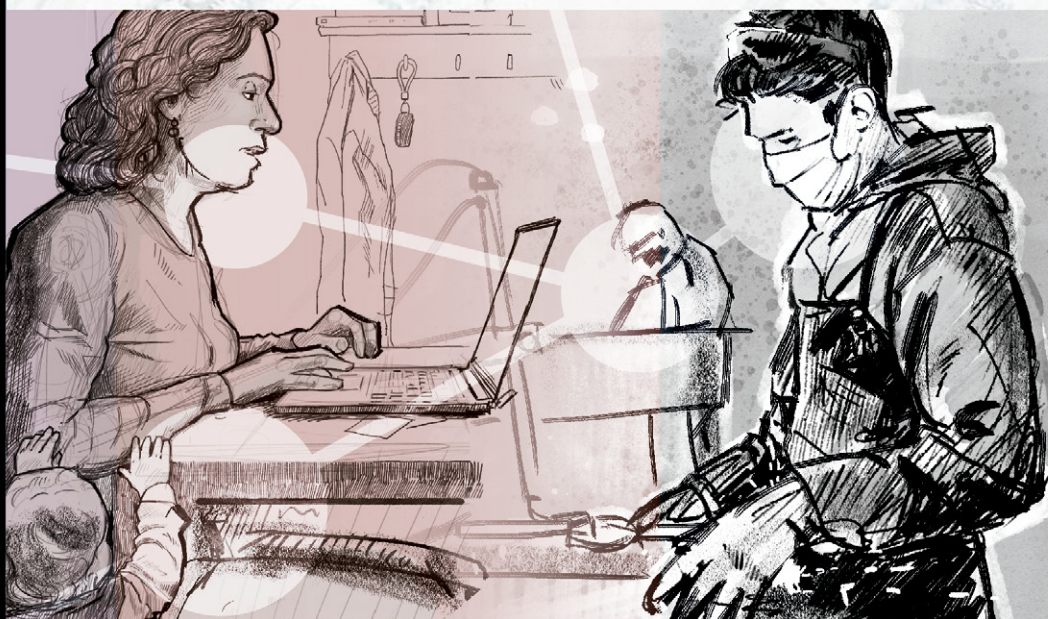


# Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia



Oswaldo Batistini y  
Rodrigo Carmona  
(coordinadores)

EDICIONES **UNGS**



Universidad  
Nacional de  
General  
Sarmiento



Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia



Oswaldo Battistini y Rodrigo Carmona  
(coordinadores)

# **Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia**

EDICIONES **UNGS**



Universidad  
Nacional de  
General  
Sarmiento

Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia / Rodrigo Carmona... [et al.] ; coordinación general de Osvaldo Battistini ; Rodrigo Carmona. - 1a ed. - Los Polvorines : Universidad Nacional de General Sarmiento, 2021. Libro digital, PDF - (Cuestiones metropolitanas ; 33)

Archivo Digital: descarga y online  
ISBN 978-987-630-581-5

1. Pandemias. 2. Salud Pública. 3. Urbanismo.  
I. Carmona, Rodrigo, coord. II. Battistini, Osvaldo, coord.  
CDD 303.48

## EDICIONES **UNGS**

© Universidad Nacional de General Sarmiento, 2021

J. M. Gutiérrez 1150, Los Polvorines (B1613GSX)

Prov. de Buenos Aires, Argentina

Tel.: (54 11) 4469-7507

ediciones@campus.ungs.edu.ar

ediciones.ungs.edu.ar

Diseño gráfico de colección: Andrés Espinosa

Diagramación: Sara Paoletti

Corrección: Vanina Boco

Ilustración de tapa: Sebastián Prevotel, 2021



Licencia Creative Commons 4.0  
Atribución – No Comercial – Sin Obra Derivada (by-nc-nd)



Libro  
Universitario  
Argentino

# Índice

Presentación <i>Rodrigo Carmona</i> .....	9
Introducción: tecnologías, trabajo y futuros actuales <i>Oswaldo Battistini</i> .....	11
Trabajo y plataformas. Emergencia, auge y consolidación de su dinámica en la crisis del COVID-19 <i>Pablo Míguez y Sonia Filipetto</i> .....	23
Plataformas de empleo. Trayectorias laborales y de movilidad de los jóvenes en el Área Metropolitana de Buenos Aires <i>Bárbara Couto y Rodrigo Carmona</i> .....	41
Plataformas digitales e impactos recientes en materia laboral en la ciudad de Rafaela <i>Rodrigo Carmona, Bárbara Couto y Andrea Iren</i> .....	55
El reparto a domicilio: un trabajo antiguo con tecnologías modernas <i>Oswaldo Battistini</i> .....	67





# Presentación

*Rodrigo Carmona*

Este libro presenta algunos de los resultados finales generados en el marco del proyecto de investigación “Prevención y monitoreo del COVID-19 en municipios del conurbano bonaerense desde una perspectiva multidimensional”, seleccionado por la Agencia Nacional de Promoción de la Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación (Agencia I+D+i) del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (MINCyT), realizado entre el año 2020 y mediados de 2021. Del mismo modo, reúne aportes –producidos antes y durante la pandemia–plasmados en relevamientos y avances de investigación desarrollados en el proyecto “Desarrollo local sustentable y nuevas formas de intervención pública en municipios del conurbano bonaerense” (PICT), el proyecto “Plataformas tecnológicas y trabajo. Un análisis sobre el Área Metropolitana de Buenos Aires” (Instituto del Conurbano) y el Programa de Investigación Interinstituto “Empleo, Trabajo y Producción” (UNGS).

En este sentido, el trabajo busca examinar, en el contexto argentino reciente, los alcances de las plataformas de empleo ante el desarrollo de las nuevas tecnologías digitales y sus efectos en el plano de las ciudades considerando su amplia expansión con el COVID-19. Estas plataformas se despliegan a partir de los avances tecnológicos. Si bien el trabajo producido a partir de ellas se vincula a formas laborales más habituales, se desarrolla con herramientas digitales que sirven de intermediación. La capacidad de estas plataformas para conectar a las empresas y a los clientes con los trabajadores producen transformaciones sobre las relaciones laborales y las condiciones generales de trabajo, que repercuten fuertemente sobre las diversas actividades productivas y sectores de la población.

Se consideran así –y en especial a partir de la pandemia, aunque el proceso venía plasmándose con anterioridad–, la modificación de rutinas productivas

y laborales en todos los sectores de la economía y los propios consumidores, generando un auge del fenómeno de las plataformas. De la misma forma, es posible advertir los impactos del despliegue de este tipo de dispositivos digitales de empleo tanto en entornos metropolitanos (Área Metropolitana de Buenos Aires) como en ciudades intermedias (Rafaela). Por otra parte, resulta de particular interés contemplar las implicancias de estas nuevas modalidades de trabajo en relación a las trayectorias laborales y de movilidad de jóvenes, como el análisis más particular respecto a las especificidades que alcanza el reparto a domicilio en tanto trabajo antiguo con tecnologías modernas.

# Introducción: tecnologías, trabajo y futuros actuales

*Oswaldo Battistini*

## **Un futuro sin trabajo o con otros trabajos**

En forma recurrente, y como reflejo frente a cada gran ola de desarrollo tecnológico, emerge la alarma acerca de las consecuencias que este fenómeno podría tener en el trabajo. En ese contexto, se multiplican los debates y trabajos académicos, para intentar dar cuenta de esas consecuencias, sobre todo tratando de establecer cuantificaciones respecto al número de empleos perdidos o reformulados. El tiempo actual, signado por una nueva etapa de ese desarrollo, no podía ser la excepción.

El estudio que abre el camino a tal debate es el llevado a cabo por Frey y Osborne (2013), en el cual analizan 702 ocupaciones en Estados Unidos, haciendo eje en el desarrollo del Machine Learning, la minería de datos, la estadística computacional y otras sub-ramas de la Inteligencia Artificial, especialmente dedicadas a la generación de algoritmos para la automatización de tareas cognitivas, así como los avances en robótica móvil. A partir de esta investigación, estos autores llegan a la conclusión de que, en una o dos décadas, el 47% del total del empleo estará en alto riesgo. Más adelante, otras investigaciones matizan esta conclusión, estableciendo alguna comparación entre este último análisis y otros menos alarmantes (Valenduc y Vendramin, 2019). Asimismo, un informe del Foro Económico Mundial, en el cual se incorporan los efectos de la pandemia sobre las economías de países desarrollados y no desarrollados

advierte que, hacia 2025, la transformación en la división del trabajo, asentada en la presencia de nuevas tecnologías (especialmente la ligada al desarrollo de algoritmos), motivará el desplazamiento de 85 millones de puestos de trabajo. Al mismo tiempo, plantea que podrían surgir 97 millones de nuevas funciones de trabajo, las cuales impondrían la adaptación de los/las trabajadores/as a esa nueva división del trabajo. El mismo informe pone énfasis en la necesidad de recalificación de una gran parte de la mano de obra con el objetivo de atender a las nuevas necesidades tecnológicas, ya que se prevé que la adopción de tecnología digital, por parte de las empresas, no va a disminuir, sino que lo más probable es que se acelere en determinadas áreas de producción.

De todos modos, la pandemia ha provocado, por lo menos para determinados sectores sociales, la utilización extensiva de tecnologías digitales. Mientras la crisis sanitaria se desarrollaba y los problemas económicos de los distintos países se multiplicaban, el uso de este tipo de tecnologías se presentaba como una opción al encerramiento obligatorio que el virus de la COVID-19 y las medidas gubernamentales de distanciamiento sanitario imponían.

Desde comienzos de 2020, la crisis de la pandemia puso en jaque a diversas economías nacionales, por supuesto, con enormes diferencias entre los países centrales y los periféricos. Diferencias que seguramente se acrecentarán a la hora de la salida definitiva de la crisis sanitaria, dado que las condiciones de recuperación no serán iguales para los primeros y para los segundos.

Así como ocurrió en casi todos los países no desarrollados, en Argentina, la necesidad de sostener fuertes estrategias sanitarias hizo que gran parte de las actividades económicas se vean muy contraídas, lo cual tuvo como principal consecuencia la pérdida del trabajo de una gran cantidad de trabajadores y trabajadoras asalariados/as y no asalariados/as, sobre todo quienes contaban con inserciones más precarias. Pero, al mismo tiempo, otras actividades, que eran declaradas por el Gobierno como esenciales, lograban sostener a sus trabajadores/as y, en algunos casos, hasta debieron aumentar su plantel para atender a las nuevas necesidades que imponía la demanda de las personas recluidas en sus hogares. Bajo este contexto, una parte de los/las trabajadores/as que habían quedado desempleados/as o sin trabajo, lograron insertarse en otras actividades, las cuales actuaron como refugio momentáneo a una situación que se presentaba como muy prolongada en el tiempo.

Entonces, a las expectativas de un futuro en el cual muchas modificaciones iban a producirse en el trabajo, se sumaba ahora la complejidad planteada por la pandemia. Si antes de este fenómeno las tecnologías digitales ocupaban un importante espacio en nuestras vidas, tras la pandemia, el mismo parece haberse extendido.

## **Las tecnologías como objetos para una nueva forma de vivir**

Hace ya un largo tiempo que utilizamos nuevas tecnologías digitalizadas y puede decirse que sostenemos una convivencia diaria con ellas como objetos inseparables de gran parte de nuestras actividades. Si reparamos en muchas de las tareas que realizamos diariamente y, sobre todo, en parte de las relaciones que mantenemos con otras personas, podremos observar que un porcentaje muy alto de ellas están mediadas por el uso de alguna tecnología digital. Estas tecnologías modificaron gran parte de nuestras actividades y pasaron a ocupar tiempos y espacios, anteriormente dedicados a otras funciones. Ahora, leemos el periódico de forma virtual, establecemos diálogos con otras personas mediante redes virtuales, realizamos compras en una página web, solicitamos un turno médico y hasta podemos realizar una consulta en forma virtual, vemos series o escuchamos música en plataformas digitales, trabajamos frente a una computadora o un teléfono inteligente, etcétera. Tiempos y espacios, antes destinados al descanso o a un intervalo de sosiego, como algún ambiente de la casa, la mesa de un bar, el traslado en un transporte público, pueden hoy ser prácticamente invadidos, gracias a la digitalización, por nuestro trabajo. Sin establecer ninguna valoración acerca de la calidad de las mismas, las comunicaciones que desarrollamos con otras personas se multiplicaron en forma exponencial, ya que el teléfono nos acompaña todo el tiempo y las redes sociales nos permiten intercambios instantáneos y múltiples.

De acuerdo a un informe de una consultora internacional, los/las argentinos/as pasan aproximadamente el 78% del tiempo conectados a dispositivos móviles. Aun considerando que gran parte de ese tiempo una persona no está, estrictamente, frente a la pantalla de un dispositivo móvil conectado, otro informe de 2021 indica que, en nuestro país, las personas están nueve horas y 39 minutos por día conectados/as a Internet, entre las cuales, tres horas y 32 minutos corresponden al uso de redes sociales.

En pandemia, el temor a la enfermedad, por un lado, y el resguardo sanitario impuesto por los gobiernos, obligó a la retracción de un tiempo prolongado de nuestras vidas al interior de nuestros hogares, acrecentando, de esa forma, nuestra relación con los medios digitales, marcando la impronta de gran parte de nuestra realidad cotidiana. El “encierro” en el hogar, ante la amenaza del virus de la COVID-19, no solo hizo que muchas de nuestras actividades e incluso nuestras relaciones sociales quedaran interrumpidas o postergadas, sino que impulsó la utilización de tecnologías digitales para retomar muchas de ellas. Hecho, este último, que se constituyó en una demostración palpable acerca de nuestra familiaridad respecto de dichas tecnologías.

Más allá de algún aprendizaje nuevo respecto a la utilización de algunas plataformas virtuales, a partir de las cuales íbamos a: sostener reuniones de trabajo, llevar adelante encuentros con amigos/as, festejar cumpleaños, etcétera, la relación con estas tecnologías no era un problema insalvable. Entonces, la pandemia terminó demostrando que, para muchos de nosotros, una parte del progreso tecnológico ya era parte indisoluble tanto de nuestros comportamientos individuales como colectivos.

Como dijimos, los dispositivos que nos permiten desarrollar toda esa serie de actividades y expandir nuestras relaciones sociales, se desplazan con nosotros, todo el tiempo y a todas partes, casi como parte de nuestro propio cuerpo. Hoy, toda nuestra comunicación a distancia y, aun la información que requiramos, puede hacerse portable y seguirnos adonde queramos.

Dice Sadin que:

La portabilidad de los objetos que la industria electrónica se ha esforzado en desplegar participó, en gran medida de la emergencia de nuevas prácticas relacionales, profesionales y culturales, que representan así una dimensión más oblicua, pero determinante, de la revolución digital, dando testimonio, casi excesivamente de la indisolubilidad entre innovación industrial y aparición de usos y comportamientos individuales y colectivos inéditos. (Sadin, 2018, p. 52)

Si bien cada una de las formas de trabajo y sus modos de organización lograron influenciar y hasta permear parte de nuestras costumbres y sociabilidades, la introducción de tecnología digital y la utilización, el traslado de información en tiempo real que esa tecnología permite y la miniaturización de los dispositivos tecnológicos, como el teléfono móvil y la computadora, permiten que también el trabajo se traslade a todos los ámbitos de nuestra vida. A diferencia de las formas de organización anteriores, esa tecnología, esencial para la lógica productiva del capitalismo, está ahora en nuestra cotidianeidad. Cuando la razón central para la acumulación de poder de las principales empresas tecnológicas de la actualidad capitalista está en la acumulación de datos (Srnicek, 2019) y los proveedores o productores de los mismos no son otras empresas o trabajadores contratados específicamente para ello, sino los millones de habitantes de este planeta, el capitalismo generó el más enorme sistema de tercerización mundial de producción de los mismos, absolutamente económico y eficiente. Antes de esta lógica productiva nunca se había generado un sistema en el cual las empresas trasladen, masivamente, a los hogares sus maquinarias para que, la mayor parte de nuestro tiempo diario lo dediquemos a producir frente a las

mismas. Pero, no se trata solamente de su traslado por decisión empresarial, sino que nosotros adquirimos esas tecnologías por propia voluntad y deseo. Tanto el tamaño como el costo o la infraestructura necesaria para su utilización hacía imposible que las tecnologías productivas, anteriores a la era digital actual, sean adquiridas y utilizadas en sus hogares por cualquier persona. Nadie puede imaginar un torno a revolver, una prensa, un balancín o una plegadora en una casa familiar, el living o dormitorios de un departamento de cualquier ciudad del mundo, pero sí puede concebir al teléfono portable en la mesa de luz mientras dormimos, en nuestros bolsillos mientras nos desplazamos por la ciudad o en nuestras mesas cuando almorzamos o cenamos. Primero la miniaturización de los componentes electrónicos, luego la difusión y el acceso masivo a Internet y finalmente el hecho de contar con un Smartphone, generaron esta posibilidad. Pero, esto no era todo, era necesario producir comportamientos individuales y sociales que fungieran la lógica productiva con la vida cotidiana de las personas.

Para dar cuenta de cómo el capitalismo logra que esos comportamientos se ajusten a sus necesidades, D. Harvey retoma a la “escuela de la regulación”, en la que se establece que “un régimen de acumulación describe ‘la estabilización en un largo período de la asignación del producto neto entre el consumo y la acumulación, e implica cierta correspondencia entre la transformación de las condiciones de producción y las condiciones de reproducción de los asalariados’”, pero esta reproducción implica la “introducción de comportamientos de todo tipo de individuos –capitalistas, obreros, empleados del Estado, financistas y otros agentes económicos-políticos– en alguna configuración que mantenga en funcionamiento el régimen de acumulación”. Por lo cual, según dicha escuela “debe existir una materialización del régimen de acumulación que tome la forma de normas, hábitos, leyes, redes de regulación que aseguren la unidad del proceso”, cuerpo de reglas y procesos sociales interiorizados, denominado como “modo de regulación”. Luego dice Harvey (2012, p. 143-144) que una de las dificultades del capitalismo es lograr “convertir la capacidad de hombres y mujeres para que realicen un trabajo activo en el proceso laboral, de cuyos frutos pueden apropiarse los capitalistas”. Por otra parte, según M. Weber, la generación de una mentalidad adaptada a las premisas y necesidades del “espíritu capitalista” no podía ser delegada en forzamientos económicos de las personas, sino en un “largo y continuado proceso educativo” (1985, p. 61). Proceso educativo que no solo hizo que la mayor parte de la sociedad incorpore hábitos y costumbres ligadas a los distintos procesos productivos que el capitalismo ha desarrollado a lo largo del tiempo, sino que internalice formas de consumo ligadas a esos comportamientos y que, en la actualidad, produzca y reproduzca

en forma constante y sin percatarse de ellos, toda la información que el sistema necesita para su nueva lógica de acumulación.

Pero, aun cuando el mismo Weber consideraba que la generación de dispositivos que fueren a trabajadores y trabajadoras a aceptar la lógica de producción capitalista, mediante la reducción salarial o el trabajo a destajo, no iban a ser verdaderamente fructíferos en la generación de buenos/as trabajadores/as, en definitiva, el capitalismo quedó a expensas de esos “especialistas sin espíritu, gozadores sin corazón” que condujeron a esa ola de petrificación mecanizada que el sociólogo alemán, aun contra su propio método de análisis, pudo presagiar (1985, p. 259). El capitalismo más desarrollado logró combinar, entonces, los trabajos más calificados y mejores pagos con altos grados de precarización y, asimismo, producir trabajos que se apartan de la idea del trabajo asalariado y validar culturalmente a los mismos como parte de la cultura de la modernidad.

## **La precarización laboral abre el camino a las plataformas**

Mientras en Argentina, hacia fines de los años 80 y comienzos de los 90, la precarización laboral era caracterizada a partir del apartamiento del contrato de trabajo asalariado típico, su propagación y generalización la convirtió en parte de la normalidad y, al empleo estable, a tiempo completo, bajo buenas condiciones salariales y de trabajo, en la excepción. Así, la incorporación al mismo de las tecnologías digitales se sirve de las dos formas de relación laboral, utilizando el empleo de mejor calidad en las empresas dedicadas al diseño y producción de contenidos tecnológicos (Szechter y Zangaro, 2020). Luego, como decimos arriba, una parte sustancial de la producción del capitalismo digitalizado es alimentado mediante la deslocalización del trabajo de generación de datos en millones de individuos alrededor del planeta, es decir, utilizando el trabajo gratuito en la acumulación de información que, luego transformará en capital monetario. Si bien no podemos decir que esta sea una forma de trabajo precario, dado que no resulta de ningún tipo de contrato laboral entre las firmas tecnológicas y los usuarios, la producción generada por estos últimos es finalmente no remunerada. Pero, cuando las tecnologías digitales son utilizadas por empresas en la realización de alguna actividad de servicios, como ocurre con el traslado de personas o el *delivery* de productos, no contratan en forma asalariada, sino que, también a partir de la deslocalización del trabajo, se sirven de trabajadores independientes a costo prácticamente nulo para ellas. La fórmula ideal que estas empresas encuentran es también la de la tercerización de tareas,



pero ahora en personas individuales que se constituyen en “empresarios de sí mismos” o emprendedores particulares y que, como tales, pasarían a obtener una parte de la ganancia que el negocio produzca. Pero, como el negocio tiene que ser sustancialmente ventajoso para la empresa contratista, los “empresarios individuales” solo se llevarán una parte muy menor del mismo. El mecanismo por el cual se logra esto último es el establecimiento de una tarifa muy baja y discrecionalmente regulable por cada tarea realizada por los y las contratistas y, a su vez, la multiplicación indiscriminada de estos últimos. Como resultado de la implementación, por parte de las empresas, de estos mecanismos, los “emprendedores” están obligados a competir entre sí para obtener un número mayor de viajes o repartos y a trabajar más tiempo diario y semanal para alcanzar un ingreso razonable. El resultado final de esta conjunción de factores es el desarrollo de una muy alta productividad del sistema y, como anticipamos, a muy bajo costo por parte de las empresas.

El sistema de explotación del trabajo de los/las trabajadores/as, implementado por estas empresas en nuestro país no resulta novedoso, tal como veremos en uno de los capítulos de este mismo libro. En Argentina, con anterioridad a la llegada de las empresas de plataformas virtuales, en muchos casos, el trabajo del *delivery* era realizado por personas contratadas informalmente y bajo muy malas condiciones de trabajo. Situaciones que no eran controladas por los gobiernos ni atendidas por las organizaciones sindicales correspondientes a los ámbitos donde este trabajo era utilizado. Asimismo, con anterioridad al arribo de las *apps* dedicadas al transporte de pasajeros en automóvil, el sistema argentino de taxis ya había sufrido una fuerte transformación. Desde fines de los años 90 y comienzos del siglo XXI, en Argentina, un número importante de trabajadores de taxis, dejaron de ser asalariados (los, hasta entonces, “peones” de taxi) para pasar a ser cuasi emprendedores, ya que deben alquilar el vehículo a los propietarios del mismo (Palomino, 2000, p. 110) que, en muchas ocasiones son, en realidad, empresas que cuentan con un número importante de vehículos y habilitaciones propias. Así, un trabajador de taxi, está obligado, cada día, a destinar una parte del dinero obtenido al pago del alquiler del mismo. Una vez obtenido ese dinero, recién puede comenzar a recaudar el dinero propio. De esta forma, la jornada laboral del taxista se extenderá más o menos, de acuerdo al horario de trabajo, el día de la semana, el circuito que pueda realizar en el taxi y, lo más importante, la situación económica del país, factores que determinarán las posibilidades de contar con mayor o menor número de clientes. Condiciones que, como vemos, no necesariamente son muy distintas a las que enfrenta un trabajador o una trabajadora de las empresas de plataforma virtual para el traslado de pasajeros.

Entonces, tanto la tercerización como la precarización del trabajo en estas actividades no son el resultado inmediato del ingreso de las plataformas virtuales como prestadoras de los servicios de *delivery* o transporte de pasajeros, sino que, por lo menos en Argentina, existían condiciones previas de desregulación del sistema e indiferencia estatal y sindical respecto a las características que habían adquirido previamente estas formas de trabajo.

Pero, además, otras tres condiciones que sirvieron como base para la expansión del trabajo en estas plataformas son la existencia de un mercado de trabajo fuertemente expulsivo de mano de obra, el arribo, en los últimos años, de una fuerte corriente migratoria de países latinoamericanos y la ausencia de opciones de trabajo con mejores condiciones que las ofrecidas por las *apps*.

En un contexto de escasez de empleo e imperiosa necesidad de obtener algún ingreso económico, el trabajo en las empresas de *delivery* o transporte de pasajeros se presenta como una oportunidad de muy fácil alcance. Si estas firmas habilitan un sistema de contratación sin límites y con muy bajos requerimientos de calificaciones, el ingreso a las mismas no resulta un escollo de difícil sorteo. Pero, además ofrece una característica que otros trabajos no tienen, la posibilidad de entrar y salir de él sin inconvenientes mayores. Es decir, el trabajo no implica ningún compromiso estable y, por lo tanto, no impone una fuerte implicación de los/las trabajadores/as en el mismo. A pesar de que la mayor parte de las condiciones, bajo las cuales se realizan cada una de estas actividades por parte de los/las trabajadores/as, impiden hablar de su absoluta autonomía en el trabajo, ya que el control y monitoreo por parte de la plataforma es permanente (Cingolani, 2016) y no tienen posibilidades de decidir el costo de cada tarea (viaje o entrega de pedido), ello no parecería ser un problema que no pudieran tener en otros trabajos posibles.

De todos modos, esta alternativa de trabajo –sin dudas no el mejor, pero el menos malos entre los malos– no estaría prefigurando un mundo en el que, por lo menos para una parte importante de la población, el trabajo no es lo mejor que les puede suceder. En este mismo sentido, lo que creemos importante entender es que, aunque la decisión de incorporarse al *delivery* o al transporte de pasajeros, bajo una relación de trabajo no estable y en las condiciones que plantean las *apps*, haya sido realizada como una de las pocas alternativas que cuentan estas personas y, por lo tanto, no se trata del trabajo querido o buscado, la misma es, también, el resultado del rechazo o la negativa a persistir en trabajos en los que las condiciones eran peores que este.

## Tiempos de escasas oportunidades

Pero, si, como dijimos, estas nuevas formas de trabajo se presentan como una oportunidad, la misma no es para todos y todas, la exclusión tecnológica es también parte de esta realidad del capitalismo actual.

La realización de alguna de las actividades que analizamos en este libro implica que quienes acceden a estos trabajos deben contar, previamente, con las “herramientas” necesarias para llevarlos a cabo. En el caso del *delivery*, alguien que no cuente con un Smartphone y un vehículo (bicicleta o moto) no puede siquiera inscribirse en la página web respectiva a cada empresa. En el caso de una *app* de transporte de pasajeros, se debe contar con un vehículo de determinadas características (cuatro o cinco puertas, de no mucha antigüedad y en buen estado), licencia de conducir y seguro. Es posible también, en los dos casos, que los vehículos sean prestados (para el *delivery*) o alquilados (en el transporte de pasajeros) por sus propietarios, lo cual requiere de los contactos necesarios para acceder a esta posibilidad. También, hay que considerar que las características del vehículo (sobre todo en el caso del *delivery*, si tienen moto o bicicleta) también repercuten en la cantidad de trabajo que se puede realizar diariamente. Entonces, cada una de estas condiciones deja afuera de la “oportunidad” de acceder a este tipo de trabajo a una franja muy importante de la población.

Según un informe reciente de la CEPAL, que data de 2019, “uno de cada tres habitantes de América Latina tiene acceso limitado o nulo a las tecnologías digitales debido a su condición económica y social, en particular su nivel de ingreso, su edad y la localización de su vivienda” (CEPAL, 2019, p. 31). Bajo estas condiciones, un porcentaje muy alto de la población de estos países quedará absolutamente excluida de muchos de los trabajos que el “futuro” ya está generando.

Pero, también, la utilización de estas tecnologías implica la necesidad de conocimientos técnicos adecuados para tal fin, lo cual, según la calidad del trabajo a realizar, depende del nivel de formación adquirido. Según otro informe de CEPAL, el grado de formación en la escuela sobre esta temática, en América Latina es menor que en la OCDE, a lo cual se suma la brecha en la capacidad de los docentes para apoyar el proceso de aprendizaje mediante plataformas virtuales.

En pandemia, gran parte de la educación, en todos sus niveles, se realizó mediante tecnologías digitales. Las plataformas virtuales se constituyeron en un auxiliar privilegiado para esta tarea por parte de los respectivos docentes. Pero,

más allá de las dificultades del manejo de las mismas y la relación entre ellos y los/las alumnos/as, que ahora se pasaba a realizar de una manera muy distinta a la tradicional, dos de los inconvenientes con que ambas partes contaron fueron el acceso a las tecnologías necesarias (computadoras y teléfonos móviles adecuados) y a la señal de Internet. En 2018, alrededor del 80% de los estudiantes de 15 años que participaron en la prueba del Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA) en América Latina tenía acceso a Internet en el hogar y solo un 61% accedía a una computadora (CEPAL/UNESCO, 2020, p. 5). De todos modos, aún con el acceso a los dispositivos (computadora o teléfono), lo que hay que tener en cuenta es el grado de actualización de los mismos, que, si no es el adecuado, dificultará o directamente impedirá el acceso a las plataformas virtuales. Problema que se multiplica si el acceso a Internet no es el mejor, hecho que, en nuestro país, es moneda corriente para muchas personas. En este último caso, dicho acceso puede ser aún más dificultoso en zonas rurales que en zonas urbanas, lo cual aumenta la brecha entre distintas poblaciones.

De esta forma, la pretensión democratizadora de las tecnologías digitales, en tanto posibilidades de acceso a información, en lo que respecta a la comunicación a tiempo real entre personas en distintos lugares del planeta, a alcanzar grados más elevados de formación, a trabajar a distancia y acceder a mejores trabajos, parece no ser del todo real o, por lo menos, es un privilegio de una parte de la población mundial que, a su vez, parece reducirse a la misma velocidad que el desarrollo tecnológico alcance mayor sofisticación.

Como decimos más arriba, las tecnologías digitales, en su versión más desarrollada, incorporan al trabajo a una parte de los trabajadores y las trabajadoras con altos salarios y muy buenas condiciones de trabajo, pero, en su versión “austera” como las califica Srnicek (2019), implica trabajos de menor calidad y de bajos ingresos, pero también son exclusivas y excluyentes. Si el acceso a las tecnologías no es para todos y todas, si los trabajos que incrementen su calidad dependen de ellas y de la formación que se adquiera para su manejo, lo que ya comienza a prefigurarse es un mundo en el que, aun cuando no se llegue al tan temido “fin del trabajo”, los trabajos que queden fuera del marco de la modernidad serán los de la resaca del mundo. Entonces, quizás sea hora de pensar en la idea de poner entre paréntesis el trabajo, tal como lo plantea D. Frayne (2017), y pensar en una distribución mejor del tiempo para que esta actividad sea repartida mejor entre las personas. Si las tecnologías permiten producir más en menos tiempo, si deberíamos también estar pensando en producir menos para contaminar menos nuestro planeta y si es necesario un reparto más equitativo de la riqueza producida en el mundo,

quizás esas tecnologías nos podrían dar otra “oportunidad”: la de pensar, tal como lo plantean Srnicek y Williams, en una sociedad del post-trabajo. Es decir, en una sociedad en la que el trabajo deje de ser pensado como el centro de la vida de las personas y eje imprescindible para la socialización.

En este libro presentamos, en primer lugar, el análisis realizado por Pablo Míguez y Sonia Filipetto acerca de las principales características de las plataformas virtuales y el lugar que ocupan en los procesos de desarrollo tecnológico más modernos. Análisis que se desarrolla siguiendo el debate, llevado adelante por distintos teóricos, sobre el capitalismo cognitivo. Al mismo tiempo, el artículo da cuenta de la forma en que dichas plataformas llegan a los países periféricos y particularmente a la Argentina, así como el impacto que tienen en el mercado de trabajo en la región, para finalizar relevando la expansión del uso de las plataformas que impulsó la pandemia. En segundo lugar, el capítulo elaborado por Bárbara Couto y Rodrigo Carmona, indaga acerca de las características del trabajo en las plataformas digitales en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), frente a dos escenarios diferentes: prepandemia y en pandemia, en base a una investigación cuantitativa realizada por investigadores/as docentes de la UNGS. En dicho capítulo se analizan las trayectorias socioeducativas y laborales de los trabajadores y las trabajadoras de las plataformas y la movilidad de los/las mismos/as en el territorio del AMBA en el marco de este trabajo. Además, se presenta información cuantitativa sobre las características sociodemográficas de este universo de trabajadores/as en la región, las características del trabajo, las trayectorias laborales y los ingresos netos promedio por hora. El tercer capítulo, elaborado por Rodrigo Carmona, Bárbara Couto y Andrea Pear, concentra la indagación del trabajo en plataformas digitales en la ciudad de Rafaela, provincia de Santa Fe. En este capítulo puede verse la peculiaridad que presenta la inserción de estas tecnologías en el trabajo en una ciudad de dimensiones más pequeñas que el AMBA, especialmente en lo que respecta a las diferencias entre una de las *apps* internacionales de *delivery* y dos empresas locales, que utilizan el mismo tipo de tecnología. Finalmente, el capítulo elaborado por Battistini, refiere a los antecedentes históricos de este trabajo; las condiciones previas del trabajo en el *delivery* en Argentina; la incidencia del cambio tecnológico en el trabajo; la existencia de un mercado de trabajo favorable a su inserción en el país; las distintas formas de representación de intereses de estos/estas trabajadores/as; y la percepción de los/as trabajadores/as respecto a este trabajo.

## Bibliografía

- CEPAL (2020). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. eLAC-2022 Agenda Digital para América Latina y el Caribe.
- CEPAL/UNESCO (2020). “La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19”. *Informe COVID-19*.
- Cingolani, P. (2016). “Capitalismo de plataforma: nuevas tecnologías de la comunicación e internacionalización del trabajo”. *Boletín Onteaniken*, N° 22, noviembre 2016.
- Harvey, D. (2012). *La condición de la modernidad. Investigación sobre los orígenes del cambio cultural*. Amorrortu.
- Frey, C. y Osborne, M. (2013). *The future of employment: How susceptible are Jobs to computerisation*. Workingpaper, Oxford, Oxford Martin School, University of Oxford.
- Frayne, D. (2017). *El rechazo del trabajo. Teoría y práctica de la resistencia al trabajo*. Ediciones Akal.
- Palomino, H. (2000). “Trabajo y teoría social: conceptos clásicos y tendencias contemporáneas”. *Revista de Ciencias Sociales*, Departamento de Sociología UDELAR, N° 17, septiembre 2000.
- Sadin, E. (2018). *La humanidad aumentada. La administración digital del mundo*. Editorial Caja Negra.
- Srnicek, N. (2019). *Capitalismo de plataformas*. Editorial Caja Negra.
- Srnicek, N. y Williams, A. (2015). *Inventing the future. Postcapitalism and a World Without Work*. Verso.
- Szlechter, D. y Zangaro, M. (2020). “Big data y people analytics: intimidad y emociones en la gestión de los recursos humanos”. *Revista Innovar*, vol. 30, N° 78, octubre-diciembre 2020.
- Valenduc, G. y Vendramin, P. (2019). “La finndutravalin’estpourdemain”. *Note de prospective*, vol. 6, N° 6, pp. 1-16.
- Weber, M. (1985). *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*. Hyspamérica.
- Word Economic Forum (2020). *The Future of Jobs Report*.

# Trabajo y plataformas. Emergencia, auge y consolidación de su dinámica en la crisis del COVID-19

*Pablo Míguez y Sonia Filipetto*

## **Introducción**

El ascenso vertiginoso de las plataformas es el último paso de un conjunto de transformaciones técnicas y sociales como son los procesos de automatización, la robotización y la digitalización de la producción. Se habla incluso de un “capitalismo de plataformas” o también de una “plataformización” de la producción. Pero para analizar este ascenso es necesario, por un lado, conceptualizar los cambios en los procesos de producción y valorización y, por otro lado, el verdadero estatus de las transformaciones recientes englobadas en las denominaciones “Cuarta revolución industrial”, “Industria 4.0” así como el avance de un “capitalismo de plataformas”.

Para avanzar sobre estas cuestiones conviene distinguir los efectos de procesos que se superponen, pero que son diferentes, y clarificar sus efectos sobre el empleo y el mercado de trabajo como son los procesos de automatización, la robotización y la digitalización de la producción, lo que excede el marco de este artículo (al respecto véase Míguez, 2020a, 2020b). El origen de las plataformas puede rastrearse a los primeros negocios basados en Internet, en especial al comercio electrónico, que derivaran luego en un crecimiento exponencial y vertiginoso en los últimos 10 años, acelerados con posterioridad a la crisis financiera global de 2008-2009 y donde se posibilitó la consolidación

de grandes oligopolios de Internet y la popularización de las conocidas siglas del GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft).

Las empresas de plataforma constituyen una nueva forma de organización productiva que irrumpieron con fuerza desde comienzos del siglo XXI e introdujeron una serie de transformaciones adicionales a las ya generadas anteriormente sobre los procesos económico-productivos y financieros por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y que, además, se extienden más allá del ámbito económico hacia las esferas sociales y culturales.

A partir de este marco contextual, el capítulo propone revisar y debatir en torno a las implicancias del fenómeno emergente de las plataformas, en clave de los debates del capitalismo cognitivo, el trabajo material e inmaterial y las lógicas extractivas de estos modelos de negocio. Para esto, se presenta un muy breve panorama acerca de qué se concibe como plataformas, pasando revista de su desembarco en Argentina, para luego continuar con el debate del trabajo. Por último, se abordan cuestiones vinculadas a aspectos regulatorios y a los efectos de la crisis del COVID-19 para estos modelos de negocio.

## **¿Qué son las plataformas?**

Las plataformas pueden ser concebidas como infraestructuras digitalizadas (Fumagalli, 2018) que conectan un público de oferentes y otro de demandantes o usuarios de cierto servicio siendo el principal objetivo la captura, agregación y resignificación de datos digitalizados, esto es, cumpliendo aparentemente una mera función de intermediación. Sin embargo, el ascenso de las plataformas parece verificar el hecho de que casi todas las interacciones sociales podrían estar mediadas por plataformas, desde comprar un producto, movernos por la ciudad hasta viajar o alquilar una casa. En ese sentido, las plataformas digitales forman parte de nuestra vida cotidiana en un sentido mucho más amplio que el económico o el técnico.

Desde un punto de vista sociotécnico, las plataformas brindan una infraestructura que permite diseñar e implementar aplicaciones para hardware informático (Grabher, 2020). Pero como señala este autor, la noción de infraestructura, si bien inicialmente se limitó en gran medida a denotar habilitadores pasivos de interacciones entre varios tipos de usuarios, está lejos de serlo. Martin Kenney y John Zysman (2016), analistas del sector de la tecnología desde hace mucho tiempo, sostienen que: “Estamos en medio de una reorganización de nuestra economía en la que los propietarios de plataformas



aparentemente están desarrollando un poder que puede ser incluso más formidable que el de los propietarios de las fábricas en la revolución industrial temprana” (p. 62). En este sentido se advierte que estas infraestructuras seleccionan y moderan el contenido que se intercambia (Gillespie, 2018). De esta concepción también se deriva la idea de economía de plataformas como una nueva forma o etapa de neoliberalismo (Montalban, 2019), en tanto se concibe al proceso de intercambio de recursos a través del uso de herramientas digitales centralizadas.

## **Surgimiento de las plataformas y fuerzas que contribuyeron a su despliegue**

Está claro que las plataformas emergieron en un momento particular del capitalismo contemporáneo y que son un vehículo para la valorización. Su proliferación global ha coincidido con la crisis financiera de finales de la década de 2000: una situación marcada por una alta tasa de desempleo, estancamiento de los salarios y disminución de los beneficios para los trabajadores, con una tendencia mundial hacia niveles más elevados de pobreza y desigualdad (Casilli, 2018). De acuerdo con Standford (2017), la existencia de persistentes proporciones de mano de obra excedente es un requisito previo para este modelo y el auge del trabajo de plataforma ha sido facilitado por otras fuerzas contribuyentes que tienen poco o nada que ver con la tecnología. Específicamente, siguiendo los argumentos de este autor, el estado de la regulación laboral ha facilitado el surgimiento de prácticas laborales precarias que contribuyen a la proliferación de estas modalidades. De manera complementaria a estos análisis, los del capitalismo cognitivo señalan también como prerequisite a otros atributos. Fumagalli (2007) remarca que, sin el aprovechamiento del lenguaje como *input* productivo directo, capaz de desvincularse del espacio físico, no habría sido posible la creación de un espacio virtual. En este marco, las nuevas tecnologías digitales y comunicativas son al lenguaje lo que el espacio geofísico es a la producción de las mercancías materiales.

Para Vercellone et al. (2018) la generalización del modelo de plataforma es influenciada por dos factores clave relacionados entre sí: por un lado, el aumento de la potencia informática de las máquinas y los oligopolios de Internet y, por otro lado, el exponencial crecimiento de datos digitales (*big data*), generados directamente en el espacio virtual o indirectamente en el espacio físico (“internet

de las cosas”). Vercellone et al. (2018) consideran que este “nuevo Internet” no solo se vincula a constituirse como un sistema en sintonía con el poder económico y político –ya previamente señalado– sino que es un aparato para la captura de datos que extrae valor de la cooperación social.

Aquí el argumento es compartido con otros autores (Srnicek, 2018) en el sentido que, en el contexto de un largo declive en la rentabilidad industrial, el capitalismo ha encontrado en los datos una fuente de vitalidad y crecimiento, siendo la plataforma el actor clave para extraer y controlar dichos datos. Esta “lógica de extracción” aplicable a los datos puede llegar a concebirse de manera análoga a las actividades extractivas relacionadas con los recursos naturales (Mezzadra y Neilson, 2018). En este marco, el papel del capital bajo este contexto de producción donde lo inmaterial es clave, es análogo al del rentista preindustrial, este se beneficia captando o “extrayendo” valor en cuya generación no ha participado directamente.<sup>1</sup>

Pero las plataformas necesitan, para su mecanismo de valorización, respaldarse en activos físicos, es decir, la hegemonía de lo inmaterial se conjuga con la materialidad. Desde su concepción original, es indiscutible negar que las plataformas de intercambio se vinculan a estructuras *peer-to-peer* que movilizan recursos ociosos, como alquilar habitaciones libres u ofrecer viajes en automóvil (Frenken y Schor, 2017). Así es como Sadowski (2020) argumenta que Uber no es una empresa de taxis: es una plataforma que ofrece transporte como servicio. WeWork no alquila oficinas ni salas para reuniones: es una plataforma que ofrece “espacio como servicio” (Morozov 2017), pero se vale del espacio físico ocioso de otro. En este marco suele enfatizarse el potencial de las plataformas para aumentar la productividad, liberar la creatividad, desbloquear el valor comercial de los activos personales infrautilizados o reorganizar el trabajo de una manera más eficiente y flexible, en tanto las entienden como un medio para redistribuir el valor (Kenney y Zysman, 2016). Vallas y Schor (2020) definen a este mecanismo como un desbloqueo del valor del espacio latente en lugares existentes. En otras palabras, Airbnb convierte el dormitorio no utilizado en un espacio productivo, en un activo que genera rentas, mientras que Uber convierte el asiento del automóvil vacío en un productivo activo que genera tarifas (Vallas y Schor, 2020). Es decir, se trata de extraer rentas de lo que consideran improductivo o no activo en términos mercantiles. Franco Berardi ha señalado: “El capital ya no recluta personas, compra paquetes de tiempo

---

<sup>1</sup> Véase también Andrea Fumagalli (2011), Carlo Vercellone (2013), Sandro Mezzadra y Brett Neilson (2017) y Antonio Negri y Carlo Vercellone (2018).

(...). El tiempo despersonalizado es ahora el verdadero agente del proceso de valorización” (2009, p. 192).

De estas reflexiones es inevitable trazar paralelismos entre los métodos de las plataformas y el capital financiero (Christophers, 2010) e incluso su vinculación con el giro que los procesos productivos que iniciaron en los años 70 hacia el *just in time*. Los economistas enfatizaron la capacidad de los algoritmos y las calificaciones e información de reputación de múltiples fuentes para “reducir los costos de transacción y fomentar la confianza”, permitiendo a sus pares competir en nuevos mercados (Sundararajan, 2016).

Para situar el alcance global del fenómeno cabe destacar que, hacia 2016, un estudio de Evans y Gawer (2016) reportó que Asia tiene la mayor cantidad de empresas de plataforma, solo China cuenta con 64 compañías. En particular, China y Estados Unidos son las dos grandes potencias económicas que han adoptado, más rápido y a mayor escala, modelos comerciales digitales avanzados basados en el “pensamiento de plataforma”<sup>2</sup> en el sentido que funcionan de formas muy diferentes a los modelos comerciales tradicionales y los superan en todas las medidas de crecimiento y valor.

## **Las plataformas en la periferia y su desembarco reciente en Argentina**

En América Latina el desembarco de las plataformas vino de la mano del auge de las plataformas de reparto y movilidad, desde el surgimiento de Pedidos Ya en 2009 en Uruguay, casi al mismo tiempo que Uber en San Francisco e incluso antes que Delivery Hero en Berlín en 2011 o Deliveroo en Gran Bretaña en 2013. Sin embargo, recién en 2015 con el nacimiento de Rappi en Colombia y su expansión por la región podemos empezar a analizar su creciente presencia. En Argentina desde 2016 funcionan todas ellas junto con el gigante Mercado Libre, que es la plataforma de comercio electrónico líder en la región desde hace casi dos décadas. Todas crecieron exponencialmente en número de usuarios y en el de trabajadores bajo su comando (o “socios”) en 2020 y 2021 a causa de la pandemia del COVID-19.

---

<sup>2</sup> Para ver el uso de esta expresión véase <https://www.peterfisk.com/event/platform-economy-summit-2020/>

En América Latina, los antecedentes de estudios son escasos dado lo reciente del auge de las plataformas. En la región, los trabajos se han concentrado en reflexionar los impactos del cambio tecnológico en las relaciones laborales y en los mercados de trabajo (Bensusán, 2016; Weller, 2017).

En la última década, en Argentina las actividades económicas organizadas bajo el formato de las plataformas digitales han cobrado particular importancia tanto en el ámbito productivo como académico, así como su impacto en el mercado de trabajo. Sin embargo, se trata de una temática aún poco estudiada en relación a la importancia que presenta como forma paradigmática de uso de las tecnologías de la información y comunicación, del trabajo digital y de movilización de trabajo convencional.

Para el caso de Argentina en particular, Scasserra (2019) plantea algunas de estas problemáticas en las plataformas digitales orientadas al sector servicios. Sin embargo, aún no se dispone de una base de datos cuantitativos del empleo en tal sector ni de estudios de caso que den cuenta de las estrategias de las empresas como así tampoco de la posibilidad de intervención pública. De acuerdo al trabajo de Madariaga, Buenadicha, Molina y Ernst (2019) la mayoría de las plataformas que operan en Argentina hacia 2018 lo hace en sectores tradicionales, apoyando actividades que se realizan en un espacio físico y con requerimientos de calificación operativa. Algunos ejemplos lo constituyen casos en el sector hotelero (Airbnb); en servicios de mensajería y cadetería (Ando, Glovo, Rappi y Pedidos Ya); en servicios de limpieza, reparación y cuidados personales (Zolvers, IguanaFix y Doghero), en el transporte de pasajeros (Uber y Cabify) y en el comercio minorista (Mercado Libre, OLX, Alamaula o LetGo). Sin embargo, resulta preciso destacar que el tratamiento de este tema en América Latina necesariamente difiere de aquellos diagnósticos hechos para los países del Norte, en tanto difieren los factores contextuales e institucionales (Koskinen et al., 2019).

El crecimiento del sector de plataformas ha constituido un proceso continuo y sostenido en el tiempo. Más aún, las características propias de los modelos de negocio de plataforma suelen redundar en procesos de crecimiento muy acelerados, y/o generar fuertes disrupciones en los mercados locales en los que desembarcan. Este tipo de fenómenos ha sido particularmente pronunciado en plataformas de transacciones que transformaron la prestación de un servicio (como movilidad de pasajeros, cadetería o *delivery* de alimentos). Se trata de un sector que opera a escala global, escasamente expuesto a la competencia local y que ofrece innovaciones permanentes que obligan a identificar las consecuencias de su dinámica, así como las estrategias de posibles políticas públicas que

favorezcan su regulación (Diana Menéndez, 2019; Haidar et al., 2020).

Su crecimiento en Argentina presumiblemente seguirá en expansión estimulado por la dinámica propia de las plataformas y por la reciente sanción de la Ley de Economía del Conocimiento en los primeros meses de 2019. En efecto, esta Ley N° 27.506 pretende promover las actividades del conocimiento intensivas en el ámbito de la Nación, para lo cual se establecen numerosas iniciativas tendientes a fomentar el uso y el diseño, así como la provisión de servicios ligados a las tecnologías digitales y las plataformas.

## **El proceso de trabajo en las plataformas y su impacto en el mercado laboral**

Desde el análisis de los procesos de trabajo de las plataformas también se remite a un resurgimiento de prácticas que estaban más visibles en periodos anteriores del capitalismo. Esta mirada no desconoce que las estrategias de *outsourcing* y subcontratación han mantenido una presencia continua a lo largo de la historia del capitalismo y que, incluso, esta práctica general sigue siendo importante en muchas industrias no digitales y con mayor preeminencia en países del Sur global; sino que la prominencia de “relación laboral estándar” durante el siglo XX (Stanford, 2017) hace especialmente contrastante el modelo de las plataformas en el Norte.

Si bien algunos de los tipos de situaciones laborales identificadas en las plataformas tienen muchos antecedentes, el debate se intensificó con su surgimiento hacia 2008-2009 (Vallas y Schor, 2020). Es habitual utilizar los siguientes criterios (basados en Eurofound, 2018) para definir un trabajo de plataforma: el trabajo remunerado se organiza a través de plataformas en línea; tres actores están involucrados: la plataforma en línea, el trabajador y el cliente; los trabajos se dividen en tareas y los servicios se proporcionan a pedido. Valenduc y Vendramin (2016) resaltaron que las principales características organizativas del trabajo de plataforma implican: mano de obra contingente o de guardia, compensación por pieza y el requisito de que los trabajadores proporcionen su propio equipo de capital.

Para trabajar, simplemente se abre una cuenta en la plataforma a través de un teléfono inteligente y una aplicación dedicada. Esta es una de las principales diferencias con un contrato de trabajo: la ejecución de que por las partes signatarias se fundamenta en una voluntad común y un compromiso mutuo

(Dieuaide y Azaïs, 2020). La apertura de una cuenta es una “autodeclaración”: el trabajador conectado se compromete unilateralmente al convertirse un miembro-persona de la plataforma y declara su disponibilidad para trabajar en cualquier momento en el que active al dispositivo. La aceptación de “términos y condiciones” implica también que los trabajadores proporcionen sus propias herramientas y equipos. De este modo los costos y riesgos se transfieren a los trabajadores, incluidos los de infraestructura (Kneese y Rosenblat, 2014). Vercellone et al. (2020) remarcaron como los trabajadores de las plataformas se pueden encontrar en actividades cada vez más fragmentadas, donde el valor agregado es más bajo y su intercambiabilidad es extrema. Se trata de una división del trabajo basada en el híbrido hombre-máquina, donde la máquina ya no es una mera ayuda para el ser humano trabajo, pero se convierte en una parte integral de él (Vercellone et al., 2020). No es casual la referencia en algunos trabajos sobre la temática a la tesis de Braverman (1974) sobre la tendencia del capital a (re) calificar, descalificar y degradar el trabajo.

Siguiendo esta configuración, las plataformas implican una disrupción de la relación empleado-empleador. Casilli (2018) remarca que la economía de las plataformas digitales no provee empleos, sino tareas a trabajadores que son descritos como subcontratados e “independientes” –o incluso, productores-consumidores, aficionados, apasionados o simples usuarios–. Su presupuesto es la ruptura de la relación clásica y única entre empleado y empleador. Dieuaide y Azaïs (2020) remarcan que los límites de la relación laboral se vuelven opacos e inciertos: el vínculo de subordinación desaparece, el derecho laboral cede el paso al derecho mercantil, y las figuras del empleador y el empleado pierden visibilidad institucional. Siguiendo estas premisas el empleo queda en una “zona gris” (Dieuaide y Azaïs, 2020).

En el trabajo bajo plataformas todos los aspectos de la prestación de servicios se gestionan en línea, lo que significa que cada interacción deja una traza digital, que genera datos que se pueden utilizar no solo para registrar y rastrear la corriente de actividades, sino también para construir algoritmos cada vez más sofisticados para mejorar la eficiencia (Huws, 2020). Por lo que, tanto los trabajadores como los usuarios, están sujetos a una estrecha vigilancia (Zuboff, 2019).

Vallas y Schor (2020) remarcan el efecto disciplinante de tales niveles de control administrativo centralizado. Este es un aspecto particularmente novedoso en cuanto a la necesidad del capital en el pasado de concentrar la mano de obra en el punto de producción en pos de mayor control y disciplinamiento. En contraposición, el esquema de las plataformas deja a los trabajadores con

oportunidades reducidas de compartir una experiencia en el puesto de trabajo. Con las plataformas, la dispersión de los trabajadores y su invisibilidad colectiva se obstaculiza la libertad de asociación y se reduce su poder de negociación (Barnes et al., 2015).

El trabajo de plataformas también requiere que cada cliente “califique” al trabajador inmediatamente después de que un servicio esté consumado. Esto, a su vez, garantiza que las (altas) métricas de un trabajador en la aplicación sigan siendo un requisito para que pueda continuar trabajando. Al desencadenar una intensa competencia entre los trabajadores por la reputación (De Stefano, 2016) —que desconocen entre ellos— existe el riesgo de intensificación del trabajo (Rani y Furrer, 2020). En este proceso de calificación, Gandini (2018) subrayó el papel que juega el “trabajo relacional estratégico” con clientes con el objetivo de forjar relaciones íntimas y cercanas y de asegurar un puntaje favorable en las infraestructuras relacionales online.

Sin duda las plataformas son máquinas de aprendizaje que admiten muchas tareas como diagnóstico, seguimiento, previsión y traducción (Dieuaide y Azaïs, 2020) como fue descrito. Sin embargo, no se trata solo de una cuestión de disciplinamiento y control, la otra arista es que, a cambio de su sometimiento a esta disciplina, los trabajadores no están obteniendo los beneficios de la seguridad social en ningún aspecto. Es por este motivo por el que Casilli (2017a) señala que este “nuevo taylorismo” tiene todas las desventajas y ninguna de los antiguos beneficios. Los trabajadores están atrapados en una contradicción en los siguientes términos: subordinado y precario al mismo tiempo. En palabras de Standing (2011) se trata de nuevas identidades ocupacionales basadas en la precariedad y la asunción de riesgos.

- A partir de una extensa investigación empírica sobre un sector fundamental para el despliegue de las plataformas como es el sector de desarrollo de software (Míguez, 2011, 2012) se pueden diferenciar tres diferentes situaciones:
- El trabajo *dentro* de las plataformas: se trata del complejo trabajo realizado por desarrolladores y analistas informáticos de todo tipo que movilizan los conocimientos derivados de la programación que suelen ser relativamente poco numerosos, muy calificados y aun así sujetos a dispositivos de control sofisticado.
- El trabajo *comandando por* las plataformas: es el trabajo de quienes deben prestar los servicios de las plataformas, trabajos que existían antes bajo otras modalidades y que se ven resignificados por la asignación desde la

- plataforma y la evaluación de usuarios (choferes de Uber, repartidores de correo o mensajería, comidas rápidas).
- Las actividades de las que se nutren las plataformas: son las actividades que consciente o inconscientemente (subir una receta de cocina a la web o usar la red del metro), de manera interesada o desinteresada (ser un *youtuber* o subir un video a Youtube) generan datos tales como patrones de consumo, tendencias, audiencias que son necesarias para el funcionamiento y el perfeccionamiento de las plataformas y que pueden, a su vez, ser convertidas en mercancías (Facebook puede vender a empresas que producen bienes todo tipo de información referida a usuarios reales o potenciales de sus productos para mejorar el conocimiento de la demanda de esas mercancías).

En función de estas distinciones se sostiene que el trabajo del programador de los algoritmos y el del usuario de plataformas que consciente y voluntariamente (y menos aun inconscientemente) aporta sus datos no suponen el mismo grado de implicación subjetiva, aun cuando ambos tipos de tareas son necesarias para la provisión del servicio o el funcionamiento de las plataformas y del sistema económico en general (Míguez, 2011, 2012, Míguez y Lima, 2017). Aceptar el uso productivo de los datos y de la actividad (consciente e inconsciente) de los usuarios como parte de la producción de riqueza de la sociedad no supone transformar en equivalentes todas las actividades ni tampoco pretender una jerarquización de las mismas, sino mantener una distinción analítica a los fines de entender la lógica concreta de procesos productivos cada vez más sofisticados, aun asumiendo que las fronteras entre actividad y trabajo se vuelven cada vez más difíciles de establecer.

### **Su impacto sobre el mercado de trabajo**

Si bien los sistemas estadísticos locales e internacionales de empleo no presentan aún información asociada a este tipo de empresas, algunas estimaciones preliminares muestran su creciente importancia. En primer lugar, el trabajo por medio de una plataforma se inscribe en un fenómeno más amplio, que es el de la creciente participación del trabajo autónomo o independiente en la masa total de ocupados. Estimaciones de instituciones privadas indican que en Europa cerca de un 30% de la población en edad de trabajar participa de algún tipo de trabajo independiente, y este número es aún mayor en Estados Unidos (Madariaga et al., 2019). En lo que respecta específicamente a plataformas, las estimaciones existentes presentan una alta variabilidad, pero en ningún caso



superan por el momento el 1% de la población ocupada, aunque se destaca su carácter fuertemente urbano y su presencia global. En Argentina, en 2019 representaba el 1% del total de ocupados contabilizando a las personas que han generado algún tipo de ingreso en los últimos doce meses (Madariaga et al., 2019).

Cuando se comparan estas modalidades de trabajo con la relación de empleo estándar, vale preguntarse si es esta comparación la más adecuada y, en última instancia, la más sólida para el Sur global (donde no predomina ni predominó la relación laboral estándar). En otras palabras, ¿son las plataformas en estos países una oportunidad en tanto vía de generación de nuevos empleos? Veamos algunos estudios recientes al respecto.

Con relación a los países periféricos, algunos investigadores se han preguntado si las plataformas pueden brindar una oportunidad para los trabajadores que de otra manera son excluidos del mercado laboral formal (Drahokoupil y Jepsen, 2017). Cabe destacar que el 61 por ciento de la fuerza laboral mundial (OIT, 2020) participa en formas de empleo vulnerables y atípicas.

Al mismo tiempo, se ha hipotetizado sobre la posibilidad que tendrían para ayudar a eliminar algunas de las barreras institucionales que inhiben a ciertos grupos –como las mujeres– para acceder a oportunidades laborales (Koskinen et al., 2020) e incluso a personas con discapacidades o personas con responsabilidades de cuidados atendiendo a su alta flexibilidad en horarios (Rani y Furrer, 2020). Sin embargo, los principales resultados indican que el capitalismo de plataforma está alterando la forma en que los respectivos sectores operan y las plataformas están absorbiendo actividades que alguna vez se llevaron a cabo de manera periférica e informal (Chicchi et al., 2020). Huws (2020) señaló que la expansión de las plataformas en el Sur global se alimenta parasitariamente de prácticas preexistentes en la economía informal. La evidencia complementaria señala que solo una pequeña fracción de los trabajadores de plataforma obtienen el equivalente al salario mínimo local (Drahokoupil y Jepsen, 2017).

## **Efectos de la crisis del COVID-19 en la consolidación de las plataformas**

La crisis presente derivada de la pandemia del COVID-19, iniciada en marzo de 2020, habilitó un auge de las plataformas adicional al desarrollado en la década previa en razón de su presencia en la prestación de servicios esenciales durante

la vigencia de las medidas sanitarias aplicadas en todos los países del mundo. Los servicios de movilidad, transporte de mercancías, así como las medidas de control de las poblaciones a raíz de minimizar los contagios y muchas otras actividades cotidianas que debieron ser continuadas bajo nuevos formatos. De este modo consolidaron su ya extendido alcance y lo profundizaron aún más.

El ejemplo más impresionante es el de la educación a distancia en todos los niveles y el teletrabajo como fenómenos masificados a niveles inéditos, lo que supuso una gran familiarización de toda la sociedad con muy diversas aplicaciones (plataformas como Zoom o Google Meet, mundialmente adoptadas, eran poco utilizadas antes de la pandemia). Las redes sociales (WhatsApp, Facebook, etc.) funcionaron como un sustituto –parcial e imperfecto– de los intercambios presenciales, permitiendo la comunicación ante las medidas de aislamiento estricto para la población e incluso para posibilitar la comunicación entre pacientes internados por el virus y sus familiares.

Lo mismo puede decirse del desarrollo de aplicaciones de todo tipo para controlar el cumplimiento de las medidas sanitarias dispuestas por los estados (permisos de circulación, controles fronterizos, etc.) y de la consolidación de plataformas de servicios de movilidad como Uber, Rappi, Glovo, cuyo desembarco había sido conflictivo antes de la pandemia o de comercio electrónico como Mercado Libre, que ya estaba consolidado en la región.

La crisis facilitó la adopción masiva de estas plataformas, sin embargo, la performance de las plataformas no fue homogénea. Por citar algunos ejemplos, las cifras de empleo para Amazon solo han crecido desde que comenzó la pandemia de COVID-19. En su último informe de ganancias, Amazon reveló que tenía 950.000 empleados en Estados Unidos, con más de 1,3 millones en todo el mundo. Solo en Estados Unidos, Amazon contrató a 450.000 desde el comienzo de la pandemia, principalmente para completar su red logística en rápida expansión. La plataforma minorista en línea invirtió en logística y operaciones en 2020 para mantenerse al día con la creciente demanda de compras en línea<sup>3</sup>. Cabe destacar que su contraparte en la región, Mercado Libre, experimentó la misma tendencia. No obstante, otro ejemplo disímil al anterior lo constituye Uber, una empresa que ya estaba luchando por ser rentable. La firma informó haber perdido 5.200 millones de dólares en sus ganancias del segundo trimestre de 2019. A pesar de estos resultados, la plataforma sigue apostando a dominar

---

<sup>3</sup> “Amazon hiring spree continues amid plans to add 40,000 us corporate, tech workers”. Recuperado de: <https://www.bizjournals.com/bizwomen/news/latest-news/2021/09/amazon-hiring-thousands-corporate-tech-workers.html> [02-09-2021].

el mercado con sus efectos de red. Uber también está aprovechando esta crisis para cambiar su modelo de negocio, pasando de una actividad económica específica a una de mayor escala: ha lanzado un nuevo “centro de trabajo” que permite a sus conductores encontrar trabajos alternativos, en áreas como servicio al cliente, producción y logística de alimentos. La pandemia también conllevó a grandes pérdidas para otras plataformas como las asociadas al sector turismo que se desplomaron a nivel global en 2020, como Airbnb y Booking.

Producto de la propia crisis, muchas plataformas se encontraron con su momento de mayor expansión al tiempo que las economías de todos los países sufrieron un desplome en 2020. La recuperación de las economías probablemente sea muy desigual porque depende del grado de protección que puedan brindar los sistemas de salud a sus poblaciones. Y esto avanza de acuerdo a la vacunación que ofrece ritmos muy diferentes entre los países del Norte y el Sur global, con lo que se subrayan las grandes desigualdades que habían venido creciendo desde el siglo XXI (Piketty, 2016). Sin embargo, muchas plataformas parecen haber encontrado en ella la posibilidad de desacoplarse de las consecuencias derivadas de la crisis e incluso beneficiarse de ella. Posiblemente sea un momento propicio para poner en funcionamiento los proyectos regulatorios que tibiamente circulaban antes de la pandemia y que hoy se vuelven fundamentales para reducir poder de mercado y adecuarlas a las necesidades de la provisión de bienes comunes.

## **Conclusiones**

A modo de síntesis, las plataformas constituyen un fenómeno global dinámico relacionado con la crisis del 2008 y que se ha acelerado aún más con el COVID-19. Con la pandemia, las plataformas se volvieron más visibles y cruciales para la reproducción de la vida en aislamiento. Sin embargo, esto no parece demostrar que beneficie a los trabajadores involucrados en su despliegue. Lo que resulta preciso comprender es que esta expansión de las plataformas no es un proceso aislado e impulsado por la tecnología, sino que solo puede entenderse como parte del proceso más amplio de desarrollo capitalista.

En el marco de una crisis global en el que las plataformas emergen, en su mayoría, como “ganadoras” se vuelve fundamental analizarlas no solo para identificar y caracterizar fenómenos contemporáneos, sino también de cara a pensar el proceso de reorganización del propio capitalismo a futuro. El golpe de la crisis financiera de 2008 a nivel global produjo una salida que no recuperó

la vitalidad previa de la acumulación del capital y que se sostiene en una dosis creciente de desigualdad y aceleración de las lógicas capitalistas que se vieron reforzadas a causa de la pandemia. La crisis del COVID-19 no solo redujo la producción y el comercio internacional, sino que permitió acentuar el ascenso de muchas empresas de plataforma, muchas de ellas ya consolidadas y otras que aún no habían experimentado un auge.

La regulación de las plataformas en materia de derechos de los trabajadores, los impactos geográficos (principalmente urbanos) y el acceso y control sobre los datos es una cuestión urgente. Numerosas iniciativas a nivel nacional y supranacional esperan ser consideradas, pero de momento son bastante débiles. Ojalá estas reflexiones y lineamientos sean una contribución a un álgido debate.

## Bibliografía

- Bensusán, G. (2016). *Nuevas tendencias en el empleo: retos y opciones para las regulaciones y políticas del mercado de trabajo*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Santiago, diciembre de 2016.
- Casilli, A. (2018). *Trabajo, conocimiento y vigilancia: 5 ensayos sobre tecnología*. Editorial del Estado Plurinacional de Bolivia, 2018. Recuperado de: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02173185>.
- Casilli, A. (2017). “Workers are the Heart of the Algorithm”. Interview by Roberto Ciccarelli. *Manifesto*, December.
- Chicchi, F., Frapporti, M., Marrone, M. y Pirone, M. (2020). “Platform, Sharing or Gig? Ambiguities and Ambivalences of the Digitalization of the Economy”. *Soft Power: Revista Euro-Americana de Teoría e Historia de la política*. Nro. 7, (pp. 40-49). Recuperado de: <https://cris.unibo.it/handle/11585/773350#.YYw9vXMLIU>.
- Diana Menéndez, N. (2019). “¿Qué hay de nuevo, viejo? Una aproximación a los trabajos de plataformas en Argentina”. *Rev. Ciencias Sociales*, 165, (pp. 45-58).
- Dieuaide, P., Azaïs, C. (2020). “Platforms of Work, Labour, and Employment Relationship: The Grey Zones of a Digital Governance”. *Frontiers in sociology*, 5, 2. Recupardo de: <https://doi.org/10.3389/fsoc.2020.00002>.
- Drahokoupil, J. y Jepsen, M. (2017). “The digital economy and its implications for labour. 1. The platform economy”. *Transfer: European Review of*

- Labour and Research*, 23(2), (pp. 103-107). Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/1024258917701380>.
- Evans, P. y Gawer, A. (2016). *The Rise of the Platform Enterprise: A Global Survey*.
- Frenken, K. y Schor, J. (2017). "Putting the sharing economy into perspective". *Environmental Innovation and Societal Transitions*. Volume 23, June 2017, (pp. 3-10).
- Fumagalli, A. (2007). *Bioeconomía e Capitalismo Cognitivo. Verso un Nuovo Paradigma di Accumulazione*. Carocci: Roma, Italy.
- Fumagalli, A., Lucarelli, S., Musolino, E. y Rocchi, G. (2018). "El trabajo (labour) digital en la economía de plataforma: el caso de Facebook". *Hipertextos*, Vol. 6, N° 9. Buenos Aires, enero/junio de 2018, (pp.12-40).
- Gillespie, T. (2018). *Custodians of the internet: Platforms, content moderation, and the hidden decisions that shape social media*. New Haven: Yale University Press.
- Koskinen, K., Bonina, C. y Eaton, B. (2019). *Digital Platforms in the Global South: Foundations and Research Agenda*. FIP: International Federation for Information Processing.
- 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*, Sección Ciencias Sociales, Vol. 23 N° 4, oct/dic 2020.
- Huws, U. (2020). "The algorithm and the city: platform labour and the urban environment". *Work Organisation, Labour & Globalisation*, Vol. 14, No. 1 (2020), (pp. 7-14).
- Kenney M. y Zysman J. (2016). "The rise of the platform economy". *IssuesSci. Technol.* 32(3), (pp. 61-69).
- Kneese, T., Rosenblat, A. y Boyd, D. (2014). *Understanding Fair Labor Practices in a Networked Age. Open Society Foundations Future of Work Commissioned Research Papers 2014*. Recuperado de: <https://ssrn.com/abstract=2536619> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2536619>.
- Koskinen, K., Bonina, C., y Eaton, B. (2019). *Digital Platforms in the Global South: Foundations and Research Agenda*. FIP: International Federation for Information Processing.

- Lehdonvirta, V. (2018). "Flexibility in the gig economy: Managing time on three online piece work platforms". *New Technology, Work and Employment* 33(1), (pp. 13-29).
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* CIPPEC-BID-OIT. Buenos Aires, 2019.
- Mezzadra, S. y Neilson, B. (2018). "Entre extraction et exploitation: des mutations en cours dans l'organisation de la coopération sociale". *Actuel Marx* 2018/1 (N° 63), (pp. 97-113). Recuperado de: DOI 10.3917/amx.063.0097.
- Mezzadra, S. y Neilson, B. (2017). "On the multiple frontiers of extraction: Excavating contemporary capitalism". *Cultural Studies* 31, (pp. 185-204).
- Míguez, P. (2020a). *Trabajo y valor en el capitalismo contemporáneo. Reflexiones sobre la valorización del conocimiento*. Los Polvorines: Editorial UNGS.
- Míguez, P. (2020b). "Conocimiento, cambio tecnológico y plataformas. Sus efectos sobre el trabajo digital" en Tomasi, Antonio y Carvalho Romagnoli, Roberta (org.) (2020): *Diálogos entre Trabalho e Educação: desafios contemporâneos*, (pp. 220-243), Universidade Federal do Minas Gerais. Belo Horizonte: Jadesign.
- Míguez, P. y Diana Menéndez, N. (2021). "Trabajadores de plataformas en América Latina: ¿lógicas transnacionales y resistencias regionales?". En *Tempo Social Journal*, São Paulo, Brazil (en prensa).
- Míguez, P. y Lima, J. (2017). "El trabajo cognitivo en el capitalismo contemporáneo. El surgimiento y la evolución del sector software en Argentina y Brasil". En *Cuadernos del CENDES* (Centro de Estudios del Desarrollo de la Universidad Central de Venezuela), Año 33, N° 93, Tercera Época, Septiembre-Diciembre de 2016, (pp. 67-89), Caracas, Venezuela.
- Míguez, P. (2012). "Appropriation de savoirs et prescription de la subjectivité dans le travail cognitif. Le cas du secteur informatique". En *European Journal of Economic and Social Systems*, Vol 24, N° 1-2/2011, París.
- Míguez, P. (2011). *El trabajo inmaterial en la organización del trabajo. Un estudio sobre el caso de los trabajadores informáticos en Argentina*. Tesis

de Doctorado, Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales.

- Montalban, M., Frigant, V. y Jullien, B. (2019). "Platform economy as a new form of capitalism: a Régulationist research programme". *Cambridge Journal of Economics* 2019, 1 of 20. Recuperado de: doi:10.1093/cje/bez017.
- Piketty, T. (2014). *El capital en el siglo XXI*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Rani, U., y Furrer, M. (2021). "Digital labour platforms and new forms of flexible work in developing countries: Algorithmic management of work and workers". *Competition & Change*, 25(2), (pp. 212-236). Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/1024529420905187>.
- Sadowski, J. (2020). "The Internet of Landlords: Digital Platforms and New Mechanisms of Rentier Capitalism". *Antipode*, 52, (pp. 562-580). Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/anti.12595>.
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra.
- Standing, G. (2011). "Workfare and the precariat", *Soundings*, 47(47), (pp. 35-43). Recuperado de: <https://doi.org/10.3898/136266211795427549>.
- Stanford, J. (2017). "The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives". *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), (pp. 382-401). Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/1035304617724303>.
- Sundararajan, A. (2016). *The Sharing Economy. The End of Employment and the Rise of Crowd Based Capitalism*. Massachusetts: MIT Press Cambridge.
- Tørsløv, T. R., Wier, L. S., y Zucman, G. (2018). "The Missing Profits of Nations" (Working Paper N° 24701).
- UNCTAD (Ed.). (2018). *Power, platforms and the free trade delusion. Trade and Development Report 2018*. New Cork-Geneva: United Nations.
- Vallas, S. P. (2019). "Platform Capitalism: What's at Stake for Workers?" *New Labor Forum*, 28(1), (pp.48-59). Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/1095796018817059>.
- Vallas, S. y Schor, J. (2020). "What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy". *Annual Review of Sociology*, Vol. 46, (pp. 273-294).
- Vercellone, C. et al. (2018). "Data-driven disruptive commons-based models". Working Papers. HAL.

- Weber, C., Okraku, M., Mair, J. y Maurer, I. (2021). “Steering the transition from informal to formal service provision: labor platforms in emerging-market countries”. *Socio-Economic Review*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1093/ser/mwab008>.
- Weller, J. (2017). “Las transformaciones tecnológicas y su impacto en los mercados laborales”. *CEPAL - Serie Macroeconomía del Desarrollo N° 190*.
- Zygmuntowski, J. (2018). “Commoning in the Digital Era: Platform Cooperativism as a Counter to Cognitive Capitalism”, en *Journal Praktykateoretyczna*, 27.



# Plataformas de empleo. Trayectorias laborales y de movilidad de los jóvenes en el Área Metropolitana de Buenos Aires

*Bárbara Couto y Rodrigo Carmona  
con la colaboración de  
Melina Castellano y Leandro Rodríguez*

## **Introducción**

El empleo de plataformas se ha convertido en un refugio para los jóvenes residentes en zonas urbanas en años recientes, en el marco de un proceso de precarización y creciente desocupación que acecha a esta franja etaria. Asimismo, a partir de la irrupción del contexto de pandemia por COVID-19, estos empleos se han expandido significativamente constituyendo un refugio para diferentes segmentos de la población desocupada. Las empresas de plataformas han incrementado su nivel de actividad por ser un soporte logístico central de las actividades esenciales en el marco de las medidas de aislamiento impuesto. Al transporte de alimentos y medicamentos como insumos esenciales se incorporaron “servicios de envío puerta a puerta” de gran variedad de productos de comercios que no podían realizar ventas al público.

El trabajo se elabora a partir de una investigación<sup>1</sup> que indaga sobre el escenario pre-pandemia y sobre los impactos de la pandemia en los empleos de plataformas en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). Se pasa revista de algunos aportes conceptuales sobre la temática. Y la pregunta es: de qué manera los cyber-trabajadores representan una nueva categoría híbrida entre lo nuevo y lo viejo en materia de fragmentación sociolaboral. Jóvenes, desempleados/as, inmigrantes, con calificaciones heterogéneas: de qué manera confluyen estas características sociodemográficas en trabajadores de plataformas, cuáles son sus trayectorias laborales, educativas y cuáles son las dinámicas de movilidad entre las localidades de la región.

## **El debate sobre las plataformas de empleo y las tecnologías digitales**

Los intentos por realizar un abordaje sistemático y con una perspectiva teórica del fenómeno de las plataformas de empleo a partir de la irrupción de los cambios tecnológicos son numerosos, aunque son más limitados los análisis en relación a las transformaciones y tendencias de largo plazo. Distintos artículos advierten sobre las tendencias monopolísticas de estos modelos de negocio y su impacto sobre la competencia (Carballa Smichowski, 2017), así como los efectos que las nuevas formas de organización del trabajo asociadas a las plataformas tienen sobre la constitución de la clase trabajadora (Casilli, 2016; Huws, 2014), y el trabajo digital (Fumagalli, 2018).

Algunos enfoques buscan situar al fenómeno en una perspectiva histórica más amplia (Coriat, 2016; Srnicek, Williams, 2016), hablan de un “Capitalismo de Plataforma”, sugiriendo que podemos estar experimentando la transición a una nueva etapa del capitalismo, caracterizada por la hegemonía de este tipo de estructuras. Otros estudios, enfatizan el control sobre la organización del trabajo que las plataformas laborales digitales pueden facilitar, impulsando la posible fragmentación del trabajo y la ruptura de las relaciones laborales

---

<sup>1</sup> La investigación se llevó a cabo por investigadores/as docentes de la UNGS, Osvaldo Battistini, Rodrigo Carmona, Bárbara Couto, Verónica Maceira y Alejandra Beccaria, en el marco del proyecto ICO 2019-2020 “Plataformas tecnológicas y trabajo. Un análisis sobre el Área Metropolitana de Buenos Aires” en articulación con el Programa de Investigación Interinstituto “Empleo Trabajo y Producción”. Participaron del relevamiento en las diferentes instancias Leandro Rodríguez, Daniela Jaime y Melina Castellano, a quienes se agradece su colaboración.

y la conformación de un nuevo grupo social: “Cybertariat” (Huws, 2003), “Cognitariado” (Berardi, 2003) o “Cyberproletariat” (Dyer-Witheford, 2015).

Las plataformas de empleo digitales aparecen como resultado de los avances tecnológicos, aunque el trabajo generado por ellas se asemeja a muchas modalidades laborales que existen desde hace tiempo, con la diferencia de que hay una herramienta digital que sirve de intermediario. En términos generales, las plataformas digitales de trabajo ofrecen dos tipos de relación laboral: i) los trabajadores son contratados directamente por una plataforma; o ii) realizan su trabajo a través de una plataforma. A nivel mundial, es difícil estimar con justeza el volumen real de trabajadores ocupados a través de estas plataformas. No obstante, es posible estimar que la proporción de la población adulta que ha realizado trabajos en plataformas se sitúa entre el 0,3% y el 22% (OIT, 2021).

Los negocios de plataforma aprovechan así la infraestructura de telecomunicaciones en un contexto mayormente desregulado, alcanzando una mayor explotación del trabajo que en ciertas ocasiones evita el cumplimiento de la legislación laboral nacional, como puede observarse en relación a los repartidores a domicilio. En esta situación se trata de trabajo con bajos niveles de calificación, si bien las relaciones laborales enmarcadas en este modelo de negocios involucran también, según la plataforma, trabajo altamente calificado. De este modo, se desarrollan formas de subcontratación del trabajo bajo sistemas de control vía reputación, donde los costos son trasladados a los trabajadores y la baja rentabilidad en muchos casos se traduce en reducción de salarios (Srnicek, 2017).

En América Latina, los antecedentes de estudios sobre este fenómeno examinado más integralmente son escasos dado el auge reciente que asume las plataformas. En la región, los trabajos se han concentrado, en general, en reflexionar sobre los impactos del cambio tecnológico en las relaciones laborales y en los mercados de trabajo (Bensusán, 2016; Weller, 2017 y 2020). El tratamiento de este necesariamente difiere de aquellos diagnósticos hechos para los países del Norte, en tanto son distintos los factores contextuales e institucionales (Koskinen et al., 2019).

Para el caso de Argentina en particular, Scasserra (2019) plantea algunas de estas problemáticas en las plataformas digitales orientadas al sector servicios. Sin embargo, son pocos los trabajos que disponen de una base de datos cuantitativos del empleo en tal sector (López Mourelo y Pereyra, 2020; Haidar, 2020), o estudios de caso que den cuenta de los procesos de trabajo (Del Bono, 2019). Las vacancias más significativas se identifican en los estudios sobre las estrategias

de las empresas o sobre la posibilidad de intervención pública para regular su funcionamiento.

De acuerdo al trabajo de Madariaga, Buenadicha, Molina y Ernst (2019) la mayoría de las plataformas que operaban en Argentina en 2018 lo hacía en sectores tradicionales, apoyando actividades que se realizaban en un espacio físico y con requerimientos de calificación operativa. Según ese estudio, ello involucraba al 1% del total de ocupados en nuestro país, aunque con un claro aumento en parte desde la irrupción del COVID-19.

De esta forma, se observa un rápido crecimiento de la economía digital y de las plataformas potenciado por la pandemia. Del 2010 al 2020 a nivel mundial, según la OIT (2021), el número de plataformas digitales se quintuplicó (de 142 a más de 777). Así, la capacidad de estas plataformas para conectar a las empresas y los clientes con los trabajadores está transformando los procesos laborales. Como rasgos predominantes de las mismas, si bien el universo es heterogéneo, es posible advertir: i) condiciones laborales precarias, bajos ingresos y largas jornadas laborales e imprevisibles (fundamentalmente, en las de trabajo menos calificados); ii) vulnerabilidad mayor de mujeres, migrantes y jóvenes; iii) derechos laborales y de asociación limitados; iv) problemas de jurisdicción; v) concentración de la inversión e ingresos en América del Norte y Asia, mientras que la oferta de mano de obra es en mayor parte de los países en desarrollo.

## **El empleo de plataformas en el AMBA**

El proceso de precarización y creciente desocupación acecha especialmente a los jóvenes, quienes han encontrado refugio en el empleo de plataformas. El 28,5% de los jóvenes hasta 24 años están desocupados, cuando el promedio se ubica en el 11,9%.

Asimismo, el empleo de plataformas constituye una modalidad en ascenso que resulta de la incorporación de avances tecnológicos en diferentes actividades y ocupaciones preexistentes. Los repartidores de comidas y otros bienes o transporte de pasajeros en remises existen desde hace tiempo como ocupaciones generalmente precarizantes e informales. La primera gran transformación que introducen las plataformas de empleo es el desarrollo de servicios digitales asociados al comercio, la logística y el transporte, que montan las empresas funcionando como intermediarias entre proveedores y clientes o consumidores. La segunda gran transformación reside en que la expansión de estos empleos viene de la mano de un reconocimiento social claro de pertenencia de los

trabajadores a las empresas, pero al mismo tiempo, de una negación de la relación laboral de dependencia, en tanto en la mayoría de los casos los trabajadores son monotributistas.

### **¿Qué modalidades de control y flexibilización se despliegan en el proceso de trabajo de los empleos de plataformas?**

La presente investigación se orientó a dar cuenta de las condiciones de vida y trayectorias sociolaborales, educativas y de movilidad de los jóvenes con empleos en las *apps* de plataformas en el Área Metropolitana de Buenos Aires, a partir de un estudio que se realizó en dos etapas. La primera consistió en un relevamiento a fines de 2019, en el escenario prepandemia, con una cobertura de 250 casos de trabajadores de cuatro plataformas digitales a partir de una encuesta cerrada aplicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en diferentes partidos de las zonas norte, noroeste y oeste del conurbano (Tres de Febrero, San Fernando, Vicente López, San Miguel, Morón y Tigre). Tres de estas empresas son de *delivery*, Pedidos Ya, Globo y Rappi<sup>2</sup>, y la cuarta plataforma, Uber, se dedica principalmente al traslado de personas.

En una segunda etapa de la investigación se buscó indagar sobre los impactos del escenario de pandemia en el empleo de plataformas, con entrevistas realizadas a 15 trabajadores –nuevos y antiguos– e informantes clave del sector, referentes sindicales y de una firma del sector.

La actividad de las plataformas se ha expandido a nivel global en las zonas urbanas, desarrollándose desde las urbes centrales del país e irradiando su expansión hacia las zonas periféricas. Las empresas comenzaron su actividad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y fueron expandiéndose hacia diferentes localidades del conurbano, región altamente poblada del país. Actualmente se encuentran en diferentes puntos del primero y segundo cordón y apenas están incursionando en distritos del tercero.

---

<sup>2</sup> En 2020, Glovo salió del mercado argentino. Esta decisión se operó desde la casa matriz en virtud de una estrategia de abandono de negocios en América Latina y focalización regional en Europa y África.

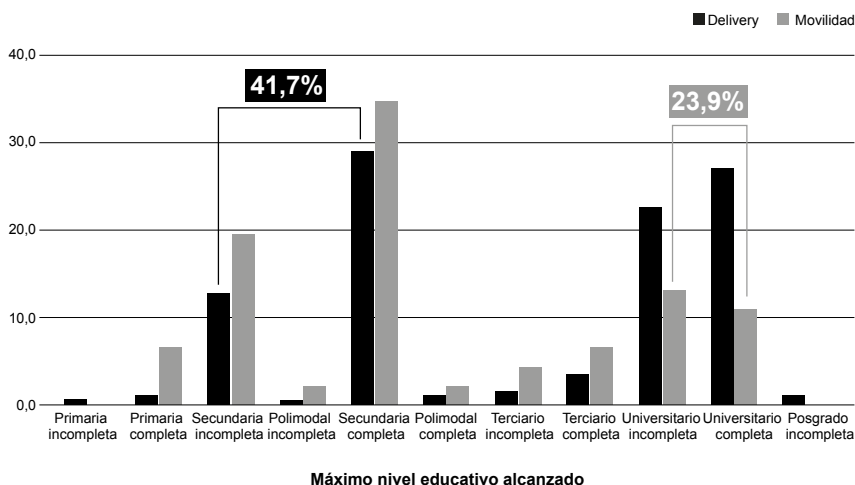
## Trayectorias socioeducativas y laborales de los trabajadores de plataformas

El análisis de las características sociodemográficas (ver cuadro i anexo) de los trabajadores evidencia en la investigación realizada que los empleos de plataformas en el AMBA atraen a jóvenes en una franja etaria que se ubica entre los 21 y 30 años para el caso de las actividades de reparto, y entre los 30 y los 40 años para las actividades vinculadas al traslado de personas (trabajadores por edad). Asimismo, el 91% tienen nacionalidad extranjera en las *apps* de *delivery* mientras que, en Uber, los extranjeros apenas alcanzan un 8,7% (trabajadores por nacionalidad). Respecto a la composición de género, la amplia mayoría de los/as encuestados son hombres; solo 13 mujeres respondieron la encuesta de un total de 250 casos, siguiendo los patrones característicos de la actividad a nivel global, que indica que 4 de cada 5 trabajadores son hombres.

Respecto a los ingresos y el nivel educativo de los trabajadores de plataformas a partir de fuentes secundarias y entrevistas se desprende que existe una brecha significativa entre trabajadores. Por un lado, aquellos que se ocupan del desarrollo y la provisión de los servicios digitales de las compañías, con gran proporción de trabajadores informáticos, poseen un nivel de calificación media-alta y perciben altos ingresos. Por otro lado, los trabajadores que se emplean en las ocupaciones de los denominados “repartidores o riders”, cuyo nivel de calificación es heterogéneo y sus ingresos son bajos.

La encuesta permitió constatar que se concentra un 41,7% de los casos en los niveles educativos de secundario incompleto y completo entre repartidores; mientras que entre trabajadores de movilidad un 23,9% alcanzan nivel universitario incompleto/completo, lo cual indica un importante nivel de sobrecalificación en la mitad de los encuestados, o dicho de otro modo, evidencia una importante ausencia de oportunidades laborales para los trabajadores con esta formación que les lleva a refugiarse en empleos de baja calificación. Asimismo, solo un 20% asiste a un establecimiento educativo al momento de realización de la encuesta en 2019 (ver infografía 1).

**Gráfico 1. Porcentaje de trabajadores según plataforma y máximo nivel educativo alcanzado**



**Fuente:** elaborado por el Observatorio del Conurbano a partir de datos obtenidos del relevamiento de los autores.

En relación a los ingresos, se advierte un fenómeno de bifurcación salarial dentro de las mismas plataformas, que se traduce en una brecha creciente entre los ingresos de los perfiles altamente calificados y aquellos de baja calificación. Mientras que los primeros están prácticamente dolarizados por la elevada competencia asociada a la rápida expansión de la industria 4.0 y la era digital, los ingresos de los repartidores se han deteriorado fuertemente en el contexto de devaluación y caída general de salarios que se experimenta desde 2016 y que la pandemia también ha agudizado.

Sobre este punto, se elevó en 2019 el ingreso neto (luego de gastos del vehículo, comisiones y/o monotributo), realizando una estimación de ingreso percibido por hora según el tipo de plataforma y la herramienta de trabajo con la que contaban (bicicleta, moto o auto). Después se lo comparó con el ingreso del Salario Mínimo Vital y Móvil/hora. Ello resultó en una escala que permite diferenciar los ingresos percibidos entre diferentes plataformas y entre trabajadores con diferente capital, considerando para esta variable las diferentes herramientas de trabajo. Uber se posiciona con los ingresos más altos de la escala, les siguen las motos y, por último, los repartidores en bicicleta, con los ingresos más bajos. A partir de los registros obtenidos de mujeres (solo 13) y de fuentes secundarias

(Catalano, 2020; OIT 2020), surge que los ingresos de las mujeres son más bajos que los obtenidos por los hombres, lo cual se explica en las plataformas de *delivery* por una mayor proporción en el uso de bicicleta y en el caso de Uber, por el menor aprovechamiento de franjas horarias con tarifas más elevadas (fines de semana y horarios nocturnos) por las responsabilidades vinculadas a las tareas domésticas y de cuidado.

Los “riders” son la base de una pirámide triangular, pero también, la “punta del iceberg” de un negocio altamente rentable. Entre diciembre de 2019 y 2020, Pedidos Ya triplicó sus ventas debido al impulso que el contexto de pandemia dio a estas actividades y la apertura de nuevos negocios. La Revista Mercado ya ubicaba al Grupo Pedidos Ya en 2019 en el puesto 552 del ranking de las 1.000 empresas que más venden. Los llamados “darkstores”, emergidos en pleno ASPO, son locales propios sin venta al público que funcionan como centros de distribución de bienes de primera necesidad, desde los cuales venden y reparten los productos. Este nuevo esquema experimentó una rápida expansión. Durante la pandemia se abrieron 14 locales y aspiran a expandirse a 70 en todo el país (La Nación, 06-11-2020). Asimismo, el boom del comercio electrónico en las pequeñas y grandes empresas durante el aislamiento repercutió en un incremento significativo de la actividad para las plataformas. Solamente el equipo de logística de Pedidos Ya en este proceso cuadruplicó su personal, según surge de las entrevistas realizadas.

Las percepciones y apreciaciones de los trabajadores sobre la labor en las plataformas son generalmente positivas. Para los jóvenes el empleo en la *app* no es el primero en condiciones de precariedad. Respecto a la categoría ocupacional de empleos anteriores, en un 30% se les contrató como asalariados y en un 60% como asalariados no registrados. El 94% refiere que le gusta el trabajo, mientras que, en la comparación con el trabajo anterior, un 65% considera que el empleo en la *app* es “mejor”, un 22% lo considera “peor”, y un 13% que lo considera “igual”. No obstante estas preferencias, se advierte una alta rotación de trabajadores en las *apps*. La antigüedad que tienen es menor a 1 año en el 90% de los casos para *delivery* y el 48% en Uber, siendo entre los dos y tres meses el tiempo de permanencia mencionado en la encuesta (ver anexo cuadro ii).

Los motivos para emplearse referidos por los jóvenes son la necesidad de complementar ingresos, la flexibilidad horaria que otorgan estos empleos, la posibilidad en general de elegir las zonas dentro de las cuales se desplazan y en algunos casos, se menciona que los niveles de ingresos son mejores comparativamente con otros empleos disponibles. Les jóvenes encuestados buscan complementar ingresos pero al mismo tiempo, más de la mitad refieren



ser el principal sostén del hogar, es decir aquella persona que aporta más ingresos a dicho hogar (ver anexo cuadro iii y iv).

Si bien la flexibilidad es una marca distintiva señalada como una ventaja por les jóvenes porque les permite administrar los tiempos de estudio y esparcimiento con mayor autonomía, el modelo de gestión algorítmica desarrollado por las *apps* regula, administra y controla cada detalle de la organización del trabajo y, por ende, de los recursos humanos, reemplazando mecanismos de incentivo, control y disciplinamiento tradicionales.

Como señala en una entrevista un abogado asesor de trabajadores de la Asociación de Personal de Plataformas, “a través del algoritmo se gestiona una gran cantidad de información sobre el funcionamiento del sistema que le permite a la plataforma realizar ajustes y evaluaciones constantes sobre la organización del trabajo, con mayor control, disciplina y eficacia sobre los procesos y sobre les trabajadores”.

## **Movilidad de jóvenes en plataformas de empleo**

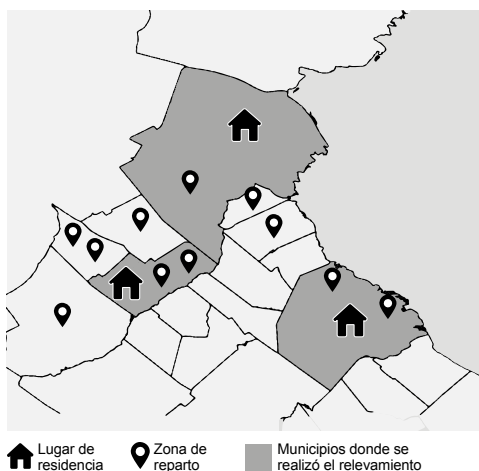
El AMBA es un espacio geográfico de flujos sociales, económicos y de circulación más importante de la Argentina. En esta “ciudad real”, que se extiende desde las principales cabeceras de ferrocarril hacia las diversas jurisdicciones, se movilizan diariamente más de cuatro millones de personas en transporte público. La etapa de mayor restricción produjo una contracción de la movilidad que limitó el número de pasajeros vinculados a las actividades esenciales a un millón. Según EPH los movimientos interurbanos de ocupades muestran que los flujos son mayores desde las localidades del conurbano hacia la ciudad. En 2019 el 20% de les ocupades, viaja de conurbano a CABA, mientras que solo el 9,7% de los ocupados lo hace en sentido inverso.

En el estudio se indagó sobre los lugares de residencia de les encuestades y donde trabajan de modo de comparar por un lado los recorridos que realizan trabajadores que viven en CABA, respecto de aquellos que viven en el conurbano y por otro lado, la extensión de los recorridos de las *apps* de *delivery vis a vis* aquellos que realizan trabajadores de Uber. Respecto a la movilidad de les jóvenes empleados en plataformas en el AMBA, se advierte que un 72% de jóvenes encuestados realiza recorridos solo dentro de un municipio o zonas aledañas y un 24,6% se mueve dentro del barrio. Diferente es la movilidad en Uber donde predomina un patrón de recorridos más extendidos en un 67,4% de los casos. Respecto del vehículo utilizado, la bicicleta se utiliza en el 60% de los casos de *app* de *delivery*

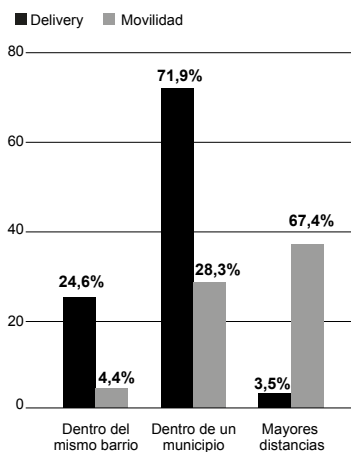
relevadas, frente a un 40% de la moto. Esta última herramienta de trabajo –en comparación con la bicicleta– permite entregar más pedidos y recorrer mayores extensiones en menos tiempo, incrementando los ingresos potenciales como se observó en los datos sobre ingresos percibidos según el vehículo (ver infografía 2).

## Grafico 2. Movilidad de trabajadores según lugar de residencia

Trabajadores en Apps de delivery



Zonas por las que se movilizan los trabajadores según plataforma



**Fuente:** elaborado por el Observatorio del Conurbano a partir de datos obtenidos del relevamiento de los autores.

La infografía presenta sintéticamente la relación entre lugares de residencia y zonas de movilidad de trabajadores en las apps de delivery en los puntos relevados de CABA y conurbano. En este sentido, se diferenciaron con tres colores, las dinámicas observadas de movilidad de trabajadores residentes de CABA, San Miguel y Tigre, representando con el ícono de “casa” los lugares de residencia y con los puntos de un mismo color las localidades o partidos a los que se movilizan en las actividades de reparto.

En CABA el relevamiento se realizó en nueve puntos como exhibe la tabla a continuación, en torno a zona norte, Microcentro y Belgrano/Villa Urquiza, obteniendo 104 encuestas. Dicha tabla indica la cantidad de restaurantes y mercados adheridos a las apps de los puntos de relevamiento. Estos puntos

presentaban mayor concentración de grupos de trabajadores en los espacios públicos lo cual facilitó la tarea de campo. Del mismo modo, en el conurbano se encuestó a 146 trabajadores, en siete puntos localizados en los partidos de San Miguel, Malvinas Argentinas, Tigre y Vicente López (ver cuadro 1).

**Tabla 1. Puntos de relevamiento**

Conurbano			CABA		
	Restaurants	Markets		Restaurants	Markets
San Miguel	301	14	Corrientes y Callao	1304	74
Polvorines	79	5	Corrientes y Cerrito	1004	53
Palomar	161	11	Lacroze y Giribone	976	66
Estación Tigre	246	13	Florida y Lavalle	740	36
Paseo Victorica Tigre	168	11	Recoleta Open Mall	986	66
Terrazas de mayo Malvinas	280	14	Plaza Lavalle	984	54
Av. Maipú Vicente López	373	23	Plaza Manuel Belgrano	861	67
			Plaza Barrancas de Belgrano	820	63
			Plaza San Martín	671	35

El primer contraste significativo se advierte en la concentración de locales adheridos entre las dos regiones: cualquier punto de CABA supera al punto de conurbano con mayor concentración registrado. Y dentro del conurbano, los puntos de mayor actividad fueron San Miguel y Vicente López.

La segunda cuestión que puede apreciarse en el mapa es que quienes trabajan en CABA también viven allí habiendo mayor convergencia entre lugares de trabajo y residencia. Asimismo, se observa en los recorridos de los puntos de encuesta, mayor concentración de lugares de residencia en las zonas sur y aledañas al Microcentro, mientras que los lugares donde se realizan los repartos se concentran en la región norte de CABA.

En el conurbano en cambio, de los siete puntos relevados, en cuatro partidos, solo San Miguel muestra una dinámica relativamente similar a la de CABA. De 80 trabajadores de delivery que respondieron que viven en el conurbano, en 23 respuestas<sup>3</sup> surge que viven y trabajan en San Miguel; mientras que en 26 respuestas aluden que viven en San Miguel y trabajan en José C. Paz, Moreno y Malvinas, es decir en partidos aledaños. Una dinámica algo diferente se advierte en Tigre: de los 28 trabajadores que viven en Tigre, 17 de las respuestas indican que se movilizan a San Fernando, solo nueve que trabajan en Tigre, y otras 12 respuestas indican que se movilizan por San Isidro, San Miguel y José C. Paz, también partidos cercanos.

La movilidad de los trabajadores de las *apps* entonces se asocia a la emergencia de oportunidades de reparto según la densidad comercial de las diferentes zonas y también se asocia a las preferencias de circulación por ciertas zonas, y de acuerdo al instrumento que utilizan para el traslado (bicicleta, moto o auto) se extienden los recorridos realizados, priorizando en el caso de los trabajadores de delivery, los destinos de proximidad y las localidades aledañas.

## Consideraciones finales sobre los empleos de plataformas

La expansión de las plataformas, como se señala, se produce en un esquema radial desde los centros a las periferias comerciales a medida que más negocios adhieren a los servicios que brindan estas grandes empresas. Sin dudas, el desarrollo de las plataformas constituye una innovación tecnológica que potencia los flujos comerciales.

Ahora bien, se analiza en qué medida puede o no constituir una innovación social y laboral. Los procesos de fragmentación del mercado de trabajo continúan reproduciéndose en este sector: relaciones asalariadas encubiertas en algunos casos, inestabilidad de la relación laboral por la alta rotación de trabajadores son una cara de la moneda. En simultáneo, el lema “ser tu propio jefe” o la defensa de la “soberanía del tiempo” se presentan como una contracara de peso, fuertemente valorado por los actores, en el balance de la acción colectiva.

El capítulo se propuso, en ese sentido, ponderar un conjunto de rasgos que asume el fenómeno de plataformas, delineando las tendencias y perspectivas de los actores en un escenario de fuerte transformación como es el que caracteriza

---

<sup>3</sup> La pregunta sobre lugar de trabajo era de respuesta múltiple de modo que se registran más respuestas que casos relevados.

actualmente el AMBA. Sobre esta base, se indagó acerca de las características del empleo de plataformas en los jóvenes, sus trayectorias laborales, educativas y las dinámicas de movilidad entre las localidades de la región. Será interesante, por lo tanto, profundizar en estos ejes de análisis de modo de dar cuenta de las tendencias de cambio y continuidad en materia sociolaboral en este territorio complejo.

## Bibliografía

- Berardi, F. (2003). *La fábrica de la infelicidad. Nuevas formas de trabajo y movimiento global*. Traficantes de sueños.
- Catalano, A. (02-09-2020). “Cuestión de equidad: esta es la razón por la que Uber activó Ellas, la funcionalidad para aceptar sólo viajes de mujeres”. *I-Profesional*.
- Del Bono, A. (2019). “Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina”, Nro. 21, dic.
- Dyer-Whithford, N. (2015). *Cyber-proletariat. Global labour in the Digital Vortex*. London: Pluto Press.
- 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 (julio/agosto 2020)”. *Informes de Coyuntura*. Instituto de Investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires.
- López Mourelo, E. y Pereyra, F. (2020). “El trabajo en las plataformas digitales de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Una aproximación cuali-cuantitativa”. *Revista Estudios del Trabajo*, N° 60, Julio-diciembre 2020.
- OIT (2020). “Delivery en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina”. *Nota Técnica*. Oficina de País de la OIT para Argentina.
- OIT (2021). “Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo”. Disponible en: [https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS\\_771675/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771675/lang-es/index.htm).

Scasserra, S. (2019). “El despotismo de los algoritmos. Cómo regular el empleo en las plataformas”. En *Nueva Sociedad*, 279. 133-140.

Srnicek, N. (2017). *Platformcapitalism*. Cambridge: PolityPress.

# Plataformas digitales e impactos recientes en materia laboral en la ciudad de Rafaela

*Rodrigo Carmona, Bárbara Couto y Andrea Iren*

## **Introducción**

En los últimos años, uno de los principales temas de debate en el mundo del trabajo está asociado a la influencia de las nuevas tecnologías digitales. El despliegue de estas tecnologías en plataformas de empleo ha venido creciendo a nivel mundial y en nuestro país de manera reciente, acentuado a su vez por el COVID-19, si bien sus alcances son todavía difíciles de apreciar en las estadísticas oficiales y se adolece por lo general de estudios en profundidad que permitan dar cuenta de las diversas complejidades asociadas al fenómeno.

Las nuevas modalidades generadas a través de plataformas digitales se desarrollan en un marco de transformaciones que afectan al mercado laboral de nuestro país y que se caracterizan mayormente por el aumento de trabajo atípico, menor estabilidad del empleo y mayor precariedad, afectando con singular fuerza en jóvenes y mujeres.

Según estimaciones recientes, un análisis del fenómeno muestra que antes de la irrupción de la pandemia las plataformas digitales de empleo involucraban alrededor del 1% del total de ocupados del país, siendo aún un proceso incipiente, pero en rápido crecimiento (Madariaga et al., 2019). Este número incluía situaciones diversas: desde jóvenes haciendo reparto a domicilio o *delivery* hasta la realización de servicios profesionales más sofisticados a clientes en otros países, por ejemplo, en tareas de nivel informático o de diseño.

A partir de este encuadre general, este trabajo busca examinar las plataformas digitales de empleo en la ciudad de Rafaela y sus implicancias en una ciudad mediana de importante dinamismo social y económico. Se consideran así tres plataformas distintas: una de *delivery* tradicional (Pedidos Ya) y de capitales internacionales, otra de envíos más específicos (Flaming) y una última de intermediación respecto a la oferta y demanda de empleo (Quiero trabajo ya), estas dos de capitales locales y desarrollo propio en la propia ciudad.

## **Plataformas digitales de empleo y aspectos distintivos**

Desde la crisis de los años 70, las grandes empresas empezaron a desarrollar distintas estrategias para ser competitivas frente a un mercado que se había complejizado a partir de la globalización y la apertura de los mercados con eje en la optimización de recursos, la racionalización de los procesos de trabajo y la reducción del costo de mano de obra. Por otra parte, en el ámbito manufacturero y de los servicios se ha producido una amplia segmentación funcional y geográfica de las actividades productivas. La fragmentación global de las cadenas de valor, la interconexión a nivel empresarial e integración productiva de los países y la difuminación de los límites entre productores, vendedores y consumidores pasaron a conformar rasgos distintivos del nuevo escenario (Porta et al., 2017).

Es posible apreciar así la emergencia de una nueva lógica de acumulación al interior del modo de producción capitalista, hacia un régimen orientado en sus factores más dinámicos hacia la innovación de producto y en el que, por lo tanto, emerge un nuevo rol del conocimiento y la innovación en los procesos de valorización (Sztulwark y Juncal, 2014).

En el contexto de un nuevo modelo de producción industrial y de servicios, se desarrollan negocios y mercados centrados en el despliegue de nuevas tecnologías digitales. En este marco, las plataformas son una nueva forma de generar ganancias basada en la explotación y el análisis de los datos. Entre los principales aspectos que caracterizan la “economía digital” aparece la relevancia estratégica que asume la información digitalizada y la importancia de la red, en tanto principio organizador de la economía y de la sociedad en términos amplios (Valenduc y Vendramin, 2016; Del Bono, 2019). De este modo, la aparición de las plataformas digitales constituye uno de los cambios más significativos del mundo laboral en los últimos años brindando oportunidades para la producción y la prestación de una variedad de servicios a través de mercados (plataformas) en línea (ILO, 2018).



En cuanto a las condiciones laborales, el argumento en torno a las plataformas es que se enmarcan en la tendencia hacia la “casualisation” del trabajo: una forma laboral inestable, mediante la cual las empresas contratan trabajadores por tiempos cortos para tareas específicas y los “despiden” luego de haber sido completadas. En esta línea, Woodcock (2017) afirma que la forma de trabajo en plataformas combina la utilización de nuevos mecanismos de control y supervisión severos sin el reconocimiento de la relación laboral. Esto agrava las diferencias al interior de las/os trabajadoras/es y otorga mayor poder en favor del capital. El autor alega que la automatización de los mecanismos de supervisión genera una forma de panóptico electrónico, por el cual las/os trabajadoras/es saben que sus acciones están siendo registradas y analizadas por algoritmos, pero no conocen concretamente la forma en que dicho mecanismo se implementa ni tampoco poseen ningún derecho sobre la información producida.

En relación a este fenómeno, la literatura especializada señala interrogantes sobre las tendencias que pueden plantearse como esencialmente novedosas respecto a las transformaciones en el mundo del trabajo y aquellas que no suponen un quiebre frente a los procesos de reestructuración productiva, mayor precariedad y flexibilidad laboral (Valenduc y Vendramin, 2016; De Stefano, 2016; Florisson y Mandl, 2018; Del Bono, 2019). Si bien estas discusiones fueron desarrolladas en décadas previas con foco mayormente en los países centrales, vuelven a potenciarse en la actualidad por la trascendencia que adquiere el cambio tecnológico, la digitalización junto a las modalidades de empleo más atípicas, informales y precarias que se articulan en el despliegue de plataformas digitales de empleo y las aplicaciones de tipo informático (*apps*) en el contexto laboral.

En el escenario latinoamericano, el debate respecto a esta problemática es más reciente y los principales planteos se establecen en relación a los efectos del cambio tecnológico sobre el empleo, las relaciones laborales y la evolución de los mercados de trabajo. En función del carácter periférico de la región, los impactos sobre el empleo vinculados a las transformaciones tecnológicas no son tan agudos como en los países desarrollados. Precisamente, ello se enmarca en un contexto caracterizado por menor protección y regulación, junto a una gran proporción de trabajo informal y mayor precariedad de la fuerza laboral (Bensusán, 2016 y 2017; Weller, 2017 y 2020).

En Argentina, en particular, las plataformas de empleo son un fenómeno reciente. En un comienzo operaban algunas plataformas de capital nacional (Mercado Libre, Zolvers, Worcana, Iguanafix y Nubelo) y, a partir del año 2016, junto a la modificación de la agenda política y económica, se destaca el ingreso

de plataformas de capitales internacionales. Según Madariaga, J. et al. (2019), las plataformas digitales se despliegan mayormente como espacios de intercambio de información que vinculan oferta y demanda, intermedian entre particulares y permiten contratar trabajadoras/es para realizar tareas específicas por un plazo determinado, generando de esta manera, relaciones laborales no tradicionales.

A partir de la irrupción de la pandemia por COVID-19, con medidas de aislamiento iniciales y luego con aperturas y restricciones aún en curso, se dio un crecimiento importante de las plataformas digitales en términos de un ofrecimiento vasto de productos y servicios, junto a modalidades de distribución en puntos de comercialización o *delivery*, a nivel que el cliente recibe los productos adquiridos en su domicilio. El desarrollo de estas plataformas impactó fuertemente en grandes centros urbanos como también en ciudades intermedias como Rafaela, con más de 100 mil habitantes.

## **El impacto de las plataformas digitales de empleo en la ciudad de Rafaela**

El análisis de las plataformas digitales de empleo en la ciudad de Rafaela tuvo como base un conjunto de 22 entrevistas virtuales y telefónicas, a partir de un cuestionario semiestructurado, realizadas a informantes claves y trabajadoras/es de las empresas durante los meses de noviembre y diciembre de 2020 y febrero y marzo de 2021. Los principales aspectos considerados refieren a las características de las plataformas: nivel de ingresos, condiciones laborales y jornada de trabajo, grado de calificación de los trabajadores; y los aspectos ligados a la utilización de la tecnología digital.

Se examinan así tres plataformas diversas en términos de actividades (*delivery* tradicional, envíos más específicos e intermediación a nivel de la oferta y demanda de empleo) y capital (dos primeras de capitales locales y una última de capital internacional). A continuación, se hace una caracterización de las mismas y se destacan sus principales particularidades.

### **Caracterización y rasgos distintivos de las plataformas**

Pedidos Ya conforma como una plataforma internacional de pedidos online, que conecta a los usuarios con una red de locales con servicio de entrega en la ciudad. Ofrece el servicio de reparto de bienes de las empresas adheridas a la plataforma.

Tiene alrededor de 120 trabajadoras/es en Rafaela, con prioridad de aquellos que poseen ciclomotor, de los cuales el 80% son varones (96) y el 20% restante (24) son mujeres. Es un grupo predominante de trabajo joven, sus edades oscilan entre 18 y 45 años. Al ingresar a Pedidos ya, las/os trabajadoras/es firman un acuerdo escrito en el cual se comprometen a no divulgar nada relativo a los pagos y cualquier detalle de la plataforma.

El ingreso económico de los trabajadores de *delivery* para noviembre de 2020, fluctúa entre los 30 mil pesos y 50 mil pesos. Durante dicho mes, el Salario Mínimo Vital y Móvil alcanza casi los 19 mil pesos. Este ingreso se constituye por un valor fijo promedio de 69 pesos por pedido, la tarifa estipulada por la *app* variaba de los 39 pesos a 99 pesos más un plus en concepto de publicidad. A su vez, tienen descuentos por ropa y herramientas de trabajo. Para obtener estos ingresos, las/os trabajadoras/es consultadas/os trabajan, en promedio, 46 horas, con un número mínimo de 18 horas y un máximo de 70 horas.

Las/os trabajadoras/es de *delivery* no desarrollan esta actividad por un tiempo prolongado, más allá de que la empresa multinacional resalta las posibilidades de crecimiento, aprendizaje continuo y libertad para elegir cuándo trabajar. Se plantea como un empleo temporal al cual recurrir para obtener ingresos, aunque con jornadas laborales extensas, junto a los riesgos propios que la labor conlleva (se destaca que la mayor parte de las/os entrevistadas/os carece de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo –ART– y la mitad no tiene acceso a la salud y la seguridad social).

En términos de calificación, dos terceras partes de los trabajadores no tienen el secundario terminado y, por lo general, viven en barrios periféricos de la ciudad. Por otra parte, ninguno de los trabajadores se encuentra afiliado a algún sindicato, pero la mayor parte de las/os entrevistadas/os de nacionalidad argentina admitió que le gustaría sindicalizarse si pudiese.

Flaming S.A. es un proyecto que surge en el año 2017, cuando tres emprendedores (actuales socios) buscaron desarrollar un “Supermercado online” y decidieron dar sus primeros pasos como “*delivery* de bebida”, algo novedoso para la ciudad de Rafaela. Se iniciaron a partir de un capital inicial muy bajo (conseguido por medio de préstamos familiares). Instagram fue la herramienta de comunicación elegida, con la idea de desplegar un negocio rentable y generador de puestos de trabajo. El espacio físico pasó de ser la habitación de la casa de uno de los socios a un local comercial ubicado en una esquina céntrica. Actualmente, atraviesa una etapa de consolidación y formalización, con el objetivo de seguir creciendo a través de la incorporación de nuevas unidades de negocios para seguir satisfaciendo a los clientes.

Flaming posee 30 trabajadoras/es, el 87% son varones (26), mientras que el 13% (4) restante mujeres, la edad promedio es 23 años con una edad mínima de 18 y un máximo de 30. Se trata así de un grupo de trabajadoras/es muy jóvenes. Teniendo en cuenta las tareas que desempeñan en la firma, el 60% (18) se dedica a enviar pedidos (*delivery*), el 10% (3) está en atención al cliente, el 17% (5) repone mercaderías, mientras que el 13% (4) restante está abocado al marketing y desarrollo de página web.

Los ingresos de estas/os trabajadoras/es que desarrollan *delivey* oscila para el mismo período entre los 25 mil pesos y 30 mil pesos. Este ingreso se conforma por un valor fijo de 60 pesos por pedido más un plus por gastos en combustible que depende del número de pedidos enviados, dicho valor extra va de los 120 pesos hasta 15 pedidos a los 240 pesos para más de 25 pedidos. Las/os trabajadoras/es de planta cobraban un salario de acuerdo a la escala correspondiente al convenio colectivo de los empleados de comercio (60 mil pesos) y profesionales involucrados en tareas de marketing y desarrollo web que partían de honorarios de base similares.

Los primeros trabajadores fueron reclutados en base a la confianza personal de los dueños de la empresa, o por recomendación de alguien que trabaja en la misma, este valor se destaca como importante para llevar adelante la etapa de formación del equipo a través del compromiso y acompañamiento. El clima laboral se destaca como muy bueno, hoy se encuentra en una etapa de consolidación en lo que respecta a la parte organizativa. Según uno de los socios:

El liderazgo es participativo, nos ocupamos de la gente que trabaja con nosotros hasta el punto de saber cómo se sienten a nivel personal y laboral, ya que la gente es la que marca la diferencia. Hacemos reuniones mensuales, hoy son virtuales por el contexto de pandemia, pero son muy enriquecedoras. Hoy la gente que se decide ir es para crecer personalmente.

El nivel de calificación de las/os trabajadoras/es es variado. Hay un grupo que está terminando el secundario y otra que tiene el secundario completo, además de contar con personas que están en la universidad con deseos de obtener un título universitario.

Quiero trabajo ya es una plataforma local que articula oferta y demanda de trabajo. Constituye una empresa relativamente joven con ocho años de antigüedad en el rubro. Sus características fueron variando en el tiempo, No conserva los rasgos característicos de sus inicios ya que comenzaron sumando avisos clasificados de los principales diarios locales, elemento que le dio la posibilidad de repensar una nueva forma de negocio adecuando las fortalezas

detectadas en un reclutamiento digital, dedicado a conectar oferta y demanda de empleo, para las empresas usuarias. El servicio consta del acceso al currículum vitae que “machean” o unen con las búsquedas de empleo de las firmas. Para las personas que acceden a la página y suben su currículum vitae, no tiene costo.

Es una empresa pequeña en términos de estructura. Además de la participación de sus dueños, tiene tres trabajadores fijos y cuenta con cuatro personas en tanto personal contratado para tareas no permanentes, como servicios externos, desarrollo de páginas web y software, reclutamiento y selección de personal.

El ingreso de los trabajadores fijos alcanza un salario promedio bruto que supera cinco veces el Salario Mínimo, Vital y Móvil. Para el caso de los trabajadores externos, fijan sus honorarios por hora de acuerdo a la media del mercado laboral.

En términos de la estabilidad en el empleo, los trabajadores fijos están desde que se fundó la empresa hace ocho años. Hay así plena estabilidad laboral para esos puestos y un potencial crecimiento que ha permitido la expansión hacia otras ciudades de similares características que Rafaela. Los trabajadores externos fueron variando a lo largo de este tiempo y cabe destacar que todos son responsables monotributistas, estando en una situación más variable y precaria.

Por último, el nivel de calificación de los trabajadores de Quiero trabajo ya respecto a las otras plataformas analizadas es alto, ya que tienen estudios terciarios, universitarios y además hay gente que está cursando un posgrado.

### **El funcionamiento de las plataformas digitales en la ciudad de Rafaela y sus efectos en materia laboral**

A nivel empresarial, Flaming y Pedidos Ya concentraban gran parte del mercado de reparto digital en la ciudad de Rafaela. Sin embargo, estas plataformas presentaban perfiles distintos. Si bien la primera se dedica más específicamente a comercializar y repartir bebidas, golosinas y postres, la diversidad y volumen de operaciones de Pedidos Ya es significativamente superior, con una cantidad importante de empresas que adhieren al servicio. Dichas empresas son plataformas que se presentan como intermediarias a nivel tecnológico a través de aplicaciones (*apps*), brindando distintos tipos de repartos. Por otro lado, Quiero Trabajo ya es una plataforma digital distinta que busca articular oferta y demanda de trabajo.

La actividad de las plataformas se ha expandido fuertemente en los últimos años potenciándose con la pandemia. En el caso de Pedidos Ya, su crecimiento

ha sido exponencial en el periodo 2019-2020, con una ampliación de ventas y apertura de nuevos locales, tanto en el país como en la región, posicionándose como líder en este segmento. Las plataformas locales, como Flaming y Quiero trabajo ya, muestran un crecimiento más acotado y sostenido, con expectativas de desarrollo a futuro. En estas últimas, las relaciones entre los dueños y las/os trabajadoras/es se presentan más cercanas, con mayores lazos de confianza y el establecimiento de vínculos más personales en el ámbito laboral.

En las entrevistas se puso el foco en aspectos ligados a la jornada de trabajo y las condiciones laborales. En los casos de Flaming y Quiero trabajo ya, la jornada de trabajo es de 48 horas semanales en función de la legislación vigente. En cambio, el personal de reparto de Pedidos Ya presenta jornadas más extendidas, sin horarios fijos y condicionales laborales menos favorables. En este sentido, desde los/as trabajadores/as<sup>1</sup> se exponía la situación en esta última plataforma de reparto con fuerte arraigo en el marco de la ciudad:

Mirá, yo no tengo horarios fijos, todo depende de mi ranking y de los pedidos que pueda tomar en la semana. Por semana puedo hacer 64 horas y de 11 a 12 por jornada (...). (Ana, 23 años, argentina)

(...) el pago es bueno, pero entre los descuentos y las horas trabajadas resulta insuficiente. No tenemos seguro y yo entrego por hora dos pedidos. La remuneración bruta mensual varía, depende del ranking y de la zona que te toque trabajar. (Carlos, 27 años, argentino)

Aunque la flexibilidad se señala como una ventaja por parte de las/os jóvenes repartidoras/es para administrar sus tiempos y tener mayor autonomía, en la práctica, el modelo de gestión de las aplicaciones de las plataformas basado en algoritmos supone un fuerte control sobre la organización del trabajo y los recursos humanos involucrados. Ello se suma además a posiciones precarias dentro del mercado de trabajo y en relación a la facturación.

El trabajo de reparto no se paga por tiempo sino por entrega, es decir que adquirió, vía el dispositivo digital, una forma más sofisticada a través del cual el capitalismo en esta última etapa intensificó la explotación de la fuerza de trabajo. Por otra parte, lograr un reconocimiento de la relación laboral existente entre la empresa y estas/os trabajadoras/es, fundamentalmente las/os repartidoras/es, resulta aún un anhelo sin cumplir en estas plataformas, incluso en una ciudad de las características de Rafaela. Ello se plasma en un marco más

---

<sup>1</sup> Los nombres de todas/os los/las trabajadoras/es fueron modificados para resguardar su identidad.

amplio de debilitamiento de las instituciones sociales sobre el que ya alertaba Castells (2000) y que se ha venido profundizando en las últimas décadas en los diversos países.

En este escenario, en las tres empresas consultadas, más allá del personal fijo, las personas que prestan servicios externos y las/os repartidoras/es son monotributistas, con mayor inestabilidad en términos de derechos laborales y prestaciones sociales. La inscripción de las/os trabajadoras/es de plataforma en el monotributo otorga una cobertura fragmentada ya que, a pesar de contar con algunos de los derechos sociales, no tienen cobertura de ART ante un accidente laboral, tampoco reciben aguinaldo, vacaciones pagas ni indemnización o seguro de desempleo en caso de despido. Adicionalmente, en caso de embarazo y/o nacimiento de un hijo, las mujeres no cuentan con asignación por maternidad y los varones pierden ingresos en caso de tomar licencia por paternidad.

En relación a los ingresos y el nivel educativo de las/os trabajadoras/es de las plataformas se aprecian diferencias. En primer lugar, pueden observarse trabajadoras/es que se emplean para las tareas de reparto con, generalmente, menores niveles de calificación e ingresos más bajos. En segundo término, aparecen trabajadoras/es que desarrollan actividades de mayor calificación en términos de marketing e informática y que perciben mejores ingresos.

## Consideraciones finales

El desarrollo de las tecnologías digitales y las plataformas de empleo asociadas ha venido creciendo a escala global y en nuestro país conforma un fenómeno reciente en pleno auge, impulsado por la pandemia por COVID-19. Este trabajo ha buscado hacer un primer análisis de las plataformas digitales de empleo en la ciudad de Rafaela y examinar sus implicancias dando cuenta de las particularidades de las plataformas; el nivel de ingresos, condiciones laborales, jornada de trabajo y grado de calificación de los trabajadores; y los aspectos ligados a la utilización de la tecnología digital.

De este modo, se consideraron tres plataformas distintas: una de *delivery* tradicional (Pedidos Ya) y de capitales internacionales, otra de envíos más específicos (Flaming) y una última de intermediación respecto a la oferta y demanda de empleo (Quiero trabajo ya), estas dos de capitales locales y desarrollo propio en la ciudad. Estas últimas, con un alcance más acotado que la primera, intervienen hasta el momento con un tipo de vinculación más directo entre dueños y trabajadoras/es, además de un modelo de gestión del

negocio y relaciones laborales de mayor cercanía y confianza. Por otra parte, es posible resaltar que Pedidos Ya y Flaming, más allá de las diferencias consideradas operan con un sistema similar, se presentan como intermediarias tecnológicas y a través de una aplicación, conectan clientes, comercios y repartidoras/es. En este modelo, las/os repartidoras/es son “independientes” respecto a su condición laboral, lo que les permite a las plataformas una vía de escape para eludir todo tipo de riesgo y/o responsabilidad con las/os trabajadoras/es. La ausencia de instancias de representación sindical para este tipo de actividad, más allá del interés planteado para gran parte de las/os repartidoras/es, supone una restricción importante. En otro sentido, Quiero trabajo ya se dedica al reclutamiento digital y a intermediar entre la oferta y demanda de empleo con mayores niveles de remuneración y calificación del personal, tanto fijo como externo.

El comienzo de la pandemia marcó un cambio radical en el consumo de las/os clientas/es, quienes se refugiaron en sus hogares y, de alguna manera tercerizaron el riesgo de contagio en las/os trabajadoras/es de plataformas. Al mismo tiempo que, la recesión económica que continuó con el COVID-19, convirtió a estas plataformas en una rápida salida para lograr ingresos genuinos. En el caso de Pedido Ya, con gran cantidad de trabajadoras/es y jornadas largas, las condiciones laborales son aún más dificultosas que en Flaming, que aparece como un emprendimiento más acotado y contenedor. Si bien la situación de empleo atípico –temporal, a tiempo parcial y encubierto, según la OIT (2016)– y precariedad general son rasgos que caracterizan por sí al funcionamiento de estas plataformas con eje en el reparto.

El estudio de estas plataformas digitales pone de manifiesto, a su vez, las tensiones y ambigüedades de las/os trabajadoras/es de reparto que a pesar de percibir grados de explotación y que se encuentran desprotegidas/os por el sistema de seguridad social, siguen valorando la “autonomía” con la que cuentan para manejar sus propios horarios, cosa que en la práctica no se cumple ya que el sistema de control de la aplicación no les brinda esa libertad. Si bien es un empleo que permite obtener ingresos con cierta regularidad, es evidente que requiere la atención del nivel gubernamental y de las organizaciones sindicales para controlar y regular esta actividad que sigue creciendo a un ritmo sostenido.

Así, el gran desafío que aparece es cómo poder garantizar los derechos de estas/os trabajadoras/es teniendo en cuenta las complejidades de la actividad y sus especificidades. Resulta urgente un debate legislativo y social sobre la protección legal de las personas que trabajan en las aplicaciones. Rafaela en tanto ciudad activa y comprometida, debe apostar al diálogo social para lograr consenso y un marco regulatorio propicio para encuadrar este tipo de actividad



económica. Ello no obstante estará ligado a los marcos de protección social más amplios discutidos a nivel nacional y provincial (más allá que el debate incluye seguramente una discusión más vasta a escala regional e internacional), de modo de poder encuadrar a estas/os trabajadoras/es dentro de un esquema de regulaciones y representación sindical más amplio y protegido del que existe en la actualidad.

## Bibliografía

- Bensusán, G. (2016). “Organizing workers in Argentina, Brazil, Chile and Mexico: The authoritarian-corporatist legacy and old institutional designs in a new context”. *Theoretical Inquiries in law*, 17(1), (pp. 131-161).
- Bensusán, G. (2017). “Nuevas tendencias en el empleo: retos y opciones para las regulaciones y políticas del mercado de trabajo”. En G. Bensusán, W. Eichhorst, J. M. Rodríguez (Ed.). *Las transformaciones tecnológicas y sus desafíos para el empleo, las relaciones laborales y la identificación de la demanda cualificadas*, (pp. 81-171). CEPAL: serie Documentos de Proyectos. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42539-transformaciones-tecnologicas-sus-desafios-empleo-relaciones-laborales-la>.
- Castells, M. (2000). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza Editorial.
- De Stefano, V. (2016). “The rise of the ‘just-in-time workforce’: On-demand work, crowdwork and labour protection in the ‘gig-economy’”. *International Labour Office (Conditions of work and employment series)*. Nro. 71. Geneva: International Labour Office.
- Del Bono, A. (2019). “Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina”. *Cuestiones De Sociología* (21), e083.
- Florisson, R. y Mandl, I. (2018). *Digital age. Platform work: Types and implications for work and employment— Literature review*. Luxembourg: Eurofound.

- International Labour Office (ILO) (2018). *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*. International Labour Office, Ginebra.
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?, CIPPEC-BID - OIT. Buenos Aires, 2019.
- OIT (2016). El empleo atípico en el mundo: Retos y perspectivas. Presentación resumida del informe. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Porta, F.; Santarcángelo, J. y Schteingart, D. (2017). Cadenas Globales de Valor: una mirada crítica a una nueva forma de pensar el desarrollo. *Cuadernos de Economía Crítica* (7), (pp.99-129).
- Sztulwark, S., y Juncal, S. (2014). Innovación y producción en la industria manufacturera: estudio comparativo de cadenas globales. *Journal of technology management & innovation*, 9(4), (pp. 119-131).
- Valenduc, G., y Vendramin, P. (2016). *Work in the digital economy: sorting the old from the new (Vol. 3)*. Brussels: European Trade Union Institute.
- Weller, J. (2020). Las transformaciones tecnológicas y el empleo en América Latina: oportunidades y desafíos. *Revista de la CEPAL* N° 130, abril de 2020. Disponible en: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45422-transformaciones-tecnologicas-empleo-america-latina-opportunidades-desafios>.
- Weller, J. (2017). Las transformaciones tecnológicas y su impacto en los mercados laborales, *Serie Macroeconomía del Desarrollo*, núm.190, CEPAL.
- Woodcock, J. (2017). Automate this! Delivery resistance in the gig economy. Recuperado de <http://www.metamute.org/editorial/articles/automate-delivering-resistance-gig-economy>.

# El reparto a domicilio: un trabajo antiguo con tecnologías modernas

*Oswaldo Battistini*

## **Introducción**

Pocos años antes de la pandemia<sup>1</sup>, un hecho novedoso modificaba parte de la tonalidad del paisaje social en determinados circuitos urbanos de las grandes ciudades del país. En distintas arterias de estas ciudades, en horas pico y en medio de la agitada circulación de personas y vehículos se puede observar la presencia de un número importante de personas vestidas con atuendos de diferentes colores, con distintas marcas o siglas escritas en ellas y enormes cajas en sus espaldas, con los mismos colores y marcas. Se trata de los/las trabajadores/as de las empresas de plataformas virtuales de *delivery*<sup>2</sup>. Presencia que, por un lado, ha puesto de relieve la importancia que ha cobrado en la actualidad la compra de productos a distancia y su posterior entrega a domicilio; y, por otro lado, constituye una nueva manera de realizar esta actividad, en la cual interviene el desarrollo tecnológico. Factor, éste

---

<sup>1</sup> Quizás, como con cada uno de los más significativos y, probablemente, más dramáticos de la historia del mundo, se hace referencia a la pandemia de la COVID-19 como un hito, a partir del cual se comparará y se establecerán diferencias y similitudes entre las características sociales, económicas, políticas y culturales de los territorios, entre el antes y el después del mismo.

<sup>2</sup> Se llamarán a estas firmas indistintamente como: plataformas virtuales de *delivery*, plataformas de *delivery* o *apps* de *delivery*.

último, que ha permitido la instalación, en el reparto a domicilio, de empresas, cuyo único activo de envergadura es una plataforma de software y análisis de datos, con muy poco personal propio y que, en base a esta estructura mínima, tercerizan el trabajo, el capital fijo y los costos derivados de su uso en personas contratadas en forma independiente (Srnicek, 2019, p. 72). Todos estos elementos han motivado un gran interés en la social, manifestado, en un plano, por los medios de comunicación y en otros planos, por las organizaciones sindicales, los movimientos políticos y los estudios científicos. Pero, si bien es cierto que las características de la gestión del trabajo, a partir de las tecnologías virtuales, y la presencia de empresas que gestionan el sistema resulta una novedad, la actividad y las condiciones en las cuales los/las trabajadores/as realizan esta tarea no son nuevas en nuestro país.

El transporte o reparto de productos entre el fabricante y/o vendedor/a de los mismos y el/la consumidor/a, como las características de este trabajo, tienen un largo recorrido histórico. Si bien su surgimiento puede remontarse a las formas más antiguas de organización social es el capitalismo donde esta actividad toma la impronta de lo que hoy conocemos como el reparto de productos a domicilio moderno, en los últimos años nombrado con su denominación en inglés como *delivery*. En este capítulo se analizarán las características de este trabajo en la historia, con el objetivo de indagar acerca de qué propiedades del mismo se sostuvieron en el tiempo, cuáles elementos se modificaron y qué factores incidieron en dichas transformaciones. Este estudio se llevó adelante a partir de una investigación realizada durante los años 2019 y 2020, en base a la revisión y análisis de: artículos académicos, informes de investigación, informes de organismos internacionales, análisis de la regulación internacional sobre el trabajo, información periodística y la realización de entrevistas con trabajadores y trabajadoras de las empresas de *delivery* por plataformas virtuales en distintos espacios de reunión de los/las mismos/as en la Ciudad de Buenos Aires, observaciones participantes y no participantes en esos mismos espacios y lugares de trabajo, así como la realización de una encuesta y entrevistas a estos/as trabajadores/as y a representantes sindicales de los/las mismos/as.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> En 2019 realicé 44 entrevistas con trabajadores y trabajadoras del *delivery* en distintas zonas de la Ciudad de Buenos Aires. En todo momento traté de guardar la proporcionalidad, en el número de entrevistas realizadas, entre trabajadores/as de las distintas empresas que funcionaban en la CABA en ese momento. Dichas entrevistas o encuentros con estos/as repartidores/as se llevaron a cabo en los espacios donde ellos/as esperaban la señal, en sus teléfonos, de un pedido o la entrega del mismo en los locales cercanos. La mayor parte de estas entrevistas fueron realizadas en horario nocturno y, algunas de las cuales siguiendo el desarrollo del proceso de trabajo de estos/as trabajadores/as, lo

En este capítulo se releva, en primera instancia, la historia del reparto a domicilio y las transformaciones que fue adquiriendo a lo largo de la misma, para luego dar cuenta de la forma que adquiere con anterioridad a la llegada de las empresas de plataforma virtual, sobre todo en lo que hace al tipo de contrato y las condiciones de trabajo. En tercera instancia, se analizan los cambios que emergen a partir del ingreso al rubro de estas nuevas empresas, fundamentalmente a partir de la incorporación de nuevas tecnologías digitales. En cuarto lugar, se presentan el contexto socioeconómico en el que estas firmas ingresan al país y las causas por las cuales pueden contar con una masa de trabajadores disponibles para realizar esta actividad. En quinta instancia, se analizan las formas que adquiere la representación de intereses de estos trabajadores y las dificultades que encuentran las nuevas organizaciones para desarrollar y sostener alguna forma de acción colectiva común entre ellos. Finalmente, antes de concluir, se presentan algunos testimonios de los trabajadores en torno a varios de los ejes de análisis desarrollados a lo largo del texto.

## Un trabajo con historia

Cuando ocurre un acontecimiento determinado o un comportamiento social parece irrumpir en cierta normalidad es inmediatamente caratulado como novedoso o nunca antes visto. Entonces, esta “novedad” pasa a ocupar tiempos y espacios de nuestras conversaciones, en las noticias difundidas por los medios de comunicación, en los debates de supuestos “expertos” en la problemática y hasta en nuestras propias investigaciones. Claro que, en este último caso, estamos obligados metodológicamente a recorrer distintas fuentes de información e ir a la historia para encontrar los antecedentes de ese fenómeno que, en gran parte de los casos, nos advierten acerca de que esa novedad no resulta tan novedosa. Algo de esto sucede con el trabajo de *delivery*, que, hoy bajo la gestión de sistemas informáticos, irrumpió, en los últimos años, en distintos países del mundo.

Al hacer referencia al envío de productos o mensajes, se puede decir que los primeros antecedentes de esta actividad pueden encontrarse en el antiguo Egipto, en las notas que enviaban los faraones a los guerreros, mediante la utilización de esclavos para esta tarea. También, en el siglo V a.C., en Persia, se utilizó a un hombre a caballo para enviar un mensaje comunicando el resultado

---

cual me permitió, además, realizar observaciones, tanto del mismo proceso como en los espacios de encuentro de trabajadores y trabajadoras.

de un enfrentamiento naval (Testi, 2013, p. 16). En las *polis* griegas, la función de mensajería era cumplida por hombres, denominados “hemeródromos” o corredores encargados de transportar mensajes, entre los cuales se destaca la figura de Fidípides, quien llevó a Atenas el anuncio de la victoria de Maratón, mediante un escueto mensaje que solo decía: “Vencimos”.

Pero, muchos siglos más tarde, a comienzos del siglo XIX se llevaron adelante los primeros servicios de entrega a domicilio de productos alimenticios, los cuales se producían cuando aún no existían sistemas de refrigeración ni empaques adecuados para los mismos y ante un muy reducido desarrollo de los sistemas de intermediación entre productores y consumidores. De esta forma, una parte importante de la distribución de determinados productos se hacía, en forma directa, del productor al consumidor, tomando la forma de un servicio puerta a puerta. A su vez, este mecanismo era facilitado por la ausencia de controles de salubridad. La distribución de leche, agua, pan, pescados, carne, etcétera, que en forma de dibujos aparecían en los manuales de nuestros primeros años de escolaridad, para presentarnos la vida de la época de la colonia en nuestro país, no es más que una inolvidable muestra de esta actividad en ese primer período.

Sin embargo, un antecedente reconocido para la entrega de productos alimenticios se sitúa en la modernidad, más precisamente en 1898, cuando la Reina Margarita y su marido se instalaron en Nápoles, luego de un recorrido por distintas ciudades de Italia. Como la intención del matrimonio real era eludir, aunque sea por un momento, los protocolos impuestos por su jerarquía, la Reina pidió que le envíen al palacio alguna comida típica italiana. Ante este pedido, el pizzero Raffaele Espósito, propietario de Pizzería Brandi, le preparó una pizza con mozzarella, tomate y albahaca, obteniendo de esta forma una decoración que se asimilaba a la bandera italiana. La satisfacción con esa pizza por parte de la reina hizo que quedara en el menú de varias pizzerías de esa ciudad como la tradicional pizza Margarita. Asimismo, en la segunda mitad de ese siglo, las grandes tiendas de París (*Le Bon Marché* o *La Samaritaine*) contaban con un servicio de entrega a domicilio de los productos comprados en ellos, lo cual era una costumbre de sus clientes, constituyendo un servicio que esas tiendas les ofrecían para diferenciarse de otros grandes almacenes de entonces.<sup>4</sup>

El reparto a domicilio no siempre fue un trabajo tal cual lo conocemos en la actualidad y estamos acostumbrados/as a observar en las puertas de los negocios o en los principales circuitos gastronómicos, pero, siempre su existencia tuvo relación con las necesidades económicas y sociales de cada época.

---

<sup>4</sup> Ver: <https://www.logicites.fr/2013/11/17/les-livraisons-a-domicile-ne-datent-pas-dhier/>

Así, si recurrimos a nuestra memoria, podremos recordar que la modalidad de entrega puerta a puerta estaba ya vigente a mediados del siglo XX en distintas ciudades del país y era parte de la vida cotidiana de las familias de la época. En mi niñez, en un barrio del conurbano bonaerense, las compras diarias de alimentos eran realizadas por las familias en los negocios de cercanías, como en el almacén de la esquina de mi casa, la carnicería al lado del mismo, la panadería a tres cuadras y la fábrica de pastas en el camino a esta última. Recuerdo haber acompañado a mi madre a realizar todas esas compras y, cuando yo ya tuve edad para encargarme de ellas, pasé a ser quien hacía los “mandados”, sobre todo los fines de semana, cuando no tenía las obligaciones escolares. De todos modos, cada uno de estos negocios también contaba con un servicio de entrega a domicilio. Por supuesto, no se trataba de un servicio especializado, dispuesto por el almacenero, el carnicero o el panadero, era una tarea ocasional y producida ante una necesidad extraordinaria del cliente o un problema circunstancial en la entrega en el momento al mismo (falta del producto en el momento de la compra, preparación especial de alguna mercadería, asistencia por dificultades para acarreo de la mercadería, etcétera). En cada uno de estos casos, el/la dueño/a del local enviaba a su empleado, con el pedido, hasta el domicilio del cliente. Este empleado era denominado generalmente como el “dependiente” y se trataba de un joven contratado por el/la dueño/a del local, para ayudarlo con distintas tareas, entre las cuales estaba la entrega a domicilio. En algunos casos, este joven era el mismo hijo del/la dueño/a del establecimiento. Quizás, la imagen de Manolito, en la tira de la Mafalda de Quino, resulte el mejor ejemplo de esto. En todos los casos, esta forma de trabajo constituía la primera experiencia laboral de estos jóvenes y, como tal, una forma de aprendizaje para el futuro.

Pero, también existían otras formas de entrega a domicilio. Una de ellas era una especie de verdulería ambulante, que con el tiempo se convirtió en un almacén móvil, la cual recorría distintos barrios vendiendo sus productos en la misma calle o en las veredas de las casas. Originariamente, el comerciante, llegaba a la cuadra de mi casa en un carro tirado por un caballo, manejado por el mismo propietario del negocio, llamando la atención de los/as vecinos/as con un grito característico y/o golpeando las palmas de las manos frente a las puertas de las casas. Luego, eran principalmente las mujeres del hogar las que salían a realizar las compras en la parte trasera del carro, donde las esperaba el vendedor y mostraba los distintos productos que tenía en ese momento para la venta. Años más tarde, cuando la prosperidad del bienestarismo populista impulsó el crecimiento del negocio, el verdulero reemplazó el carro y el caballo por una camioneta e incorporó más productos, transformando al negocio en

un almacén. Pero, este no era el único servicio de este tipo, ya que la entrega a domicilio también era realizada por el lechero, quien llegaba a mi casa e ingresaba por un pasillo hasta el patio interior de la misma, para llenar, con el resultado del ordeño de ese mismo día, una jarra que mi abuela llevaba a su encuentro. También pasaban el sodero, reponiendo los sifones vacíos por la misma cantidad con otros llenos, el afilador, el vendedor de sillas de paja, escobas, etcétera, en un carro muy característico. Otro personaje muy simpático era el vendedor de ropa, apodado “el turco Jorge”, de origen sirio-libanés, que llegaba generalmente durante los fines de semana e ingresaba a las casas para, luego, disponer sus mercaderías sobre una mesa y, de esta forma, presentarlas a la selección de sus respectivas clientas.

Además, otro antecedente de la entrega de productos a domicilio es el de la cadetería, actividad mayormente realizada por jóvenes que, en muchos casos, realizaban en ella su primera experiencia laboral y que consiste en el transporte de documentos o pequeñas encomiendas entre diferentes empresas, entre la firma y los clientes, o la realización de distintos trámites menores.

También, a mediados del siglo XX una nueva tecnología, el televisor, iba a impulsar fuertemente la entrega a domicilio de comidas. El ingreso de este nuevo aparato a los hogares modificó las costumbres de las familias y, fundamentalmente, las relaciones con el mundo exterior de esos hogares. Particularmente en Estados Unidos, las familias pasaron a estar mucho más tiempo en sus casas, pero más ocupadas frente a la pantalla. De este modo, este nuevo aparato modificaba el comportamiento familiar, cambiando fundamentalmente ciertas pautas de organización de la vida cotidiana. Este nuevo ordenamiento redujo fuertemente el número de clientes en los restaurantes, los cuales debieron generar un dispositivo que les permita adaptarse a la nueva realidad, dando lugar al *delivery*. Mientras los televisores atraían, con sus diferentes emisiones, a las familias al interior de sus hogares y propagaban, de esa forma, un nuevo estilo de vida y formas de consumo de la clase media, la comida rápida y la entrega a domicilio venían a complementar esos nuevos hábitos.

Entre estos nuevos hábitos, en Estados Unidos, un producto se iba a convertir en el emblema del consumo rápido. En 1948, los hermanos Richard y Maurice Mc Donald, creaban una pequeña empresa de fabricación de hamburguesas, que con el tiempo se convirtió en una de las cadenas de fabricación y comercialización más grande del mundo de ese tipo de comida.

Por su parte, en esa misma época, la pizza también comenzaba a viajar a domicilio, ya que, en 1952 se creaba, en Los Ángeles, la pizzería *Casa D'Amore*,



que ofrecía un flete gratuito de pizza para quienes consumieran por más de 5,50 dólares.

Pero, en 1960, otros dos hermanos, Tom y James Monaghan invirtieron 1400 dólares en la compra de una pequeña pizzería en Michigan, llamada *DomiNick's*. En 1965, tras el incipiente éxito del negocio, compraron otras dos pizzerías en una zona cercana, momento en el cual el propietario del primer negocio les pidió que dejaran de utilizar su nombre en los nuevos locales. A partir de entonces, el nuevo nombre pasó a ser *Domino's*, desde donde se produjo la innovación de la entrega de pizzas a domicilio en una caja característica, que permitía el envío de un número mayor de pizzas viaje.<sup>5</sup>

En Argentina y particularmente en la Ciudad de Buenos Aires, a mediados del siglo XIX, a partir de la llegada de las heladeras a hielo y la consiguiente posibilidad de conservar el producto, una confitería céntrica comenzó con el reparto de dicho producto en domicilios cercanos a ella.

En 1930 en la empresa Sociedad Anónima Águila Saint comienza, en su planta de Barracas, la fabricación de los helados Laponia, con lo cual se inicia una tradicional y hoy emblemática distribución de esos productos por distintos barrios de la ciudad y del gran Buenos Aires. Sin dudas, los repartidores en triciclo, con una caja conservadora al frente del mismo, de color blanco y con el nombre de los helados pintado en sus costados de color celeste, puede ser uno de los antecedentes de mayor semejanza con lo que más tarde íbamos a conocer como el *delivery*.

Entre los años 60 y 70, en Argentina, con el progreso de los sectores populares y la consiguiente conformación de un nuevo estrato de las clases medias, que incorporaron nuevos hábitos y consumos, entre los cuales se destacaba la compra, en algunos momentos especiales, la compra de “comida para llevar”. Así, comenzaron a proliferar las rotiserías y muchos restaurantes de barrio comenzaron a elaborar comida para satisfacer este consumo, como la preparada en el horno al *spiedo*. Con el tiempo, y con personal propio, estos mismos negocios comenzaban un incipiente envío de productos a los hogares.

En el año 1974, nace la primera cadena de comida rápida en Argentina. El empresario Alberto Lowenstein crea PumperNic, un negocio de hamburguesas, imitando a las firmas norteamericanas Burger King y la propia McDonald's. Un año más tarde comienza a expandirse como franquicia por todo el país.

---

<sup>5</sup> Ver: <https://forbes.es/empresas/92757/esta-es-la-historia-detras-de-la-cadena-de-las-pizzerias-dominos/>

Desde los años 80, el negocio de las comidas rápidas comienza a expandirse, sobre todo en zonas céntricas de la Ciudad de Buenos Aires y otras ciudades del país, incorporando, en casi todos los casos, alguna forma de *delivery*.

Pero, es en los 90 cuando se produce el crecimiento más grande de las distintas empresas y franquicias dedicadas a la producción y distribución de ese tipo de comidas. Junto a las hamburgueserías, ya con presencia de las internacionales como Burger y *McDonald's*, comenzaron a proliferar las cadenas de heladerías y de venta de empanadas. En todos estos casos, el reparto a domicilio era parte del negocio, conformando pequeñas o más importantes flotas de trabajadores que esperaban fuera de los locales para distribuir los pedidos.

Asimismo, el acceso de las familias a la posibilidad de hacer pedidos telefónicos a los comercios colaboró en la difusión y propagación de la entrega a domicilio de comida hecha. De todos modos, el impulso mayor se va a producir entre fines del siglo XX y comienzos del XXI.

## **Una forma de trabajo “normalmente” precaria**

Si bien cada vez más una porción muy importante de la comida preparada en restaurantes es distribuida mediante la entrega a domicilio, este tipo de trabajo siempre fue visto y tratado como un accesorio de lo que las firmas dedicadas a este tipo de actividades parecen entender como el verdadero negocio.

En un estudio previo, realizado entre los años 2008 y 2009, analicé las características del trabajo en cadenas de venta de empanadas y helados en las ciudades de Buenos Aires y La Plata (Battistini, 2009). Allí pude observar que, sobre todo en el caso del primer tipo de comercios, el trabajo de los *deliveries* era el más descuidado por los comercios. En gran parte de los casos, se trataba de trabajadores contratados informalmente, todos ellos hombres, relativamente jóvenes, gran parte de los cuales eran inmigrantes que, ante las dificultades que presentaba el trámite migratorio de entonces, se encontraban indocumentados y, por lo tanto, sin radicación legal en el país. Los repartidores de empanadas eran dueños de sus propios vehículos (mayormente motos), por lo cual los gastos derivados del combustible y del mantenimiento de los mismos corrían por su cuenta y, en el caso de que estos sufrieran alguna rotura o arreglo circunstancial, debido a la condición de contratación informal el tiempo de no trabajo pasaba a ser, para ellos, tiempo sin remuneración o ingreso de dinero. Otro tanto sucedía con la salud de estos trabajadores ya que, por la misma condición de informalidad laboral, no contaban con acceso a la seguridad social

o a algún servicio de salud, situaciones en las cuales el tiempo de recuperación era tiempo perdido en términos de ingresos de dinero y los gastos derivados de la misma (remedios, internación, etcétera), también corrían por su cuenta e incrementaban el déficit presupuestario propio. Los sueldos de estos trabajadores eran muy bajos, por lo cual estaban obligados a hacer largas jornadas de trabajo con el objetivo de completar el ingreso con las propinas. En este último caso, los empleadores consideraban a las propinas como parte del salario, justificando, de esta forma, el monto salarial reducido que ellos abonaban. Otro elemento que debe destacarse es la fuerte diferenciación que hacían los empleadores entre los trabajadores del interior del local y los del exterior del mismo (los *deliveries*). Tal vez por su condición de contratación y, en algunos casos, por su origen migrante e indocumentados, eran discriminados por los empleadores e incluso por el personal con alguna jerarquía en el local. De cualquier modo, la precarización laboral parece ser parte de la normalidad para este tipo de trabajo u otras actividades de similares características. Condiciones que se relacionan, principalmente, con los orígenes sociales y edades de estos trabajadores y con las características o calificaciones requeridas para el desarrollo de ese trabajo. Tal como dice M.G. Rodríguez, citando a lo manifestado por sus propios entrevistados, “no se requiere gran preparación para ser mensajero”<sup>6</sup>, por lo cual quienes accedían a este trabajo lo hacían no como la mejor posibilidad, sino como una de las pocas “posibles”.

Otro factor a considerar en este tipo de trabajo es el de las condiciones bajo las cuales se llevaba a cabo y los peligros para la salud de los trabajadores que de ellas derivaban, multiplicando así la situación de precarización laboral en la que se desempeñaban. Estos trabajadores estaban expuestos permanentemente al riesgo de accidentes en la vía pública, muchas veces incrementado por la velocidad a la que debían circular por distintas arterias de la ciudad. Situación, esta última que se multiplicaba por las condiciones de deterioro en que estaban sus vehículos, ya que los altos costos que resultaban de su mantenimiento y el tiempo que ello les insumía no podía ser solventado con sus magros ingresos.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> En su investigación, Rodríguez analiza el trabajo de los mensajeros en moto o los vulgarmente conocidos como “motoqueros”. Si bien no se trata de la misma tarea, ya que según la distinción que hacen estos últimos su tarea es el fleteo (de documentos, dinero, trámites administrativos, etcétera), no el reparto, tarea que corresponde al reparto de comida preparada (2015, p. 57), gran parte de la actividad que realizan adquiere similares características.

<sup>7</sup> Barattini y Pascual, dan cuenta de condiciones similares en el trabajo de los “mensajeros” (2011, p. 280).

## **Entre lo nuevo y lo viejo del reparto a domicilio**

Como se vio, la tarea de trasladar productos de un lugar a otro y satisfacer, de este modo, una necesidad material de las personas que participan en cada una de esas relaciones sociales tuvo distintos fines, funciones, formas y características a lo largo de la historia. En este apartado me voy a ocupar, fundamentalmente, a analizar cuáles fueron los factores que incidieron para que esas funciones, formas y características se modificaran en el tiempo.

En primer lugar, se puede decir que, en el capitalismo, las dos funciones principales de esta actividad son la económica (en tanto el establecimiento de un mecanismo que incremente la ganancia) y la de satisfacción de una necesidad generada por un nuevo comportamiento social. Entonces, se trata de dos funciones (económica y social) absolutamente imbricadas. En principio, puede argumentarse que la sociedad dio lugar a un nuevo comportamiento que impulsó una nueva necesidad. Esto es, en el caso que se analiza, es posible inferir que la urbanización creciente de las grandes ciudades y las restricciones de tiempo que las múltiples actividades que realizan las personas, en dichas ciudades, imponen la necesidad de contar con algún servicio que les permita ahorrar parte de ese tiempo. En este caso, la entrega a domicilio de comida elaborada estaría cumpliendo esa función. Pero, también es cierto que la principal actividad que ocupa gran parte del tiempo de los individuos en las sociedades capitalistas es el trabajo remunerado, por lo cual pasa a ser la función económica la que explica esta necesidad. Asimismo, el hecho que una forma de producción o venta, en este caso de comida preparada, se adapte a esa necesidad, también refuerza esta última explicación. Otro factor que motivó el cambio de comportamiento de la sociedad es el tecnológico. Tal como se mencionó, la aparición del televisor indujo nuevas costumbres familiares y cierta tendencia a reducir las salidas del hogar de sus miembros. Entonces, si la preparación de comida en el hogar podía ser un obstáculo para el uso del tiempo propio de las familias para el esparcimiento, el reparto a domicilio vino a contribuir con esa nueva comodidad. Asimismo, otra tecnología iba a favorecer la comodidad hogareña. La posibilidad de hacer los pedidos en forma telefónica reemplazó el desplazamiento que antes había que realizar hasta el local comercial y, a medida que este aparato mejoró su prestación, la variedad de posibilidades de hacer pedidos y obtener respuestas rápidas y eficientes también mejoró. Estos factores hicieron que, desde su constitución como accesorio de los pequeños comercios barriales, el reparto a domicilio pasara a ser una necesidad permanente y, con el incremento de los pedidos, la conformación de un trabajo que incorpore un número de trabajadores/as cada vez más importante.

Pero, la característica de la actividad también se modificó y ello se dio, en primer lugar, debido a la incorporación paulatina de distintos tipos de tecnologías. Como se puede observar, en el breve recorrido histórico que realicé, el transporte y su progreso le imprimieron velocidad a la prestación de este servicio. Aunque los cambios más grandes se dieron desde el momento en que se propagaron las grandes cadenas de producción de comidas rápidas, heladerías, hamburgueserías y, en nuestro país, las de venta de empanadas. En cada uno de estos casos, la combinación entre el pedido telefónico y el traslado del producto a cargo de un/a repartidor/a con moto o bicicleta, hizo que este mecanismo incorpore la existencia de un trabajo remunerado indisociable del negocio. Al mismo tiempo y como producto de la competencia al interior del rubro gastronómico, un número importante de restaurantes incorporó el reparto como un servicio más de sus respectivos locales.

Sin embargo, el cambio más trascendente se produjo a partir de la llegada al negocio de empresas transnacionales, no ya como proveedoras del servicio de comida a domicilio, como sucedió con McDonald's, Burger King y otras similares, sino como intermediarias en la realización del *delivery*. El salto tecnológico generado por el desarrollo de las plataformas virtuales y la utilización de algoritmos para la gestión del trabajo dio lugar a la creación de empresas con muy poco o casi nulo personal estable, sin radicación total en los territorios de instalación, cuyo activo principal y casi único es la plataforma de software y el análisis de los datos, funcionando bajo un modelo de hipertercerización y con trabajadores, capital fijo, costos de mantenimiento y *training* deslocalizados, con sistema de órdenes y control de los/los trabajadores/as por medio de algoritmos y con una importante rentabilidad en el corto plazo (Srnicek, 2019, p. 72).<sup>8</sup> Estas firmas, lograron instalarse en el mercado del *delivery* bajo el atractivo de la prestación de un servicio, principalmente, al sector gastronómico, que les permitiría no solo desentenderse de la gestión directa de esta actividad, sino también extender su llegada a un número mayor de clientes. A su vez, gracias a la conjunción entre el dispositivo tecnológico y la forma de contratación de un número creciente de trabajadores/as, estas empresas logran una enorme difusión publicitaria de su

---

<sup>8</sup> Modelo de negocio que Srnicek califica como “plataformas austeras”, las cuales, a pesar de constituir parte de lo que hoy se entiende como nuevas tecnologías, por su lógica de ganancia en el corto plazo, fundamentalmente en base al uso de trabajadores/as fuertemente precarizados/as y a la provisión de un servicio que no representa un alto grado de calidad y sostenimiento en el tiempo, no necesariamente son un signo palpable de lo que se pronostica como “futuro del trabajo”, sino que como dice el autor “están más cerca de derrumbarse” en un futuro no muy lejano (2019, p. 83).

actividad para, de ese modo, extender el número de clientes y proveedores en distintas localizaciones.

También, en términos de la transformación del sistema de trabajo, las *apps* de *delivery* instalaron un sistema de doble tercerización, de la actividad por un lado y del trabajo por el otro. En primer lugar, gracias a este modelo de empresas, los locales gastronómicos tercerizaron su servicio de *delivery*, desentendiéndose así de esta tarea y, por ello, eliminando los costos salariales y posibles conflictos laborales, correspondientes al personal que eventualmente tenían que contratar o, en caso que realizaran la misma con personal propio, los tiempos que ocupaban estos últimos en dicha actividad; y, en segundo lugar, las *apps* tercerizan la tarea de reparto, supuesta como su actividad principal, en trabajadores/as “independientes” o “autónomos/as” quienes, a partir de ese momento, pasan a ser considerados, por dichas empresas, como “emprendedores” o empresarios/as de sí mismos/as. Independencia que, en realidad, no se traduce en la práctica concreta, ya que sus tareas están bajo permanente control, su ingreso económico depende del sistema de calificación determinado unilateralmente por las *apps*, no cuentan con posibilidad alguna de discutir o fijar el precio de su trabajo y no pueden modificar los procedimientos de trabajo (López Mourelo, E. y Pereyra, F., 2020, p. 3).

Según la publicidad de una de las firmas que ofrecen este servicio, los/as trabajadores/as (nunca denominados/as como tales por ellas, sino como *rappitenderos*, *glovers*<sup>9</sup>, colaboradores, sus propios jefes, etcétera), obtienen ganancias o compensaciones que son depositadas semanalmente en sus cuentas corrientes, a las que se les incluyen las propinas. En este último caso, una de estas plataformas asegura que las propinas son el 100% de los/as trabajadores/as o “las propinas que recibas irán directamente a tu bolsillo”, como si, en algún caso, podrían ser consideradas como parte de la ganancia empresarial.

Al mismo tiempo, otra característica distintiva de este tipo de trabajo es que en la contratación se exige a los/las repartidores/as que cuenten con un vehículo (auto, moto o bicicleta), un teléfono inteligente (*Smartphone*) y licencia de conducir (en el caso de usar automóvil o moto). De este modo, se agrega otro condimento a la relación de trabajo que podría querer demostrar la independencia de los/las contratados/as respecto de la contratista, ya que ellos/as realizan las tareas con sus propios medios de producción, que obtienen y gestionan de acuerdo a sus propios criterios y sin intervención alguna de

---

<sup>9</sup> Estas dos últimas denominaciones por los nombres de dos de las empresas de plataformas virtuales dedicadas a esta actividad: Rappi y Glovo.

la empresa. De todos modos, desde el momento en que, diariamente, el/la trabajador/a se “loguea” a la plataforma, pone al servicio de la misma esos medios y, además, lo hace con la indumentaria de la firma<sup>10</sup>. Hecho este último que le permite a las *apps* contar con un servicio publicitario gratuito y extendido por todo el territorio de desplazamiento de los/las repartidores/as.

Pero, en tiempos de la modernidad capitalista actual, uno de esos medios de producción, el teléfono inteligente, no funciona solo como una herramienta de trabajo de los/las *deliveries*, es parte de la vida cotidiana de todos nosotros. Como siempre, el capitalismo no nos permite acceder a sus grandes maquinarias (en este caso, las tecnologías de la información más sofisticadas), pero nos entrega una pequeña antena conectadas a esas máquinas. Esa pequeña antena es parte de nuestras vidas cotidianas, está permanentemente en nuestras manos, se desplaza con nuestros cuerpos, ahora convertido en un aparato inteligente que puede guiarnos por donde sea, comunicarnos, en tiempo real, con cualquier punto del planeta, responder cualquiera de nuestras preguntas, salvar nuestras dudas y ayudarnos a consumir lo que deseemos en el momento en que queramos, está más tiempo junto a nosotros que nuestros propios familiares directos, amigos, etcétera. De alguna manera, parecería que el capitalismo nos ha cedido el mando de alguna parte de los medios de producción, ya que, en algunos trabajos, como el de los/las repartidores/as sobre los que nos ocupamos en este texto, pasa a ser uno de los medios principales de trabajo. Pero, esto no es tan sencillo, la información que llega y sale de ese instrumento es utilizada por fuera de nosotros y, vuelve al mismo, para dominar gran parte de nuestra vida. A partir del *Smartphone* emerge una humanidad “ya no solo interconectada, hipermóvil, que hace del acceso un valor capital, sino que, de ahora en adelante, está hibridada con sistemas que orientan y deciden comportamientos colectivos e individuales, bajo modalidades todavía discretas, pero ya pregnantes y que están destinadas a extenderse hacia numerosos campos de la sociedad (Sadin, 2018, p. 60). Es decir, estos pequeños aparatos que parecemos dominar terminan induciéndonos comportamientos que solo podríamos controlar si los alejamos de nuestro alcance. Posibilidad, esta última, casi entredicha o fuertemente dificultada por el carácter social que ha adquirido su utilización. El teléfono móvil se ha introducido en nuestra cotidianeidad no solamente como objeto de uso individual, sino como el más eficiente y necesario articulador de nuestras sociabilidades. Entonces, no se trata de un instrumento que nos otorga poder,

---

<sup>10</sup> En algunos casos, los/las trabajadores/as deben adquirir la indumentaria y las cajas conservadoras a las empresas, las que les ofrecen “precios especiales” por ellas.

sino todo lo contrario, nos quita el poder sobre nuestros tiempos y nuestros espacios. Dice F. Berardi (2019, p. 116) que “la automatización es la forma más elevada de la subsunción, en la medida que su flujo captura automáticamente el tiempo humano”.

Esta condición de dependencia en el trabajo y control del mismo se observa claramente en la relación que se produce entre las plataformas virtuales de *delivery* y los/las repartidores/as. En realidad, la relación se presenta, todo el tiempo, como contradictoria ya que, si bien los/las trabajadores/as tienen la opción de abrir o no el sistema que los/las comunica con la plataforma, están obligados/as a hacerlo en algún momento del día, porque si no lo hacen pueden ser mal calificados para la asignación de pedidos en futuros ingresos. Por otra parte, el teléfono es la herramienta que la empresa utiliza para poner en funcionamiento varios otros mecanismos de control sobre los/las trabajadores/as. Una vez que el o la repartidor/a se conecta con la plataforma y hasta que se desconecte todos sus movimientos están geolocalizados, la aceptación o no de pedidos es parte de una calificación, buena o mala (valoración que depende de la cantidad de unas u otras posibilidades), que incide en el número de pedidos que posteriormente reciban y, por lo tanto, en sus ingresos económicos y que, en su máximo grado negativo, pueden implicar el bloqueo de los/las repartidores/as, lo cual, según Del Bono (2019, p. 7), equivale al despido de los/las mismos/as. Normalmente, las empresas supervisan y evalúan el rendimiento de los/las repartidores/as de acuerdo al tiempo de aceptación de pedidos, el tiempo de traslado a los restaurantes para retirarlos, el tiempo en que realizan el trayecto hasta el lugar donde se encuentran los clientes, la cantidad de pedidos rechazados y aceptados (índice de aceptación) y, en algunos casos (no todas las plataformas lo incluyen), las valoraciones de los clientes. De esta forma, los ecosistemas de las plataformas se encuentran intrincadamente configurados con el claro propósito de moldear la conducta de los/las trabajadores/as (Veen, Barratt y Goods, 2019, p. 10).

De todos modos, las reglas y las sanciones por el incumplimiento de las mismas nunca quedan totalmente claras para los/las trabajadores/as, debido a que las empresas suelen modificar las mismas y establecer distintos criterios en la determinación de las evaluaciones, así como en la aplicación de sanciones que, en gran parte de los casos, son calificadas como arbitrarias por los/las mismos/as trabajadores/as (Haidar, 2020, p. 39; López Mourelo y Pereyra, 2020, pp. 21-22).

Como se ve, muchos de los dispositivos utilizados para contratar a los/las trabajadores/as resultan muy novedosos, su implementación puede agudizar la selección y los controles que se establecen sobre su trabajo, el uso de las



tecnologías logra aumentar la eficiencia en el servicio y establecer comunicaciones inmediatas entre los tres actores del mismo (empresas de *delivery* por plataforma, trabajadores/as y clientes/as). Pero la otra cara de estos mismos dispositivos pone de manifiesto objetivos y estrategias que no representan novedad alguna en las relaciones laborales, como la reducción de costos y el traslado de los mismos a los/las trabajadores/as, el establecimiento de controles discrecionales y sanciones arbitrarias y, la elusión de las normas laborales mediante artilugios contractuales, la apelación engañosa a deseos de progreso personal e independencia para lograrlo y, como se verá seguidamente, el aprovechamiento de una coyuntura económica y social favorable para la utilización de mano de obra barata y la generación rápida de una alta acumulación de capital a bajo costo.

## Un contexto con disponibilidades duraderas

Entre 2017 y 2018 se produjo el arribo de las plataformas de *delivery* virtual a la Ciudad de Buenos Aires. La primera en arribar fue Pedidos Ya, creada en Uruguay y que pasó a funcionar en Argentina al poco tiempo. Rappi, por su parte, es una empresa de origen colombiano y su llegada a Argentina se produjo en 2018. En el mismo año llegó la empresa catalana Glovo y un año más tarde la plataforma de Uber destinada al *delivery* (UberEats) extendió su actividad a la Ciudad de Buenos Aires, después de su arribo a la ciudad de Mendoza en 2018.<sup>11</sup>

Mientras esto sucedía, el contexto socioeconómico adquiría ciertas características que iban a favorecer esta implantación. Por un lado, a pesar de que entre 2016 y 2017 la desocupación se mantuvo estable en todos los trimestres, ya comenzaban a observarse datos que superaban el 9%, porcentaje que se iba a consolidar en 2018 e iba a ser superado en 2019, alcanzando las dos cifras (10,1 y 10,6% en el primer y segundo semestre respectivamente). Pero, si bien no se observaron cambios en el porcentaje de ocupados demandantes entre 2016 y 2017, si se produjo un incremento entre este último año y los dos siguientes. En el cuarto trimestre de 2017 dicho porcentaje se ubicaba en el 14,7% y subía 2,6 puntos porcentuales en 2018 (17,3%) y 4,3% hasta el cuarto trimestre de 2019 (19%).<sup>12</sup> La subocupación, por su parte, también ascendía en esos dos

---

<sup>11</sup> En el momento de realización de mi primer trabajo de campo, en 2019, todas estas empresas estaban en funcionamiento en la Ciudad de Buenos Aires. En 2020, la concesión de Glovo es adquirida por Pedidos Ya y UberEats decide retirarse del país.

<sup>12</sup> Según datos de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) del INDEC.

años, desde el 10,2% en el cuarto trimestre de 2017 al 12% en 2018 y al 13,1% en 2019. El empleo no registrado alcanzaba al 33,6% en el cuarto trimestre de 2016, subía al 34,2% en el mismo trimestre de 2017 y al 35,3% en 2018, para trepar a casi el 36% en el último trimestre de 2019.<sup>13</sup>

Otro fenómeno de relevancia se produjo a partir del aumento exponencial de la migración de países limítrofes, fundamentalmente desde Venezuela. Mientras que, en 2008-2009, cuando arribaba al país Pedidos Ya, la inmigración venezolana se ubicaba en séptimo lugar en términos de las radicaciones (temporarias y permanentes) a nuestro país, en 2016 estaba en el quinto lugar, con el 6% de radicaciones, en 2017 pasaba a estar en el tercer lugar con el 14,6% de radicaciones y, en 2018 ocupaba el primer lugar, con el 34,5% de radicaciones.<sup>14</sup>

A estos factores se sumó una fuerte caída en el poder adquisitivo de los salarios de gran parte de los/las trabajadores/as asalariados/as, impulsando así la búsqueda de ingresos complementarios por parte de estos últimos.

Entonces, en lo que respecta a la posibilidad de encontrar trabajadores disponibles para trabajar en el *delivery*, las empresas dedicadas a esta actividad, que llegaban a Argentina en ese tiempo, encontraban un terreno muy favorable. Al mismo tiempo, las facilidades para la incorporación rápida al plantel de repartidoras/es que ofrecían estas firmas, en términos del bajo requerimiento de capacidades específicas para la realización de las tareas de reparto y la no existencia de límite preciso en el número de personas a contratar, se presentaba como una alternativa atractiva y muy viable para que quienes necesitaban, en forma perentoria y urgente, un ingreso económico, aprovechen esta oportunidad.

Además, otros factores económicos viabilizaban la instalación y permanencia de estas firmas en el mercado argentino. Uno de ellos es la mínima o casi nula carga impositiva que pesa sobre ellas, ya que cuentan con un número muy bajo de personas contratadas como asalariados/as estables (solo el personal de la sede en el país, ya que los/as repartidores/as no son asalariados); no tienen una infraestructura instalada de magnitud, como dijimos. Sus costos operativos son muy bajos, porque salvo el software correspondiente a la plataforma, no tienen que disponer de los medios de producción (vehículos y teléfonos, que son provistos por los/las mismos/as trabajadores/as), ni de los gastos de

---

<sup>13</sup> Según datos elaborados en base a la EPH por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

<sup>14</sup> Información del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda. Presidencia de la Nación Argentina. Panorama de Movimientos Migratorios.

mantenimiento y reposición de estos; no pagan viáticos; no se hacen cargo de gastos derivados de la salud de los/las trabajadores/as; y, si bien disponen de uniformes y cajas conservadoras con sus colores y logos, los/las repartidores/as tienen que pagar por ellos para adquirirlos.

Por otra parte, tal como ya habíamos mencionado, las condiciones de trabajo en el reparto a domicilio con anterioridad al arribo de estas empresas, podía ser un antecedente que viabilizara la contratación de los/as trabajadores/as por fuera de lo establecido por la Ley de Contrato de Trabajo (N° 20744). La debilidad o directamente ausencia de controles estatales sobre la situación de los/as trabajadores/as que, anteriormente, realizaban esta tarea, podía hacer que las nuevas empresas consideren a este espacio como un espacio sin regulación específica o que, en definitiva, el contrato que ellas ofrecen otorga más libertades y, por lo tanto, más beneficios a sus repartidores/as que lo que ofrecían quienes los/as contrataban hasta entonces.

Asimismo, otro elemento que parecía no generar inconvenientes para la implantación de estas empresas y el establecimiento de una forma de trabajo no asalariada era la desatención que las organizaciones sindicales existentes dedicaron, hasta entonces, al trabajo en el *delivery*.

## **Una nueva representación de intereses**

Tal vez, un hecho que haya desalentado a los sindicatos existentes a defender los intereses de los/as trabajadores/as del *delivery* en nuestro país, hasta la llegada de las plataformas virtuales a la actividad, es que se trataba de un número relativamente poco significativo de repartidores/as y la mayor parte de ellos/as estaba contratada de manera informal. Las organizaciones sindicales con ámbito de representación en empresas que contaban con reparto a domicilio eran: la Federación Argentina de Trabajadores Pasteleros, Confiteros, Heladeros, Pizzeros y Alfajoreros, para las pizzerías y heladerías y otros comercios del mismo tipo; o la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA), para los restaurantes. Pero, de acuerdo a los testimonios de los/as trabajadores/as, registrados en la investigación anteriormente mencionada, decían desconocer la existencia de alguna representación sindical en sus respectivos trabajos, por lo cual se infiere la ausencia de estas organizaciones frente a sus posibles demandas respecto a sus situaciones en el empleo y sus condiciones de trabajo. De todos modos, esta problemática tampoco fue objeto de demanda para otras organizaciones

sindicales, cuyo ámbito de representación podía incluir a estos/as trabajadores/as, como el Sindicato Independiente de Mensajeros y Cadetes (SIMECA) que, en el espacio de la Central de Trabajadores Argentinos (CTA), se había conformado entre fines de los años 90 y comienzos de los 2000; o la Asociación Sindical de Motociclistas Mensajeros y Servicios (ASIMM), conformada luego de los acontecimientos de diciembre de 2001. Ambas organizaciones representaban, fundamentalmente, a los/as trabajadores/as contratados/as, en forma independiente, por distintas empresas, para el trabajo de cadetería en moto.

Pero, ante la transformación de la actividad, generada por las empresas de plataformas virtuales y la consiguiente expansión y posterior visibilización de estos/as trabajadores/as en diferentes ciudades del país, la representación de los/as mismos/as comenzó a generar interés para algunas de las organizaciones sindicales existentes y, aún, para dar surgimiento a nuevas organizaciones, desde el seno del mismo colectivo de repartidores/as.

Varios factores se concatenaron para posibilitar el surgimiento de acciones comunes de estos/as trabajadores/as en reivindicación de sus derechos de trabajo o en contra de medidas discrecionales tomadas por las empresas contra sus intereses. El primero de esos factores fue la multiplicación del número de trabajadores/as y la posibilidad de verse como un colectivo común. El segundo factor es que, al contrario de lo que sucedía con el *delivery* antes de la llegada de estas empresas, ahora, los/as trabajadores/as que realizan esta actividad tienen vestimentas de igual o diferente color, pero todos se identifican como trabajadores y trabajadoras que realizan la misma tarea, circulan por espacios comunes y tienen puntos de encuentro similares.

Este último elemento da lugar al cuarto y último factor, tal vez el más importante, ya que, en estos puntos de encuentro, los/as trabajadores/as pueden pasar un tiempo que, aun no siendo muy prolongado, dado que es el que corresponde a la espera de preparación de un pedido ya demandado, o a la aparición de una nueva demanda para trasladarse a un local en búsqueda de otro pedido, les permite reunirse e intercambiar sobre distintas problemáticas, entre las cuales, sin dudas, el trabajo toma un lugar de relevancia. Pero, además, estos/as trabajadores/as contaron con nuevas herramientas para ese intercambio o ese encuentro, el teléfono móvil y las redes sociales, a partir de las cuales compartieron inquietudes, establecieron lugares de encuentro para discutir sobre sus problemas y dispusieron mecanismos para producir acciones reivindicativas frente a las empresas.

Así, en el mes de julio de 2018, ante un cambio discrecional en la modalidad de asignación de pedidos por parte de la empresa Rappi, nació un conflicto

con los/as trabajadores/as. Hasta ese momento, esta firma asignaba pedidos al conjunto de los/as repartidores/as y ellos/as contaban con la posibilidad de seleccionar pedidos en función de su ubicación. En cambio, la nueva modalidad establecida por Rappi eliminaba esa libertad al asignar, de manera directa, los pedidos a cada trabajador/a y, al mismo tiempo, creaba un sistema de evaluación de los/as trabajadores/as en función de la cantidad de pedidos aceptados o rechazados, con un mecanismo de sanciones que contemplaba la suspensión momentánea de asignación de pedidos para quienes tengan un número de rechazos superior a los que la plataforma estipulaba como convenientes y, a partir del mismo, hasta podía requerirles que acepten pedidos en momentos en que estaban “deslogueados”. Los/as trabajadores/as rechazaron esta modificación, por considerarse estafados/as respecto a la propuesta originaria de la empresa, que les había prometido autonomía en sus decisiones de trabajar o no hacerlo. Además, estas nuevas medidas no eran parte de los “términos y condiciones” subidos por la firma a la página web de la firma y disponibles para los/las trabajadores/as en el momento de la firma del contrato. Luego de advertir estas nuevas condiciones, los/las trabajadores/as comenzaron a comunicarse por intermedio de grupos de WhatsApp, identificando de esa forma un reclamo común y planificando una acción conjunta, que tuvo como primera manifestación la convocatoria a reuniones en los espacios donde normalmente se encontraban. En estas asambleas, los/las repartidores/as decidieron utilizar parte del mismo dispositivo que fundamentaba su relación con la empresa: la generación de pedidos telefónicos por parte de los/as clientes/as, que luego eran derivados a los/as repartidores/as para que hagan el traslado final de los productos, desde el local gastronómico a dichos/as clientes/as. El colectivo de trabajadores/as decidió interrumpir ese circuito, en base a una primera aceptación del pedido, pero luego de un breve tiempo, la comunicación al soporte de la plataforma que no podían efectuar el retiro de dicho pedido del local del vendedor, debido a algún inconveniente con su vehículo (rotura de alguna parte, pinchadura de un neumático, etc.), inmediatamente, la empresa liberaría ese pedido y lo asignaría a otro/a trabajador/a, que repetiría la misma acción. Pero, a medida que los rechazos se sucedían el sistema se saturaba de reclamos de los/s clientes/as y de pedidos varados en los restaurantes o casas de comida. Al mismo tiempo, a partir del incremento en la reversión de pedidos, el algoritmo aumentaba automáticamente las tarifas ofrecidas a los/as trabajadores/as, para incentivar la aceptación de los mismos. Cuando la huelga terminó, esas tarifas bajaron inmediatamente, pero a un valor más alto que el que tenían antes de la acción

colectiva virtual, lo que fue considerado por los/as trabajadores/as como un triunfo propio. Otro resultado de esta medida fue que la empresa dejó de cargar el costo de la caja conservadora al ingreso inicial de los/las trabajadores/as.<sup>15</sup> Al finalizar la protesta, Rappi llamó al diálogo a los trabajadores/as, los cuales eligieron, entre ellos/as y de acuerdo a las distintas zonas de trabajo, a quienes serían sus portavoces en las reuniones que mantendrían, en las oficinas de la empresa, con los/as representantes de la firma. Las demandas presentadas por los/los trabajadores eran las siguientes: retrotraer el sistema de asignación de servicios al modelo anterior, aumentar la tarifa por viaje, establecer un plan de contratación formal de trabajadores/as, a partir de una primera tanda de 50 y luego con 30 en cada uno de los meses sucesivos. En la reunión entre gerentes de Rappi y delegados/as de los/las trabajadores/as, la firma no aceptó ninguna de estas demandas y, por el contrario, al cabo de la misma, como castigo, bloqueó el ingreso a la plataforma de una de las delegadas. De cualquier modo, una de las consecuencias de esta primera forma de organización colectiva y de sus resultados inmediatos, tanto de la “huelga” como de la reunión con la empresa, fue la creación de un sindicato propio. Fue así que, en una asamblea realizada el 1 de octubre del mismo año, 53 trabajadores/as de distintas plataformas crearon la Asociación del Personal de Plataformas (APP). Dos días después, los miembros de esta organización y componentes de esa asamblea marcharon al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTSS), con el objetivo de presentar la solicitud de inscripción formal del sindicato (Ottaviano, Farrell y Maito, 2019, p. 19; Perelman, Magnini, Perrot, Fierro y Garbarz, 2020).

Esta no fue la única expresión sindical que ocupó el escenario en la representación de estos/as trabajadores/as. La ASIMM, a la cual nos referimos al comienzo de este apartado, es la organización que se presenta como teniendo la potestad de representación de los/as trabajadores/as del sector, a nivel

---

<sup>15</sup> Un hecho similar, en tanto utilización del teléfono móvil para bloquear a la plataforma, fue el desarrollado por trabajadores y trabajadoras de la empresa Glovo en Zaragoza (España), que llevaron adelante lo que denominaron como “huelga colaborativa”, para protestar por los abusos de la empresa que, por un lado, no establecía límites en el número de trabajadores/as a contratar, a partir de lo cual reducía el número de pedidos asignados a cada uno/a de ellos/as y, por otro lado, había decidido quitarles un bono o premio por alta demanda. El 9 de septiembre de 2018, entre 50 y 70 “riders” decidieron, según lo expresaba uno de los repartidores que ideó y protagonizó la protesta: “Atacar a la aplicación usando sus normas y hemos encontrado esta forma de colapsarla. Los clientes hacían pedidos y no había repartidores para llevárselos. Nos hemos puesto de acuerdo con el boca a boca...”. El Confidencial 10/09/2018. [https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2018-09-10/glovo-paralizan-zaragoza-riders-precariedad\\_1613740/](https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2018-09-10/glovo-paralizan-zaragoza-riders-precariedad_1613740/)

nacional y que, por otra parte, a diferencia de la APP y otras organizaciones de reciente formación, cuenta con personería gremial<sup>16</sup>, es decir puede ejercer la representación plena de los/as trabajadores/as, tanto en el conflicto como en la negociación.<sup>17</sup> Esta organización participó, ejerciendo esa potestad, en varios conflictos frente a diferentes empresas de plataformas. Uno de ellos fue en el momento en que Pedidos Ya decidió romper con la lógica de contratación formal y por tiempo indeterminado de la mayor parte de su plantel. En febrero de 2019, ante la llegada de las otras plataformas (Rappi y Glovo), que contrataban, en forma generalizada, trabajadores/as independientes, la empresa uruguaya decidió seguir este camino con el objetivo de evitar cualquier pérdida de terreno, en términos económico financieros, respecto a la presencia de esas firmas en el país. Así, esta última empresa resolvió el despido de 450 trabajadores/as, ante lo cual comienza un conflicto que deriva en la ocupación de la sede de la empresa, el 27 de ese mismo mes, por parte de los/las repartidores/as despedidos y con el apoyo de ASIMM.

En la ciudad de La Plata un grupo de repartidores/as creó una organización denominada Asociación Civil de Repartidores Independientes (ACRI) que, al contrario de las otras representaciones sindicales, no cuestiona el trabajo independiente de estos/as repartidores/as y su objetivo primordial es garantizar los derechos básicos de los/as mismos/as que, para la ACRI se ciñen a la cobertura por accidentes y enfermedades, mediante un seguro social y de vida.

---

<sup>16</sup> En Argentina, para que un sindicato cuente con representación plena de los/as trabajadores/as de una rama, actividad o empresa, debe contar, en primera instancia, con la personería jurídica o simple inscripción, que obtiene tras presentar, ante las autoridades del MTEySS, un expediente, en el que conste el nombre de la organización, el domicilio, el patrimonio, los antecedentes de su fundación, la lista de afiliados, la nómina y nacionalidad de los/as integrantes de su organismo directivo, y el estatuto (Art. 21, Ley de Asociaciones Sindicales, N° 23551). Tras la obtención de esta inscripción o personería jurídica, podrá presentarse a las mismas autoridades para solicitar la Personería Gremial (PG), la cual se otorga, de acuerdo a la misma ley a la organización más representativa del ámbito que pretende representar. Es decir, la PG solo le será otorgada al sindicato que alcance esta condición. Luego, si otro sindicato, pretende ese lugar, deberá disputarla con el sindicato existente, para obtener, según la ley un número de afiliados/as “considerablemente superior a la de la asociación con personería preexistente” (Art. 28), que según el artículo 21 del decreto reglamentario (N° 467/1988) de la misma ley, deberá ser, como mínimo superior al 10% de los/as afiliados/as de la organización existente (Trajtemberg y Battistini, 2015).

<sup>17</sup> Según información generada por la misma organización sindical, en 2019 la ASIMM contaba con 4500 afiliados/as, entre los cuales 2150 pertenecían a empresas de plataformas virtuales. Diario Tiempo Argentino: “Trabajadores de Pedidos Ya continúan la ocupación de la empresa” (2/03/19). <https://www.tiempoar.com.ar/informacion-general/trabajadores-de-pedidosya-continuan-la-ocupacion-de-la-empresa/>

Se trata de una organización que nace a partir de la inseguridad que viven los/as trabajadores/as en las calles, por lo cual su interés en la representación, parecería estar restringido a este problema y al logro de otros beneficios sociales colaterales.<sup>18</sup> De hecho, en el mes de julio de 2020, esta Asociación firmó un convenio con el Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires y con la empresa Glovo, a partir del cual se compromete a los/as trabajadores/as del *delivery* para que presten su colaboración en el alta temprana del delito en dicha provincia. Iniciativa que fue repudiada por otra organización que dice representar a los/las *deliveries* en el mismo territorio: la Asamblea de Repartidores de La Plata. Esta última acusa, además, a la ACRI de no representar fielmente los verdaderos reclamos de los/as repartidores/as, como la necesidad de un seguro contra robos o la posibilidad de rechazar pedidos en zonas inseguras sin sufrir sanciones.<sup>19</sup>

En junio de 2020, la Asociación de Empleados de Comercio (AEC) de la ciudad de Rosario, instaló una carpa sanitaria en la plaza San Martín de esa misma ciudad, con el objetivo de solidarizarse con la situación de los/as trabajadores/as de Pedidos Ya y brindarles protección en medio de la pandemia. Esta iniciativa incluía la colocación de un baño y elementos de higiene en esa plaza que estén, en todo momento, disponibles para estos/as trabajadores/as. Pero, la demanda principal, levantada por la AEC y los/las trabajadores/as del *delivery* ligados a ella era la formalización de la relación laboral en base al establecimiento de un contrato como trabajadores/as asalariados/as. Según informaba la asociación sindical, hasta el momento de la protesta, eran 60 los/las trabajadores/as de Pedidos Ya representados por ella, pero, al mismo tiempo, eran entre 400 y 500 trabajadores/as los que la AEC pretendía incorporar a su representación.<sup>20</sup> Es importante destacar, en este caso, que la AEC cuenta con personería gremial, por lo cual, también está en condiciones de representar plenamente a los/as trabajadores/as del sector, pero, en este caso, se trataría de la representación a nivel local. Sin embargo, el hecho que esta asociación local reclame la representación

---

<sup>18</sup> 0221.com: “Los repartidores de La Plata tienen una asociación para obtener derechos laborales” <https://www.0221.com.ar/nota/2019-12-1-9-4-0-los-repartidores-de-la-plata-tienen-una-asociacion-para-obtener-derechos-laborales>

<sup>19</sup> Infoplatense, 31 de julio de 2020: “Repartidores platenses rechazaron el convenio para contribuir en la detección del delito”. <https://www.infoplatense.com.ar/nota/2020-7-31-9-18-0-repartidores-platenses-rechazaron-el-convenio-para-contribuir-en-la-deteccion-del-delito>

<sup>20</sup> Diario La Capital (2 de junio de 2020): “Empleados de Comercio. Instalan una carpa sanitaria para trabajadores de una app móvil” <https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/instalan-una-carpa-sanitaria-trabajadores-una-app-movil-n2588361.html>



de estos/as trabajadores/as en la ciudad de Rosario, y perteneciendo la misma a la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (FAECyS), puede impulsar un reclamo de dicha representación por parte de esta última, pero ya a nivel nacional, o por cualquiera de sus otras filiales en cualquier lugar del país y también a nivel local, como lo hace la AEC de Rosario.

Por su parte, la Agrupación de Trabajadores de Reparto (ATR), ligada a un partido de izquierda y miembro de la Red de Trabajadores Precarizados (RTP), agrupa principalmente a trabajadores/as de Córdoba, Rosario, Bariloche y Mar del Plata. Esta organización se manifiesta acerca de la necesidad de una “regulación de la actividad y la necesidad de contar con ART<sup>21</sup> y obra social”, así como del aumento de la comisión por realización de cada reparto de pedidos. La ATR participó en varias manifestaciones realizadas en el contexto de pandemia, reclamando medidas sanitarias y de seguridad para los/as trabajadores/as.<sup>22</sup>

En el mes de junio de 2021, desde el espacio de la organización de Jóvenes Trabajadores Precarizados (JTP), se creó el Sindicato de Base de Trabajadores de Reparto por Aplicación (SITRAREPA), con pretensión de ejercer la representación de los/as trabajadores/as del *delivery* a nivel nacional. Esta organización presentó su solicitud de registro ante las autoridades del MTEySS.

Como se puede observar, el espectro de representaciones es variado y con diferentes tipos de demandas, lo cual también genera tensiones entre las mismas organizaciones que pretenden representar a estos/as trabajadores/as. Pero, entre ellas, una sola organización cuenta con representación plena a nivel nacional y otra a nivel local. El resto de las organizaciones son de reciente creación y no alcanzaron aún la simple inscripción. De todos modos, la ausencia de una regulación específica sobre las características de la actividad y, fundamentalmente, las características de la relación laboral que ella implica, abre un espacio de duda acerca de cuál o cuáles podrían o deberían ser las organizaciones sindicales en condiciones de representar a estos/as trabajadores/as.

Otro problema que se presenta a la hora de representar los intereses de los/as repartidores/as de estas plataformas es la constitución de una identidad colectiva de estos/as trabajadores/as. Identidad, principalmente dificultada por el tipo de relación momentáneo o circunstancial que la mayoría de los/las trabajadores/as establecen con esta actividad. Se trata, mayormente, de personas jóvenes que van

---

<sup>21</sup> Aseguradora de Riesgos del Trabajo.

<sup>22</sup> Página 12 (29/5/2020): “La Red de Trabajadores Precarizados reclama regulación, ART y obra social.” <https://www.pagina12.com.ar/269013-la-red-de-trabajadores-precarizados-reclama-regulacion-art-y>

a la búsqueda de un trabajo de emergencia o una salida de coyuntura, a partir de la cual pueden obtener un ingreso en ese tiempo que consideran como “en transición”, desde los que migraron a la Argentina en búsqueda de una mejor situación económica y aún no consiguen insertarse en un trabajo o empleo que se ajuste mejor a su formación o calificaciones o de los/las que realizan este trabajo como complemento de otro trabajo formal, pero que, ante una recomposición salarial podrían abandonar el *delivery*. Así, el ingreso y egreso de trabajadores y trabajadoras a estas *apps* es continuo, conformando un espectro con mucha fluctuación y, por lo tanto, no solo difícil de dimensionar, sino también muy dificultoso para establecer relaciones cercanas y duraderas entre todos sus miembros. Pero, otro factor, complementario de este último, es el desconocimiento de gran parte de los/as trabajadores/as de las *apps* de *delivery* sobre la existencia de sindicatos o sobre la posibilidad de que ellos representen sus intereses o, directamente el rechazo de los mismos como posibilidad de representación.<sup>23</sup> De hecho, si lo hicieron en algún momento fue en casos puntuales y ante una situación específica de un reclamo preciso, quizás coyuntural y a partir de la organización espontánea de dichos/as trabajadores/as. Entonces, tanto la dispersión sindical como la ausencia de una identidad común o directamente el desconocimiento o rechazo a los sindicatos, hicieron que las movilizaciones o reclamos a las empresas o al gobierno no alcancen un grado de masividad tal que pueda representar al conjunto de trabajadores/as de esta actividad.

## Los/las trabajadores/as dicen que...

Tal como detallo en la introducción de este capítulo, en mi trabajo de campo he llevado adelante distintas modalidades de abordaje de la problemática del trabajo en las plataformas virtuales de *delivery* en la Ciudad de Buenos Aires, pero, quizás una de las de mayor relevancia haya sido la realización de entrevistas y conversaciones con los/as repartidores/as en sus espacios de trabajo, además de la posibilidad de participar en el desarrollo de su tarea o de sus momentos de encuentro. Allí tuve oportunidad de conocer, desde su propia voz, cuáles fueron

---

<sup>23</sup> Un dato ilustrativo es que, en una encuesta realizada por el equipo de trabajo de la UNGS, solo 4 de los/las 250 trabajadores/as entrevistados/as decía estar representado por un sindicato (ninguno/a de ellos/as dijo de qué organización se trataba). De todos modos, aproximadamente el 22% de los/las mismos/as dijo estar interesado en contar con alguna forma de representación sindical.

los motivos y las condiciones que los llevaron a trabajar en estas plataformas, el tiempo en que estaban en ellas, sus perspectivas de futuro, las relaciones que habían hecho a partir de este trabajo, su opinión sobre el mismo, etcétera.

En el trabajo de campo realizado en 2019 en la Ciudad de Buenos Aires, en el cual, tal como se dice más arriba, realicé 44 entrevistas con trabajadores y trabajadoras del *delivery*, el promedio de edad de los/as trabajadores/as de mi muestra era de 28 años y el 77% de ellos era de origen venezolano, el 4% eran argentinos y el resto de otras nacionalidades (paraguayos, brasilero, colombiano, peruanos y armenios). Solo algo más del 11% de las entrevistadas eran mujeres, las que se encontraban, mayormente, en los espacios de mayor concurrencia de personas. Según el testimonio de algunas de estas repartidoras, preferían esos sitios por los peligros que podían correr en zonas menos concurridas y la protección que encontraban en ellos de sus compañeros de trabajo. En varios de los/as entrevistados/as se notó una relativa conformidad respecto al trabajo que estaban realizando en el *delivery*, pero siempre luego de realizar una comparación con otros trabajos por los que habían pasado con anterioridad. Algunos testimonios dan cuenta de las características de los trabajos:

[Antes del *delivery*] estaba en una hamburguesería, en la parte de plancha, en restaurante de los chinos, por ejemplo, en trabajo en relación de dependencia, entre comillas, y después de eso preferí quedarme trabajando con esta plataforma porque son más rentables en relación al esfuerzo y beneficios, principalmente con Glovo. (Enrique, 35 años, venezolano)<sup>24</sup>

[En los trabajos anteriores al *delivery*, estaba] siempre en negro y, en todos los casos, el salario era pésimo. En el lavadero de autos te exigían demasiado trabajo a poco salario y el último que tuve fue en una carnicería, que me tenían en negro y, hasta teniendo mi documento en regla, no me quisieron poner en blanco, para poder aprovechar de sacarnos a nosotros lo que pudiesen, en cuanto a los trabajos que me forzaban (...) 10 horas de trabajo continuas, a veces, al mediodía no podías comer, porque te exigían el trabajo, sin derecho a reclamar. (Domingo, 36 años, venezolano)

Entonces, parecería que el reparto a domicilio, en este tipo de empresas, para alguno/a de ellos/as no se presenta solo como la mejor opción, sino como la

---

<sup>24</sup> Los nombres de todos/as los/las trabajadores/as fueron modificados para resguardar su identidad.

única posible, como ocurre en el caso de esta trabajadora, cuando llegó a la Argentina desde su país de origen:

(...) yo llegué y duré unos meses buscando empleo y no conseguí y, bueno, me puse a trabajar de Glovo y ya, eso fue, hace como tres meses (...) no, no, no conseguí, ni siquiera de bachero ni de nada, no tuve esa suerte. (Julieta, 27 años, venezolana)

El trabajo en estas empresas se presenta como una cuestión que resuelve urgencia, como la solución a la necesidad perentoria de obtener un ingreso y, generalmente, en un momento de transición, como en el caso de Gonzalo, de origen paraguayo, pero con muchos años en Argentina, para el cual el *delivery* fue una alternativa de muy fácil acceso y ante la ausencia de otras posibilidades:

(...) estuve buscando varias cosas, pasé por varias entrevistas y no me quedó otra que agarrar esto que te llaman a la segura. Si tenés una bici te llaman sí o sí. (Gonzalo, 20 años, paraguayo)

La urgencia por conseguir un ingreso económico, también puede ser aprovechada para utilizar la fuerza de trabajo disponible como mano de obra barata, ante lo cual, el *delivery* se presenta como una alternativa relativamente mejor.

[en el *delivery*] se trabaja duro, de igual manera como ser bachero, pero se gana mucho más, porque, siendo bachero explotan mucho a uno y más si uno es extranjero, aquí (...) porque llegué sin dinero y más, la necesidad y..., creo que se aprovecha mucho de eso. (Álvaro, 27 años, venezolano)

Como en cualquier trabajo, con la experiencia adquirida en el tiempo de permanencia, los/las repartidores/as encuentran sus propias estrategias para aprovechar horarios y las diferencias entre una empresa y otra, respecto a sus exigencias de tiempo de trabajo:

(...) porque en Rappi, lo bueno es que no importa, tú puedes trabajar cuando tú quieras, te conectas y te desconectas sin horario, tú mismo pones tu horario, y en Glovo hay un calendario y tú vas cazando las horas. De repente tu pusiste que a las nueve, que estaba abierta la hora, y tú pusiste que vas a trabajar y ya tenés que comprometerte completamente, porque si no las trabajas te metes en un problema y capaz... no es que te pueden echar pues..., de repente te sancionan. Entonces, Rappi, vale la pena, porque, de repente, si no cacé hora en Glovo, aquí trabajas. (Valentín, 33 años, Venezolano)

Entonces, dos de las ventajas que parece ofrecer este trabajo son: el manejo de los tiempos y la ausencia de jefes, aspectos fuertemente valorados por estos/as trabajadores/as, tal como se puede observar en los siguientes testimonios:

Es bueno, sí, sí, es bueno porque podés manejar tus propios tiempos, trabajás las horas que querés. También depende de lo que vas a cobrar, mientras más trabajes más plata vas a tener, es el esfuerzo. (Ana, argentina, 27 años)

(...) yo soy mi propio patrón, soy mi propio jefe. Si trabajo, trabajo, sino no trabajo... (Alberto, 39 años, venezolano)

Así, hay una relación que los/las trabajadores/as evalúan y finalmente valoran cuando se incorporan a las *apps* de *delivery*, la que se establece entre las características del trabajo, el tiempo de trabajo y el ingreso que pueden obtener en función del esfuerzo que deben realizar para ello. En lo que respecta al primer elemento, se trata de un trabajo que pueden realizar sin algún entrenamiento diferente al que ya cuentan, la incorporación al mismo es sencilla y no cuentan con la presión de un/a superior jerárquico, todo el tiempo frente a ellos/as. Luego, si pretenden obtener un ingreso relativamente satisfactorio, deben tratar de aumentar la cantidad de horas diarias de trabajo y, realizar, dentro de ellas, la mayor cantidad de pedidos posibles. Pero, aquí, lo que todos/as dicen que representa una ventaja respecto de otros trabajos es que la decisión acerca de la cantidad de horas y el esfuerzo es una decisión propia. De todos modos, la relación entre esfuerzo e ingreso es diferente según los recorridos que deban hacer para realizar cada pedido, recorridos finalmente impuestos por el algoritmo. Cuanto mayor es la distancia que deban recorrer para cumplir con un pedido, menos posibilidades existen para estar disponibles para llevar a cabo otro. Al mismo tiempo, el número de pedidos que alcanzan a realizar diariamente también está relacionado con el tipo de vehículo que utilizan, ya que la velocidad de traslado es mayor para quienes cuentan con una moto que para los/las que trabajan con bicicletas. Esto último hace que muchos/as de quienes realizan el *delivery* con este tipo de vehículo especulen con la posibilidad de adquirir, en algún momento, una moto. Por otra parte, un factor que se pone en juego es la distancia entre el domicilio de los/las repartidores/as y los sitios donde el trabajo puede ser mayor. Por este motivo, una gran parte de los/as inmigrantes alquilan una vivienda en zonas cercanas a los barrios con mayor demanda de entrega a domicilio y con más locales gastronómicos o grandes shoppings de la Ciudad de Buenos Aires. Pero, para algunos/as de

ellos/as (sobre todo argentinos/as) que viven en zonas alejadas de estos sitios, la distancia desde su domicilio a estos lugares se vuelve un inconveniente que atenta finalmente no solo contra el ingreso que pueden obtener sino también con el desgaste de energía que diariamente tienen que realizar. Este es el caso de la trabajadora de uno de los testimonios anteriores, quien vivía en el conurbano bonaerense, a una hora de viaje en tren desde su domicilio a la localización donde hacía base (en su caso la plaza Cortázar, en el barrio de Palermo) y utilizaba como medio de transporte para el trabajo una bicicleta. Asimismo, ella decía que no aceptaba pedidos muy alejados de la zona en que estaba o en localidades alejadas del mayor movimiento de la ciudad, debido a los peligros que podía correr en barrios más alejados.

Si bien la valoración respecto a esta actividad es relativamente positiva, sobre todo en función de dos parámetros, la posibilidad de manejar los tiempos propios y el ingreso que obtienen con el mismo, como decimos más arriba, la gran mayoría de ellos/as tienen sus expectativas futuras puestas en otro trabajo. En este sentido, Aníbal, un repartidor venezolano de 29 años, decía que trabaja entre 10 y 12 horas por día, todos los días de la semana, solo por ahora: “Bueno, como te había comentado, hasta que me llame una empresa”. Aníbal realizó estudios universitarios en Venezuela, obteniendo un título de Licenciado en Química y antes de emigrar a Argentina trabajaba en una empresa industrial, en el área de laboratorio. En la última de sus respuestas se refiere específicamente a la posibilidad de encontrar un trabajo de similares características en una empresa formal.

Es decir, este trabajo ofrece alguna posibilidad en un contexto de posibilidades muy restringidas o, donde las que se presentan, aún en el mercado formal no cumplen con las mínimas expectativas que pueden tener los/as trabajadores/as. Necesidades que se vuelven perentorias, en un momento que, además, es visto solo como un paso en el tiempo para alcanzar una posición mejor en el futuro, pero en otro trabajo.

## **Conclusiones**

Como vimos, la historia del reparto a domicilio no corresponde solo a la modernidad capitalista. A lo largo del tiempo, distintas necesidades sociales fueron requiriendo de este mecanismo para facilitar a las personas el acceso a determinados productos. Necesidades que fueron motivadas por varios factores concatenados: el aumento poblacional, el desarrollo tecnológico y

la multiplicación exponencial del número de productos generados por dicho desarrollo. A medida que la sociedad crece y se complejiza, las actividades que se requieren para responder a tales complejidades es cada vez mayor, así como los productos necesarios para satisfacer las distintas necesidades que, de tal manera, se producen. Factores que acrecientan, a su vez, la cantidad de trabajos y el número de trabajadores y trabajadoras que deben realizar esas actividades. Luego, la conjunción entre el tiempo destinado al trabajo fuera del hogar y la generación de nuevos productos y, por lo tanto, nuevas necesidades, también cambiaron los hábitos de vida de las personas. Así, de un ordenamiento socio familiar en el cual el único que trabajaba fuera del hogar era el varón adulto, quedando para la mujer el desarrollo de las tareas domésticas (nunca valorizadas como trabajo), con el incremento de las necesidades familiares, se pasó necesariamente a un orden de las familias a partir del cual ambos miembros adultos debieron salir a trabajar fuera de la casa. Una sociedad que producía más, necesitaba más trabajo y, a su vez, más consumidores con potencial dinerario para consumir todo lo que se producía. Al mismo tiempo, el cambio tecnológico también permitió la generación de productos que modificarían las costumbres del hogar, entre ellos, como vimos, la irrupción del televisor, objeto que no solo modificó los hábitos familiares, sino que también promovió la generación de nuevos consumos y formas de consumir, entre ellas, la posibilidad del pedido a domicilio. El progreso económico de los sectores populares, impulsado, entre los años 50 y 70 del siglo XX, generó su incorporación a las clases medias y, con ello, el desarrollo de nuevas formas de consumo y acceso al mismo para estos sectores.

La crisis del Estado de Bienestar y del modelo fordista de producción y la implantación del neoliberalismo como modelo económico dominante motivaron fuertes cambios en la vida de las personas. Particularmente, en Argentina, desde fines de los 80 y principios de los 90, la sucesión de crisis económicas y la emergencia, como solución a dichas crisis de las políticas neoliberales, implicaron el debilitamiento de las protecciones laborales y una importante reducción de los salarios de los/as trabajadores/as, forzando, de ese modo, la necesidad de multiplicar las fuentes de ingreso de las familias y, con ello la reducción de los tiempos libres de las mismas. Así, la posibilidad de adquirir comidas preparadas, que llegaran directamente a los hogares, fue una solución para los momentos en que el tiempo disponible para esa preparación en el hogar se volvía cada vez más reducido. Pero, a uno y otro lado del mostrador iban a quedar dos sectores sociales bien diferenciados, por un lado, los/las que podían acceder a estas nuevas formas de compra, mayormente las clases medias que conservaban sus empleos y contaban con ingresos más o menos razonables y,

por otro lado, quienes tras perder su empleo, pasaban a formar parte de la masa disponible de personas para los trabajos más precarios. El *delivery*, que comenzó a ser incorporado por distintos comercios gastronómicos entre mediados de los 90 y principios de los 2000, incorporó a esta mano de obra. Muchos locales gastronómicos que incluían este servicio entre las formas de atención a los/as clientes/as, parecían hacerlo solamente como un accesorio de su negocio. Si el corazón del mismo estaba en la venta en mostrador, el servicio de entrega a domicilio no era sustancial y, por lo tanto, el lugar otorgado al mismo y a quienes lo realizarían no representaba una tarea prioritaria, la cual podía derivarse en trabajadores que también iban a ser considerados como “secundarios”. Actividad que, más adelante en el tiempo, iba a ser profundamente transformada a partir de la intervención en ella de las plataformas virtuales.

Con la irrupción de empresas asentadas en la utilización de software para el manejo del *delivery*, muchos negocios gastronómicos encontraron con ellas la oportunidad para desentenderse de esa tarea. Al mismo tiempo, en un contexto de desocupación creciente, reducción del poder adquisitivo de los/as asalariados/as y aumento en el número de migrantes latinoamericanos en búsqueda de trabajo, las *apps* también se constituyeron en una posibilidad para la obtención de algún ingreso económico para este conjunto de personas. Bajo este contexto absolutamente favorable, luego de un paso por la contratación formal de la primera *app* en llegar al país, el conjunto mayoritario del trabajo en las plataformas pasó a desarrollarse bajo una relación contractual de tipo independiente. Estas firmas lograron así la mejor ecuación económica posible, ya que mediante esa relación contractual eliminaban los gastos derivados del trabajo (salario e impuestos derivados del empleo), contaban con personal disponible sin límites (gracias a la contratación ilimitada) y no tenían que disponer recursos para la compra de las herramientas de trabajo (vehículos y teléfonos celulares), que debían ser adquiridos por los/las trabajadores/as. Modelo de trabajo que, a su vez, permite un alto grado de productividad, ya que la multiplicación en el número de repartidores/as a disposición para cada pedido y la necesidad perentoria de cada uno/a de ellos/ellas de obtener algún ingreso económico diario, hacen que el algoritmo encuentre siempre a alguno/a para llevar el pedido lo más rápidamente posible. Por su parte, ese algoritmo se encarga de sostener un control permanente de los movimientos de esos/esas trabajadores/as por sí, en algún momento, es necesario establecer “correcciones”. El sistema pasó a ser tan económico y eficaz que, aun contando con trabajadores y trabajadoras, que atosigados por sus necesidades económicas responderían adecuadamente a las demandas del trabajo, tampoco haría falta pagar por el control de otros/as



trabajadores/as de mayor jerarquía que los controlen, el algoritmo se encarga de este trabajo y de forma mucho más eficiente.

En un proceso de enormes cambios sociales, las tecnologías se acoplan a los mismos, multiplicando, en este caso las ventajas que obtienen las empresas privadas gracias a ellos. Una sociedad que vive cada vez más apurada, que consume también a gran velocidad, necesita trabajadores y trabajadoras que asistan a sus necesidades lo más rápidamente posible. Para ello, las tecnologías hacen su parte, aceleran los tiempos y acortan los espacios, logrando que ya no haga falta desplazarse para tener lo que se quiere. Pero, también parte de lo que se consume tiene que ser funcional a esa misma velocidad de desplazamiento. Según Rosa (2011, pp. 86-87), todo fenómeno de aceleración social tiene como una de sus respuestas alguna forma de economizar el tiempo, a partir de la cual se intenta abreviar o concentrar las secuencias de acción, como reacción de los recursos temporales. Una de esas respuestas es el rol que ocupa la elaboración de comidas rápidas, factibles de comer “al paso”, entre un traslado y otro de personas que tienen que desplazarse rápidamente, o bien ser transportadas, también muy rápidamente, al lugar donde esas mismas personas se encuentren en cada momento. Entonces, otro vector que permite economizar tiempo es el *delivery* moderno. Un/a repartidor/a a domicilio que, en los tiempos actuales, pasó a ser un nuevo engranaje de una maquinaria guiada por las nuevas tecnologías digitales. Nunca como antes, el desarrollo tecnológico había logrado manejar un ejército de personas que recorren al mismo tiempo la ciudad y, tal como presenta una de las publicidades de las empresas de plataforma de *delivery*, tiñendo a cada arteria de un color diferente. Mientras muchos/as ya no tienen tiempo para dedicar a los quehaceres domésticos otros muchos/as tienen que circular a gran velocidad todo el día para compensarles esa falta de tiempo.

Pero, si la forma de contratación de estos/as trabajadores y trabajadoras no les garantiza estabilidad, no les asegura un ingreso diario que no implique un elevado esfuerzo físico por parte de cada uno/a de ellos/as, si no tienen tampoco asegurado su futuro laboral en esas empresas, cuáles son las razones por las cuales no se niegan a esa relación, por qué no son parte de una gran movilización o manifestación en contra de ese trabajo. Una primera respuesta sencilla puede ser: “porque no les queda otra”, porque es la única posibilidad que tienen. Otra respuesta, algo más acorde con lo que esos/as mismas/as trabajadores/as manifiestan es que tuvieron y tienen otras posibilidades de trabajo, alguna de ellas hasta en empleos formales y estables y otras en forma absolutamente precaria. Pero, entre todos estos trabajos, el *delivery* en las *apps* aparece como la mejor opción. Entonces, de lo que realmente se trata es que esta forma de trabajo

resulta un emergente de un mercado de trabajo normalmente precarizado y con destinos absolutamente marcados para una parte muy importante de la población. Además, el hecho de contratar trabajadores/as en forma independiente no es una invención de las empresas de plataformas virtuales, dicho contrato fue habilitado por el Estado argentino desde los años 90 y es utilizado corrientemente tanto en el ámbito privado como en el público, para utilizar mano de obra en forma coyuntural. El monotributo es una forma ficticia de formalizar o “blanquear”, para las estadísticas públicas, una relación precaria de trabajo, nunca significa una mejora de las condiciones de vida de los trabajadores y las trabajadoras que están obligados/as a trabajar bajo esa relación, sino que, por el contrario, hace que ellos/ellas mismos/as tengan que perder parte de su ingreso en ese “blanqueo” forzado. De esta forma, una acción estatal dirigida solamente a forzar a estas empresas a pasar a todos/as sus trabajadores/as a un empleo estable sería no solo un pequeño parche sobre una enorme realidad laboral precarizada, sino que quizás podría inducir a las empresas del *delivery* a buscar territorios más potables para sostener ese tipo de relación laboral, lo cual dejaría a quienes recurren a ellas como la mejor alternativa de trabajo (Battistini, 2021).

Asimismo, resulta de sumo interés el hecho de que una gran mayoría de los/las trabajadores/as del *delivery* entrevistados/as, en el marco de la investigación a partir de la cual se elaboró este capítulo, haya valorado como muy positivo que en las apps no existan jefaturas directas sobre ellos/ellas y la ausencia de determinación de tiempos fijos de trabajo y que no se les impongan horarios o tiempos de trabajo fijos. Es decir, aun reconociendo el control de sus tareas por parte del algoritmo, los/las trabajadores/as, y sobre todo, los más jóvenes, demuestran cierta resistencia a formas de trabajo regidas por imposiciones estrictas de tiempo y tareas, así como frente a la existencia de presiones y controles permanentes del cumplimiento de sus tareas.

## Bibliografía

- Barattini, M. y Pascual, R. (2011). SIMeCa. La organización en las calles. En Abal Medina, P. y Diana Menéndez, N. (comp.): *Colectivos resistentes. Procesos de politización de trabajadores en la Argentina reciente*. Ed. Imago Mundi.
- Battistini, O. (2021). Un jefe en el teléfono. El trabajo en tiempos de virtualidades. *Revista de Ciências Sociais Política e Trabalho*, Universidad Federal da Paraíba (Brasil). En Prensa.
- Battistini, O. (2009). La precariedad como referencial identitario. Un estudio sobre la realidad del trabajo en la Argentina actual. En *Revista Psicoperspectivas Escuela de Psicología*. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (Chile). Vol. 8 – Nº 2.
- Berardi, F. (2019). Futurabilidad. La era de la impotencia y el horizonte de la posibilidad. Caja Negra.
- Del Bono, A. (2019). Trabajadores de plataformas digitales: condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. *Revista Cuestiones de Sociología*, Nº 21, 083, agosto 2019-enero 2020. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología.
- 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 (julio/agosto 2020). Informes de Coyuntura. Instituto de Investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires.
- López Mourelo, E. y Pereyra, F. (2020). El trabajo en las plataformas digitales de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Una aproximación cuali-cuantitativa. *Revista Estudios del Trabajo*, Nº 60, Julio-diciembre 2020.
- Ottaviano, J. M., O'Farrell, J. y Maito, M. (2019). Organización sindical de trabajadores de plataformas digitales y criterios para el diseño de políticas públicas. *Análisis*, Nº 49. Friedrich Ebert Stiftung.
- Perelman, L., Magnini, M., Perrot, B., Fierro, M. y Garbarz, M. (2020). Una APP de los/as trabajadores/as. La lucha del primer sindicato de trabajadores/as de plataformas en América Latina. Friedrich Ebert Stiftung.


- Rodríguez, M.G. (2015). De fleteros a motoqueros. Los mensajeros de Buenos Aires y las espirales de sentido. Ed. Gorla.
- Rosa, H. (2011). *Acélération. Une critique sociale du temps*. La Découverte.
- Sadin, E. (2018). *La humanidad aumentada. La administración digital del mundo*. Caja Negra.
- Srnicek, N. (2019). *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra.
- Testi, D. (2013). La caballería aqueménida del siglo V a.C. *Estudios Humanísticos. Historia*.
- Trajtemberg, D. y Battistini, O. (2015). Representación sindical en Argentina. Un caso fuera de modelo. *Revista Queastio Iuris*, V. 8, N° 1, (pp. 386-419).
- Veen, A., Barrat, T. y Goods, C. (2019). Platform-Capital's 'App-etite' for control: A labourprocessanalysis of food-deliverywork in Australia. In *WorEmplyment and Society*, (pp.1-19).



Este libro presenta algunos de los resultados finales generados en el marco del proyecto de investigación “Prevención y monitoreo del COVID-19 en municipios del conurbano bonaerense desde una perspectiva multidimensional”, seleccionado por la Agencia Nacional de Promoción de la Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación (Agencia I+D+i) del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (MINCyT), realizado entre el año 2020 y mediados de 2021. Del mismo modo, reúne aportes –producidos antes y durante la pandemia– plasmados en relevamientos y avances de investigación desarrollados en el proyecto “Desarrollo local sustentable y nuevas formas de intervención pública en municipios del conurbano bonaerense” (PICT), el proyecto “Plataformas tecnológicas y trabajo. Un análisis sobre el Área Metropolitana de Buenos Aires” (Instituto del Conurbano) y el Programa de Investigación Interinstituto “Empleo, Trabajo y Producción” (UNGS).

En este sentido, el trabajo busca examinar, en el contexto argentino reciente, los alcances de las plataformas de empleo ante el desarrollo de las nuevas tecnologías digitales y sus efectos en el plano de las ciudades considerando su amplia expansión con el COVID-19.

Colección **Cuestiones Metropolitanas**

Universidad Nacional  
de General Sarmiento 



Libro  
Universitario  
Argentino

