo un incentivo económico a los participantes en el estudio, así como limitando el número de nuevos

¹⁰ El relevamiento tuvo lugar en el marco del mismo proyecto del que se derivan los resultados de este artículo e incluyó a 245 trabajadores. Si bien los datos de este relevamiento preliminar muestran tendencias similares a los presentados en este trabajo, existen igualmente diferencias que se deben a que las encuestas tuvieron lugar con una diferencia temporal de cuatro meses y a que se utilizaron metodologías diferentes. El relevamiento del MTEySS fue realizado por 15 inspectores de trabajo de Nación a través de un cuestionario breve a pie de calle (previa identificación de los trabajadores en sus puntos de encuentro). Por su parte, la encuesta cuyos resultados se presentan en este artículo, tal como se describe en el cuerpo del texto, fue realizada a una muestra de trabajadores identificada, en una primera instancia a través de redes sociales, y luego a través del muestreo bola de nieve. A partir de esa identificación —y mediando un incentivo económico— se citó a los trabajadores a una oficina para la realización de la encuesta.

¹¹ Esta encuesta cuantitativa incluyó 64 preguntas más que el relevamiento realizado por la Dirección Nacional de Fiscalización en marzo de 2019.

contactos que cada participante podía proporcionar. No obstante, a pesar de estos controles, es posible que la muestra obtenida presente ciertos sesgos inevitables propios de las restricciones que implican los diseños utilizados para llegar a poblaciones de difícil alcance.¹² Sin embargo, es importante destacar que el perfil sociodemográfico básico de los trabajadores que arrojan los datos de este artículo fue comparado con el resultado del relevamiento preliminar realizado por la Dirección Nacional de Fiscalización del MTEySS, sin que se hayan encontrado diferencias significativas con respecto a variables como sexo, edad, país de procedencia y nivel educativo, entre otras. Por último, cabe aclarar que en las dos etapas de muestreo de los estudios cuantitativo y cualitativo se seleccionaron trabajadores que habían realizado la actividad durante al menos un mes.

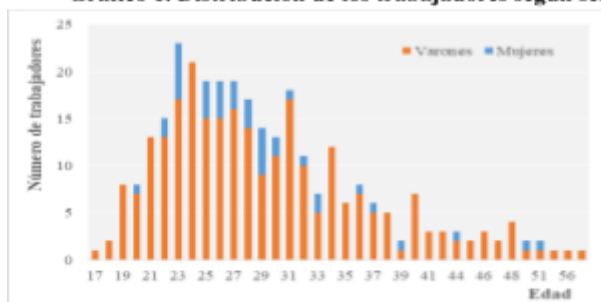
El perfil sociodemográfico de los trabajadores

Los trabajadores de reparto a través de plataformas digitales en la Ciudad de Buenos Aires son una población fundamentalmente joven y con una fuerte presencia masculina. Solo el 13% de los trabajadores encuestados son mujeres, cuya presencia se observa fundamentalmente en los tramos de edad más jóvenes y tiende a disminuir en las franjas de edad donde usualmente se concentran las responsabilidades del cuidado. La edad promedio de los trabajadores se sitúa en los 29 años, mientras que aproximadamente el 60% tiene entre 20 y 30 años y 2 de cada 10 trabajadores superan los 35 años (Gráfico 1). Los datos que arroja la ETP 2018 (Madariaga *et al.*, 2019), además de ser congruentes en este punto, evidencian que los repartidores exhiben los promedios de edad más bajos entre el universo de trabajadores de plataforma.¹³

¹² En este sentido, la información preexistente sobre la ocupación permitió tomar ciertos recaudos a partir de situaciones que pueden implicar sesgos particularmente marcados. Por ejemplo, la preeminencia de trabajadores migrantes en esta ocupación (entre los que predominan aquellos provenientes de Venezuela) implicó que se limitara particularmente el número de posibles entrevistados a los que ellos referían, pues su círculo de pertenencia y sociabilidad laboral suele estar marcado por la condición migratoria.

¹³ Esta situación puede estar relacionada, entre otras cuestiones, con el significativo esfuerzo físico que esta ocupación en particular demanda y/o con el hecho de que no requiere de habilidades específicas u oficios concretos que se adquieren con la edad. Asimismo, en el caso de las mujeres, la mayor presencia relativa de jóvenes puede tener que ver con que las labores se realizan fuera del hogar y no son tan fácilmente compatibles con responsabilidades de cuidado (en comparación con las modalidades de trabajo domiciliario que ofrecen otras plataformas).

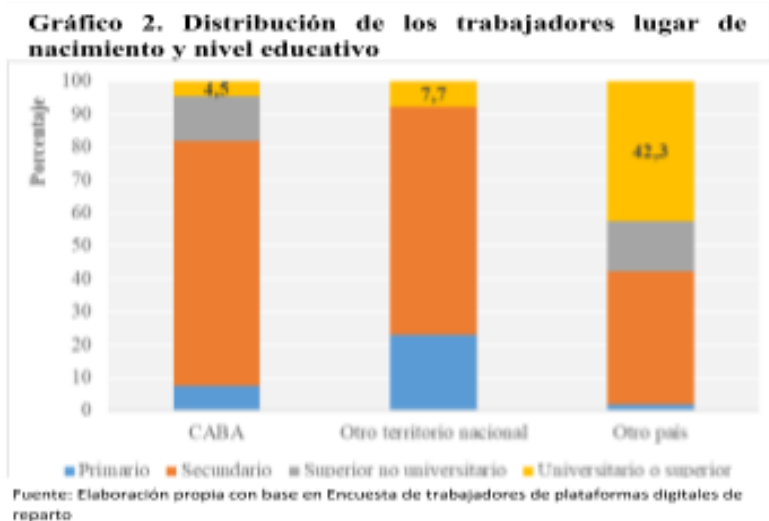
Gráfico 1. Distribución de los trabajadores según sexo y



Fuente: Elaboración propia en base Encuesta de trabajadores de plataformas digitales de reparto

Asimismo, los datos —en consonancia con los dos relevamientos preexistentes consignados en la metodología— indican que se trata de una población con fuerte presencia migrante y un nivel de calificación relativamente alto. En efecto, la mayor presencia de plataformas digitales de reparto en la Argentina coincidió en el tiempo con la llegada al país de un fuerte flujo de trabajadores migrantes procedentes de Venezuela,¹⁴ que en muchas ocasiones encontraban en las plataformas de *delivery* una primera opción laboral al llegar al país. Así, aproximadamente tres cuartas partes de los trabajadores encuestados son migrantes (73,8%), de los cuales el 79% procede de Venezuela. Además, el origen migrante de estos trabajadores está fuertemente correlacionado con su alto nivel educativo. Si bien la gran mayoría de los trabajadores han completado como mínimo sus estudios secundarios, independientemente de su lugar de nacimiento, las diferencias se observan principalmente con respecto a los estudios superiores. Mientras que aproximadamente el 5% de los trabajadores nacidos en la Argentina cuentan con estudios universitarios o superiores completos, este porcentaje supera el 42% en el caso de los trabajadores migrantes (Gráfico 2). En muchas ocasiones se trata de profesionales (por ej., ingenieros, odontólogos, licenciados en administración, etc.), que manifiestan experimentar dificultades para ejercer su profesión en el país dada su falta de trayectoria local y/o dificultades para validar los títulos.

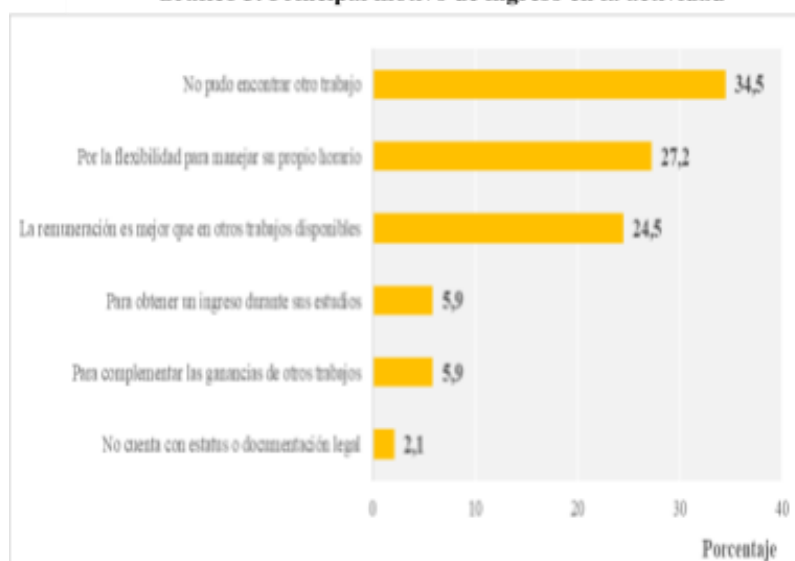
¹⁴ Se estima que en agosto de 2019 había 130.000 migrantes procedentes de Venezuela en la Argentina, mientras que la cifra no superaba los 95.000 en julio de 2018 y se situaba en torno a los 57.000 migrantes en 2017.



Trayectorias y motivaciones que desembocan en esta inserción laboral

Una primera observación que surge al considerar la trayectoria laboral de los trabajadores bajo estudio es que en su gran mayoría se trata de recién llegados al sector, pues aproximadamente 7 de cada 10 trabajadores encuestados lleva realizando la actividad durante seis meses o menos. Además, se trata de una inserción laboral que está principalmente motivada por la imposibilidad de encontrar otro empleo, aunque la relativa mejor remuneración y la flexibilidad horaria también son factores claves. Concretamente, el 34,5% de los encuestados señala no poder encontrar otro trabajo como la principal razón por la que decidieron trabajar para una aplicación de reparto, mientras que la flexibilidad para manejar su propio horario y la mejor remuneración en comparación con otros trabajos son identificados como motivos principales por el 27,2% y el 24,5% de los encuestados, respectivamente (Gráfico 3).

Gráfico 3. Principal motivo de ingreso en la actividad



Fuente: Elaboración propia a base de la Encuesta de trabajadores de plataformas digitales de reparto

No obstante, las entrevistas grupales permiten distinguir diferencias con respecto a la trayectoria y la motivación para realizar esta actividad. Por ejemplo, el ingreso en las plataformas digitales de reparto constituye para los trabajadores migrantes una de las primeras alternativas disponibles. Además, su forma de acercarse a las plataformas está fundamentalmente ligada a las referencias de amigos y conocidos que se desempeñan en el rubro.

Entre los entrevistados argentinos y aquellos inmigrantes que llevaban más tiempo en el país, el ingreso a estas plataformas se produce muchas veces a partir de la pérdida de un empleo asalariado registrado. De hecho, esta situación se corrobora en la encuesta, que indica que casi el 20% de estos trabajadores fue despedido o cerró el negocio en el que trabajaba inmediatamente antes de comenzar su actividad como repartidor. Así, en un contexto económico recesivo, se perciben dificultades notorias para los establecimientos productivos donde se insertaban estos entrevistados:

— Yo me quedé sin trabajo, trabajaba en un local de ropa como encargada [...], no se vendía nada... [El local cerró] y salí a buscar. (María Luisa, argentina, Rappi).

—Yo también me quedé sin trabajo. Trabajaba en [una] empresa de maquinaria vial. Con el dólar a 40 [pesos] era lamentable ver la situación ahí, de ver entrada y salida constante de camiones y máquinas quedó todo detenido, no se vendía ni alquilaba nada y empezaron a despedir gente. (Lisandro, argentino, asalariado de Pedidos Ya).

—Yo también trabajaba en indumentaria. La fábrica empezó a perder dinero, a hacer reducción de personal y cerró a mitad de año pasado. (Betty, peruana, asalariada de Pedidos Ya). (Grupo 2).

Otra forma habitual de llegar a estas plataformas es desde empleos precarios, que implicaban largas jornadas de trabajo, con remuneraciones muy bajas:

— Yo trabajé en cocina y no se gana bien y el horario era [...] esclavizante [...]. Ya ahora en enero decidí renunciar a lo otro y me dediqué a Glovo 100% (Federico, argentino, cuentapropista para Pedidos Ya; su primera inserción en el sector fue con Glovo).

—Yo repartía para [menciona a una importante empresa alimenticia] pero estaba en negro, les pedía que me pongan en blanco y no quisieron. Es más o menos la misma plata pero menos horas de trabajo (Uriel, argentino, Rappi).

—Yo también trabajaba en negro [en un local de venta de repuestos] e igual que él, más o menos [gano ahora] la misma plata pero [trabajo] menos horas (Jorge, venezolano, Rappi). (Grupo 2).

En todo caso, existe una percepción ampliamente compartida de que este tipo de trabajos precarios no calificados es lo que les ofrece el mercado de trabajo en la actualidad y, por lo tanto, evalúan la inserción en las plataformas de reparto, si no en términos positivos, al menos como una alternativa relativamente conveniente con respecto a esas opciones más precarias:

— Ahorita como está la situación consigues un trabajo de explotadores directamente. Si uno trabaja 12 horas todos los días en una de estas compañías [se refiere a las plataformas bajo estudio] gana mil veces más que 12 horas en un trabajo de cualquier cosa. (Erwin, colombiano, Rappi, Grupo 3).

—Si te vas a [menciona locales de cadenas de comida rápida] te van a pagar lo mismo que ganamos nosotros y vas a trabajar el doble, y *metido ahí atrás con alguien...* (Enzo, argentino, asalariado de Pedidos Ya, Grupo 1; subrayado nuestro).

Este último extracto de diálogo deja entrever que cierta sensación de libertad que deviene de esta inserción laboral es un aspecto valorado por varios entrevistados. El hecho de no tener que “estar metido” en un establecimiento y “con alguien” (un jefe/supervisor directo), así como la posibilidad de manejar los propios horarios y las ventajas de “estar en la calle”, “moverse”, etc., son percepciones positivas que aparecen asociadas al trabajo en las plataformas de reparto. Esta valoración positiva se confirma también en la encuesta a los trabajadores, pues el 17,3% afirma haber renunciado a su empleo previo para trabajar como repartidor.

El ingreso en la plataforma

La evidencia muestra que el sector de entrega a domicilio mediante plataformas exhibe barreras de entrada relativamente bajas. En este sentido, el sistema de incorporación de los trabajadores es generalmente descrito como un procedimiento expeditivo. De acuerdo a los relatos, a la inscripción *on-line* de los postulantes le sigue una cita para la capacitación o instrucción —usualmente se realiza en el día—,¹⁵ se les asigna un número de identificación con una contraseña, descargan la *app* y “ya están listos para comenzar a trabajar”. En cuanto a la capacitación (recibida por el 88% de los encuestados), suele estar enfocada en aspectos como el uso de la aplicación (el 71,1% de los encuestados recibió formación sobre esta cuestión), la atención al cliente (en el 58,5% de los casos) y aspectos de seguridad como, por ejemplo, normas de tráfico, uso del equipamiento, etc. (51,2% de los casos).

En lo referente al equipamiento, todos los repartidores deben contar con su propio medio de locomoción. El 69% de los encuestados utiliza la bicicleta como medio principal para realizar las entregas, frente al 31% que utilizan la moto o motocicleta, siendo en la gran mayoría de los casos un vehículo de su propiedad. Normalmente, las empresas entregan una

¹⁵ Las capacitaciones fueron descritas como sesiones informativas de entre una y dos horas, en donde se enseña fundamentalmente a usar la aplicación, se explican las reglas para cobros, pagos y facturación así como las que aplican para la entrega de insumos para trabajar (“Te dicen: ‘Esta es la aplicación, tenés que estar con una sonrisa siempre, vas acá, aprestas el botoncito, entregaste, listo, ya’”, resume una entrevistada que trabaja para Rappi).

serie de insumos para poder desarrollar la tarea, entre los que se suelen incluir la caja térmica para realizar los envíos, el uniforme (incluyendo el casco, en caso de no tenerlo) y accesorios como el portacelular y el cargador de celular portátil. El 86% de los encuestados afirma que el equipamiento debe ser abonado por ellos¹⁶ mediante descuentos a futuro sobre sus ganancias (“te lo van descontando, son \$1000 por el casco, la campera, la mochila”).

Otro requerimiento para comenzar a trabajar tiene que ver con la disponibilidad propia de dinero en efectivo, lo que los entrevistados suelen denominar “la caja chica”. Este dinero es necesario cuando los pedidos de los clientes son efectuados en aquellos locales que no tienen convenio con la plataforma y deben ser pagados en efectivo. En estos casos, el repartidor debe contar con dinero para abonar pedidos, importe que le será reintegrado por el cliente al momento de la entrega.

Dado que la gran mayoría de estos repartidores trabaja de manera independiente, el requisito impuesto por las tres empresas para completar el proceso de ingreso es la inscripción como trabajador independiente bajo el régimen del monotributo.¹⁷ De acuerdo a los entrevistados, este era un requerimiento laxo en los comienzos de operación de las plataformas, pero coinciden en señalar que “ahora se pusieron más estrictos”. Aunque los trabajadores pueden empezar a desempeñarse inmediatamente después de la capacitación, cuentan con quince días para hacer el trámite y entregar el comprobante de inscripción. Si no lo hacen, transcurrido ese período son dados de baja.

Es importante señalar que al momento del relevamiento un pequeño grupo de repartidores de la empresa Pedidos Ya se desempeñaba como trabajadores asalariados o dependientes. De hecho, esta empresa, pionera en el sector de repartos vía plataformas en el país —comenzó a operar en 2013— funcionó desde sus comienzos con repartidores asalariados. No obstante, con el ingreso en los últimos dos años de las plataformas competidoras que incorporan trabajadores independientes, la empresa viró hacia este tipo de modalidad laboral, quedando un núcleo de trabajadores asalariados que se perciben “en

¹⁶ En el caso de los 42 encuestados que afirman haber recibido el equipamiento de forma gratuita, se trató principalmente del uniforme.

¹⁷ El monotributo es un sistema de registro simplificado para pequeños contribuyentes que trabajan por cuenta propia. Concentra en un único tributo el componente previsional (aportes de jubilación y al sistema de salud mediante obras sociales) y el impositivo. No obstante, y como se verá más adelante, los trabajadores encuadrados en este régimen quedan por fuera de componentes importantes del régimen de protección social que rige para los asalariados registrados.

extinción”.¹⁸ En el caso de estos pocos asalariados, todos los implementos de trabajo son suministrados por la empresa, los aportes y contribuciones patronales corren a cargo de la plataforma y los trabajadores conocen las características de sus contratos de trabajo.

Por último, los trabajadores prestan acuerdo —generalmente *on-line*— a una serie de términos y condiciones que los vinculan con las plataformas. No obstante, llama la atención el escaso conocimiento que exhiben respecto a lo que han acordado. Solo el 54% de los encuestados asegura haber visto el documento con los términos y condiciones de su servicio, de los cuales el 22% afirma no haberlos leído o no considerarlos lo suficientemente claros. En las entrevistas grupales se relata, en la mayoría de los casos, haber “tildado” la aceptación de dichos términos y condiciones sin haberlos leído. En este sentido, los trabajadores argumentan cuestiones tales como la urgencia por trabajar o la dificultad para revisar esta documentación en un dispositivo como el teléfono:

—Nosotros firmamos un contrato pero digital, que no lo leías, era poner: ‘Sí, acepto’ y listo. No leemos la letra pequeña (Elvis, venezolano, Glovo).

—**¿Porque no lo leyeron?**

—No, porque estaba en el teléfono. Si ya te dan una hoja y tú no la lees, imagínate en el teléfono (Elvis, venezolano, Glovo).

—Es un contrato de 60 páginas... Quieres trabajar y ya (Rodolfo, colombiano, Glovo).

— **¿Alguien leyó el contrato?**

—En *Rappi* no había contrato. Te *logueas* y aceptas términos y condiciones, eso es lo máximo, pero no los vi. (Erwin, colombiano, Rappi) (Grupo 3).

Este comportamiento se contradice de algún modo con lo que manifiestan los propios trabajadores encuestados cuando se les pregunta acerca de la importancia de ver y entender estos términos y condiciones. De hecho, el 80% manifiesta considerarlo muy importante y el 12% algo importante.

La excepción la constituyen los pocos entrevistados que se desempeñan en Pedidos Ya en relación de dependencia. Los testimonios de estos trabajadores dejan entrever que la firma

¹⁸ Concretamente, en noviembre de 2018, PedidosYa contaba un número significativo de trabajadores asalariados (2810 repartidores). No obstante, a partir de principios de 2019, se produce un importante reestructuración que implicó un giro en la contratación de la plataforma hacia la modalidad de trabajadores independientes (ver IPropUP, 2019). Esta tendencia se confirmó en la encuesta realizada a los trabajadores en julio de 2019, en la que solo el 7% de los encuestados que señalaron a Pedidos Ya como la plataforma para la que trabajaban más horas se identificaron como trabajadores asalariados; el resto aseguró ser monotributista.

de un contrato de trabajo asalariado suele implicar una apropiación relativamente fuerte de sus contenidos, situación que difiere de lo que sucede frente a la mera aceptación de los “términos y condiciones” que experimentan los monotributistas en esta ocupación. Así, estos repartidores en particular se muestran informados respecto de lo que acordaron, utilizando su contrato laboral como parámetro para evaluar las condiciones de trabajo reales:

— Mirá, yo en Pedidos Ya firmé contrato para trabajar en Palermo y después de un mes me empezaron a mandar de Palermo a Caballito y de Caballito a Microcentro [en referencia a distintos barrios de la ciudad de Buenos Aires] [...], y yo tenía un contrato que decía “Palermo” [...], mi contrato dice “Palermo” (Enzo, argentino, asalariado de Pedidos Ya, Grupo 1).

Asimismo, es a partir del conocimiento de sus contratos que entre estos empleados aparecen con más fuerza nociones relacionadas con derechos laborales. En particular los convenios colectivos de trabajo y las negociaciones colectivas son aspectos sobre los que se muestran informados:

—También depende la modalidad de contrato que tengamos. Yo sé que estoy bajo la modalidad del Convenio de Empleados de Comercio, no debería estar bajo ese convenio, debería estar con el sindicato de mensajería. Que no tengamos un bonus por la cantidad de trabajo, por viaje, por lluvia y demás depende de que estamos mal encuadrados [...] Yo tengo contrato por Sindicato de Comercio, ahora por la cláusula gatillo del año pasado se da un aumento del 20% escalonado en 3 cuotas, 7, 7 y 6 en enero, febrero y marzo con respecto al sueldo de enero 2018. Es irrisorio. (Lisandro, argentino, asalariado de Pedidos Ya, Grupo 2).

La modalidad de trabajo

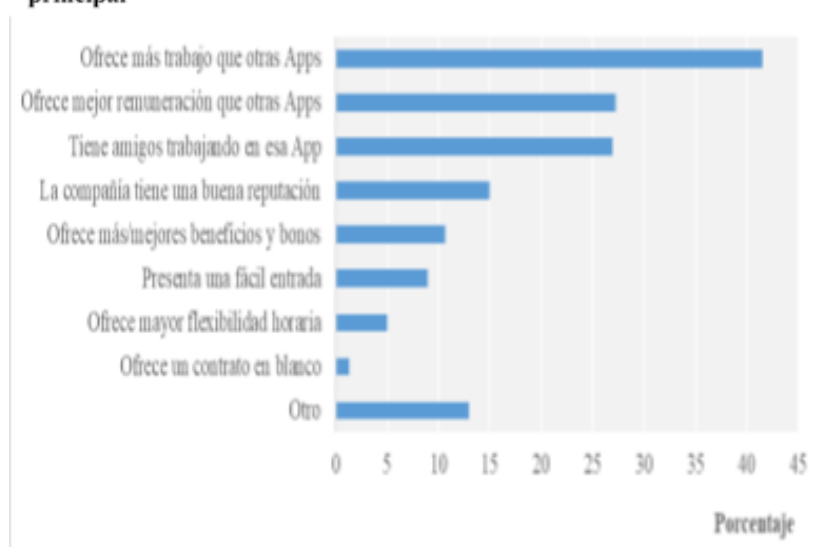
Las características básicas del sistema de entregas que proponen las plataformas a los trabajadores son similares en todos los casos. Cada repartidor recibe el pedido a través de la *app* instalada en su teléfono. El pedido indica dónde retirar el producto y dónde entregarlo, incluyendo el kilometraje que implica el recorrido.

Cada entrega tiene un precio o una tarifa “base” que, al momento de las entrevistas, oscilaba entre los \$40 y los \$55 según la plataforma.¹⁹ Si bien el 56,5% de los encuestados afirma que existe una cantidad fija por entrega, casi el 60% asegura que la remuneración también varía en función de la distancia. Asimismo, el 89% de los trabajadores aseguraron que la plataforma para la que trabajan ofrece “promociones” o bonos: se trata de una suba del precio por pedido que anuncia la plataforma en ocasiones puntuales y de manera imprevista. En las entrevistas grupales, los trabajadores asocian estas promociones a una baja oferta de repartidores para realizar los envíos, puesto que suelen coincidir con días de mal tiempo o en zonas nuevas de reparto que van incorporando las plataformas, donde no suelen concentrarse los trabajadores. Atendiendo a los datos cuantitativos, el 37% de los encuestados considera que estos bonos se ofrecen por trabajar en horas de alta demanda y el 31,5% los asocian al trabajo en horarios poco convenientes. En cualquier caso, el 44,5% de los trabajadores afirma que estas promociones son “muy importantes” para sus ingresos.

Más allá de los incentivos ocasionales, todos los entrevistados señalaron que las plataformas no ofrecen las mismas condiciones laborales. Si bien cuando se pregunta a los trabajadores el motivo por el que eligieron trabajar para la plataforma a la que dedican más horas, la razón más frecuente es que se trata de la compañía que ofrece más trabajo (41,5% de los encuestados), aspectos relacionados con las condiciones de trabajo también emergen como factores importantes. Por ejemplo, el 27,2% de los trabajadores señala la mejor remuneración como el criterio escogido, el 15% destaca la buena reputación de la compañía y el 10,6% indica que la razón es que la empresa ofrece más o mejores beneficios y bonos (Gráfico 4).

¹⁹ Los asalariados de Pedidos Ya, por su parte —tal como se profundizará más adelante—, cobran haberes mensuales muy cercanos al salario mínimo, vital y móvil (SMVM) del país.

Gráfico 4. Motivo por el que eligió trabajar para la plataforma principal



Fuente: Elaboración propia en base Encuesta de trabajadores de plataformas digitales de reparto

En las entrevistas grupales, los trabajadores tendieron a coincidir que la propuesta de Glovo era la más conveniente. En efecto, al momento de las entrevistas, esta plataforma realizaba una serie de pagos adicionales que se erigían como claves para elevar el precio de cada entrega. Entre los más importantes, se mencionaron adicionales fijos por kilometraje recorrido, por tiempo de espera en el local que entrega los productos, así como por mal tiempo. En otros casos, se señaló que, si se considera el mecanismo de asignación horaria, Rappi constituía la opción más conveniente. En efecto, los trabajadores de esta plataforma señalaron que se conectaban cuando lo deseaban (“trabajas el horario que querés, prendes la aplicación y ya”, “te conectas cuando tenés ganas”). En cambio, en las otras dos plataformas los horarios se definían mediante la apertura —generalmente dos veces por semana— de franjas horarias para seleccionar según la disponibilidad. En estos casos, los trabajadores con puntaje más alto eran los que tenían prioridad, “abriéndose” los horarios disponibles primero para ellos.

En lo que atañe a la logística de las entregas, es importante considerar que muchas veces los repartidores deben manejar una contabilidad de cierta complejidad relacionada con el hecho de que una parte importante de las transacciones se realiza en efectivo. Aunque los clientes pueden abonar las entregas con medios de pago electrónicos y las propias plataformas suelen tener convenios para abonar ellas directamente los pedidos de muchos locales, también

es posible que el cliente final solicite su pedido en un local que no tiene convenio con las plataformas y proponga pagar en efectivo. Esto significa que los trabajadores deben abonar de su bolsillo tales encargos y recuperar el dinero al realizar la entrega al cliente, con los consecuentes riesgos que ello implica, específicamente cuando este último, por diversas razones, no se encuentra para recibir el pedido o lo cancela.

También puede suceder que el pedido se realice en un local bajo convenio y que el cliente lo abone en efectivo. En estos casos, los trabajadores se encuentran con montos variables de dinero que no les pertenecen. Si bien se les permite a los trabajadores portar hasta un cierto monto de dinero de la empresa —variable según la plataforma de que se trate—, al superarlo se les solicita que depositen el dinero en las sucursales de canales de pago presenciales extrabancarios (como Pago Fácil o Rapipago).

Por último, la cancelación de pedidos también introduce una importante disrupción a la actividad del repartidor. Los encuestados manifiestan que, en promedio, les son cancelados el 5,7% de los pedidos que realizan en una semana habitual. A la hora de señalar los motivos de la cancelación, los trabajadores destacan como razón principal que el cliente cancela el pedido (reportado por el 82% de los encuestados) seguido del hecho de que el producto no estaba disponible (39% de los encuestados) y de que el cliente no estaba en el lugar acordado o la dirección era incorrecta (ambas situaciones son señaladas por alrededor del 25% de los trabajadores). Mientras que el 65% de los encuestados asegura ser remunerado por el pedido cancelado después de haber recogido el producto, solo el 40% afirma recibir esta compensación en caso de que la cancelación se produzca antes de recoger el pedido. Además, incluso en los casos en los que la plataforma sí cubre el gasto ocasionado, muchas veces se les solicita a los trabajadores que concurren a las oficinas administrativas de la plataforma o al establecimiento proveedor a devolver el pedido cancelado con la consecuente pérdida de tiempo que ello implica.²⁰

Mecanismos de control y sanción: entre la excelencia y los bloqueos

²⁰ El 68,4% de los encuestados afirma que si el producto es cancelado después de que lo recogió tiene que devolverlo a las oficinas administrativas de la plataforma o al establecimiento proveedor del producto; mientras que el 24% señala que lo devuelven en caso de ser un producto no perecedero y que lo desechan después de tomarle una foto en el caso de alimentos y bebidas.

Sin duda, las plataformas bajo estudio contemplan mecanismos que controlan, evalúan y sancionan el desempeño laboral de estos trabajadores. En este sentido, la principal herramienta de evaluación y control la constituye el puntaje asignado al trabajador —en la jerga del sector, “la excelencia” o “el ránking”—. Mientras que algunas plataformas asignan un puntaje del 1 al 100, otras siguen una escala del 1 al 5, y otras muestran a los trabajadores en qué número del ranking total de trabajadores se ubican. Al indagar entre los participantes en torno a los criterios sobre los que se asienta la construcción del puntaje, las respuestas enfatizaron aspectos relativos tanto a la evaluación de la plataforma (incluyendo la tasa de aceptación de viajes, la cantidad de pedidos entregados, la puntualidad en registrarse a las horas comprometidas con la plataforma, etc.) como a la de los clientes finales:

—El puntaje que da el cliente y también la plataforma (Manuel, venezolano, Glovo).

—Si haces pedidos en zonas de alta demanda, cumplir pedidos en horas que tú asignaste, por la antigüedad que tengas..., el cliente: es una sumatoria de todo (Rodolfo, colombiano, Glovo).

—Cuentan la diferencia entre pedidos que te ofrecen y pedidos que aceptas y así tienes mayor porcentaje (Erwin, colombiano, Rappi) (Grupo 3).

—En Glovo si llegas tarde ya te ponen ausente (Jeanette, venezolana, cuentapropista para Pedidos Ya).

—Ausente son 3 puntos menos (Sergio, venezolano, Glovo) (Grupo 4).

Con respecto a la importancia del puntaje, los datos cuantitativos muestran que el 76,4% de los encuestados considera que el puntaje tiene un impacto en la cantidad de trabajo que reciben y aproximadamente el 60% considera que afecta las características de los trabajos. En las entrevistas grupales, las consecuencias de tener un bajo puntaje son percibidas de forma más clara por los trabajadores de las plataformas que lo utilizan como criterio para dar prioridad en la asignación horaria:

—En Glovo lo único que te perjudica el puntaje es a la hora de agarrar horas para la semana, te abren el calendario más tarde que a otros que tienen más puntaje, las mejores horas [...] no las agarras ni a palos” (Gabriel, argentino, Glovo, Grupo 1).

—Me siento obligada, obligada a mantener el puntaje, porque si no lo tengo bien no accedo a las horas. O sea, tanta libertad no hay...” (Leila, peruana, Glovo, Grupo 2).

Adicionalmente, se registran una serie de señalamientos que apuntan a otras consecuencias del puntaje —que son intuitas pero no planteadas claramente por las empresas, como sí sucede en el caso de los horarios— y que apuntan a una mayor o menor cantidad de pedidos que se ofrecen, a la distancia que implica cada uno de ellos, al valor de los pedidos (asociados en la experiencia de estos trabajadores a mayores o menores propinas) y a la cantidad de “incentivos” que pueden recibir.

Más allá del puntaje y las consecuencias disciplinarias que puede generar, también existen métodos de sanción claros y concretos: en este sentido se destaca el bloqueo del trabajador. Esto implica que la persona no podrá trabajar hasta tanto no se la vuelva a habilitar. El 29,5% de los trabajadores encuestados ha sido desactivado o sancionado en alguna ocasión, siendo la duración media de estos periodos de sanción de 5,6 días. Se trata de sanciones que el 42,7% de los encuestados considera injustas y que son reclamadas por el 80,4% de quienes las han sufrido. En cuanto a las causas que pueden derivar en un bloqueo, existe un conjunto de motivos sobre los que los trabajadores consultados en entrevistas grupales no suelen tener demasiadas objeciones. Este es el caso de las cuestiones de orden administrativo (por ejemplo, no presentar el comprobante de inscripción al régimen de monotributo), las relacionadas con la conducta del trabajador (contestar mal a un cliente o a un operador del soporte técnico) o aquellas que tienen que ver con incumplimientos en la manera pautada de trabajar (por ejemplo, no llegar a tiempo a retirar o entregar un pedido).²¹

Pero también los bloqueos pueden obedecer a razones que son percibidas como altamente arbitrarias por parte los entrevistados. Así, se mencionan bloqueos debidos a la entrega incorrecta del producto por parte del local proveedor (con el consecuente rechazo o queja reportada del cliente). Esta es una situación que suele exceder las posibilidades de control de los trabajadores, ya que muchas veces los pedidos se entregan sellados. Otra fuente de bloqueos percibidos como infundados tiene que ver con la imposibilidad de responder al llamado del soporte técnico. En estos casos, los entrevistados señalan que se encuentran limitados por cuestiones de seguridad, dado que no pueden atender mientras manejan. También, en los casos en que el bloqueo se produce por tener un monto en efectivo de la

²¹ En el caso específico de los trabajadores en relación de dependencia de Pedidos Ya, el no aceptar un viaje deriva invariablemente en ser “pausado” por un determinado tiempo, que será descontado del salario del trabajador a fin de mes.

plataforma superior al permitido, muchos trabajadores señalan que, cuando se excede este límite durante un fin de semana, no hay forma de realizar el depósito/devolución requerido (dado que los canales de depósito se encuentran cerrados), por lo que se genera una suspensión arbitraria. Por último, también se registraron casos de bloqueos percibidos como altamente injustos derivados de la participación de los trabajadores en acciones de protesta (un punto sobre el que se volverá más adelante).

El mecanismo para ser “desbloqueado” implica en todos los casos —e independientemente de la causa— tener que presentarse en las oficinas de la plataforma para intentar solucionar el conflicto. La situación conlleva una significativa pérdida de tiempo y, por ende, de la posibilidad de trabajar y generar ingresos. Asimismo, los testimonios dejan entrever que las posibilidades de revertir el bloqueo no están siempre aseguradas:

—Nos bloquean y tenemos que ir a la oficina y eso nadie te lo paga (Manuel).

—Sí, a presentarte [a la oficina ante un bloqueo] (Enzo, argentino, asalariado de Pedidos Ya).

—Sí y pierdes todo ese día, o si te bloquean un viernes pierdes todo el fin de semana (Leonardo, venezolano, Glovo).

—Tenés que esperar al lunes (Enzo, argentino, asalariado de Pedidos Ya).

—**Y vas ¿y qué sucede?**

—[Y cuando vas] te hacen sacar un número y te hacen esperar y vos le decís “Me bloquearon por esto”, te explican y si te pueden desbloquear te desbloquean, o si no [...] te dicen “No, hasta acá llegaste” y listo, y así siguen metiendo gente [...], van renovando personal” (Enzo, argentino, asalariado de Pedidos Ya) (Grupo 1).

Horas trabajadas e ingresos generados

Un argumento frecuente con respecto a los beneficios del trabajo en plataformas digitales es la posibilidad que tienen los trabajadores de elegir su propio horario. En principio, el trabajo en plataformas digitales brinda un alto nivel de flexibilidad a los participantes en lo que hace a la selección de tareas, el volumen de trabajo, el lugar donde lo realizan y la organización de su propio trabajo. Sin embargo, en la práctica, el trabajo en las plataformas de reparto se caracteriza por una fuerte dedicación horaria por parte de los trabajadores. En promedio, en una jornada habitual, los trabajadores dedican 8,2 horas a esta actividad,

realizando una media de casi 13 entregas por día y esperando un promedio de 17 minutos entre pedidos.

Las invitaciones a los participantes en las entrevistas grupales a reflexionar sobre el tema de la flexibilidad horaria suelen generar apreciaciones marcadas por contradicciones. Si bien la flexibilidad en un principio es ponderada, suele ser rápidamente relativizada en función de la reflexión conjunta.

Existen, por un lado, ciertas dificultades asociadas a la decisión de trabajar pocas horas. En este sentido, el tema de la puntuación lleva a los trabajadores a considerar importante mantener un ritmo de trabajo (intensivo) puesto que las plataformas les ofrecerían más oportunidades —de realizar entregas, de elegir horarios, etc.— a quienes concretan una mayor cantidad de entregas:

—En Glovo no es muy factible eso de la flexibilidad horaria porque si no trabajas no tienes puntuación y te libera una sola hora al día (Manuel, venezolano, Rappi, 60 horas semanales).

—No, claro, tenés que tener buena puntuación (Gabriel, argentino, Glovo, 56 horas semanales).

—Tenés que trabajar mucho para eso” (Enzo, argentino, asalariado de Pedidos Ya, 25 horas semanales) (Grupo 1).

También surgen reflexiones en las que se relativiza la posibilidad de elegir exactamente cuándo trabajar. En este sentido juegan, por un lado, las franjas horarias que en general abren las plataformas y, por el otro, la existencia de ciertos horarios que, por la demanda más alta de pedidos que implican, es necesario conseguir tanto para garantizar mejores ingresos como para mantener el puntaje.

En todo caso, los relatos dejan entrever que, en la mayoría de las situaciones donde se depende exclusivamente de este trabajo, la dedicación horaria bordea la autoexplotación, aspecto que es especialmente importante si tenemos en cuenta que el 76% de los encuestados depende exclusivamente de los ingresos procedentes de esta actividad. En general, los participantes de las entrevistas grupales coinciden en señalar que para que la ocupación “rinda” se debe estar en la calle cerca de 12 horas diarias y con un solo día de descanso semanal:

—Pero tenés que ser constante y trabajar 12 horas (Enzo, argentino, asalariado de Pedidos Ya, 25 horas semanales).

—Tomarte un solo día de franco y que no sea fin de semana” (Leonardo, venezolano, Glovo, 60 horas semanales) (Grupo 1).

De hecho, los datos cuantitativos muestran que el 33% de los trabajadores encuestados tienen jornadas típicas que superan las 10 horas diarias y el 27% trabajó más de 10 horas diarias durante al menos 4 días de la semana anterior a la entrevista. Complementando esta observación con los datos que arroja la ETP de 2018, se advierte que, entre las ocupaciones de plataforma, tanto el reparto a domicilio como el transporte de pasajeros se caracterizan por presentar, en promedio, una situación de sobreocupación en términos horarios. El panorama contrasta fuertemente con quienes se emplean en el resto de las plataformas analizadas en dicha encuesta (ver nota al pie 9), cuya dedicación horaria es mucho más afín a la figura del trabajo a medio tiempo e incluso el trabajo ocasional (Madariaga *et al.*, 2019).

Quizá uno de los mayores atractivos que exhiben las plataformas de reparto a domicilio —particularmente cuando la modalidad de trabajo adoptada es intensiva— es la remuneración que ofrecen. Los resultados de la encuesta de repartidores muestran que los trabajadores ganaban en promedio \$22.492 mensuales, trabajando una media de 46,2 horas a la semana. Se trata de un ingreso mensual promedio que casi duplica al salario mínimo vital y móvil del país al momento del relevamiento (\$11.900).

No obstante, la inversión necesaria para realizar este tipo de trabajo también debe tenerse en cuenta. En efecto, los gastos asociados al desempeño de esta actividad no son pocos. A la inversión inicial del kit de repartidor (caja, uniforme, etc.) se le suma el monotributo y el abono que los trabajadores hacen a la propia plataforma (en el momento de las entrevistas, giraba en torno a los \$600 mensuales). Asimismo, muchos entrevistados —especialmente los extranjeros— pagan servicios de facturación a fin de que se les facilite este tipo de trámites. Además, es necesario contar con un plan de datos para el teléfono celular (los encuestados gastan en promedio \$560,65 en la factura de su celular), la manutención de los vehículos (cambio de llantas, *service* en general) y el combustible en el caso de los motociclistas. Estos últimos costes suponen un gasto promedio al trabajador que asciende a los \$1.280,27 por mes.

En relación con estos gastos asociados al desempeño del trabajo, muchos trabajadores señalan la importancia de las propinas para hacerles frente. El 96,4% de los encuestados afirma recibir propinas y sitúan su valor en torno al 5-15% de sus ingresos procedentes del trabajo en plataformas. Los relatos dejan entrever la importancia de este ingreso, sobre todo como forma de contar con dinero en efectivo en forma cotidiana (“es muy importante porque vos dependés de la propina en el día a veces”; “eso al menos te ayuda para la nafta”).²²

Los riesgos en el trabajo y el acceso a la protección social

En lo que atañe al acceso a la seguridad social, tal como se señalara más arriba, la gran mayoría de estos trabajadores se encuadran dentro del Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes. Se trata de un régimen tributario integrado que unifica en un único pago mensual las obligaciones impositivas de salud y previsión social (obra social y jubilación), razón por la que recibe el nombre de “monotributo”. Bajo este esquema los trabajadores pueden acceder a tres de los cinco componentes de la seguridad social: a) seguro por vejez (jubilación), invalidez y fallecimiento; b) asignaciones familiares;²³ y c) seguro de salud.²⁴ Quedan marginados no obstante del acceso a: d) seguro por riesgos de trabajo; y e) seguro de desempleo. La excepción la constituyen los trabajadores asalariados de Pedidos Ya que, por desempeñarse en relación de dependencia, acceden a los cinco componentes mencionados.

Los datos cuantitativos muestran que 4 de cada 10 trabajadores encuestados no posee o ignora si tiene una cobertura de salud y casi un cuarto del total afirma no realizar aportes jubilatorios.²⁵ Además, la mitad de quienes trabajan en este sector afirma que no tiene

²² Una dificultad señalada en este sentido tuvo que ver con el hecho de que las plataformas ofrecen la posibilidad de sumar la propina al costo total del envío, que puede y suele ser pagado con tarjetas de débito o crédito. En estos casos, los trabajadores frecuentemente experimentan dificultades para trazar la existencia de estas propinas y/o discriminar si la plataforma se las transfiere o no. Adicionalmente, en los casos en que la propina llega al trabajador, también se señala que esta debe ser facturada a la empresa en forma de honorarios, generándose una condición laboral adicional que no fue pautada o informada.

²³ Se refiere a determinados montos de dinero que se abonan por “carga familiar”, es decir, por personas dependientes del ingreso que genera el trabajador (hijos menores de 18 años o bien cónyuges, progenitores u otros familiares sin ingresos propios a cargo).

²⁴ Los trabajadores adheridos al Régimen Simplificado acceden, mediante una cotización fija, a un plan básico de cobertura de salud a través de las obras sociales inscriptas en el registro administrado por la Superintendencia de Seguros de Salud. También puede incorporarse al grupo familiar a través de una cotización adicional fija por cada uno de sus integrantes.

²⁵ Si bien estos datos pueden parecer contradictorios con respecto a la obligatoriedad de afiliarse al régimen del monotributo, existen dos cuestiones que pueden estar influyendo. Por un lado, tal como se constató en las

Aseguradora de Riesgos de Trabajo (ART), seguro de accidente u otro tipo de cobertura en caso de accidente de trabajo,²⁶ y un 30% no sabe si está cubierto al respecto. Al reflexionar en las entrevistas grupales sobre las limitaciones de esta cobertura —probablemente porque las experiencias asalariadas formales previas son escasas, por tratarse de una población mayoritariamente joven y/o por el carácter de inmigrante reciente de una gran parte de ellos—, no se advierte mayor preocupación en torno a la temática, con la única excepción de la ausencia de seguro por accidentes de trabajo. De hecho, contar con una ART se ubica entre las demandas más apremiantes:

- [Es una actividad de riesgo debido a] los robos, choques (Lisandro, argentino, asalariado de Pedidos Ya).
- Las llamadas telefónicas [mientras] estás manejando y tenés que atender” (María Luisa, argentina, Rappi) (Grupo 2).

La seguridad también es una preocupación: el 22,6% de los encuestados fue víctima de un robo o hurto durante su tarea como repartidor y el 20% sufrió un accidente laboral mientras trabajaba, de los cuales el 85% asegura no haber recibido ningún tipo de apoyo por parte de la plataforma. En uno de los grupos focales participó Sergio, un ingeniero venezolano que perdió recientemente un diente al ser arrollado en la vía pública. La conversación deja entrever la vulnerabilidad de estos trabajadores frente a estas eventualidades:

- En [...] diciembre tuve un accidente, nadie se responsabilizó por nada de eso. Yo tenía un pedido y [el operador del soporte técnico] buscaba la reasignación del pedido sin siquiera preguntar: “¿Cómo estás tú?” Se tardaron 4 horas en conocer mi accidente. Imagino que me vieron 4 horas en el mismo sitio y se dieron cuenta.

— **¿Dónde te atendiste cuando tuviste el accidente?**

- En el [hospital] Rivadavia.

— **¿Y el tratamiento odontológico que tendrías que tener?**

- Hasta ahora no lo tengo, cuesta \$16.000, \$20.000. \$20.000 son dos meses de mi alquiler. Entre el alquiler y el diente... pasará el tiempo [...]. Ahí es donde funciona la

entrevistas grupales —sobre todo entre los extranjeros— suele primar la falta de información respecto a la cobertura que garantiza dicho régimen tributario en relación con la protección social. Por otro lado, los resultados también pueden estar influenciados por la práctica extendida de alquilar cuentas de otros trabajadores.
²⁶ A mediados de año, presionadas por un fallo judicial, estas plataformas comenzaron a contratar un seguro de accidentes personales o a exigir a los trabajadores que lo contraten. No obstante, a diferencia de una ART, estos seguros personales sólo cubren un monto de dinero determinado (generalmente bajo, pero que varía según el tipo de contrato), independientemente del daño. También se diferencian de las ART en que no cubren enfermedades relacionadas con el desarrollo de la actividad.

autonomía, cuando tenemos un accidente: “Tú eres autónomo, encárgate de los costos”.

(Sergio, venezolano, Glovo, grupo 4).

Los ataques en situaciones de robo en particular aparecen como disparadores de algunas acciones colectivas-solidarias. En este punto se mencionan acciones de protesta ante las plataformas con resultados puntuales o colectas vía WhatsApp entre los propios trabajadores para pagar la atención médica:

— Sí, conozco un pibe que estaba haciendo un pedido en el Abasto [barrio de la Ciudad de Buenos Aires] y para robarle le rompieron la mandíbula en tres partes [...]. Juntaron guita [los compañeros] por los grupos de WhatsApp para poderle pagar la operación al pibe. (Enzo, argentino, asalariado de Pedidos Ya, Grupo 1).

—En La Plata a uno de los *glovers* por atacarlo le dieron un tiro y como nosotros formamos el lío, Glovo le pagó todo, la hospitalización y algunos días para que se mantenga hasta que vuelva a trabajar. Pero eso porque nosotros lo hicimos. (Manuel, venezolano, Glovo, Grupo 3).

Estas últimas iniciativas indican la existencia de redes organizativas entre los propios trabajadores que pueden, eventualmente, devenir en acciones de reclamo y protesta. El siguiente apartado ahondará sobre este punto en particular.

Interacción y organización de los trabajadores: experiencias y representaciones

Una primera aproximación al nivel de interacción entre estos trabajadores indica que los intercambios son asiduos y ricos en contenidos, frecuentemente a través de las redes sociales: los grupos de WhatsApp parecen constituir la principal vía de comunicación, pero también son importantes otras redes como Facebook. De hecho, el 55% de los trabajadores encuestados afirma ser miembro de alguno de estos grupos. Asimismo, las interacciones cara a cara en la vía pública también son habituales. Los puntos de “parada” —estratégicos en términos de la posibilidad de recibir pedidos, tales como puertas de locales adheridos a las plataformas, determinadas plazas y parques cercanos a comercios gastronómicos, etc.— constituyen también un ámbito de sociabilidad por excelencia.

Estas interacciones, específicamente cuando se centran en compartir experiencias y condiciones laborales, constituyen sin duda el punto inicial de experiencias organizativas y de

reclamo. Si bien un porcentaje pequeño de los encuestados ha participado en alguna acción coordinada de protesta o manifestación (el 6,6%), la mayoría de los participantes de las entrevistas grupales estaban al tanto de esas acciones. En este sentido, se conocen y se comparten las principales demandas. Entre las más comunes se mencionaron el pedido de aumento de la tarifa base de las entregas, el cese de incorporación masiva de trabajadores, los reclamos por atrasos en los pagos y la protesta por el despido de compañeros:

—Sé que hubo un paro en Rappi, para que paguen más por los pedidos. (Uriel, argentino, Rappi).

—En Zona Norte hubo [protestas] de Pedidos Ya, que se habían atrasado con el pago del combustible y del bono y fue a fin de año. (Lisandro, argentino, asalariado de Pedidos Ya) (Grupo 2).

—Hoy despidieron [...] a 450 personas [en referencia a los despidos en Pedidos Ya], y están en la oficina haciendo quilombo y yo tengo que ir para allá después” (Enzo, argentino, asalariado de Pedidos Ya, Grupo 1).

Alguna de las modalidades que suele adoptar el reclamo es el paro (esto es, los trabajadores se desconectan en un horario acordado o simplemente no toman pedidos) y las concentraciones/movilizaciónes en las sedes de las plataformas:

—Este fin de semana yo no laburé. Hicimos campaña entre grupos de WhatsApp y dijimos: ‘Mira, hay que pararnos [en busca de un aumento del precio de las entregas] porque es hacer presión de alguna manera’. Llegó la información a la oficina, porque cuando llega la información empiezan a dar incentivo, por calor, por lluvia. De repente mandan incentivo y no está lloviendo, ‘mira ¿qué pasó? Les llegó la información [...]’. Estamos tratando de hacer una movida más grande, ir a la empresa [...]; dicen que hay un aumento para mayo, abril, pero no queremos, queremos que sea ya. (Elvis, venezolano, Glovo, Grupo 3).

La organización laboral de estos trabajadores constituye un campo dinámico y en movimiento. De hecho, un grupo de trabajadores estableció hacia fines del 2018 una nueva agrupación gremial: a Asociación de Personal de Plataformas (APP). Esta entidad, si bien ya

fue registrada como tal en la Secretaría de Trabajo, carece de personería gremial, esto es, no se encuentra autorizada a negociar en nombre de los trabajadores.²⁷

Entre los trabajadores, el surgimiento de la APP en particular genera apreciaciones encontradas. Por un lado, algunos de estos entrevistados reivindican el proyecto basándose en la especificidad de la actividad, en la que la tecnología impone características que difieren en muchos aspectos de las de la mensajería tradicional (“que sea un sindicato de plataforma, más no de mensajeros porque... esto es algo tecnológico, es un teléfono que nos controla la vida”).

Por otro lado, otro grupo de trabajadores sostiene que la creación de esta agrupación debilita la posición gremial de la ocupación al poner en cuestión a la organización sindical del sector de mensajería tradicional, que ya se encuentra legitimada a través de la Asociación Sindical de Motociclistas, Mensajeros y Servicios (ASIMM) (“me parece un despropósito e incluso una jugada que nos perjudica porque el sindicato de mensajeros tiene personería jurídica y puede agrupar a todos los trabajadores del rubro; disgregarlo así es quitarle fuerza a un sindicato”).

En todo caso, la organización formal de estos trabajadores se presenta como un campo con potencial, dado que la inclinación a participar en acciones de protesta se presenta como relativamente alta.²⁸ No obstante, lejos de la cristalización de una única forma para canalizar la disconformidad, las distintas posturas analizadas reflejan una coyuntura sindical todavía en disputa.

Consideraciones finales

El análisis presentado en este artículo muestra que las y los trabajadores de plataformas digitales de reparto en la Ciudad de Buenos Aires se caracterizan por ser un grupo joven, notablemente masculinizado y con una fuerte presencia de trabajadores migrantes, en su mayoría venezolanos, de los cuales un porcentaje considerable cuenta con estudios universitarios o superiores. En la gran mayoría de los casos este trabajo representa su principal fuente de ingresos, al que deben dedicar un número de horas semanales que bordea

²⁷ En este sentido, parece improbable que esta asociación pueda obtener la personería gremial a futuro en tanto se encuentra con el obstáculo de que, más allá de la cantidad de afiliados que debería demostrar para ello, la legislación argentina prevé el derecho a la organización sindical sólo para el caso de los trabajadores asalariados.

²⁸ Más allá de los testimonios de los trabajadores, se pueden ver también artículos de diario que han cubierto acciones de reclamo en las referencias periodísticas de la bibliografía.

la autoexplotación para que resulte rentable. Esta dedicación horaria acentúa a su vez los riesgos laborales que enfrentan, a lo que se suma importantes limitaciones en términos de la cobertura de protección social a la que acceden.

En lo que concierne a las supuestas facilidades que otorgaría este tipo de inserción — sobre todo en términos de la posibilidad de elegir la cantidad de horas a trabajar y cuándo hacerlo—, el análisis evidencia que encarar la ocupación de manera flexible tiene costos altos. Estos incluyen, por ejemplo, la imposibilidad de elegir los horarios más convenientes, la recepción de menor cantidad de pedidos o pedidos de menor valor (que dejan escasas o nulas propinas) y el menor acceso a las “promociones”. De este modo, para poder acceder a los mejores horarios, pedidos y promociones que permiten generar un ingreso mensual considerado suficiente, los trabajadores manifiestan mantener un ritmo de trabajo extenuante. De hecho, la intensidad horaria extrema con que suele asumirse este trabajo deja en claro que el término *gig economy* (“economía de changas”) con el que suele aludirse a estas inserciones no aplica para esta actividad, especialmente teniendo en cuenta el contexto argentino, donde indudablemente aquella tiende a constituirse como el principal sustento de los trabajadores.

La información recabada indica que no solo los ritmos de trabajo sino también la forma de realizarlo son aspectos estrictamente evaluados mediante el mecanismo de la asignación del puntaje (que condiciona a futuro la cantidad y rentabilidad de los pedidos asignados). Esta forma de control es reforzada por la existencia de sanciones, particularmente el bloqueo temporario o definitivo de los repartidores. La situación sugiere márgenes sumamente acotados de acción que desafían nuevamente los postulados de “flexibilidad” o “libertad” asociados a esta modalidad de trabajo.

Teniendo en cuenta estas condiciones de sujeción, llama la atención que los trabajadores entrevistados tienden a manifestar cierta indiferencia (e incluso rechazo) frente a la posibilidad de que este trabajo sea reconocido como una labor en relación de dependencia. Sin duda, el principal factor que opera detrás de este fenómeno tiene que ver con el magro nivel en que se ubica el salario mínimo vital y móvil del país —en general muy por debajo de sus ganancias mensuales—, que opera como “amenaza” de retribución en el marco de una ocupación registrada.

Más allá de que lo expuesto hasta aquí indica fuertemente la necesidad de relativizar la calidad de trabajadores independientes de estos repartidores, en lo que atañe al acceso a la

protección social el hecho de que este sector de plataformas en particular exija y controle el pago del monotributo garantiza un umbral mínimo de cobertura. Si bien las prestaciones revisten un carácter básico y algunas se encuentran ausentes, el principal tema que suscita preocupación en este ámbito tiene que ver con la carencia de cobertura por accidentes de trabajo. De hecho, las vivencias en torno a accidentes —y la subsecuente desprotección asociada a ellos— suelen ser cercanas, relatadas ya sea en primera persona o bien como experiencia por la que atravesaron amigos y conocidos.

De todos modos, la urgencia económica que atraviesan estos trabajadores implica que sus principales reclamos han estado centrados en la necesidad de que se eleve el precio base de los viajes o que cese la incorporación masiva y constante de trabajadores —una demanda que puede leerse como contracara del mismo pedido—. Tal como observa Vandaele (2018) en el contexto europeo, la capacidad de movilización y reclamo de los repartidores de plataformas (en función de sus interacciones en el espacio público y de su continuación en las redes sociales) tiende a destacarse con respecto a otros trabajadores de plataforma. Esta misma situación se advierte en el escenario argentino a través de protestas frente a las oficinas de las empresas y/o la concertación de *logouts* colectivos o rechazos masivos de pedidos. No obstante, y al igual que lo que se observa en el continente europeo, los logros concretos de estas movilizaciones por el momento han sido muy magros.

De todos modos, el impulso organizativo de estos trabajadores —más allá de que existen pujas y disputas en este campo sindical en configuración— puede interpretarse como una ventana de oportunidad. En efecto, la existencia de interlocutores organizados constituye un paso importante en términos de las posibilidades de construir instancias de diálogo social que permitan debatir y cimentar los acuerdos necesarios para mejorar las condiciones laborales del sector.

Lo expuesto hasta aquí sugiere la necesidad de introducir mejoras dirigidas a los trabajadores involucrados y la existencia de un amplio margen para hacerlo. Incluso, si se considera que los servicios de mensajería y *delivery* en su modalidad tradicional se desarrollan muchas veces en condiciones de informalidad (ver Molina Derteano, 2007; Bastistini, 2009), el avance de la economía de plataformas en el sector podría constituir un canal privilegiado para identificar a estos trabajadores y proponer regulaciones tendientes a mejorar su situación laboral (Beccaria y Maurizio, 2019). Por último, el hecho de que la

actividad se concentre en un puñado de plataformas constituye un factor que debería facilitar los acuerdos y la coordinación para implementar tales políticas.

Bibliografía

- Aleksynska, M., Bastrakova, A. y Kharchenko, N. (2018). *Work on digital platforms in Ukraine. Issues and perspectives*, Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Barzilay, A. y Ben-David, A. (2017). “Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy”. *Seton Hall Law Review* (47): 393-431.
- Bastistini, O. (2009). “La precariedad como referencial identitario. Un estudio sobre la realidad del trabajo en la Argentina actual”. *Psicoperspectivas*, vol.8 (2): 120-142.
- Beccaria, L. y Maurizio, R. (2019) “Algunas reflexiones en torno al empleo en plataformas y a los mecanismos de protección”. *Alquimias Económicas*. Disponible en: <https://alquimiaseconomicas.com/2019/02/27/algunas-reflexiones-en-torno-al-empleo-en-plataformas-y-a-los-mecanismos-de-proteccion/>.
- Beck, M., Bryman, A. y Futing, L. (2004). *The SAGE Encyclopedia of Social Science Research Methods*, Nueva Delhi: SAGE Publications.
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U. y Silberman, S. (2018). *Digital labour platforms and the future of work*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Berg, J. (2016). “Income insecurity in the on-demand economy: Findings and policy lessons from a survey of crowdworkers”. *Conditions of Work and Employment* n.º.74. Geneva: ILO.
- Bernard, R. (2000) *Social Research Methods: Quantitative and Qualitative Approaches*. Newbury Park (CA): Sage.
- Chen, K., Chevalier, J., Rossi, P. y Oehlsen, E. (2017). *The Value of Flexible Work: Evidence from Uber Drivers*, NBER Working Paper 23296, Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research.
- Cherry, M. (2016) “Beyond misclassification: The digital transformation of work”. *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 37 (3): 544–577.
- De Groen, P., Maselli, I. y Fabo, B. (2016). *The digital market for local services: A one night stand for workers?* CEPS Special Report o.132, Brussels: Centre for European Policy Studies.
- De Stefano, V. (2016). *The rise of the “just-in-time workforce”: On-demand work, crowdwork and labour protection in the “gig economy”*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Fernández, A. y González, M. (2019). *Informe sobre situación del mercado de trabajo n.º 6*. Buenos Aires: Centro de Investigación y Formación de la República Argentina (CIFRA/CTA).

- Garben, S. (2017). *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU*. Luxemburgo: European Agency for Safety and Health at Work.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2019). *Mercado de trabajo. Tasas e indicadores socio-económicos (EPH)*. Serie Trabajo e Ingresos Vol.3 (3), 1.º trimestre de 2019. Buenos Aires: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- Krueger, R. (1994). *Focus group. A practical guide for applied research*. CA: SAGE Publications.
- Madariaga, J.; Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). *Economía de Plataformas de Empleo. ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: CIPPEC-BID-OIT.
- Möhlmann, M. y Zalmanson, L. (2017). “Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber’s autonomy” en *International Conference on Information Systems*, Seoul, 10-13 de diciembre.
- Molina Derteano, P. (2007). “Juventud ¿divino tesoro? Trayectorias socio-laborales de jóvenes trabajadores de *delivery*”. En Salvia, A. y Chávez Molina, E. (comp.) *Sombras de una marginalidad fragmentada. Aproximaciones a la metamorfosis de los sectores populares de la Argentina*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Non-standard forms of employment: Understanding challenges, shaping prospects*, Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Onwuegbuzi, A.; Dickinson, W. y Leech, N. (2009). “A Qualitative Framework for Collecting and Analyzing Data in Focus Group Research”. *International Journal of Qualitative Methods*, vol. 8 (3):1-21.
- Rogers, B. (2017). “The Social Costs of Uber”. *University of Chicago Law Review Online*, vol. 82 (1): 85-102.
- Vandaele, K. (2018). *Will trade unions survive the platform economy?* Working Paper 2018.5, Brussels: European Trade Union Institute.

Artículos en la prensa

- Albornós, Sebastián (2019). “El nuevo debate por las Apps de reparto: se replantea el régimen de cobertura por accidentes”. *IProfesional*, 8 de agosto. Disponible en: <https://campus.iprofesional.com/legales/297411-aplicaciones-app-rappi-Accidentes-en-delivery-es-suficiente-la-cobertura-actual>.
- Ayzaguer, María (2018). “Los venezolanos coparon el servicio de mensajería en bicicleta”. *La Nación*, 20 de agosto. Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/los-venezolanos-coparon-los-servicios-de-mensajeria-en-bicicleta-nid2162967>.
- BAE Negocios, 19/11/2018: “Argentina: Trabajadores de *delivery* por aplicación fueron despedidos al reclamar por derechos laborales”. Disponible en:

<https://www.baenegocios.com/negocios/Rappi-echo-y-bloqueo-a-trabajadores-por-sindicalizarse--20181119-0006.html>.

- Bermúdez, Ismael (2018). “El impacto de los nuevos empleos. Las *apps* de *delivery* y de transporte y las changas contienen la desocupación”. *Clarín*, 23 de diciembre.
- Bravo, Rocío. (2019). “Por caída del empleo o para llegar a fin de mes, ¿cuántos ya trabajan para Uber, Rappi, Glovo y PedidosYa?”. *IPropUp*, 15 de abril. Disponible en: <https://www.iproup.com/economia-digital/3998-uber-rappi-glovo-y-pedidosya-cuantas-personas-trabajan>.
- Clarín* (2018). “Los trabajadores de *apps* pidieron la inscripción como gremio”. 11 de octubre. Disponible en: https://www.clarin.com/economia/trabajadores-apps-pidieron-inscripcion-gremio_0_0mOmgO00S.html.
- La Nación* (2018). “Los trabajadores de *apps* formaron el primer sindicato del rubro”, 10 de octubre. Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/economia/empleos/trabajadores-apps-formaron-sindicato-pidieron-inscripcion-formal-nid2180371>.
- Página 12* (2018). “La APP contra la precarización. Crearon el primer sindicato de trabajadores de aplicaciones de América”, 11 de octubre. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/147845-la-app-contra-la-precarizacion>.
- Rumi, María Julieta (2018). “Primer conflicto de trabajadores de una *app*: mensajeros reclamaron cambios en las condiciones laborales”. *La Nación*, 18 de julio. Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/economia/negocios/primer-conflicto-de-trabajadores-de-una-app-mensajeros-reclaman-cambios-en-las-condiciones-laborales-nid2154219>.
- Sabatés, Paula (2018). “Rápida para bloquear reclamos laborales”. *Página 12*, 16 de noviembre. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/155899-rapida-para-bloquear-reclamos-laborales>.



ESTUDIOS DEL TRABAJO Nº 60
Julio-Diciembre 2020
Recibido: 04/03/2020/Aceptado: 22/07/2020

ANEXO I

	Nombre	Edad	Sexo	Nacionalidad	Nivel educativo	Empresa	Horas dedicadas a la semana	Ingreso mensual aprox. de este trabajo (en AR\$)	Estudia	¿Tiene ocupación adicional? (si sí indicar cuál)	Ingreso mensual aprox. por ocupación adicional (en AR\$)	Tiene personas a cargo o envía remesas	Vive con	Ingreso total del hogar (en AR\$)	Ingreso per cápita del hogar (en AR\$)
Grupo 1															
1	Enzo	21	Varón	Argentino	Terciario incompleto	Pedidos Ya (asalariado)	25	12.000	Sí	-		No	Padre y hermana	50.000	16.666
2	Melina	35	Mujer	Argentina	Terciario completo	Rappi	36	12.000	-	Cantante	2000	No	Madre	37.000	18.500
3	Jonathan	24	Varón	Venezolano	Universitario completo	Rappi	60	24.000	-	-	-	Sí (remesas)	-	24.000	24.000
4	Leonardo	28	Varón	Venezolano	Secundario completo	Glovo	60	27.000	-	-	-	Sí	Cónyuge e hijo	27.000	9.000
5	Gabriel	29	Varón	Argentino	Terciario incompleto	Glovo	56	24.000	-	-	-	Sí	Cónyuge e hijo	42.000	14.000
6	Manuel	21	Varón	Venezolano	Terciario completo	Rappi	60	28.000	-	-	-	Sí (remesas)	Hermana	40.000	20.000
Grupo 2															
7	Lisandro	28	Varón	Argentino	Universitario incompleto	Pedidos Ya (asalariado)	24	12.000	Sí	Arreglos a domicilio	12.000	No	Cónyuge	32.000	16.000
8	Jorge	30	Varón	Venezolano	Universitario completo	Rappi	30	14.000	-	-	-	Sí (remesas)	Hermano	28.000	14.000
9	Uriel	21	Varón	Argentino	Secundario completo	Rappi	30	10.000	-	-	-	No	Madre y abuela	36.000	12.000
10	María Luisa	40	Mujer	Argentina	Secundario completo	Rappi	35	10.000	-	-	-	No	Cónyuge	30.000	15.000
11	Federico	35	Varón	Argentino	Terciario incompleto	Pedidos Ya	40	25.000	-	-	-	No	Cónyuge	40.000	20.000
12	Leila	31	Mujer	Venezolana	Terciario incompleto	Glovo	30	20.000	-	-	-	Sí (remesas)	Amiga	25.000	12.500
13	Betty	26	Mujer	Peruana	Terciario incompleto	Pedidos Ya (asalariada)	20	8.000	Sí	Venta callejera	8.000	Sí	Madre y hermana	24.000	8.000

Grupo 3																
14	Michele	24	Varón	Argentino	Secundario completo	Pedidos Ya (asalariado)	20	8.000	-	Paseador de perros	10.000	No	-	20.000	20.000	
15	Elvis	35	Varón	Venezolano	Secundario completo	Glovo	55	30.000	-	-	-	Sí	Cónyuge e hijo	30.000	10.000	
16	Julio	31	Varón	Venezolano	Universitario completo	Pedidos Ya	30	16.000	Sí	Empleado frigorífico	12.000	Sí	Cónyuge e hijo	28.000	9.333	
17	Manuel	33	Varón	Venezolano	Universitario completo	Glovo	60	32.000	-	-	-	Sí (remesas)	Tres amigos	47.000	11.750	
18	Cristian	27	Varón	Argentino	Secundario completo	Pedidos Ya	30	18.000	-	-	-	No	Pareja	33.000	16.500	
19	Rodolfo	25	Varón	Colombiano	Universitario incompleto	Glovo	40	28.000	Sí	-	-	No	Cónyuge y cuñada	41.000	13.666	
20	Erwin	21	Varón	Colombiano	Universitario incompleto	Rappi	25	16.000	Sí	Profesor particular inglés)	3.200	No	-	19.500	19.500	
Grupo 4																
21	Alejandro	22	Varón	Argentino	Secundario incompleto	Rappi	30	18.000	-	-	-	No	Padrastro	48.000	24.000	
22	Jeanette	30	Mujer	Venezolana	Universitario completo	Pedidos Ya	25	10.000	-	-	-	Sí	Cónyuge e hijo	22.000	11.000	
23	Germán	35	Varón	Argentino	Secundario completo	Glovo	40	12.000	-	-	-	No	-	16.000	16.000	
24	Susana	33	Mujer	Argentina	Secundario completo	Pedidos Ya	54	24.000	Sí	-	-	Sí	Hijo	24.000	8.000	
25	Sergio	45	Varón	Venezolano	Terciario completo	Glovo	40	16.000	-	-	-	Sí (remesas)	-	16.000	16.000	
26	Nicolás	34	Varón	Argentino	Terciario incompleto	Pedidos Ya (asalariado)	40	16.000	-	Tareas mantenimiento edificios	6.000	No	Madre	32.000	16.000	