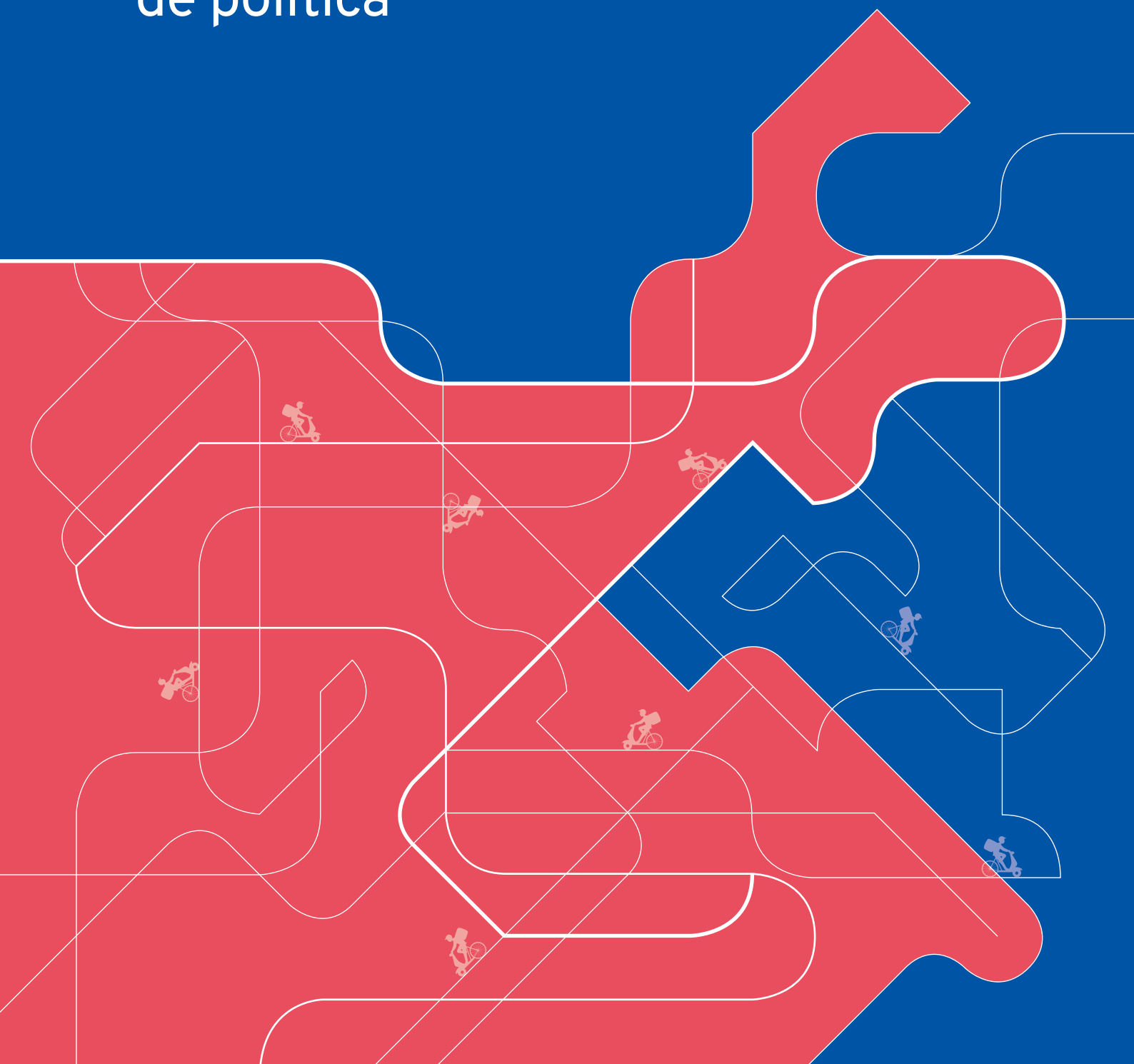




Organización
Internacional
del Trabajo

► El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política





Organización
Internacional
del Trabajo

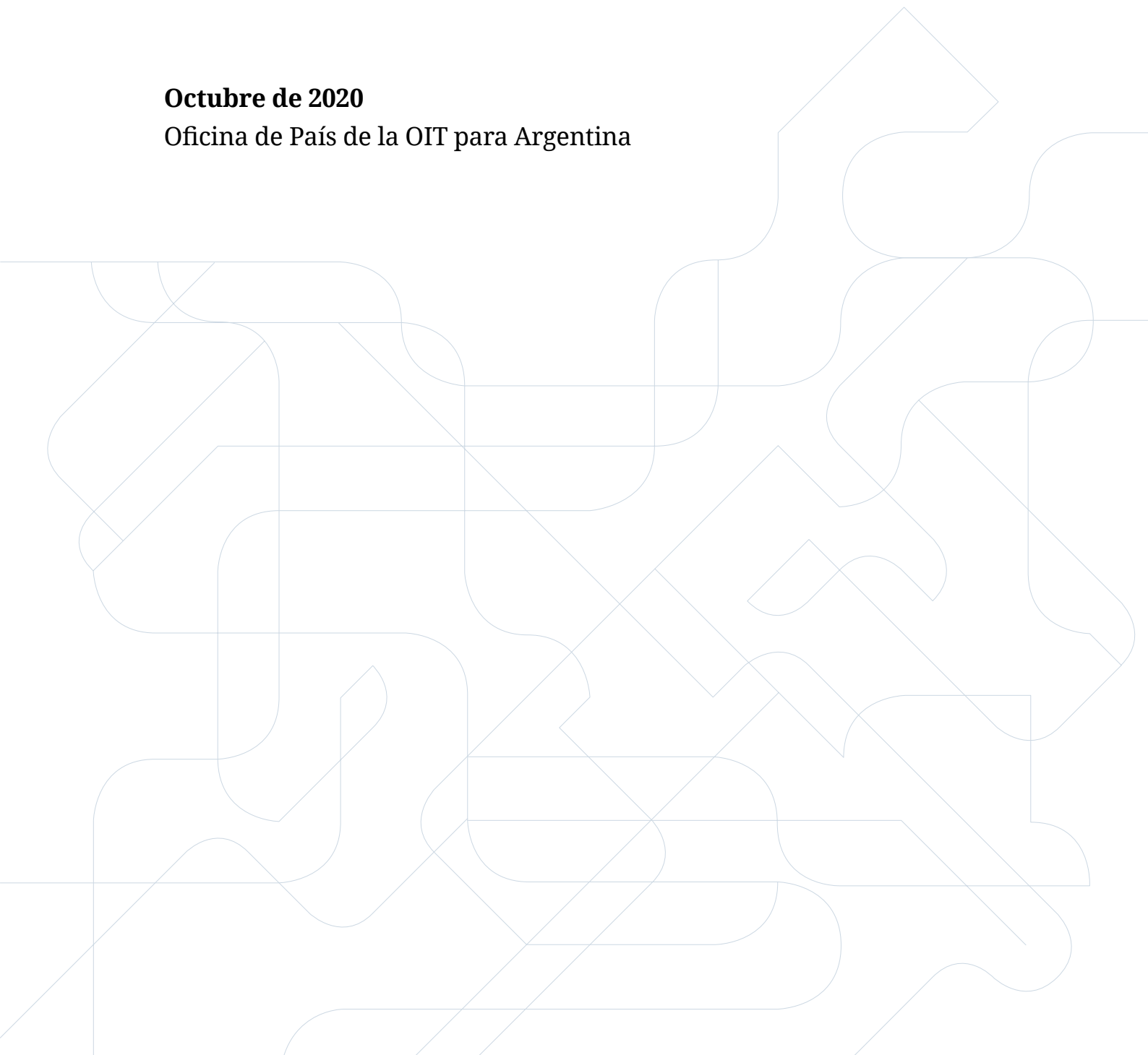


El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política

Elva López Mourelo

Octubre de 2020

Oficina de País de la OIT para Argentina



Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2020

Primera edición, 2020

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual, en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción deben formularse las correspondientes solicitudes a la Oficina de Publicaciones (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a rights@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifrro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Autora: Elva López Mourelo

El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política
Buenos Aires; Oficina de país de la OIT para Argentina, 2020

ISBN 9789220327937 (impreso)

ISBN 9789220327920 (pdf web)

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las avale.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Para más información sobre las publicaciones y los productos digitales de la OIT, visite nuestro sitio web: ilo.org/publns

Para más información sobre esta publicación, contáctese con la Oficina de País de la OIT para Argentina, Av. Cordova 950, piso 13, Buenos Aires, Argentina. Visite nuestro sitio web: www.ilo.org/buenosaires o escribanos a biblioteca_bue@ilo.org

Advertencia

El uso de un lenguaje que no discrimine ni señale diferencias entre varones, mujeres y otras identidades de género es una de las preocupaciones de la OIT. Sin embargo, aún no hay acuerdo entre los lingüistas y especialistas en el tema sobre la manera de hacerlo en español. Para evitar la sobrecarga gráfica que implica utilizar la fórmula "o/a" con el propósito de destacar la existencia de dos sexos, optamos por emplear el masculino genérico clásico, pero aclaramos que su uso incluye siempre a toda la diversidad de identidades de género.

Edición: Ruth Solero

Diseño y diagramación: Santiago García Aramburu

Impreso en Argentina.



Índice

Agradecimientos	8
Resumen ejecutivo	10
Siglas utilizadas	14
1. Introducción	15
1.1. Las plataformas digitales de trabajo: definición y tipología	15
1.2. El trabajo en las plataformas digitales	17
1.3. Las plataformas digitales en Argentina	18
1.4. Objetivo del informe y estructura	20
2. Las plataformas digitales de entrega de productos a domicilio en Argentina	22
2.1. Las plataformas de reparto presentes en la ciudad de Buenos Aires	22
2.2. El modelo de negocio: venta directa y servicio de mensajería	23
2.3. El reparto a través de una aplicación: novedades frente a la actividad tradicional	24
2.4. Las modalidades de empleo en las plataformas de reparto	25
2.5. Las características de la contratación y la gestión laboral	28
3. Análisis jurídico de las relaciones de trabajo en las plataformas de reparto en Argentina	31
3.1. Indicadores de existencia de relación laboral	31
3.2. El servicio de reparto y la normativa vigente	35
3.3. El servicio de reparto y las instituciones vigentes	41
3.4. Análisis del fenómeno en clave de derecho comparado	44
4. Características sociodemográficas y trayectoria laboral de los trabajadores en las plataformas de reparto	49
4.1. Datos y metodología	49
4.2. El perfil sociodemográfico de los trabajadores	50
4.3. La composición del hogar	56
4.4. Trayectorias laborales y motivaciones para esta inserción laboral	57

5. La entrada y la modalidad de trabajo en las plataformas de reparto	61
5.1. La entrada en la plataforma	61
5.2. La modalidad de trabajo	64
5.3. Los mecanismos de control y sanción	68
5.4. La comunicación entre la plataforma y los trabajadores	70
6. Condiciones laborales en las plataformas de reparto	72
6.1. Jornada laboral y horas de trabajo	72
6.2. Ingresos	75
6.3. El acceso a la protección social	80
6.4. La salud y la seguridad en el trabajo	82
6.5. La acción colectiva y la organización de los trabajadores de plataformas digitales de reparto	84
7. Consideraciones finales	90
Referencias bibliográficas	96
Anexo I	100
Anexo II	104
Gráficos	
1. Categorización de las plataformas digitales de trabajo	16
2. Distribución de los trabajadores según sexo y edad	51
3. Distribución de los trabajadores según lugar de nacimiento	52
4. Distribución de los trabajadores según nivel educativo y lugar de nacimiento	53
5. Distribución de los trabajadores según esté cursando estudios y lugar de nacimiento	54
6. Distribución de los trabajadores en hogares no monoparentales según el número de integrantes que dependen económicamente del trabajador	56
7. Distribución de los trabajadores según el número de meses que llevan trabajando como repartidores a través de una aplicación	57
8. Motivos señalados para el ingreso en la actividad según lugar de nacimiento	58

9. Situación laboral previa a comenzar a trabajar en la plataforma de reparto	60
10. Aspectos cubiertos en la capacitación realizada por parte de la plataforma	61
11. Vehículo utilizado para las entregas y estado de propiedad	62
12. Razones de la cancelación de pedidos	66
13. Motivo por el que eligió trabajar para la plataforma principal	67
14. Incidencia de las sanciones y valoración por parte de los trabajadores	69
15. Distribución de los ingresos en la semana de referencia	79
16. Participación, frecuencia e impacto de la pertenencia a grupos de Facebook, WhatsApp y otras redes sociales	87

Cuadros

1. Categorización de las plataformas digitales que operan en Argentina	20
2. Horas trabajadas en la semana, horas de trabajo al día, días trabajados en la semana y trabajo nocturno	74
3. Ganancia en una semana de trabajo (pesos argentinos)	78
4. Cobertura legal de la seguridad social por categoría de inscripción al Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA)	81
5. Características de la muestra de trabajadores participantes de las entrevistas grupales	100
6. Ganancias por hora de trabajo	104

Infografías

1. El modelo de negocio y la gestión laboral de las plataformas de reparto	27
2. Perfil sociodemográfico del trabajador de plataformas de reparto	55
3. Condiciones laborales del sector de reparto a través de plataformas digitales	89
4. Recomendaciones de política para la mejora de las condiciones en el sector de reparto a través de plataformas digitales	95

Recuadros

1. Jurisprudencia sobre la relación laboral en plataformas digitales de reparto en la Unión Europea	47
2. Experiencias de movilizaciones de los trabajadores de plataformas de reparto en países seleccionados	85



Agradecimientos

Este informe sintetiza los resultados del proyecto “El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina”, iniciado por la Oficina de País de la OIT para Argentina en enero de 2019. El informe ha sido preparado por Elva López Mourelo, de la Oficina de País de la OIT para Argentina, bajo el apoyo institucional de Pedro Américo Furtado de Oliveira, Director de la Oficina de País de la OIT para Argentina. El estudio ha contado con la excelente asistencia a la investigación de Michela Pizzicannella y Laura Cappelletti.

Este estudio fue posible gracias a la información obtenida a partir del relevamiento realizado por la Dirección Nacional de Fiscalización del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) a 245 trabajadores y la encuesta a 301 repartidores realizada en colaboración con el Área de Desarrollo Humano de Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), así como a las cuatro entrevistas grupales de las que participaron un total de 26 trabajadores. La autora quiere agradecer a todos los participantes la valiosa información proporcionada y el tiempo dedicado a brindar respuestas.

El relevamiento realizado por parte de la Dirección Nacional de Fiscalización del MTEySS contó con el apoyo institucional de Emiliano Re, anterior Director Nacional de Fiscalización, y Joel Hugo de Rosa, Director de Inspección Federal, a los que la autora desea agradecer la extraordinaria colaboración brindada. El relevamiento fue llevado a cabo por 15 inspectores de trabajo de Nación, a los que se agradece su disponibilidad y dedicación a este proyecto. Asimismo, la autora quiere agradecer a Pablo Vinocur y Raúl Mercer, del Área de Desarrollo Humano de FLACSO, por la ayuda proporcionada para implementar la encuesta cuantitativa a 301 repartidores. Esta encuesta fue financiada por el Departamento de Investigaciones de la OIT, al que se le agradece el apoyo financiero y técnico proporcionado para este proyecto.

Juan Pablo Mugnolo, Lucas Caparrós y Martín Golcman, de la Universidad de Buenos Aires, prepararon el documento “Análisis jurídico sobre las relaciones de trabajo en los servicios de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales en la Argentina” que sirvió como base para la realización del capítulo 3 de este informe. Igualmente, las referencias a las entrevistas grupales, así como las conclusiones derivadas de los hallazgos obtenidos a partir de estas entrevistas, se basan en el documento interno titulado “Condiciones laborales en el sector de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales en Argentina. Una aproximación desde la perspectiva de los trabajadores”, realizado por Francisca Pereyra.

El proyecto contó con un Comité de Expertos integrado por Adrián Osvaldo Goldín, Profesor Emérito de Derecho del Trabajo en la Universidad de Buenos Aires; Enrique de la Garza Toledo, Catedrático de Sociología de la Universidad Autónoma Metropolitana de México; y María Luz Rodríguez Fernández, Profesora de Derecho del Trabajo en la Universidad de Castilla-La Mancha, a los que la autora agradece los comentarios y las sugerencias brindadas a lo largo de todo el proyecto.

Los resultados preliminares de este informe fueron presentados en un taller organizado por la Oficina de País de la OIT para Argentina y en la VI edición del Seminario sobre Economía Informal, celebrados el 22 de mayo y el 2 de octubre de 2019, respectivamente, ambos en Buenos Aires. La autora agradece a los participantes de estos eventos sus excelentes reflexiones.

El informe se benefició en gran medida de los comentarios y las sugerencias realizados por los siguientes colegas de la OIT: Antonia Asenjo, Uma Amara Rani, Janine Berg, Carmen Bueno, Alberto Coddou,

Alejandra Cruz Ross, Christoph Ernst, Marianne Furrer, Matías Golman, Julia Lear, María Marta Travieso y María Luz Vega.

Asimismo, la autora extiende su agradecimiento a personas expertas de organizaciones tripartitas, plataformas digitales, universidades e institutos de investigación por los notables comentarios y las sugerencias compartidas, entre quienes se incluyen: Mauricio César Arese (Universidad Nacional de Córdoba), Luis Beccaria (Universidad Nacional de General Sarmiento), Olivia Blanchard (Digital Future Society), Stella Cavalleri (RENATRE), Gerardo Corres (MTEySS), Estefanía Devoto (Rappi), Natalia Gadea (Superintendencia de Riesgos del Trabajo), Héctor Omar García (Universidad de Buenos Aires), Nicolás Rezzónico (Consultor de la OIT), Mónica Sladogna (Fundación Friedrich Ebert Stiftung), Laila Szpolski (Glovo) y Pablo Topet (MTEySS).

También merecen un agradecimiento todas aquellas personas que en el marco de sus labores facilitaron la edición, elaboración, publicación y difusión del presente proyecto, en particular, a Ruth Solero que estuvo a cargo de la edición, y a Santiago García Aramburu, que realizó el diseño y la maquetación.



Resumen ejecutivo

Una de las mayores transformaciones en el mundo laboral en los últimos años ha sido la emergencia de las plataformas digitales de trabajo. Estas plataformas intermedian entre la oferta y la demanda, englobando una amplia variedad de servicios que implican la realización de tareas específicas por parte de prestadores, clasificados generalmente como “independientes”.

Dentro de la economía de plataformas, se encuentran las denominadas “plataformas basadas en la localización”, en las que el trabajo se gestiona en línea pero se ejecuta fuera de ella. En el caso de los servicios a través de estas plataformas basadas en la localización, la tarea se realiza de manera local y frecuentemente mediante aplicaciones (*apps*) que asignan las tareas a individuos en un área geográfica específica. Entre los tipos de tareas más comunes que abarca esta forma de trabajo existe una amplia gama de servicios, en general de baja complejidad, como los servicios de reparto, mensajería y entrega de productos a domicilio.

De hecho, el reparto y la entrega de productos a domicilio quizá sea una de las modalidades de servicios mediante aplicaciones socialmente más visible. En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), operan tres plataformas principales: Glovo, PedidosYa y Rappi. La acelerada proliferación de los repartidores de estas empresas en los últimos dos años ha resultado particularmente llamativa e identificable, pues ha implicado la circulación constante de los trabajadores en la vía pública, ataviados con los uniformes correspondientes a cada compañía.

Las plataformas digitales de reparto brindan a sus usuarios el servicio de entrega de productos a domicilio, así como el servicio de mensajería. Los repartos, los envíos o las gestiones son cumplidos a través de una red de repartidores que tienen acceso a la aplicación según la plataforma a la que se encuentren adheridos. De este modo, una vez realizada la elección del producto por parte del usuario o consumidor, la actividad de estas empresas consiste en ofrecer los pedidos disponibles a los repartidores que llevarán a cabo la prestación y asignarles esta tarea.

Existen fundamentalmente dos modalidades de negocio. En una de estas modalidades, la plataforma digital intermedia entre el oferente y el comprador de un producto, incorporándolo en su catálogo de comercios adheridos, para su venta directa a través de su aplicación móvil. La otra modalidad de negocio permite a los consumidores el mismo servicio de búsqueda y entrega, pero incluyendo cualquier producto de cualquier establecimiento, sin que deba mediar un acuerdo entre ese establecimiento y la plataforma digital. Si bien las tres empresas que operan en CABA tienen como actividad principal la modalidad de venta directa, Glovo y Rappi ofrecen además el servicio de mensajería general.

Las plataformas digitales de reparto se disputan el mercado y la demanda preexistentes, compitiendo con los modelos de negocio tradicionales para esta actividad, pero también introducen novedades significativas y presentan ciertas ventajas competitivas con respecto a la actividad de reparto tradicional. Entre estas novedades se destacan las siguientes: i) la contribución a la cantidad y variedad de la oferta, pues establecimientos que no ofrecían el servicio de reparto a domicilio pueden hacerlo sin grandes inversiones, conocimientos o recursos; ii) la oferta de publicidad y visibilidad a los comercios que contratan estos servicios –a través de anuncios en la propia plataforma–, acercando clientes nuevos que periódicamente utilizan la plataforma; iii) la eficiencia en el servicio al asignar el pedido al repartidor que puede hacerlo más rápido; iv) la oferta de un servicio ilimitado en el que los márgenes de producción estarían solo

marcados por la propia capacidad del establecimiento y no por los límites asociados a su distribución; v) el acceso a información sobre los consumidores y su comportamiento, relevante para cualquier estrategia de mercado.

Si bien desde el punto de vista del empleo existe una gran flexibilidad para acceder a este tipo de trabajo, los repartidores son normalmente considerados trabajadores independientes y pasan a estar inscriptos en el régimen simplificado para pequeños contribuyentes denominado “monotributo”. Bajo este sistema, que concentra en un único tributo el componente previsional (aportes de jubilación y al sistema de salud mediante obras sociales) y el impositivo, los trabajadores acceden a un umbral mínimo de cobertura. Las prestaciones obtenidas a través del monotributo revisten un carácter básico, y los trabajadores encuadrados en este régimen quedan por fuera de componentes importantes del régimen de protección social que rige para los asalariados registrados, como la prestación por desempleo, la licencia por enfermedad y la cobertura por accidentes de trabajo.

El repartidor es quien debe proveer el vehículo y además es el responsable de cubrir los gastos de combustible y seguro, cumplir las normas de tránsito y obtener los elementos de seguridad y la autorización necesaria para su uso. Cuando los elementos son entregados por las empresas en cuestión, tienen un costo a cargo del repartidor. Además, debe poseer y asumir el costo de un dispositivo móvil compatible con la aplicación que gestiona cada empresa y con un plan de servicio móvil.

Las plataformas utilizan un sistema mediante el cual el consumidor que utiliza el servicio puede calificar al repartidor. De este modo, una mejor calificación en algunas plataformas permitirá acceder, por ejemplo, a ciertas clases de pedidos con mayores márgenes de ganancia o a que el repartidor pueda establecer su horario preferido para hacer las entregas. Si, en cambio, rechaza pedidos en varias ocasiones, no se conecta a la aplicación en los horarios preestablecidos o no deposita en término el dinero acumulado, puede sufrir el bloqueo de la aplicación por un lapso determinado. La máxima sanción es la desactivación del repartidor de la plataforma digital, sin lugar a reclamo o indemnización alguna.

La prestación de servicios mediante plataformas digitales ha motivado diversas opiniones sobre la relación entre los prestadores de servicios y las propias plataformas. El análisis de los indicadores de dependencia económica, técnica y jurídica a partir de la observación de las modalidades de contratación que realizan estas plataformas de reparto resulta orientativo para determinar la naturaleza del vínculo establecido entre estas y los prestadores de servicios.

Si se atiende a la dependencia económica, se observa lo siguiente: i) el repartidor carece de los medios para organizar la actividad y depende de la plataforma para la realización del reparto; ii) toda gestión relativa a la cobranza y los pagos la hace la plataforma, que incluso anticipa los pagos efectuados por los consumidores antes de transferirlos al repartidor; iii) la tarifa por pedido es decidida unilateralmente por la plataforma y se mantiene fija y regular, variando solo en función de la cuantificación de los servicios realizados y bajo las condiciones que estos se llevan a cabo. No obstante, algunos aspectos se apartan de la dependencia económica, como el hecho de que el repartidor es el propietario de algunos de los medios de producción y elementos necesarios para la prestación del servicio; asume los riesgos y las responsabilidades propias de la actividad, frente a la plataforma y a terceros; y que carece de todo compromiso de exclusividad con una determinada plataforma.

En lo referente a elementos que marcan la dependencia jurídica, se destaca que el repartidor se desempeña solo mediante el acceso que le brinda la aplicación, se incorpora a la organización de la plataforma y se ajusta a sus criterios, realizando la actividad tal y como esta se lo indica –utilizando

incluso la indumentaria y los elementos con la imagen y el logo de la plataforma, aunque esto no sea obligatorio-. Además, el repartidor queda sujeto al control de la prestación de manera sistematizada a través de la plataforma y de terceros ajenos a la relación (por ejemplo, el consumidor final), pudiendo ser disciplinado y sancionado en caso de incumplimiento de ciertos estándares. Sin embargo, la actividad presenta algunas características que la alejarían de la dependencia jurídica: la prestación del servicio no es de carácter permanente y continuo; no existe obligación de cumplimiento de horario ni de concurrencia diaria para prestar servicios por parte del repartidor; y este no tiene obligación de estar a disposición de la plataforma digital.

A pesar de que existen indicadores de autonomía –pues el repartidor tiene la posibilidad de organizar su propia prestación, se desempeña sin sujeción a órdenes o instrucciones intensas y asume los riesgos y las responsabilidades de su actividad, así como los gastos que se requieren para la tarea–, hay algunos aspectos que se apartan de la autonomía, como el cumplimiento con los tiempos y parámetros que son objeto de calificación, y la imposibilidad de negociar las cláusulas que rigen la relación jurídica.

Por lo tanto, los indicadores de dependencia ofrecen elementos que no apuntan en una sola dirección. Como resultado, si bien en lo que respecta a la acción jurisdiccional en América Latina no existen reclamos de tipo laboral sobre plataformas digitales de servicios de entrega a domicilio, la jurisprudencia de los distintos países europeos y demás países avanzados ha sido contradictoria en su postura respecto del vínculo entre las empresas proveedoras de las plataformas y los repartidores. Un análisis más detallado de las condiciones de trabajo basado en los datos recogidos y una sistematización de la información sobre los trabajadores del sector podría arrojar luz al respecto.

El análisis presentado en este informe muestra que los trabajadores de plataformas digitales de reparto en Argentina se caracterizan por ser un grupo joven, con un notable predominio de varones y con una fuerte presencia de trabajadores migrantes, en gran parte venezolanos, de los cuales un porcentaje considerable cuenta con estudios universitarios o superiores. En la gran mayoría de los casos, este trabajo representa su principal fuente de ingresos, al que dedican un número de horas excesivo para que resulte rentable. Esta dedicación horaria acentúa a su vez los riesgos laborales que enfrentan, a lo que se suman importantes limitaciones en términos de la cobertura por protección social a la que acceden.

En cuanto a la flexibilidad que otorga este tipo de inserción, el análisis muestra que encarar la ocupación de manera flexible tiene costos altos. De este modo, para poder acceder a los mejores horarios, pedidos y promociones que permiten generar un ingreso mensual considerado suficiente, los trabajadores mantienen un ritmo de trabajo extenuante. La información recabada indica que el ritmo de trabajo y la forma de realizarlo son aspectos evaluados mediante el mecanismo de la asignación del puntaje, que a su vez condiciona a futuro la cantidad y rentabilidad de los pedidos que recibirá el repartidor.

En lo que atañe al acceso a la protección social, el hecho de que las empresas que controlan las plataformas exijan el pago del monotributo garantiza un porcentaje relativamente alto de trabajadores registrados, que lleva, asimismo, a un umbral mínimo de cobertura. Si bien las prestaciones revisten un carácter básico y algunas se encuentran ausentes (incluyendo la licencia por enfermedad), el principal tema que preocupa en este ámbito tiene que ver con la carencia de cobertura por accidentes de trabajo. De hecho, 2 de cada 10 trabajadores encuestados sufrió un accidente durante el desarrollo de su actividad y el 22 por ciento fue víctima de un robo o hurto mientras repartía.

De todos modos, la urgencia económica que atraviesan estos trabajadores implica que sus principales reclamos han estado centrados en la necesidad de elevar la tarifa base de los viajes. La capacidad de movilización y reclamo de los repartidores de plataformas en Argentina –en función de sus interacciones en el espacio público y su extensión en las redes sociales– tiende a destacarse con respecto a otros trabajadores de plataformas. El impulso organizativo de estos trabajadores constituye un paso importante en términos de las posibilidades de construir instancias de diálogo social que permitan debatir y cimentar los acuerdos necesarios para mejorar las condiciones laborales del sector.

Los hallazgos de este informe sugieren la necesidad de introducir mejoras dirigidas a estos trabajadores. Teniendo en cuenta estas consideraciones, se recogen a continuación once recomendaciones de política pública con miras a garantizar el trabajo decente en el sector del servicio de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales.

1. Ofrecer **claridad y transparencia** en las formas de pago, las comisiones y los términos y condiciones aceptados.
2. Garantizar el **derecho a apelar** por falta de pago, por evaluaciones negativas y por suspensiones de cuentas.
3. Establecer una **comunicación** rápida, sustantiva y amable entre los trabajadores y los operadores y clientes.
4. Otorgar a los trabajadores un **estatus adecuado**, clasificándolos como corresponda legalmente.
5. Garantizar un **piso de protección** a los trabajadores independientemente de su estatus laboral.
6. Adaptar los **mecanismos de protección social** para asegurar la cobertura ante cualquier contingencia laboral.
7. Incorporar la **capacitación** en competencias digitales y la gobernanza de datos en los programas de formación para el empleo.
8. Reconocer los **derechos de sindicación, libertad sindical y negociación colectiva**.
9. Construir **estadísticas oficiales** y analizar las condiciones de trabajo en el sector.
10. **Concientizar** a los ciudadanos sobre su responsabilidad como consumidores.
11. Por último, garantizar que las políticas de actuación sobre el sector sean el resultado del **diálogo social**.

Siglas utilizadas

AFIP	Administración Federal de Ingresos Públicos
AMBA	Área Metropolitana de Buenos Aires
AMT	Amazon Mechanical Turk
APP	Asociación de Personal de Plataformas
ART	Aseguradora de Riesgos del Trabajo
ASIMM	Asociación Sindical de Motociclistas Mensajeros y Servicios
CABA	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
CCT	convenio colectivo de trabajo
CTyT	Código de Tránsito y Transporte
FLACSO	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
GCBA	Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
LAS	Ley de Asociaciones Sindicales
LCT	Ley de Contrato de Trabajo
OIT	Organización Internacional del Trabajo
RUTRAMUR	Registro Único de Transporte de Mensajería Urbana y/o Reparto a Domicilio de Sustancias Alimenticias
RUTRAMYC	Registro Único de Transporte en Motovehículos y/o Ciclorrodados
S.A.	Sociedad Anónima
S.A.S	Sociedad por Acciones Simplificada
SIPA	Sistema Integrado Previsional Argentino
SMVM	Salario Mínimo Vital y Móvil
SRT	Superintendencia de Riesgos del Trabajo
UART	Unión de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo
UEFTI	Unidad Especial de Fiscalización del Trabajo Irregular

1. Introducción

1.1. Las plataformas digitales de trabajo: definición y tipología

Una de las mayores transformaciones en el mundo laboral en los últimos años tiene que ver con la emergencia de las plataformas digitales de trabajo. Estas plataformas intermedian entre la oferta y la demanda, englobando una amplia variedad de servicios que implican la realización de tareas específicas por parte de prestadores, clasificados generalmente como “independientes”. De este modo, las plataformas brindan la infraestructura técnica para que los solicitantes de un servicio lo obtengan a partir de la distribución de las tareas entre un gran número de trabajadores potenciales en distintos enclaves geográficos, para obtener y evaluar los resultados de las tareas terminadas y para pagar a los trabajadores por los servicios prestados. Además, estas plataformas también ofrecen los servicios y la infraestructura a los trabajadores para que encuentren de manera centralizada las tareas de varios solicitantes, un método para entregar el producto del trabajo y la infraestructura técnica y financiera para cobrar por la tarea terminada (Berg *et al.*, 2018).

El trabajo que se organiza a través de plataformas digitales presenta distintas características según la dimensión considerada: puede ser remunerado o no; puede ser la única fuente de ingresos para el prestador o solo ser un complemento; puede ser realizado en línea o no (aunque sí administrado *on-line*); puede llevarse a cabo en el domicilio del trabajador, en las instalaciones de un cliente o en un espacio público; puede estar dirigido al público en general o a un cliente corporativo; y el trabajador puede ser considerado dependiente, independiente o tener otro estatus (Huws *et al.*, 2016).

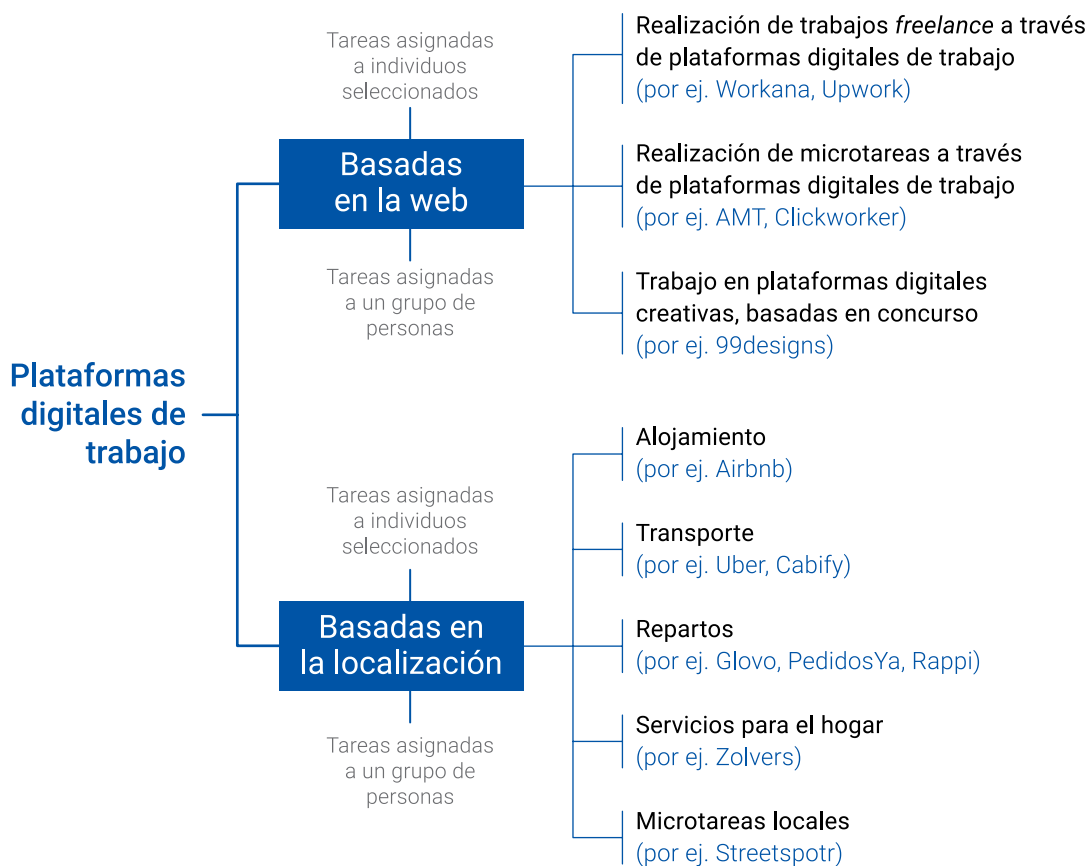
Si bien se registran diversas formas para la clasificación de las actividades laborales que se desarrollan en este entorno, probablemente una de las más difundidas tiene que ver con la consideración del tipo de servicios prestados, esto es, si son virtuales o basados en la localización (De Stefano, 2016; De Groen *et al.*, 2016; Berg *et al.*, 2018). Así, el trabajo remunerado que está organizado por una plataforma *on-line* puede dividirse en dos categorías amplias: primero, el trabajo que se gestiona en línea y se realiza en línea, y, por lo tanto, permite entregar trabajos a clientes ubicados en cualquier parte del mundo (es decir, plataformas basadas en la web); y segundo, el trabajo que se gestiona en línea pero se ejecuta fuera de ella y que, consecuentemente, se encuentra restringido a los mercados locales, aunque la organización a través de una plataforma no requiera de un determinado lugar físico (plataformas basadas en la localización) (Gráfico 1).

Los servicios a través de plataformas basadas en la web son aquellos que se pueden realizar sin necesidad de que trabajadores o clientes se desplacen y, por ende, pueden ofrecerse y demandarse desde cualquier parte del mundo. Así, a través de plataformas basadas en la web, organizaciones, empresas e individuos se ponen en contacto con una multitud de trabajadores dispersos geográficamente para contratar una amplia variedad de tareas, que el trabajador por lo general realiza desde su domicilio. Se trata de una modalidad conocida bajo el anglicismo de *crowdwork*. Estas actividades pueden requerir de niveles de calificación relativamente altos (por ejemplo, traducciones, creación y diseños de páginas web, servicios de programación, etc.) o habilidades básicas (por ejemplo, transcripción de audios, clasificación de imágenes, moderación y monitoreo de foros *on-line*, entre muchas otras). De este modo, se pueden distinguir tres tipos de plataformas digitales basadas en la web: i) trabajo en línea de alta calificación no basado en concurso (el

prestado para plataformas como, por ejemplo, Upwork o Workana); ii) trabajo en línea de baja capacitación (el ofrecido en plataformas como Amazon Mechanical Turk (AMT), Clickworker o CrowdFlower); iii) trabajo en línea de alta calificación basado en concurso (se trata normalmente de trabajos creativos en plataformas como, por ejemplo, 99designs) (Gráfico 1).

En el caso de los servicios a través de plataformas basadas en la localización, la tarea se realiza de manera local y frecuentemente mediante aplicaciones (*apps*) que asignan las tareas a individuos en un área geográfica específica. Entre los tipos de tareas más comunes que abarca esta forma de trabajo existe una amplia gama de servicios, en general de baja complejidad, como el transporte, la limpieza y reparación del hogar, así como los servicios de reparto, mensajería y entrega de productos a domicilio (Berg *et al.*, 2018) (Gráfico 1).

Gráfico 1
Categorización de las plataformas digitales de trabajo



Fuente: Adaptación de Berg *et al.* (2018).

1.2. El trabajo en las plataformas digitales¹

Las plataformas digitales constituyen un soporte de la organización empresarial que irrumpió en los últimos años con un enorme potencial para reducir los costos de transacción. Esto generó cambios en las cadenas de valor, en los modelos de gestión de las organizaciones y, por lo tanto, en la organización del trabajo, generalmente mediante la contratación de trabajadores para realizar tareas específicas por tiempo determinado.

Desde el punto de vista de las ventajas de esta forma de inserción laboral, se suelen destacar las bajas barreras de entrada a la actividad, la flexibilidad en términos de horarios, la libertad para decidir cuándo tomar trabajos y, dependiendo de la ocupación de que se trate, los potenciales beneficios que implica el trabajar desde el propio domicilio (Berg *et al.*, 2018; Barzilay y Ben-David, 2017; Chen *et al.*, 2017).

No obstante, las preocupaciones en torno a la potencial precarización del trabajo en el marco de la economía de plataformas son abundantes. Si bien ciertas prácticas habituales de estas plataformas, como la intermediación laboral, la subcontratación, la descomposición del proceso de trabajo en diferentes tareas de corto alcance y el pago por tarea antes que por tiempo, no constituyen fenómenos novedosos (Cherry, 2016), sí existen una serie de transformaciones y desafíos en torno a la experiencia laboral y las condiciones de trabajo que genera la introducción de la tecnología.

Por un lado, se ha observado que la tecnología facilita un uso más intenso de estas formas de organización y/o permite su extensión a otros ámbitos. Por otro lado, una característica que comparten estas plataformas es la denominada “gestión algorítmica” de la fuerza de trabajo. Así, los trabajos se asignan y se evalúan mediante algoritmos. Se pueden definir cinco características fundamentales de este tipo de gestión: i) el seguimiento continuo del comportamiento de los trabajadores; ii) su constante evaluación mediante la valoración de los clientes; iii) la aparente toma e implementación de decisiones sin intervención humana; iv) la interacción de los trabajadores a través de la aplicación, lo que les dificulta la posibilidad de comunicarse y apelar ciertas decisiones de modo personal; v) cierta falta de transparencia en cómo funciona el algoritmo, tanto por prácticas comerciales competitivas como por la propia adaptabilidad del algoritmo (Berg *et al.*, 2018; Möhlmann y Zalmanson, 2017). Este tipo de gestión plantea retos particulares a los trabajadores ya que las condiciones laborales impuestas para realizar las tareas suelen cambiar con mucha rapidez, con el objetivo de optimizar el uso de la fuerza laboral y maximizar ganancias a partir de la información recabada por las plataformas.

Especial mención merecen los sistemas de puntaje –también conocidos como el *rating*, la reputación o la excelencia–, que aparecen como un mecanismo central a los efectos de ejercer control sobre esta fuerza laboral. Estos sistemas suelen apuntar de manera unilateral al desempeño de los trabajadores, de modo que en general se excluye la posibilidad de que ellos califiquen o evalúen a los clientes o consumidores del servicio. La calificación de los trabajadores, que suele construirse a partir de algoritmos que combinan la evaluación de los clientes y los datos del seguimiento que realiza la propia plataforma, reviste consecuencias importantes en términos laborales. En general, un puntaje insuficiente puede impactar negativamente en la posibilidad de acceder a las ofertas de trabajo más interesantes o beneficiosas (reservadas para

1. Esta sección es una versión ampliada de la información contenida en la primera parte del estudio de Pereyra (2019) y López Mourelo y Pereyra (2020).

los trabajadores mejor posicionados en este sistema de puntaje), e incluso puede derivar en una desactivación –temporal o definitiva– de los trabajadores (De Stefano, 2016). Además, el hecho de que muchas veces el no aceptar trabajos genera una disminución en la calificación de quienes prestan servicios a través de plataformas (con los riesgos que esto implica), cuestiona la pureza de la flexibilidad que suele promocionarse asociada a este tipo de empleo, a la vez que desafía el carácter supuestamente independiente de esta relación laboral.

En efecto, la rápida expansión de estas plataformas y su tendencia a incorporar a trabajadores por cuenta propia –frecuentemente bajo eufemismos como “colaboradores”, “asociados”, etc.– ha generado controversias sobre la verdadera naturaleza de estas relaciones laborales. El supuesto carácter independiente de la relación laboral ha sido objeto de intensos cuestionamientos debido a aspectos que se explorarán en mayor detalle en este informe. En cualquier caso, la forma que asumen las relaciones laborales en la economía de plataformas pone de manifiesto problemas preexistentes que suelen observarse en torno a diversas formas de precarización del trabajo, que pueden ir desde la total informalidad hasta variadas formas de “empleo atípico”.² Sin duda, una de las preocupaciones más recurrentes en este sentido apunta a las dificultades que estas inserciones laborales pueden implicar en términos de acceso a la protección social, cuya cobertura más integral está tradicionalmente ligada al trabajo asalariado registrado, de tiempo completo y estable (OIT, 2016; Berg *et al.*, 2018; Rogers, 2017; Cherry, 2016).

En esta misma línea, el carácter de trabajo independiente que suele asignarse a las actividades laborales realizadas mediante plataformas también afecta el acceso a derechos básicos como el de sindicalización y negociación colectiva (Garben, 2017). Adicionalmente, cuestiones como la escasa frecuencia del contacto entre trabajadores o la amenaza que implica la sofisticación de los mecanismos de monitoreo y sanción pueden contribuir a desalentar la potencial organización de estos trabajadores. De todas maneras, la capacidad de sindicalización de esta fuerza laboral depende de cada actividad y contexto particular. De hecho, a nivel global existen variadas experiencias de movilización y reclamo, así como algunas situaciones puntuales de mesas de diálogo y acuerdos básicos entre sindicatos y plataformas, normalmente a nivel de ciudades y para plataformas específicas (Johnston y Land-Kazlauskas, 2018). De todos modos, por las razones arriba esbozadas, la experiencia hasta el momento y a grandes rasgos tiende a ser más bien débil. En Argentina en particular, los trabajadores de plataformas digitales de reparto han avanzado en su organización, tal y como se describirá más adelante en este informe.

1.3. Las plataformas digitales en Argentina³

En Argentina, el desembarco del trabajo vía plataformas constituye un fenómeno reciente. A principios de 2016 operaban en el país cinco plataformas de origen nacional. Estas plataformas

2. El empleo atípico es un término genérico que designa diversas modalidades de empleo que difieren de la noción clásica de trabajo asalariado definida como trabajo permanente, a tiempo completo y parte de una relación laboral subordinada y bilateral (o directa) entre un empleador y un empleado. Siguiendo la clasificación propuesta por la Reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo de la OIT, estas incluyen el empleo temporal, el trabajo a tiempo parcial, la relación de trabajo multipartita y el empleo encubierto o las relaciones de trabajo ambiguas (OIT, 2015).

3. El presente estudio incluye datos cuantitativos y cualitativos basados en la muestra de trabajadores de CABA. No obstante, el fenómeno laboral bajo análisis se verifica en casi todas las ciudades de Argentina de cierta envergadura. Con excepción del Convenio Colectivo de Trabajo N° 722/2015, el marco jurídico general es el mismo y las consideraciones y conclusiones que se derivan de este documento son de aplicación para toda Argentina.

eran MercadoLibre, abocada al comercio de productos nuevos y usados; Zolvers, dedicada a la contratación de empleadas domésticas, cuidadoras y otros servicios del hogar; IguanaFix, que actualmente ofrece servicios de reparación a empresas; así como Workana y Nubelo, ambas plataformas de trabajo remoto o *crowdwork*.

El cambio de signo de gobierno que tuvo lugar ese mismo año propició un entorno favorable para el ingreso de plataformas extranjeras, especialmente a partir de la desregulación de los movimientos de capitales desde y hacia el exterior. En este nuevo contexto, ingresaron al país una serie de plataformas referentes del sector a nivel global, tales como Airbnb, Uber, Cabify, Glovo y Freelancer, entre otras. Al mismo tiempo, las plataformas argentinas empezaron a desplegar operaciones en el extranjero. El ejemplo más claro en este sentido es MercadoLibre, que se destaca entre las cinco empresas tecnológicas más importantes de América Latina (Madariaga *et al.*, 2019).

Aunque prácticamente la totalidad de las plataformas digitales que operan en Argentina están inscriptas como proveedoras de servicios de informática ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), se desempeñan en sectores tan diversos como los siguientes (Cuadro 1): a) actividades de diseño, traducción, creación de páginas web, servicios de programación, etc. (Upwork, Freelancer, Workana); b) servicios de maestranza, reparación, limpieza y cuidados personales (IguanaFix, Home Solution, Mi Gran Taller, Zolvers, DogHero y GuauSurfing); c) alojamiento (Airbnb y HomeAway); d) transporte de pasajeros (Uber, Cabify); e) servicios de entrega de productos a domicilio (Rappi, Glovo, PedidosYa, Uber Eats, Ando y Rapiboy);⁴ f) comercio minorista (MercadoLibre, OLX y LetGo). Se trata de 22 plataformas principales que también se pueden clasificar de acuerdo con el nivel de calificación que exigen. De este modo, mientras las plataformas digitales de trabajo *freelance* que operan en Argentina exigen un nivel de calificación medio-alto, las plataformas de alojamiento, transporte de pasajeros y servicios de reparto contratan a trabajadores para tareas de baja calificación. Por último, dentro de los servicios de maestranza, reparación y trabajo doméstico realizados a través de plataformas digitales en Argentina, se incluyen tareas tanto de calificación baja como algunas de calificación media (Cuadro 1).

4. El presente estudio se enfoca exclusivamente en las tres plataformas de entrega de productos a domicilio que operan en CABA, es decir, Rappi, Glovo y PedidosYa. Es necesario señalar que a finales de 2019, con posterioridad a la concepción y al trabajo de campo del presente estudio, la plataforma Uber Eats comenzó también a operar en CABA. Asimismo, el 16 de septiembre de 2020, Glovo anunció la venta de sus operaciones en Latinoamérica a Delivery Hero (propietaria de PedidosYa) y, por lo tanto, el cese de sus operaciones en Argentina a partir del 1º de octubre.

Cuadro 1

Categorización de las plataformas digitales que operan en Argentina

BASE	ACTIVIDAD	PLATAFORMA	CALIFICACIÓN REQUERIDA
Basadas en la web	Trabajo <i>freelance</i>	Upwork Freelancer Workana	Calificación media-alta
Basadas en la localización	Maestranza, reparación y servicios a domicilio; trabajo doméstico	IguanaFix Home Solution Mi Gran Taller Zolvers DogHero GuauSurfing	Calificación media-baja
	Alojamiento	Airbnb HomeAway	Calificación baja
	Transporte de pasajeros	Uber Cabify	
	Reparto y entrega de productos a domicilio	Rappi Glovo PedidosYa Uber Eats Ando Rapiboy	
Compraventa	Comercio minorista	MercadoLibre OLX LetGo	N/A

Fuente: Adaptación de Madariaga *et al.* (2019).**1.4. Objetivo del informe y estructura**

El reparto y la entrega de productos a domicilio quizá sea una de las modalidades de servicios mediante aplicaciones socialmente más visible. La rápida proliferación de los repartidores de empresas como Glovo, Rappi o PedidosYa resulta particularmente identificable en tanto implica la circulación constante de los trabajadores en la vía pública, ataviados con uniformes de colores llamativos correspondientes a cada compañía.

Adicionalmente, el hecho de que las labores se desarrollen en el espacio público y que muchas veces impliquen tiempos de espera en lugares comunes cercanos a ciertos polos gastronómicos ha facilitado una interacción nutrida entre estos trabajadores. Esta interacción también se prolonga en el ámbito de las redes sociales debido a que se trata de un colectivo laboral con acceso fluido a las comunicaciones virtuales. Estos intercambios han permitido la elaboración de reclamos y la organización de protestas dirigidas a las empresas; todas situaciones que han sido objeto de numerosas crónicas periodísticas y que han reforzado el nivel de conocimiento sobre estos trabajadores y sus problemáticas.

No obstante, a nivel local, el análisis académico sobre la economía de plataformas se encuentra en un estado incipiente. En lo que atañe al sector de los repartidores mediante aplicaciones en particular, se registra aún una ausencia de abordajes basados en la recolección y el análisis sistemático de datos. El objetivo de este trabajo apunta a contribuir a la generación de conocimiento sobre este sector ocupacional en el país. El informe busca dar cuenta, mediante un abordaje que se basa en el análisis jurídico y normativo del sector, así como en el estudio de datos cuantitativos y cualitativos, de la situación actual, las características y las condiciones laborales que asume la inserción en el mundo de las plataformas de reparto y entrega de productos a domicilio en la ciudad de Buenos Aires.

Este capítulo sirve a modo de breve introducción al trabajo de plataformas en Argentina, presenta una definición y una tipología de las plataformas, y también detalla las características de este trabajo y su actual presencia en Argentina. El capítulo 2 describe las características de las plataformas digitales de reparto que operan en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), incluyendo una descripción del modelo de negocio y de la gestión laboral que realizan estas empresas, así como un análisis de los términos y las condiciones que aceptan los trabajadores. El capítulo 3 presenta un análisis jurídico sobre las relaciones de trabajo que se producen en esta actividad, para el caso concreto de Argentina. El capítulo 4 aborda las características sociodemográficas de los trabajadores de plataformas de reparto y su trayectoria laboral previa a la inserción en la actividad. El capítulo 5 analiza la entrada y la modalidad de trabajo en las plataformas, prestando atención a cuestiones como el puntaje y las sanciones. El capítulo 6 gira en torno a un conjunto de dimensiones claves que definen las condiciones de trabajo de estas plataformas: jornada laboral, horas de trabajo, ingresos, riesgos en el trabajo, protección social y organización de los trabajadores. Por último, en el capítulo 7 se realizan una serie de consideraciones finales y se presentan un conjunto de recomendaciones de política.

2. Las plataformas digitales de entrega de productos a domicilio en Argentina

2.1. Las plataformas de reparto presentes en la ciudad de Buenos Aires

En CABA, ámbito geográfico en el que se centra este estudio, operan tres plataformas digitales de entrega de productos a domicilio: Glovo, PedidosYa y Rappi.

Glovo es una plataforma fundada en la ciudad de Barcelona en 2015. En septiembre de 2017, llegó a Argentina y se estableció bajo la forma societaria de sociedad por acciones simplificada, con el nombre Kadabra S.A.S. Glovo se constituyó con un capital social de ARS 17.720 y comenzó sus actividades a principios de 2018. Aunque está formada como una sociedad local sin que medie conexión con la casa matriz, se presenta como una filial argentina de la casa matriz radicada en España, tanto en los contratos con las empresas que utilizan sus servicios como en los “términos y condiciones” que mantiene con los usuarios y los repartidores. En la AFIP, aparece registrada bajo la actividad “Servicios de informática N.C.P; Servicios de programación y consultoría informática y actividades conexas”. En noviembre de 2018, la empresa Glovo contaba con 82 trabajadores registrados como asalariados y 2.348 repartidores considerados trabajadores independientes.

PedidosYa fue creada en Uruguay en 2010. En sus inicios se circunscribió a asociar locales en Montevideo, donde mantiene su centro operativo, y aproximadamente un año más tarde extendió su negocio a Argentina y, con posterioridad, a Chile, Brasil, Perú, Venezuela, Panamá, Colombia, Paraguay y Ecuador. PedidosYa se constituyó como sociedad anónima en Argentina (PedidosYa S.A.) en junio de 2011, con un capital social que fue aumentando de forma escalonada hasta llegar en abril de 2018 a la suma de ARS 244 millones.⁵ Esta plataforma contrata a las personas que llevarán a cabo el servicio de entrega a domicilio a través de otra sociedad denominada RepartosYa S.A., constituida en julio de 2017, y que está integrada por la casa matriz, ya que sus accionistas son PedidosYa S.A. y Aravo S.A., radicadas en Uruguay e inscriptas como sociedades extranjeras en el registro público de comercio de la ciudad de Buenos Aires. En noviembre de 2018, PedidosYa contaba con 109 trabajadores propios y con 2.810 trabajadores registrados como empleados de RepartosYa S.A.

Rappi es una plataforma creada en Colombia que se estableció en Argentina como una sociedad por acciones simplificada (Rappi Arg S.A.S.) a finales de octubre de 2017. Al igual que Glovo, Rappi se constituyó con un capital social de ARS 17.720 y comenzó sus actividades a principios de 2018. Esta filial local es la que se presenta en los contratos con las empresas que utilizan sus servicios y en los términos y las condiciones que mantienen con los usuarios de la aplicación y con los repartidores, y solo enuncian la existencia de una entidad matriz sin identificarla. En línea con las otras dos plataformas, Rappi aparece registrada bajo la actividad “Servicios de informática N.C.P; Servicios de programación y consultoría informática y actividades conexas”. En noviembre de 2018, Rappi contaba con 172 trabajadores asalariados registrados y 1.964 repartidores calificados como independientes.

5. Después redujo su capital social significativamente, al mínimo requerido para la constitución de cualquier sociedad anónima (Mugnolo *et al.*, 2020).

2.2. El modelo de negocio: venta directa y servicio de mensajería

Las plataformas digitales de *delivery* brindan a sus usuarios el servicio de entrega de productos a domicilio, así como el servicio de mensajería. Los repartos, los envíos o las gestiones son cumplidos a través de una red de repartidores que tienen acceso a la aplicación según la plataforma a la que se encuentren adheridos. De este modo, una vez realizada la elección del producto por parte del usuario o consumidor, la actividad de estas empresas consiste en ofrecer los pedidos disponibles a los repartidores que llevarán a cabo la prestación y asignarles esta tarea.

Existen fundamentalmente dos modalidades de negocio. En una de estas modalidades, la plataforma digital intermedia entre el oferente y el comprador de un producto, incorporándolo para su venta directa a través de su página web o su aplicación móvil. Bajo este modelo de venta directa, el usuario obtiene, a través del pedido en línea, el producto que desea dentro del catálogo conformado por los comercios adheridos al sistema. La otra modalidad de negocio permite a los consumidores el mismo servicio de búsqueda y entrega pero incluyendo cualquier producto de cualquier establecimiento,⁶ sin que deba mediar un acuerdo entre ese establecimiento y la plataforma digital. Se trata, por lo tanto, de un servicio de mensajería más general.

Las tres empresas que operan en la ciudad de Buenos Aires tienen como actividad principal la modalidad de venta directa, es decir, la entrega de productos procedentes de comercios adheridos, disponibles en los catálogos de la plataforma digital, ordenados según las categorías o los rubros ofrecidos, y puestos a disposición del usuario para obtenerlo luego en el domicilio que desee. En el caso de PedidosYa, en un comienzo, esta prestación estaba fundamentalmente centrada en la entrega de comidas de los restaurantes asociados. No obstante, desde 2019, esta plataforma también ofrece servicios de envío de productos alimenticios en general (calificado en la aplicación como “mercados”), bebidas, productos farmacéuticos y artículos de tiendas para mascotas. Además, PedidosYa cuenta también con el servicio denominado “Envíos”, a través del cual se ofrece el retiro y la posterior entrega de paquetería.

Glovo y Rappi ofrecen además el servicio de mensajería general mediante la entrega de productos que no están ofrecidos en el catálogo propio de la plataforma. En este caso, el repartidor debe buscar el producto que haya sido encargado por el consumidor en el negocio que este haya indicado, pagarlo y luego entregarlo en su domicilio.

En el caso de la venta directa de productos por parte de la plataforma, se establece un contrato comercial entre la empresa que los provee y la plataforma digital específicamente destinado a estos fines. En este se menciona que no se genera entre ellas una relación laboral, societaria, de agencia o análoga, acordando presentarse en todo momento como operadores independientes y procurando que no se produzca confusión entre los servicios que presentan ante los usuarios.

Normalmente, esta relación jurídica establece cierto grado de permanencia, fijando un plazo de vigencia que garantice continuidad e incluyendo la posibilidad de rescindir el contrato bajo previo aviso. En los casos analizados, los contratos mantienen su vigor durante 24 meses y se prevé una antelación de 30 días para que cualquiera de las partes comunique su decisión de rescindirlo (Mugnolo *et al.*, 2020). Estos contratos no incluyen un compromiso de proveer una cantidad mínima o máxima de encomiendas, de modo que el modelo de negocio admite el envío de cuantos pedidos estén listos para ser despachados.

6. Si bien PedidosYa incorporó el servicio de mensajería, este servicio de búsqueda y posterior entrega de cualquier producto es ofrecido solo por Rappi y Glovo, a través de los denominados “rappifavores” o “lo que sea”, respectivamente.

En cuanto a la gestión del pago, el precio del producto será percibido primero por la plataforma digital, en forma electrónica o en efectivo a través de la intermediación del repartidor, y luego transferido a la empresa que lo suministra, previo descuento de la comisión. En general, las plataformas digitales establecen comisiones diferenciadas según el tipo de comercio asociado y el volumen de la operación. Por ejemplo, se observa que las grandes empresas de servicios gastronómicos obtienen mejores comisiones que los pequeños comercios. Además, el sistema de comisiones contempla una tarifa más alta para los establecimientos que contraten el mismo servicio con otras plataformas del sector, lo que funciona como un incentivo para generar cierto grado de permanencia (Mugnolo *et al.*, 2020).

2.3. El reparto a través de una aplicación: novedades frente a la actividad tradicional

Las empresas que ofrecen el servicio de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales se disputan el mercado y la demanda preexistentes, compitiendo con los modelos de negocio tradicionales para esta actividad, pero también introducen novedades significativas y presentan ciertas ventajas competitivas con respecto a la actividad de reparto tradicional.

En primer lugar, las plataformas de reparto contribuyen de manera significativa a la cantidad y la variedad de la oferta. Gracias a la aparición de las plataformas digitales, los establecimientos que no ofrecían el servicio de reparto a domicilio tienen la posibilidad de expandir su negocio y encontrar nuevas oportunidades de ventas mediante este medio. Además, pueden hacerlo sin la necesidad de realizar inversiones de capital, contratar personal, tener experiencia en soluciones informáticas o desarrollar una presencia *on-line*, pues todo esto se obtiene mediante la tercerización de todo el segmento a través de cualquiera de las aplicaciones. De este modo, pequeñas empresas que no contaban con esta actividad pueden ofrecer el mismo servicio que los grandes establecimientos.

En segundo lugar, aunque el sistema de ventas y envíos a domicilio que ofrecen estas aplicaciones puede ser descrito como una forma de tercerización del servicio de reparto y envío a domicilio que existía antes de la llegada de las plataformas digitales, estas aplicaciones proporcionan publicidad y visibilidad a los comercios que tercerizan esta actividad –a través de anuncios en la propia plataforma– acercando clientes nuevos que periódicamente la utilizan.

De hecho, estas plataformas tienen una fuerte presencia en el campo de las telecomunicaciones, con publicidad en internet, redes sociales, correos electrónicos y en otras aplicaciones. Además, cuentan con una llegada al consumidor que trasciende lo virtual debido a la presencia de la identidad visual de estas plataformas en las cajas y mochilas que llevan cientos de conductores de bicicletas y motocicletas en el paisaje de cada ciudad. Estas circunstancias aumentan las posibilidades que se les ofrecen a las empresas proveedoras de productos, ya que pueden ampliar el mercado en los segmentos donde esto no era habitual o posible.

Además, si se tiene en cuenta que las aplicaciones adjudican cada pedido al repartidor disponible y que está en mejores condiciones para llevar a cabo el envío del modo más rápido, se trataría de un servicio más eficiente y casi ilimitado, superando cualquier expectativa de competir con una cantidad determinada de trabajadores y una flota estable de vehículos. De este modo, los márgenes de producción estarán limitados por la propia capacidad del establecimiento, y no se sumará a esto la envergadura de la operación logística con la que necesitaría contar para su distribución.

Por último, estas plataformas también permiten el acceso a información relevante sobre los consumidores y su comportamiento, pues los usuarios proporcionan un cúmulo de datos relevantes para cualquier estrategia de mercado. La acumulación de información es, además, objeto de análisis e intercambio, cuya venta representa una oportunidad de negocios en sí misma (Rodríguez Fernández, 2018a).⁷

2.4. Las modalidades de empleo en las plataformas de reparto

Desde el punto de vista del empleo, las plataformas de entrega de productos a domicilio que operan en CABA utilizan dos modalidades de contratación diferentes. Por un lado, los repartidores de Glovo y Rappi se desempeñan bajo la modalidad de trabajador independiente. Por otro lado, PedidosYa comenzó utilizando exclusivamente la modalidad de contrato de trabajo dependiente. Para eso, PedidosYa subcontrata a la empresa de mensajería RepartosYa S.A., que, a su vez, contrata a los trabajadores que prestarán el servicio de reparto como trabajadores asalariados bajo la nómina de RepartosYa S.A. No obstante, a partir de comienzos de 2019, PedidosYa empezó a contratar personal bajo la modalidad de trabajo independiente, pasando así a desarrollar la actividad a través de las dos modalidades.⁸

Este hecho sugiere que la irrupción de varias plataformas y la competencia por lograr una mayor participación en el mercado podrían haber forzado decisiones empresariales sobre la modalidad de contratación que cada una adopta. En efecto, la decisión de alguna de ellas de obtener la misma prestación a través de sujetos considerados independientes pudo afectar la política de contratación de las demás, pues estas deben asumir los mayores costos del personal subordinado y registrado formalmente. En este caso, con el objetivo de reducir costos, puede darse cierta tendencia hacia la deslaboralización del personal en las empresas que, hasta la fecha, asumen esta tarea mediante una contratación directa y dependiente.

Según el análisis realizado, las plataformas utilizan mayoritariamente la modalidad de trabajo independiente para definir la relación con los trabajadores que en ellas prestan servicios. Esto significa que los repartidores están alcanzados por el sistema de derechos laborales y previsionales que tienen los trabajadores independientes. En Argentina, quienes trabajan de forma independiente pueden optar entre dos regímenes, que dependen principalmente de su nivel de ingresos: el régimen general y el simplificado (monotributo). Estas regulaciones específicas para el trabajo independiente son muy desiguales en términos de beneficios y cobertura de la seguridad social respecto de los trabajadores en relación de dependencia. Si bien resultan opciones relevantes para incluir a estos trabajadores en los sistemas de salud y previsional (es decir, el sistema de jubilaciones y pensiones), el nivel de prestaciones que brindan es muy bajo. Por su parte, los trabajadores que no contribuyen a los regímenes previsionales para independientes quedan excluidos de la protección del sistema de seguridad social, como el resto de los trabajadores informales.

7. Este punto es motivo de preocupación, en lo que se refiere a la privacidad de los datos personales de los usuarios y los repartidores, discusión que excede el marco de este estudio pero que no puede soslayarse. No obstante, la mayoría de los trabajadores encuestados (96,3 por ciento) afirma tener conocimiento de que al registrarse en la aplicación están dando su consentimiento a la recogida de sus datos personales o relacionados con su trabajo.

8. En la encuesta realizada a los trabajadores en julio de 2019 (ver Sección 4), solo 6 de los 86 encuestados que señalaron a PedidosYa como la plataforma para la que trabajan más horas se identificaron como trabajadores asalariados (es decir, el 7 por ciento), el resto aseguró ser monotributista.

Desde el punto de vista del empleo, se observa una notable flexibilidad en torno del acceso al trabajo para quien quiera desempeñarse como repartidor. Más todavía, en los casos donde las plataformas contratan a repartidores como trabajadores independientes, simplificando la contratación y generando menores costos. Así, se prescinde o se trasladan a la persona que presta el servicio los mayores costos relativos al pago de aportes y contribuciones, gastos de administración y gestión de personal, incluyendo aquellos relativos a una más rígida evaluación y selección del candidato. Aunque esto pueda ser beneficioso para quien accede rápidamente a una ocupación, la menor protección frente a quien ofrece el trabajo y la falta de cobertura frente a ciertas contingencias generan ciertos costos que también es preciso contemplar.⁹ Además, si el número de envíos requeridos no aumenta en forma proporcional a la creciente cantidad de personas dispuestas a prestar el servicio de reparto, esto puede traer como consecuencia un ajuste en el número de solicitudes recibidas por persona o en la tarifa percibida por cada entrega, afectando los ingresos en cualquier caso.

9. Entre ellos estaría, por ejemplo, el costo social de atender los casos de accidente de trabajo a través del sistema público de salud.

Infografía 1
El modelo de negocio y la gestión laboral de las plataformas de reparto

Modelo de negocio



Intermedian entre quien oferta productos y quien los compra, a través de la venta directa en la *app* y/o la recogida y envío de productos.

Los repartos los realizan los trabajadores adheridos a cada *app*.



EL SERVICIO QUE OFRECEN

PedidosYa ofrece productos alimenticios y bebidas, productos farmacéuticos y para mascotas, de establecimientos asociados.

Glovo y Rappi, ofrecen cualquier tipo de producto, de cualquier establecimiento.

Un contrato comercial con independencia de ambas entidades, en vigor durante 24 meses.

No se requiere un mínimo o máximo de envíos.



EL VÍNCULO CON LAS EMPRESAS PROVEEDORAS

La *app* vende los productos y transfiere el precio al comercio, descontando la comisión.

La *app* incorpora en su catálogo los productos de los comercios adheridos.

Los repartidores son clasificados como independientes (Glovo, Rappi y PedidosYa) **o como asalariados** (PedidosYa).

Existe un sistema de incentivos que afecta a la conducta del repartidor.



LA RELACIÓN CON LOS TRABAJADORES

Los trabajadores independientes se adhieren a los términos y condiciones enunciados por la *app* y no tienen exclusividad con ella.

La *app* establece la tarifa a abonar a los trabajadores (por franja horaria, distancia, condiciones climáticas, etc.).

2.5. Las características de la contratación y la gestión laboral

El acceso de los aspirantes a repartidores comienza en la página de internet de las empresas, para luego ser convocados a una reunión de instrucción. Glovo y PedidosYa requieren que el repartidor sea mayor de edad; Rappi acepta repartidores de entre 16 y 18 años, si lo hacen a pie o en bicicleta, pero para los repartos en motocicleta exige ser mayor de 18 años. Glovo y PedidosYa también permiten que el repartidor lo haga en un automóvil, y PedidosYa no admite la modalidad a pie.

El vehículo es provisto por el repartidor, quien además es responsable por su mantenimiento, por los gastos necesarios como combustible o seguro, por el cumplimiento de las normas de tránsito, por los elementos de seguridad y por la autorización necesaria para su uso. También corre por su cuenta la obtención y el uso de cascos o chalecos reflectantes y demás elementos de seguridad. Cuando los elementos son entregados por las empresas en cuestión, se hace bajo un costo a cargo del repartidor.¹⁰ Además, el repartidor debe contar con un dispositivo móvil compatible con la aplicación que gestiona cada empresa y con un plan de telefonía móvil para enviar y recibir información relativa a la geolocalización y datos de cada servicio. El repartidor también asume el costo que implican estos elementos.

En todos los casos, las plataformas prohíben de modo expreso toda utilización comercial de las marcas, los distintivos y demás elementos de propiedad intelectual de la empresa prestadora del servicio, salvo que sean provistos especialmente para la realización de las tareas.

Cuando los repartidores son contratados como trabajadores independientes, se exige su registro como trabajadores en el régimen simplificado para pequeños contribuyentes denominado “monotributo”. Además, en estos casos, el vínculo entre la plataforma y el repartidor se establece mediante una simple adhesión a los “términos y condiciones” enunciados por la plataforma.

En todos los casos, existen cláusulas de exención de responsabilidad de la plataforma, además de un compromiso de mantenerla indemne en todo supuesto que pudiese generar daños entre las partes o respecto de terceros. Además, las plataformas digitales eluden cualquier compromiso de ofrecer una determinada cantidad de solicitudes al repartidor o incluso garantías de ofrecer el servicio en condiciones de regularidad.

En los términos y las condiciones, también se establecen formas de resolución de conflictos y se indica la competencia de los tribunales que intervendrán en cualquier conflicto que pueda suscitarse entre las partes. En este sentido, Rappi establece que los términos y las condiciones se regirán e interpretarán con arreglo a la legislación argentina, y que cualquier controversia debe resolverse ante los tribunales de CABA. Glovo, por su parte, dispone que la solución de controversias será a través de un arbitraje, de acuerdo con el Reglamento de Arbitraje del Centro de Mediación y Arbitraje Comercial de la Cámara Argentina de Comercio. Sin embargo, en una cláusula posterior establece que la ley aplicable es la civil y comercial nacional, y que para “todos los efectos de los términos y condiciones, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Ordinarios Comerciales de la Justicia de la ciudad de Buenos Aires”. A pesar de lo que se recoja en los términos y las condiciones, cuando se demanda el reconocimiento de

10. En algunos casos, los requerimientos son más detallados. Glovo, por ejemplo, incluye un anexo en sus términos y condiciones denominado “Estándar de excelencia” referido a cuestiones de seguridad vial. Este anexo precisa cómo deben utilizarse los elementos de seguridad y el cumplimiento de las normas; en el ámbito de la CABA, se incluye la registración en el Registro Único de Transporte en Motovehículos y/o Ciclorrodados, según la ley local N° 5.526, garantizar la seguridad e higiene para el transporte de alimentos, la disposición de la libreta sanitaria y de los certificados de manipulación de alimentos.

derechos laborales el órgano que tiene la competencia es el del trabajo. Además, en estos casos, la competencia territorial es “improrrogable”, es decir, las partes no pueden elegir de común acuerdo la sede del tribunal del trabajo al que acudirán en caso de conflicto.¹¹

El sistema de control y supervisión que utilizan las plataformas otorga al consumidor o a la empresa proveedora de los productos (es decir, el restaurante u otro negocio) la capacidad de calificar a la persona que realiza la labor. La finalidad es doble: lograr la satisfacción de quienes se sirven de la plataforma y establecer una reputación del repartidor. El puntaje se adquiere al finalizar entregas exitosas, y también permite obtener algunos beneficios como indumentaria, equipos de trabajo o acceder a ciertas clases de pedidos con mayores márgenes de ganancia. Se genera un sistema de incentivos que permiten moldear la conducta de las personas que realizan la labor, ofreciendo mayores o menores posibilidades de obtener distintos tipos de pedidos. Una mejor calificación en algunas plataformas (PedidosYa y Glovo) permite establecer el horario preferido por el repartidor para realizar el servicio o cierta preferencia en su elección. Rappi no sigue este mecanismo en la determinación de las horas de trabajo, pero sí incluye un sistema de premios con indumentaria y equipamiento según la cantidad de pedidos terminados con éxito.

Los sistemas de geolocalización de los dispositivos móviles utilizados por el repartidor y una actualización en línea del estado en el que se encuentra la entrega permiten ejercer cierto control por parte de la plataforma. De hecho, la plataforma y el consumidor pueden conocer con exactitud dónde está el repartidor y el desarrollo del trabajo encomendado. De este modo, se produce un continuo monitoreo por parte de la plataforma digital a partir de la información que los repartidores le brindan y la que se complementa con los datos que el propio sistema obtiene. Las plataformas también pueden ejercer un poder disciplinario, no solo mediante la puntuación referida, sino también a través de la suspensión del usuario por un lapso determinado. Se trata de sanciones que suelen producirse, por ejemplo, cuando el repartidor rechaza pedidos en varias ocasiones, si no se conecta a la aplicación en los horarios preestablecidos o cuando supera el máximo de efectivo que la plataforma permite disponer. La máxima sanción es la desactivación del repartidor por parte de la plataforma digital, un derecho que, de acuerdo con lo recogido en los “términos y condiciones”, se reservan las empresas para disponer en forma discrecional.¹²

Las plataformas que sostienen la autonomía de los repartidores tienen una mayor libertad para establecer las tarifas y lo hacen de forma unilateral, pudiendo modificarlas. Si los repartidores no están de acuerdo con el valor ofrecido por un servicio, pueden rechazar la oferta. En general, las tarifas están vinculadas –aunque no necesariamente– con la demanda, con la distancia del recorrido y con la cantidad de repartidores disponibles.

Los repartidores deben confeccionar las facturas a los usuarios que hicieron las distintas solicitudes de pedidos. Glovo requiere que las facturas sean remitidas a la plataforma, y dirigidas al consumidor cuando el pago es recibido directamente por el repartidor o dirigidas a Glovo

11. A nivel internacional, las empresas que gestionan las plataformas han incluido en los últimos años cláusulas con acuerdos de arbitraje obligatorios previos a disputas en sus términos y condiciones de consumo, asociación y empleo (Gross, 2017). En general, estas cláusulas obligan al arbitraje de cualquier disputa que surja o esté relacionada con los términos y las condiciones. En los Estados Unidos, por ejemplo, la jurisdicción de los tribunales se ha elevado en el contexto de estas cláusulas y acuerdos de arbitraje (Lowenthal, 2018). En este caso, los trabajadores podrían verse obligados a recurrir a mecanismos de resolución de disputas injustos y costosos como resultado de la falta de poder de negociación (Gross, 2017).

12. En el caso de Glovo, el sujeto que realiza la prestación debe activar su cuenta por lo menos una vez cada 18 días corridos para mantener el usuario activo y no ser dado de baja.

cuando la tarifa la percibe directamente la aplicación a través del sistema operativo. Rappi, por el contrario, requiere que el repartidor dirija la facturación a favor de los usuarios en todos los casos, y no fiscaliza la emisión de los comprobantes. En los casos en que el repartidor deba realizar pagos en un comercio, pueden hacerse a través de una tarjeta de crédito especialmente habilitada por Rappi para eso. En caso de que el pago al comercio solo pueda realizarse en efectivo, el pedido es solo ofrecido a repartidores que cuenten con dinero a favor proveniente de otras órdenes pagadas de ese modo.

En todos los casos, cuando el producto entregado es pagado en efectivo, el repartidor tiene que hacer llegar el dinero a la plataforma mediante el depósito en alguna de las sucursales de las empresas especializadas en el cobro extrabancario (Rapipago o Pago Fácil). La cuenta del repartidor tendrá un saldo positivo o negativo, según los pagos que debe percibir de la plataforma y el dinero en efectivo que deba depositar a favor de ella.

En cualquiera de las aplicaciones se sostiene que no hay exclusividad de la persona que presta el servicio. De todos modos, algunas plataformas requieren un compromiso del repartidor con algún horario determinado (esto último, en Glovo, aunque el repartidor puede cancelar libremente el horario elegido), y establecen el bloqueo en caso de rechazar pedidos de forma reiterada. La falta de cumplimiento con esto conlleva la pérdida de puntaje o una mala calificación, lo que podría traducirse como un inconveniente para conectarse a varias plataformas a la misma vez. En el caso de PedidosYa, el vínculo dependiente y el establecimiento de un horario fijo no admite la realización simultánea de las mismas tareas para varias plataformas a la vez.

En las empresas PedidosYa y Rappi, la cuenta de cada repartidor es personal e intransferible. Además, está vedada cualquier venta, autorización a terceros para usar la cuenta, cesión o transferencia a cualquier persona. No obstante, en Glovo se prevé la posibilidad de subcontratación, aunque esto estará sujeto a una previa aprobación de la plataforma. En este caso, se deberá indicar a la plataforma la identidad de quien prestará el servicio, a quien se le extenderán los mismos términos y condiciones establecidas en el contrato originario, mediando por parte del contratista una garantía de cumplimiento del servicio de transporte de encomiendas que sea subcontratado, y manteniendo toda responsabilidad frente a Glovo por las obligaciones asumidas en el contrato principal.

3. Análisis jurídico de las relaciones de trabajo en las plataformas de reparto en Argentina¹³

3.1. Indicadores de existencia de relación laboral

La prestación de servicios mediante plataformas digitales ha motivado diversas opiniones sobre la relación entre los prestadores de servicios y las propias plataformas. Concretamente, se establece un debate acerca de si el derecho del trabajo puede regular la relación laboral en función de los vínculos establecidos o si, por el contrario, estamos ante la presencia de relaciones no dependientes y, por lo tanto, no cubiertas por esta rama del derecho.

Teniendo en cuenta que el trabajo se ejecuta a nivel local, en un sector en el que tradicionalmente se han dado relaciones de dependencia y que las plataformas ejercen un control sobre los prestadores de servicios parecido al realizado por la empresa clásica sobre sus dependientes (intensificado por el uso de tecnologías), se podría interpretar que estas características reproducen muchos de los rasgos típicos del trabajo dependiente.

Sin embargo, las plataformas digitales de reparto se presentan como empresas informáticas que procuran el encuentro entre clientes y prestadores de servicios, por lo que, consecuentemente, se conciben como simples intermediarias que no operan en un sector específico, como es la entrega de productos a domicilio, sino que integran el amplísimo espacio de las empresas tecnológicas. Este modelo de negocios ha motivado, especialmente en Europa y Estados Unidos, un número considerable de sentencias judiciales de diverso resultado. Mientras que en muchas de ellas se ha determinado la existencia de vínculos dependientes, en otras se ha resuelto lo contrario.

En este contexto, los indicadores de existencia de relación laboral permiten una forma de análisis por aproximación a la realidad del vínculo. Así, se podrá determinar si se trata de un verdadero contrato de trabajo en el caso de que se verifiquen suficientes indicios de dependencia laboral; o si, por el contrario, la relación de quien presta el servicio queda excluida de la aplicación del derecho laboral ante la falta de estos indicadores de existencia de relación laboral.

En esta sección se analizan indicadores de la dependencia económica, técnica y jurídica a partir de la observación de las modalidades de contratación que realizan estas plataformas de reparto. La sistematización de indicadores resulta orientativa para determinar la naturaleza del vínculo establecido entre las plataformas y los prestadores de servicios. No obstante, esta evaluación debe corresponder a una decisión judicial.

A. Indicadores de dependencia económica

La dependencia económica tiene lugar ante la insuficiencia del trabajador para procurar sus ingresos de otro modo que no sea a través del vínculo con la plataforma. Su mayor expresión se encuentra en la fijación unilateral de las tarifas pagadas al repartidor, la posibilidad de modificarlas unilateralmente sin que medie conformidad del repartidor, la gestión de los

13. Este capítulo recoge un resumen del estudio realizado en el documento de Mugnolo *et al.* (2020).

cobros y pagos; y la determinación de la forma y modalidad a través de la cual se formalizará e instrumentará el pago.

La ajenidad, como uno de los rasgos característicos del contrato de trabajo, está anclada en la cuestión económica o material que representa la titularidad de los medios y la apropiación de los frutos obtenidos del trabajo. De este modo, el empleador obtiene los beneficios de los servicios realizados por cuenta ajena, para luego compensar en parte al trabajador (Montoya Melgar, 2006, p. 37).

En el caso del trabajo en las plataformas de reparto, el repartidor es partícipe en el aporte de bienes de capital, pues se le exige proveer determinados medios para cumplir con la prestación (por ejemplo, el dispositivo móvil, la bicicleta o la motocicleta), y también es responsable de su mantenimiento y adecuación para el cumplimiento de sus obligaciones. No obstante, el medio económico más relevante es la plataforma digital, que permite intermediar entre los distintos factores de producción y acceder al consumidor, pues de otro modo el desarrollo del modelo de negocio no sería posible. El resultado es paradójico: el repartidor carece de los medios para recibir pedidos del modo o en las cantidades que sí se obtienen a través de las plataformas (impidiendo así que pueda lograr por sí mismo la base de su propio sustento económico), aun teniendo los elementos necesarios para realizar por su cuenta la prestación del servicio (esto es, el dispositivo móvil, el vehículo y demás equipamiento).

A su vez, no existe contraprestación económica por parte de la plataforma por la mera disponibilidad, sino solo por los pedidos efectivamente realizados y cumplidos. La eximición de responsabilidad de la plataforma digital para brindar una cantidad determinada o suficiente de pedidos, así como la inexistencia de cualquier garantía de un ingreso mínimo, contribuye a desdibujar la ajenidad en las plataformas, pues se trata de aspectos que en un contrato laboral típico corresponden al empleador.

B. Indicadores de dependencia jurídica y técnica

La participación del repartidor en la organización empresarial de las plataformas digitales también ofrecería una explicación teórica a la subordinación jurídica. Las plataformas digitales introducen al repartidor en el interior de su organización, dando lugar a cierto grado de limitación de la libertad individual.

Así, la tecnología de la información y la comunicación ha brindado una forma de ejercer la subordinación jurídica que, sin desvanecerse, puede verse desdibujada (Ermida Uriarte y Hernández Álvarez, 2016, p. 287). Las órdenes se convierten en sugerencias o recomendaciones, y la fiscalización de su cumplimiento ya no recae solo sobre el dador de trabajo, sino que también lo hacen los usuarios del sistema. Las posibilidades tecnológicas también admiten la apropiación de información sobre el estado de los pedidos, los tiempos en los que son cumplimentados y el grado de satisfacción del cliente. Toda esta información, sistematizada y analizada en forma automática por algoritmos, tiene consecuencias en la contratación del repartidor, en su calificación, y pueden llevar a la suspensión temporal o total del usuario. No hay participación de quien es calificado; y los reclamos que realizan los usuarios se gestionan y resuelven por la plataforma digital sin intervención del repartidor. De este modo, el empresario no renuncia a los derechos de dirección y organización, como tampoco a las facultades disciplinarias.

La libertad para elegir la frecuencia, los días y las horas de trabajo, la aceptación o el rechazo de cada pedido y la elección de la zona donde realizar la labor no parecen ser elementos decisivos

para descartar la subordinación jurídica cuando en otros aspectos se pueden verificar márgenes significativos de injerencia. Además, algunas decisiones (como, por ejemplo, el rechazo de una determinada cantidad de solicitudes, no cumplir con los horarios o las zonas establecidos, no contar con los elementos necesarios para hacer la entrega y para transportar alimentos en condiciones de salubridad, llegar tarde o tener demoras injustificadas en las entregas) influyen en la calificación del repartidor, quien es susceptible de sanciones como la suspensión temporal o incluso la desconexión definitiva.

El repartidor puede elegir qué medio de transporte utilizará para prestar el servicio. Sin embargo, esta elección también está sujeta a su responsabilidad por el uso, el mantenimiento y la disponibilidad de sus elementos de trabajo.

Además, con el objetivo de lograr en los consumidores la confianza necesaria para utilizar el servicio, las plataformas promueven el uso de indumentaria, cajas o mochilas para el transporte de alimentos identificados con los colores o logotipo de la empresa, a fin de asociar a los repartidores con la plataforma digital. De este modo, estas plataformas reafirman su propia notoriedad y aseguran que la prestación del servicio se llevará a cabo de manera homogénea, de acuerdo con las expectativas del consumidor, y a través de personas cuyas cualidades han sido evaluadas y calificadas por otros usuarios.

C. Análisis de los indicadores relevantes para la jurisprudencia argentina:¹⁴

A continuación, se enuncian los indicadores de la dependencia y de la autonomía que se verifican en el trabajo de reparto a través de plataformas digitales.

› Dependencia económica

Indicadores que suponen la dependencia económica:

- Si bien el repartidor aporta algunos medios de producción, el modelo de negocio depende prioritariamente de la plataforma digital.
- La prestación se supone realizada por cuenta propia, pero toda gestión relativa a la cobranza y los pagos la realiza la plataforma, mediante medios electrónicos o a través del propio repartidor, que debe ingresar a favor de la plataforma el dinero percibido.
- La plataforma recibe cualquier pago realizado por los clientes o consumidores, haciéndolo propio antes de transferirlo al repartidor, y después de haber realizado los descuentos por la comisión que la plataforma le cobra al repartidor por su uso.
- El repartidor realiza el servicio a cambio de una tarifa que es decidida unilateralmente por la plataforma como contraprestación de la actividad.

14. Es importante señalar que un grupo de repartidores de la empresa PedidosYa se desempeñaba como trabajadores asalariados o dependientes. De hecho, esta fue la modalidad de inserción imperante hasta comienzos de 2019. Concretamente, en noviembre de 2018, PedidosYa contaba con 2.810 trabajadores registrados como empleados de RepartosYa S.A. A partir de principios de 2019, se produjo un giro en la contratación de la plataforma hacia la modalidad de trabajadores independientes.

- El repartidor recibe una remuneración por pedido relativamente fija y regular, que varía solo en función de la cuantificación de los servicios realizados y bajo las condiciones que estos se realizan.
- La remuneración aparece como necesaria para la subsistencia del repartidor.
- El repartidor carece de una estructura u organización empresarial propia y de los medios para organizar la propia actividad productiva.

Indicadores que se apartan de la dependencia económica:

- El repartidor es el propietario de algunos de los medios de producción, herramientas de trabajo y elementos necesarios para la prestación del servicio, aunque depende de la plataforma para realizar la actividad.
- El repartidor asume los riesgos y las responsabilidades propias de la actividad, frente a la plataforma y a terceros, perdiendo el derecho a la remuneración en caso de no cumplir la solicitud de la plataforma.
- El repartidor carece de todo compromiso de exclusividad para prestar servicios en una determinada plataforma.

› **Dependencia jurídica**

Indicadores que suponen la dependencia jurídica:

- El repartidor se incorpora a la organización de la plataforma digital, pero mantiene un espacio de libertad para decidir cuándo y con qué frecuencia.
- El repartidor se ajusta a ciertos criterios dispuestos por la plataforma, pero la intensidad con la que deben cumplirse estos criterios se torna difusa.
- La plataforma indica qué se debe realizar y el modo en que la prestación se deberá llevar a cabo.
- El repartidor queda sujeto al control de la prestación de manera sistematizada a través de la plataforma y a través de terceros ajenos a la relación (el consumidor final o el establecimiento proveedor de productos).
- La plataforma digital se reserva la función disciplinaria y sancionatoria.
- La contratación es de carácter personal e insustituible, a excepción del supuesto de subcontratación que permite Glovo bajo ciertas condiciones y con su expresa autorización.
- El repartidor utiliza indumentaria y elementos con la imagen y logo de la plataforma, pero esto no es obligatorio y son de su propiedad, o bien, los tienen en comodato haciéndose responsable por su uso y desgaste.
- El repartidor se desempeña solo mediante el acceso que le brinda la aplicación.

Indicadores que se apartan de la dependencia jurídica:

- El repartidor no necesariamente se desempeña en esta labor como su actividad principal y no existe exclusividad por su parte.
- La prestación de servicio no es de carácter permanente y continuo.
- El repartidor no tiene obligación de cumplimiento de horario ni de concurrencia diaria para prestar servicios.
- El repartidor no tiene obligación de estar a disposición de la plataforma digital.

› **Autonomía**

Indicadores que suponen autonomía:

- El repartidor tiene la posibilidad de organizar su propia prestación, aunque el cumplimiento del propósito se debe realizar según los requerimientos de la plataforma.
- El repartidor se desempeña sin sujeción a órdenes o instrucciones intensas, cuyo control no radica tanto en los medios como en los resultados.
- El repartidor asume los riesgos y las responsabilidades de su actividad.
- El repartidor asume los gastos que se requieren para la tarea.

Indicadores que se apartan de la autonomía:

- El repartidor debe cumplir con los tiempos y reportar el estado de la entrega cuando la plataforma lo requiera.
- El repartidor debe cumplir parámetros que son objeto de calificación, por parte de la plataforma pero también por terceros.
- Existe una desigualdad entre los sujetos que se vinculan, que conlleva la imposibilidad de negociar las cláusulas que rigen la relación jurídica.
- El repartidor o prestador del servicio es insustituible, sin perjuicio de la posibilidad de subcontratación que admite Glovo bajo ciertas condiciones y con su expresa autorización.
- El repartidor no podría ser válidamente considerado empresario.

3.2. El servicio de reparto y la normativa vigente

3.2.1. La Ley de Contrato de Trabajo

La actividad de reparto que se lleva a cabo a través de un vínculo dependiente y formalmente reconocido está cubierta por las normas del derecho laboral, es decir, por la Ley de Contrato de Trabajo (LCT) y las restantes normas laborales que tutelan a los empleados en relación de

dependencia. De este modo, cuentan con la protección laboral típica de un trabajador subordinado o en relación de dependencia.

No obstante, la prestación del servicio de reparto a través de plataformas incluye ciertas particularidades. Por esta razón, se señalan a continuación aquellos aspectos de la legislación laboral que resultan compatibles con la ejecución del servicio que ofrecen las plataformas digitales y aquellos que no, en el caso de que existiese un vínculo laboral dependiente entre las plataformas y los repartidores.

A. La modalidad del contrato

La posibilidad para establecer los días u horarios de trabajo, así como la frecuencia con la que los repartidores se colocan a disposición de la aplicación para desempeñar sus tareas, podría realizarse a través de una contratación dependiente con carácter permanente y por tiempo indeterminado, pero con una prestación discontinua.

Si bien las plataformas digitales dejan a cargo del trabajador la determinación de los períodos de activación o desactivación, esto en realidad está matizado por dos cuestiones. Por un lado, en algunas de las plataformas, el horario de trabajo debe quedar previamente establecido y existen plazos máximos dentro de los cuales el repartidor se debe conectar a la aplicación para mantener la regularidad en el servicio, lo que exigiría una cláusula dispuesta por las partes para que así suceda. Por el otro lado, la posibilidad del trabajador para conectarse cuando lo desee se hace efectiva en la práctica si la aplicación emite pedidos, situación que puede leerse como una concurrencia de voluntades para continuar la ejecución del contrato.

La modalidad de trabajo eventual por cada uno de los pedidos realizados debe considerarse con cautela. De acuerdo con esta idea, el repartidor podría ser visto como un trabajador que queda a disposición de la plataforma con carácter transitorio o como un proveedor de servicios eventuales a favor de un tercero, a través de la solicitud realizada en la aplicación. En este caso, la plataforma funcionaría como una suerte de agencia de colocación, de trabajo temporal o empresa de servicios eventuales. Esto estaría en la línea con la naturaleza de los servicios como “lo que sea” de Glovo o el “rappifavor” de Rappi, que brindan al usuario la posibilidad de contratar a una persona durante un tiempo determinado para que realice cualquier tipo de servicio.

Sin embargo, la LCT excluye la modalidad de trabajo eventual para regir este tipo de vínculos, debido a que no hay en la naturaleza de la prestación una necesidad extraordinaria o transitoria, ya sea por parte de la plataforma o de la empresa que requiere los servicios de reparto para sus productos (art. 9, LCT). Además, el consumidor, destinatario final del producto o servicio encargado, no puede ser considerado como un genuino empleador o dador de trabajo (dependiente), aun a pesar de haber sido quien haya requerido los servicios.

B. La jornada laboral

Con respecto a la jornada de trabajo, y concretamente a su distribución desigual, la legislación laboral tampoco presenta obstáculos para que la prestación pueda llevarse a cabo bajo la modalidad de empleo dependiente. Solo sería necesario considerar las pautas máximas para establecer una cantidad de horas semanales y diarias (de acuerdo con la Ley 11.544), además de respetar los períodos de descanso entre jornadas y el descanso semanal, establecidos en la LCT.

Además, teniendo en cuenta los momentos de mayor demanda, el trabajo durante los horarios de descanso establecidos (es decir, los sábados después de las 13:00 y los domingos) sería posible si se fijara un régimen de francos compensatorios.

C. La remuneración

Aunque no existe impedimento para que el salario resulte de un importe tarifado según la cantidad de solicitudes realizadas, pudiendo pagarse a destajo (art. 116 de la LCT), el empleador debe garantizar dos cuestiones que estas plataformas digitales no aseguran: i) que el importe percibido por el trabajador no sea inferior al que establece el salario básico en el convenio colectivo de trabajo de la actividad o, en su defecto, al salario mínimo vital y móvil; ii) que deberá brindar la cantidad suficiente de pedidos para que el trabajador pueda percibir su salario en tales condiciones.

Asimismo, el art. 103 de la LCT establece que el salario se debe al trabajador por la mera circunstancia de haber puesto su fuerza de trabajo a disposición, lo que daría lugar a una compensación remunerativa también por los períodos en que el repartidor está conectado a la aplicación a la espera del envío de una nueva solicitud. Existe así el deber de ocupación del empleado por parte del empleador, y ante la falta de ocupación igualmente se debe el pago de la remuneración (art. 78 de la LCT).

D. La falta de exclusividad

La inexistencia de exclusividad no encierra mayores dificultades para el Régimen de Contrato de Trabajo, pues la legislación no requiere que un trabajador se desempeñe solamente para un único sujeto, incluso en forma simultánea, si la modalidad de contratación lo admite y las partes así lo acuerdan.

E. El trabajo de adolescentes

Si bien en Argentina existe un régimen de trabajo protegido para adolescentes de 16 y 17 años, se encuentra expresamente prohibida la realización de tareas o actividades en la vía pública que tengan exposición a riesgos de accidentes viales, incluidos el manejo de vehículos. El decreto 1.117/2016 lo considera como una de “las peores formas de trabajo infantil”, por lo tanto, la edad mínima de admisión a esos trabajos es de 18 años (LCT, arts. 32, 176, 188, 190 y 191).

F. Las cláusulas de indemnidad

Las cláusulas de exención de responsabilidad de las plataformas digitales, así como las que obligan al repartidor a mantener a las plataformas indemnes de cualquier eventualidad que pudiere surgir como consecuencia de la prestación del servicio, entran en contradicción con las normas laborales. De hecho, el principio de indemnidad asiste al trabajador, que cuenta con la obligación del empleador de velar por su seguridad y de resarcirlo de cualquier gasto realizado para el cumplimiento adecuado del trabajo, o bien por los daños sufridos en sus bienes por el hecho y en ocasión del trabajo (según arts. 75 y 76 de la LCT).

Con respecto a la responsabilidad que las plataformas digitales cargan sobre el repartidor en relación con los gastos de equipamiento y mantenimiento del medio de transporte que utilizan, el Régimen de Contrato de Trabajo admite que sea el trabajador quien aporte sus propias herramientas (en este caso, por ejemplo, la bicicleta o la motocicleta), pero el empleador debería cargar o reintegrar los gastos inherentes a su uso (nafta y seguro), mantenimiento y, eventualmente, daño (art. 76 de la LCT). Además,

las normas vigentes en materia de salud y seguridad en el trabajo ponen a cargo del empleador la provisión de los elementos de protección personal necesarios para la actividad.

G. La extinción del vínculo

Bajo una relación de dependencia, el repartidor podría acceder al régimen de extinción de contrato, que le ofrecería un marco de protección ante la rescisión unilateral e injustificada que pueda decidir la plataforma digital, incluyendo las suspensiones arbitrarias. Además, se deberían cumplir las pautas relativas a la forma escrita y con expresión suficientemente clara de los motivos en los que se funda la rescisión unilateral del contrato o las suspensiones.

En caso de transcurrir un lapso de tiempo considerable en el que el repartidor no se conecta a la aplicación, se podría producir una desvinculación compatible con la LCT, ya que se consideraría que existe una “voluntad concurrente de las partes”, que resulta “del comportamiento concluyente y recíproco de las mismas” (art. 241 de la LCT).

H. La protección social

El sistema de la seguridad social al que accede el repartidor mediante su condición de trabajador independiente es el régimen simplificado para pequeños contribuyentes (monotributo). Este régimen incluye, además del pago del tributo, un aporte al sistema de cobertura de salud a través de las obras sociales y otro al régimen previsional, accediendo con esto al sistema de jubilaciones y pensiones. La inclusión en este régimen admite también las prestaciones por asignaciones familiares, previendo la situación de hijos a cargo, embarazo, hijos con discapacidad y una ayuda escolar anual. Sin embargo, los trabajadores autónomos no acceden a los demás sistemas de la seguridad social, como la prestación por desempleo o las prestaciones establecidas a cargo de todo empleador para supuestos de contingencias determinadas. Con respecto a esto último, si bien el pago del monotributo conlleva un aporte al sistema de obras sociales que permite, a su vez, acceder a las prestaciones médico-asistenciales que estas brindan, no implica el acceso a una licencia remunerada (ni siquiera por un lapso determinado) en caso de enfermedades inculpables y riesgos del trabajo (incluyendo cualquier supuesto de accidente que pudiese sufrir con motivo del trabajo), ni a indemnización en caso de extinción del contrato de trabajo por invalidez total del empleado.¹⁵

I. La cobertura del convenio colectivo de trabajo (CCT) aplicable a la actividad

Para que pueda aplicar un convenio colectivo de trabajo determinado, las partes del contrato individual de trabajo deben estar representadas por sujetos colectivos que resulten representativos de los repartidores y de las plataformas digitales, y abarcados por la unidad de negociación correspondiente.

15. Si se considerase a los repartidores como empleados dependientes, podrían verse representados por los sujetos colectivos correspondientes y abarcados, junto con las plataformas que los emplean, por el convenio colectivo de trabajo que regule la actividad.

3.2.2. El Código de Tránsito y Transporte de CABA y su reciente modificación

La Ley 5.526 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires del año 2016, conocida como “ley *delivery*”, modificó el Código de Tránsito y Transporte (CTyT) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, incorporando diferentes definiciones relacionadas al servicio de entrega de productos a domicilio en este ámbito territorial.

Esta ley definía a los sujetos que llevan a cabo la actividad de mensajería urbana o de reparto a domicilio de sustancias alimenticias, y las obligaciones de cada uno de ellos. Entre ellas se destaca que el prestador del servicio debe contar con al menos tres “conductores habilitados” y al menos uno de ellos debe estar en relación de dependencia. De este modo, se concluía que, de acuerdo con este código, no existe posibilidad alguna de que las plataformas digitales de servicios de entrega a domicilio, que postulan la autonomía del “repartidor”, desplieguen su actividad en la ciudad de Buenos Aires.¹⁶

Asimismo, la Ley 5.526 contenía algunas disposiciones relativas a la seguridad en el desarrollo de la actividad de mensajería urbana y reparto de productos a domicilio, entre las que se incluyen las siguientes: i) la registración de los motovehículos utilizados en la ejecución del servicio, que además no deberán superar los diez años de antigüedad; ii) la aprobación de un curso de capacitación para acceder a la habilitación como “conductor”; iii) la disposición de una libreta sanitaria por parte del conductor en caso del transporte de sustancias alimenticias; iv) la utilización de equipamiento específico, incluyendo un casco homologado, indumentaria con bandas reflectantes e indumentaria apropiada para los días de lluvia y frío; v) la incorporación de bandas reflectantes y una inscripción visible de la razón social, domicilio, teléfono y número de habilitación en los bolsos, mochilas u otros elementos para el transporte; vi) la disposición de un cajón de tapa hermética en el caso de transporte de sustancias alimenticias a través de motovehículos y ciclorrodados. Estas últimas son condiciones que no tienen su correlato en la práctica, en la que predomina el uso de mochilas, comúnmente identificadas con el logotipo de la correspondiente plataforma digital.

Además, la Ley 5.526 creó el “Registro Único de Transporte en Motovehículos y/o Ciclorrodados” (RUTRAMYC), donde prestadores del servicio y conductores deberán inscribirse, con el propósito de permitir su identificación, determinar su aptitud para el desarrollo de la actividad, posibilitar la coordinación y conexión con las entidades del sector y establecer una cadena de responsabilidades.

La inaplicación de las normas vigentes en esta Ley 5.526 motivó una acción de amparo, iniciada el 10 de octubre de 2018 por un conjunto de sociedades¹⁷, contra el “Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Secretaría de Transporte del Ministerio de Desarrollo Urbano y Transporte”, sobre la que recayeron una serie de sentencias.¹⁸ Estas hicieron hincapié en la falta de adecuación

16. Hay que tener en cuenta una posible colisión entre el CTyT de la CABA y la Constitución Nacional Argentina, pues, en primer término, el requisito de contar con conductores vinculados mediante un contrato de trabajo podría chocarse con el art. 14 de la norma fundamental, que garantiza a todos los habitantes de la Nación el derecho de trabajar y ejercer toda industria lícita. A la vez, podría colisionar, también, con lo normado por el art. 75, inc. 12 de la Constitución Nacional, que reserva al Congreso Nacional la competencia para dictar los llamados “códigos de fondo”.

17. Envíos Ya S.A., Arribo Postal S.R.L., Curier Express S.R.L., E-Logística S.A, Inmediato S.A, Logística al Instante S.A, Star Cadetes S.A, The Saint S.R.L y Trámites Urbanos S.R.L.

18. Las sentencias de fechas 06/12/18, 14/02/19 y 09/04/19 del juez a cargo del Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario N° 2, Secretaría N° 4, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Expediente 36.976/2018-0).

a la ley local por parte de las plataformas digitales que operan en el sector (particularmente en lo que hace a la seguridad de conductores y consumidores, y a la relación entre los repartidores y las empresas que organizan la actividad mediante plataformas digitales) y llegaron a prohibir la realización de la actividad a estas plataformas.¹⁹

La falta de aplicación de esta ley y los conflictos evidenciados a partir de estas sentencias motivaron la modificación de esta norma. Así, el día 16 de julio de 2020, la legislatura porteña sancionó la Ley 6.314 –que al día de la fecha no ha sido publicada en el Boletín Oficial de la CABA– y que modifica nuevamente las disposiciones del CTyT, tornando compatible la actividad de las empresas titulares de plataformas de servicios de entrega a domicilio con la legislación de tránsito porteña.

Entre las principales modificaciones que introduce esta nueva ley se destacan las siguientes:

- La incorporación del “Operador de plataforma digital de oferta y demanda por terceros del servicio de Mensajería Urbana y/o reparto a domicilio de sustancias alimenticias” como definición en la ley.
- El permiso para que la calificación de “autónomos” que las empresas pudieran asignarles a los repartidores no sea un impedimento para que presten el servicio de acuerdo con esta nueva norma local.
- La incorporación de la mochila portaobjetos como elemento para la realización del transporte de sustancias alimenticias y la derogación del artículo que establecía el uso obligatorio del cajón de tapa hermética para este tipo de repartos.
- El establecimiento de un sistema de habilitación, como condición para desarrollar la actividad de mensajería y reparto, que deben cumplir tanto los “prestadores del servicio” y los “operadores de plataformas” como los “repartidores” o “mensajeros”. La habilitación será otorgada por la autoridad de aplicación, a través de la inscripción en el “Registro Único de Transporte de Mensajería Urbana y/o Reparto a Domicilio de Sustancias Alimenticias” (RUTRAMUR), que viene a sustituir al RUTRAMYC –registro creado por la Ley 5.526–. La habilitación será personal e intransferible, tendrá un año de duración y podrá ser renovada “en forma indefinida”. Los repartidores habilitados deberán llevar una identificación con el número de habilitación asignado al momento de inscribirse en el RUTRAMUR. La norma establece una serie de requisitos que deberá cumplir el sujeto solicitante de la habilitación.

Además, la nueva ley establece una serie de obligaciones a los operadores de plataformas digitales y demás proveedores de servicio. Concretamente, se exige lo siguiente: i) establecer un canal para que el repartidor declare contar con la habilitación para desarrollar sus tareas y constatar dicha habilitación; ii) compartir con la autoridad de aplicación los datos que describen el estado de la actividad; iii) establecer un procedimiento eficaz para solucionar o dar respuesta a los reclamos; iv) facilitar copia de los acuerdos comerciales suscritos con los establecimientos que oferten el servicio a través de su plataforma, en caso de ser solicitados; v) realizar actividades, campañas y capacitaciones vinculadas a la seguridad vial y a la prestación del servicio, sin perjuicio de los

19. En julio de 2019, la Sala I de la Cámara de Apelaciones en el Contencioso Administrativo y Tributario confirmó la condena al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA) a implementar el registro de empresas, prestadores y conductores previsto en la ley, y a inhabilitar de oficio a toda empresa que no estuviese debidamente registrada y cumpliendo todos y cada uno de los términos de la Ley 5.526. Sentencia que fue confirmada, el día 5 de agosto de 2019, por el magistrado a cargo del Juzgado de Primera Instancia en el Contencioso Administrativo y Tributario N° 2.

cursos específicos de capacitación que deben realizar los repartidores; vi) proveer seguros de accidentes de trabajo, de vida obligatorio, de responsabilidad civil y de accidentes personales a quienes ofrezcan ejecutar el servicio a través de su plataforma digital.

Asimismo, se establecen una serie de prohibiciones, entre las que se destacan la prohibición de establecer sistemas de incentivos o castigos que estimulen prácticas que fomenten el exceso de los límites permitidos de velocidad y/o incumplimiento de otras normas de tránsito generando riesgos a la seguridad vial; y la prohibición de enviar ningún tipo de notificación ni mensaje mientras los mensajeros y/o repartidores habilitados se encuentren realizando una entrega.

Finalmente, la Ley 6.314 regula la provisión de datos, disponiendo que los operadores de plataformas y los prestadores de servicios deberán compartir con la autoridad de aplicación los datos en tiempo real y los datos históricos que describan el estado de la actividad y que sean relevantes para el objeto de esta ley.

De este modo, la adopción de la Ley 6.314 supone una adaptación de la ley local a la presencia de las plataformas digitales en la actividad del reparto de productos a domicilio y a las novedades que dicha presencia ha introducido en el sector.

3.3. El servicio de reparto y las instituciones vigentes

3.3.1. El convenio colectivo de trabajo N° 722/2015

En Argentina, el único convenio colectivo del trabajo dirigido a regular las relaciones de trabajo de la actividad del servicio de entrega de productos a domicilio es el CCT N° 722/2015. Este convenio, suscrito por la “Asociación Sindical de Motociclistas Mensajeros y Servicios” (ASIMM) y la “Cámara de Empresas de Mensajería por Moto y Afines de la República Argentina”, tiene un ámbito de aplicación geográfico limitado a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (art. 3°).

En cuanto al ámbito de aplicación personal, el CCT N° 722/2015 resulta aplicable a las relaciones de trabajo entre los empresarios representados por la nombrada cámara empresarial y los “trabajadores mensajeros”, definidos en el convenio como “todo aquel trabajador que realice sus tareas laborales utilizando como herramienta de trabajo una moto, triciclo, ciclomotor, cuatriciclo, bicicleta y/o todo vehículo de dos ruedas y que realice gestiones, entrega y retiro de sustancias alimenticias, elementos varios de pequeña y mediana paquetería, en cualquiera de los vehículos citados en un plazo menor a las veinticuatro horas” (art. 5°).

No obstante, el CCT N° 722/2015, al igual que el resto de los convenios colectivos celebrados en Argentina, es aplicable únicamente a contratos de trabajo en sentido estricto, es decir que su aplicación se circunscribe a relaciones de dependencia. Por lo tanto, el citado convenio resulta inaplicable en el caso de los repartidores considerados trabajadores independientes. Ahora bien, si se considerase que las plataformas digitales estudiadas operan en la actividad del servicio de entrega a domicilio y que los vínculos que mantienen con los “repartidores” están signados por la dependencia, no se advierten argumentos que eludan la aplicación del CCT N° 722/2015.

A continuación, se detallan las disposiciones principales de este convenio:

- Se establecen una serie de categorías de trabajadores, entre las que se destacan la del

“mensajero repartidor domiciliario” y la del “mensajero repartidor domiciliario de comercio electrónico”. Ambos efectúan tareas de reparto de sustancias alimenticias y elementos varios de pequeña y mediana paquetería en vehículos como la bicicleta, la moto, el ciclomotor, el triciclo o el cuatriciclo, debiendo atender, si así correspondiera, la cobranza respectiva. La única diferencia entre ambos es que, en el segundo caso, con la actividad del repartidor se agota el proceso operativo y/o comercial que se da en el marco de una y/o varias operaciones de comercio electrónico (art. 6.5).

- Se dispone de un régimen remuneratorio y de reconocimiento de gastos, específico para la actividad, que considera especialmente la puesta a disposición del empleador de un vehículo propio del trabajador y los gastos en los que el repartidor o mensajero incurre para el cumplimiento de actividad laboral (art. 12).

- Se fija un límite a la jornada de trabajo más favorable para el trabajador que el previsto en el estatuto general. Así, la jornada semanal máxima convenida es de cuarenta y cinco horas semanales (“a desarrollarse de lunes a viernes”) y de nueve horas diarias; para el repartidor domiciliario, los valores se reducen a cuarenta horas semanales y ocho horas diarias (art. 15).

- En cuanto a la organización del trabajo, se dispone que el empleador entregará semanalmente al trabajador un resumen de las órdenes realizadas; aunque esta obligación no será necesaria en el caso de trabajadores fijos que presten tareas diarias (art. 15).

- En lo referente a los elementos de trabajo e indumentaria, se obliga al empleador a entregarlos al trabajador con una periodicidad establecida y de conformidad con el detalle consignado en esta norma (art. 19).

- Ante la carencia de vehículo por parte del mensajero motociclista, sin que este haya procedido a su sustitución, la empresa debe ofrecer al trabajador otro puesto de trabajo alternativo, por el plazo que este se encuentre sin vehículo y mientras realice las diligencias debidas para procurar solucionar el inconveniente. El trabajador puede negarse a aceptar el contrato de trabajo, dando lugar a la suspensión sin goce de sueldo por el plazo que dure la carencia del vehículo y hasta un plazo máximo de noventa días corridos, a partir del cual cualquiera de las partes podrá extinguir el contrato de trabajo sin indemnización (art. 21).

- Otros beneficios relevantes incluyen: establecer como principio general que la contratación se entenderá celebrada por tiempo indeterminado, salvo por fundadas y excepcionales circunstancias (art. 7); y la contratación de un seguro de vida (art. 26).

- También se establecen obligaciones a cargo del trabajador, tales como: la exigencia de la licencia para conducir, la documentación de la motocicleta y una póliza de seguro en caso tener vehículo propio como requisitos de ingreso; la sujeción a las facultades de dirección y organización, incluyendo la colaboración efectiva para el cumplimiento de la labor, mediante las modalidades y los plazos que se establezcan; mantener un buen trato y presentación; y cumplir con las normas de tránsito y viales (arts. 8, 9, 10, 21 y siguientes).

No obstante, es importante tener en cuenta que en este convenio colectivo no parece haberse previsto el uso de plataformas digitales para desarrollar la tarea de mensajería o reparto.

Cuando el servicio de reparto lo realiza un trabajador de un establecimiento gastronómico, su representación colectiva corresponde al sindicato del sector, es decir, la Unión de Trabajadores

del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina, y resulta aplicable el convenio colectivo de trabajo N° 389/2004. En este caso el trabajador dependiente cuenta con las pautas generales que se definen para todo establecimiento gastronómico, incluyendo los beneficios remunerativos, los salarios básicos y los adicionales, una jornada máxima basada en promedios (tal y como dispone el art. 198 de la LCT) y otros beneficios superadores de los parámetros legales para el trabajo en relación de dependencia. Sin embargo, en este convenio colectivo de trabajo no hay cláusulas que se dirijan especialmente al trabajo de reparto a domicilio.

3.3.2. Anteproyecto de estatuto especial

El día 6 de mayo de 2020, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social presentó formalmente el anteproyecto de ley intitulado “Estatuto del Trabajador de Plataformas Digitales Bajo Demanda” (IF-2020-30383748-APN-DGDMT#MPYT).

El anteproyecto se propone regular “[l]a relación jurídica que vincula a las empresas dedicadas al reparto y entrega de productos diversos, que administran plataformas digitales, con las personas que, sin obligación de asistencia permanente y por su iniciativa o decisión, prestan servicios desplazándose para llevar a cabo tal actividad en favor de dichas empresas” (art. 1°).

Entre su articulado se destaca la ausencia de calificación expresa del vínculo entre la empresa titular de la plataforma y el trabajador repartidor, aunque se infiere que dicha relación se erige como subordinada.

En efecto, se hace referencia a la prestación de servicios “en favor de dichas empresas” (art. 1°), a las “facultades de dirección y organización” de las empresas (art. 6°), al “[p]oder disciplinario” de las empresas (art. 23), al carácter de “empleador” del sujeto titular de la plataforma (arts. 2.h y 16), y a la “aplicación de la Ley de Contrato de Trabajo [...] en lo que resulte compatible y no se oponga a las modalidades propias del régimen” especial (art. 52). Todos estos son elementos y caracteres propios de la relación de trabajo dependiente.

El anteproyecto se propone dar respuesta a las particularidades propias del modelo de negocio del que se ocupa. Entre ellas, resaltan la regulación de la jornada de trabajo, cuya determinación es un derecho del trabajador (art. 3°); el tratamiento de “reputación digital” y de la “portabilidad de datos” (título XII); un régimen de enfermedades y accidentes no profesionales, solventado por un fondo de reserva a cargo de la empresa (título VI); un régimen remuneratorio compuesto por un mínimo garantizado y un salario variable por viaje (título III); el reconocimiento expreso de los derechos de sindicalización, de negociación colectiva y de huelga de los trabajadores repartidores (art. 44); y el reconocimiento de los derechos de la seguridad social (título XV).

3.3.3. Otras acciones de política pública

Según se ha podido saber, existen diversas acciones de gobierno –a nivel local y a nivel nacional– dirigidas a analizar y dar respuesta a la problemática abordada en el presente informe. Se incluyen diálogos entre los actores del sector, grupos de estudio dedicados al análisis de la economía de plataformas y su impacto en el trabajo, así como estudios estadísticos.

En este contexto, cabe mencionar la publicación, en enero de 2019, de un “Manual de buenas prácticas” de la actividad de “mensajería”. Este manual fue elaborado en el marco de la “comisión

cuatripartita” de dicha actividad, creada en el marco del Programa Nacional de Prevención por Rama de Actividad –instituido por Resolución 770/2013 de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) nacional–. La comisión se encuentra integrada por la propia SRT, las partes signatarias del CCT 722/2015 y la Unión de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (UART).

El “Manual de buenas prácticas”²⁰ establece una serie de acciones que se consideran “correctas”, dirigidas a reducir los riesgos propios de la actividad, que pueden ocasionar un daño en la salud del trabajador mensajero o repartidor. Sin embargo, el contenido de dicho documento no resulta de aplicación obligatoria.

Entre las prácticas que se han realizado desde la política pública para mejorar las condiciones del sector, se destaca la acción de la Unidad Especial de Fiscalización del Trabajo Irregular (UEFTI) de la Dirección Nacional de Fiscalización del Trabajo y la Seguridad Social del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS). En 2018, se realizó una investigación con el objetivo de diseñar e implementar una estrategia de fiscalización tendiente a conocer la situación registral de los trabajadores que desarrollan servicios de mensajería, distribución y/o entrega a domicilio de productos diversos a través de plataformas digitales; y determinar la existencia o no de relación laboral entre las empresas que administran las plataformas y los trabajadores que realizan el servicio, identificando el grado de responsabilidad de la empresa en la organización del trabajo de los repartidores. Asimismo, en mayo de 2019 esta unidad realizó un relevamiento a 245 trabajadores en 10 puntos de encuentro de los repartidores en CABA. Este relevamiento fue realizado por 15 inspectores de trabajo de Nación que recibieron previamente una capacitación por parte de la OIT sobre la economía de plataformas en Argentina, los objetivos del estudio y las cuestiones incluidas en el cuestionario. Los datos obtenidos en este relevamiento son los analizados en los siguientes capítulos de este informe.

3.4. Análisis del fenómeno en clave de derecho comparado

3.4.1. Los avances normativos y jurídicos observados en otros países

En América Latina, el fenómeno de las plataformas digitales de servicios de entrega a domicilio es extendido y de uso común. Las plataformas “multinacionales” más conocidas y desarrolladas actúan desde hace algunos años en la mayoría de los países del continente. No obstante, este destacado desarrollo se ha identificado con una escasa regulación de la actividad y menos en lo referente a las problemáticas laborales que se podrían suscitar.

Casi como única excepción en la región, debe señalarse que en **Uruguay** existe una regulación que atañe a los trabajadores que brindan servicio de entrega de productos mediante plataformas digitales, aunque se refiere a cuestiones de seguridad y tránsito bien alejadas de la problemática laboral. Así pues, el Poder Ejecutivo Nacional de dicho país ha dictado el Decreto N° 119/017 por el cual se dispone que todo trabajador que desempeñe tareas utilizando motocicleta o cualquier otro tipo de birrodado deberá aprobar el curso de capacitación específico y contar con certificado de formación profesional expedido por la autoridad competente o entidad habilitada a tal efecto. Sin embargo, a partir del 1° de enero de 2018, solamente se exige a los trabajadores que desempeñen tareas de reparto de alimentos y productos farmacéuticos haber aprobado el curso de capacitación

20. El “Manual de buenas prácticas” puede ser consultado en el siguiente enlace: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/mbp-mensajeria_1.pdf

específico y contar con certificado de formación profesional expedido por la autoridad competente o entidad habilitada a tal efecto.

En **Colombia**, se ha constatado la existencia de un proyecto de ley del Congreso Nacional que podría incluirse dentro del pequeño espectro de acciones normativas tendientes a regular la actividad bajo análisis.²¹ Este proyecto de ley establece protecciones y beneficios que las plataformas móviles, en su función de empresas de intermediación digital, deberán proveer a las personas que prestan los servicios. En principio, estas protecciones y beneficios deberán mezclar las garantías y la protección dadas a los trabajadores en el marco de una relación clásica de trabajo, con la flexibilidad de la contratación civil por prestación de servicios atendiendo a la naturaleza de esta ocupación.

En **Perú**, también se ha detectado la existencia de un proyecto de “Ley del empleo digno que regula a los trabajadores de plataformas digitales” presentado ante la Cámara de Diputados el 19 de abril de 2019. Este proyecto contempla algunos aspectos interesantes, como, por ejemplo, la caracterización del contrato como laboral y la obligación de fijar contenidos obligatorios en dicho contrato (monto, período de pago de la remuneración, duración de la jornada laboral, lugar de trabajo, etc.). Este proyecto fija una referencia salarial mínima, impone la obligación de preavisar ante la ruptura unilateral el contrato (despido) y reconoce el derecho de sindicalización a sus trabajadores, al igual que la cobertura de la seguridad social.

En **Chile**, se ha constatado la existencia de tres proyectos de ley.²² El primero de ellos, denominado “Mi jefe es un app”, opta por un estatuto especial que consideraría como laboral la relación entre los prestadores de servicios y las plataformas. De este modo, reconoce una mediación de la infraestructura digital; obliga a las plataformas a informar a sus trabajadores sobre las condiciones bajo las cuales deberán realizarse los servicios; cómo serán evaluados y remunerados; establece un límite horario de 12 horas al día y 45 horas semanales, y fija que la remuneración no podrá ser inferior al salario mínimo legal, entre otras cuestiones. El segundo proyecto, en sentido contrario con su predecesor, persigue incorporar un nuevo Código del Trabajo, en el que se señalan como no laborales los servicios prestados por personas a través de plataformas digitales siempre que se den los siguientes requisitos: a) los prestadores de servicios no tengan obligación de exclusividad; b) los prestadores de servicios tengan libertad para determinar la oportunidad y tiempo destinado a prestar los servicios, c) no concurren los elementos del contrato de trabajo previstos en el artículo 7 del Código del Trabajo. Por último, el tercer proyecto de ley, ingresado en mayo de 2020, establece garantías básicas a las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales, si bien no se pronuncia sobre la relación laboral.

No obstante, fuera de la región latinoamericana, existen experiencias de países que ya han abordado la regulación del trabajo en plataformas:

- En agosto de 2016, **Francia** sancionó una ley mediante la cual se insertaron una serie de artículos en el Código del Trabajo, con el objetivo de contemplar garantías mínimas para

21. Se trata del proyecto de ley N° 82/18 de 2018, por medio de la cual se regula el “Trabajo Digital en Colombia” (radicado el 14-08-2018).

22. Estos tres proyectos están disponibles en: i) proyecto “Mi jefe es un app” en el Boletín núm. 12.475-13 del 14 de marzo de 2019; ii) proyecto sobre modernización laboral para la conciliación, familia e inclusión en el Boletín núm. 12.618-13 del 14 de mayo de 2019; iii) proyecto de ley que establece garantías básicas a las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales en el Boletín núm. 13.496-13 del 13 de mayo de 2020.

proteger a los trabajadores de plataformas. Dicha norma establece una responsabilidad social de las plataformas digitales con respecto a los trabajadores por cuenta propia que las utilizan, la que involucra y garantiza el acceso a la capacitación, el seguro de accidentes de trabajo y la validación del aprendizaje previo. Además, los “trabajadores de la plataforma” gozan de libertad sindical y el derecho a negarse a prestar servicios de manera concertada.²³

- En noviembre de 2019, **Italia** optó por una regulación que reconoce una serie de derechos procedentes del trabajo dependiente cuando los trabajadores de plataforma son verdaderos independientes. Estos derechos incluyen: i) información sobre las condiciones esenciales de su relación contractual; ii) retribución fijada por los convenios colectivos de ámbito sectorial estatal; iii) prohibición de la remuneración exclusivamente a destajo (en función de los pedidos recibidos) y obligatoriedad de retribución mínima por hora de trabajo en función de las tablas salariales de los convenios colectivos sectoriales estatales fines a la actividad que se realiza; el trabajo nocturno o con malas condiciones meteorológicas debe tener un complemento salarial como mínimo del 10 por ciento sobre el valor de la hora; iv) prohibición de discriminación; v) prohibición de ser desactivado o penalizado por rechazar pedidos; vi) protección de datos; vii) aseguramiento contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (a través de la cotización de la plataforma).²⁴

- La Asamblea de **California** aprobó en septiembre de 2019 una ley sobre la definición de la existencia de relación laboral que, si bien se aplica a cualquier empresa, supone un avance en el posible reconocimiento de los trabajadores de plataformas como trabajadores dependientes. De hecho, esta ley presume la existencia de un contrato de trabajo salvo que el empleador demuestre: i) que la persona es libre frente al control y la dirección de la entidad contratante en relación con la ejecución del trabajo; ii) que la persona ejecuta un trabajo que está fuera del negocio habitual de la entidad contratante; iii) que la persona se dedica habitualmente a una ocupación o negocio independiente de la misma naturaleza que el que presta para la entidad contratante.²⁵

En lo que respecta a la acción jurisdiccional en América Latina, al día de hoy los reclamos de tipo laboral sobre plataformas digitales de servicios de entrega a domicilio han sido nulos y la acción jurisprudencial (como consecuencia del accionar de los trabajadores) se ha centrado en torno a las empresas de transporte de pasajeros y, particularmente, sobre la cuestión de la existencia de relación laboral. En Europa, al contrario, han llegado a los tribunales numerosos casos que involucran a trabajadores de plataformas digitales de servicios de entrega a domicilio (Recuadro 1).

23. Ley N° 2016-1088, del 8 de agosto de 2016, sobre el trabajo, la modernización del diálogo social y la garantía de los itinerarios profesionales, con las modificaciones incorporadas por la Ley N° 2018-771 del 5 de septiembre de 2018, para la libertad de elegir el futuro profesional.

24. Decreto-Ley 3 septiembre 2019, n. 101 relativo a las disposiciones urgentes para la tutela del trabajo y la resolución de crisis de empresas, convertido en Ley N° 128 con modificaciones, el 2 de noviembre de ese mismo año (<http://www.infoparlamento.it/Pdf/ShowPdf/6067>).

25. California Assembly Bill 5 “Worker status: employees and independent contractors”, disponible en: http://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billStatusClient.xhtml?bill_id=201920200AB5

Recuadro 1

Jurisprudencia sobre la relación laboral en plataformas digitales de reparto en la Unión Europea

La jurisprudencia de los distintos países –e incluso dentro de estos– ha sido contradictoria en su postura respecto del vínculo entre las empresas proveedoras de la plataforma y los repartidores.

Por ejemplo, en los **Países Bajos** se encuentran dos fallos que sostienen la existencia de una relación asalariada entre los repartidores y las plataformas, basada en el dominio que las plataformas hacen de los sistemas digitales para gestionar la actividad y para limitar la libertad de disponibilidad de los *riders* (Sentencias 198 - Zaaknummer 7044576 CV EXPL 18-14763 y 210 - Zaaknummer 7044576 CV EXPL 18-14762, ambas del 15/01/2019). También existen sentencias que defienden la autonomía de los repartidores argumentando su libertad a la hora de definir la prestación del servicio. En este sentido, una sentencia en el **Reino Unido** desestimó la relación laboral entre Deliveroo y sus repartidores, debido a que estos pueden ceder un pedido a otro trabajador o incluso rechazarlo (Sentencia N° TUR1/985(2016) del 14/11/2017). En **Francia**, la plataforma Deliveroo se vio favorecida por una sentencia del Tribunal de Apelación de París alegando la libertad de los *riders* para elegir el tiempo de trabajo (Sentencia N° 15/10685 del 9/11/2017).

En ocasiones, fallos en primera instancia han sido luego revisados por los tribunales supremos. En **Francia**, un fallo concerniente a la plataforma Take Eat Easy sostuvo la autonomía del trabajador basándose que el repartidor se limita a proveer una caja isotérmica y la inexistencia de argumentos suficientes para demostrar un poder disciplinario de la empresa sobre los repartidores (Sentencia N° 17/00511 del 20/4/2017). El fallo fue revisado posteriormente por el Tribunal de Casación y se sostuvo la existencia de una relación de subordinación por la capacidad de la empresa de emitir órdenes y directivas, supervisar su ejecución y aplicar sanciones. En **Italia**, luego de un fallo respaldando la autonomía de un grupo de *riders* de la empresa Foodora, los motivos nuevamente recayeron en la libertad de los trabajadores para elegir el tiempo y la disponibilidad en el trabajo, así como de la empresa de aceptar dicha disponibilidad (Sentencia N° 778/2018, del 7/5/2018), y el Tribunal de Apelaciones de Turín estableció su derecho de percibir la remuneración correspondiente al convenio colectivo nacional de trabajo. Seguidamente, el Tribunal Supremo rechazó la apelación de la empresa y decidió que los repartidores deben tener la protección correspondiente a trabajadores en relación de dependencia.

En **España**, se destacan las demandas colectivas como consecuencia de las actividades de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS). Este organismo estatal ha levantado una serie de actas de liquidación a las empresas titulares de las plataformas Deliveroo y Glovo, que constatan que el vínculo entre las partes presenta los rasgos de ajenidad y dependencia, típicos de una relación laboral. Como resultado, la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) procedió a dar el alta de oficio a los trabajadores en el sistema de protección social y a reclamar a las empresas las cuotas omitidas por no registrarlos como asalariados. Cuando las empresas recurrieron a la justicia, el Juzgado de lo Social N° 5 de Valencia avaló la existencia de una relación laboral entre 97 repartidores y la plataforma Deliveroo, mientras que, tanto el Juzgado de lo Social N° 19 como el Tribunal Superior de Justicia de Madrid se pronunciaron en la misma línea respecto al vínculo entre 532 *riders* y esa plataforma. Otra actuación notable de la fiscalización española fue la inspección realizada a Glovo en la ciudad de Barcelona, que concluyó en un acta de liquidación por más de 3.500 trabajadores y la correspondiente multa de 3,8 millones de euros.

3.4.2. La regulación supranacional de la prestación de servicios de entrega a domicilio a través de plataformas digitales

La búsqueda de respuestas ante el fenómeno de la prestación de servicios de entrega a domicilio a través de plataformas digitales lleva a considerar las normas internacionales que serían aplicables a esta actividad. De hecho, la ausencia de regulación nacional específica en la materia y la internacionalización de los fenómenos empresariales obligan a prestar atención a las normas aplicables de manera extensiva y más allá de los límites fronterizos nacionales.

La principal razón por la cual la prestación de servicios de entrega a domicilio a través de plataformas digitales pone en jaque al régimen protectorio laboral es que sus trabajadores son calificados jurídicamente como independientes y, debido a esto, quedan automáticamente excluidos del ámbito de aplicación de las normas laborales heterónomas construidas y destinadas a tutelar el trabajo realizado en relación de dependencia. Ante dicha situación de búsqueda tutelar, la Recomendación sobre la relación de trabajo de la OIT (núm. 198) se muestra como un instrumento internacional relativamente eficaz para juzgar y determinar, en cada caso particular, cuál es la naturaleza del trabajo prestado a través de las plataformas digitales.

El principio de primacía de la realidad (Vega Ruiz, 2017, p. 7) defiende que la existencia de una relación de trabajo debería determinarse principalmente de acuerdo con los hechos relativos a su ejecución, aun en perjuicio de la manera en que se caracterice la relación en cualquier arreglo contractual o de otra naturaleza convenido por las partes. De hecho, muchos de los precedentes judiciales confirman la valoración de la realidad de los hechos acreditados (argumentando así a favor de una relación de dependencia) por encima de las condiciones descritas en las cláusulas de los contratos entre plataformas y repartidores (Recuadro 1). En este contexto, podría apelarse para la correcta tipificación de la relación que une a servidor y plataforma a los indicios clásicos propios de la dependencia jurídica y económica propuestos por la Recomendación núm. 198 en el artículo 13.

No obstante, gran parte de la doctrina laboralista viene señalando que se hace necesaria la consideración de nuevos indicios de existencia de relación laboral para los prestadores de servicios en plataformas digitales. Algunos de estos nuevos indicios más destacables serían los siguientes: que la plataforma dicte instrucciones (directas) o recomendaciones (indirectas) a los proveedores del servicio sobre cómo realizar la prestación; que la plataforma elija o limite la tarifa que el prestador del servicio puede percibir; que se establezcan requisitos mínimos o procesos de selección de proveedores del servicio; que la plataforma limite las posibilidades de los proveedores de servicio de elegir a sus clientes; que la plataforma entregue instrumentos de servicio al proveedor (casco, mochila y demás equipamiento); que el pago por el servicio se realice en la plataforma de pago ofrecida por la propia empresa; que la plataforma provea de seguro, gestione impuestos a nombre del prestador o le provea financiación para la obtención de instrumentos recomendados para el desarrollo de la tarea.

4. Características sociodemográficas y trayectoria laboral de los trabajadores en las plataformas de reparto

4.1. Datos y metodología

El estudio sobre el perfil sociodemográfico de los trabajadores de reparto a través de plataformas digitales (Capítulo 4), así como el análisis de la modalidad de trabajo (Capítulo 5) y de sus condiciones de trabajo (Capítulo 6), se han realizado de acuerdo con los datos obtenidos de un relevamiento llevado a cabo por la Dirección Nacional de Fiscalización del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social²⁶ de la Nación a 245 trabajadores y una encuesta a 301 trabajadores²⁷ (ambos integran el análisis cuantitativo), así como de cuatro entrevistas grupales (análisis cualitativo)²⁸, desarrollados todos entre los meses de marzo y julio de 2019.

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

En el caso de la encuesta cuantitativa y las entrevistas grupales, se realizó un muestreo en dos etapas. En la primera etapa, se procedió a la identificación de los participantes a través de los grupos que estos trabajadores tienen en las redes sociales. Luego se hizo un muestreo por “bola de nieve”, en el que se solicitó a los trabajadores que designaran a otros compañeros que pudieran estar interesados en formar parte del estudio. A pesar de que esta técnica es frecuentemente utilizada en el muestreo de poblaciones ocultas, se trató de controlar posibles sesgos de selección ofreciendo un incentivo económico a los participantes en el estudio, así como también por facilitar contactos de otros compañeros, limitando el número de nuevos contactos que cada participante podía proporcionar.²⁹ En las dos etapas de muestreo de los estudios cuantitativo y cualitativo se seleccionaron trabajadores que habían realizado la actividad durante al menos un mes.

26. En aquel momento, esta Dirección Nacional se encontraba en el Ministerio de Producción y Trabajo.

27. Esta encuesta fue llevada a cabo por el Área de Desarrollo Humano de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) a partir de un cuestionario diseñado por la OIT. A diferencia del relevamiento realizado por la Dirección Nacional de Fiscalización que se hizo a pie de calle, las entrevistas efectuadas en el marco de esta encuesta tuvieron lugar a puerta cerrada, después de haber sido identificado el trabajador en redes y previo acuerdo sobre el lugar y la fecha de la entrevista. Por este motivo, el cuestionario incluye más preguntas y aborda más cuestiones que las del relevamiento hecho por la Dirección Nacional de Fiscalización.

28. Las referencias a estas entrevistas grupales, así como las conclusiones derivadas de los hallazgos obtenidos, se basan en el documento interno realizado por Pereyra (2019).

29. En el caso de las entrevistas grupales y puesto que se realizaron con anterioridad a la encuesta, la selección definitiva de los participantes tuvo en cuenta una serie de variables (sexo, edad, lugar de nacimiento y plataforma). El propósito era lograr una muestra representativa de la población objetivo de acuerdo con la información que existía hasta la fecha precedente de artículos y crónicas periodísticas (ver las fuentes periodísticas en las Referencias bibliográficas).

El estudio cualitativo utilizó la técnica de la entrevista grupal. Se trata de grupos de discusión guiados por un moderador sobre la base de una guía de pautas semiestructurada, que permiten, a través de las interacciones entre los participantes –que muchas veces contraponen distintos puntos de vista ante una misma pregunta–, reflexionar de manera colectiva sobre el fenómeno bajo estudio (Onwuegbuzi *et al.*, 2009; Beck *et al.*, 2004; Krueger, 1994). La cantidad de entrevistas grupales estuvo determinada por el criterio de saturación teórica, es decir, se buscó realizar entrevistas hasta que la información arrojada en torno a los principales ejes de indagación comenzara a reiterarse (Bernard, 2000). De este modo, en marzo de 2019, se llevaron a cabo 4 entrevistas grupales de entre 6 y 7 participantes, entrevistando a un total de 26 trabajadores durante aproximadamente una hora y media (ver Anexo I para un mayor detalle de las características de la muestra).

En mayo de 2019 se realizó el relevamiento a 245 trabajadores por parte de la Dirección Nacional de Fiscalización del MTEySS. Con el objetivo de capturar observaciones correspondientes a todo tipo de trabajadores que forman la población objetivo, se hizo la encuesta en dos días diferentes (un lunes y un viernes), en las tres franjas horarias (mañana, tarde y noche), y en 10 puntos de encuentro de los repartidores en CABA. Este relevamiento fue efectuado por 15 inspectores de trabajo de la Nación que recibieron previamente una capacitación por parte de la OIT sobre la economía de plataformas en Argentina, los objetivos del estudio y las cuestiones incluidas en el cuestionario. El relevamiento fue realizado a pie de calle, previa identificación de los trabajadores en sus puntos de encuentro.³⁰

En julio de 2019 se realizó, en colaboración con el Área de Desarrollo Humano de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), la encuesta cuantitativa a 301 repartidores mayores de 16 años residentes en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). La encuesta se basó en un cuestionario que incluía 90 preguntas sobre el perfil sociodemográfico, el historial laboral, las condiciones de trabajo y las características de la actividad de los trabajadores. Su realización fue precedida por una prueba piloto a 10 trabajadores con el objetivo de ultimar el cuestionario, particularmente en lo referido a su duración y a la sensibilidad y/o dificultades que pudiesen generar ciertas preguntas.

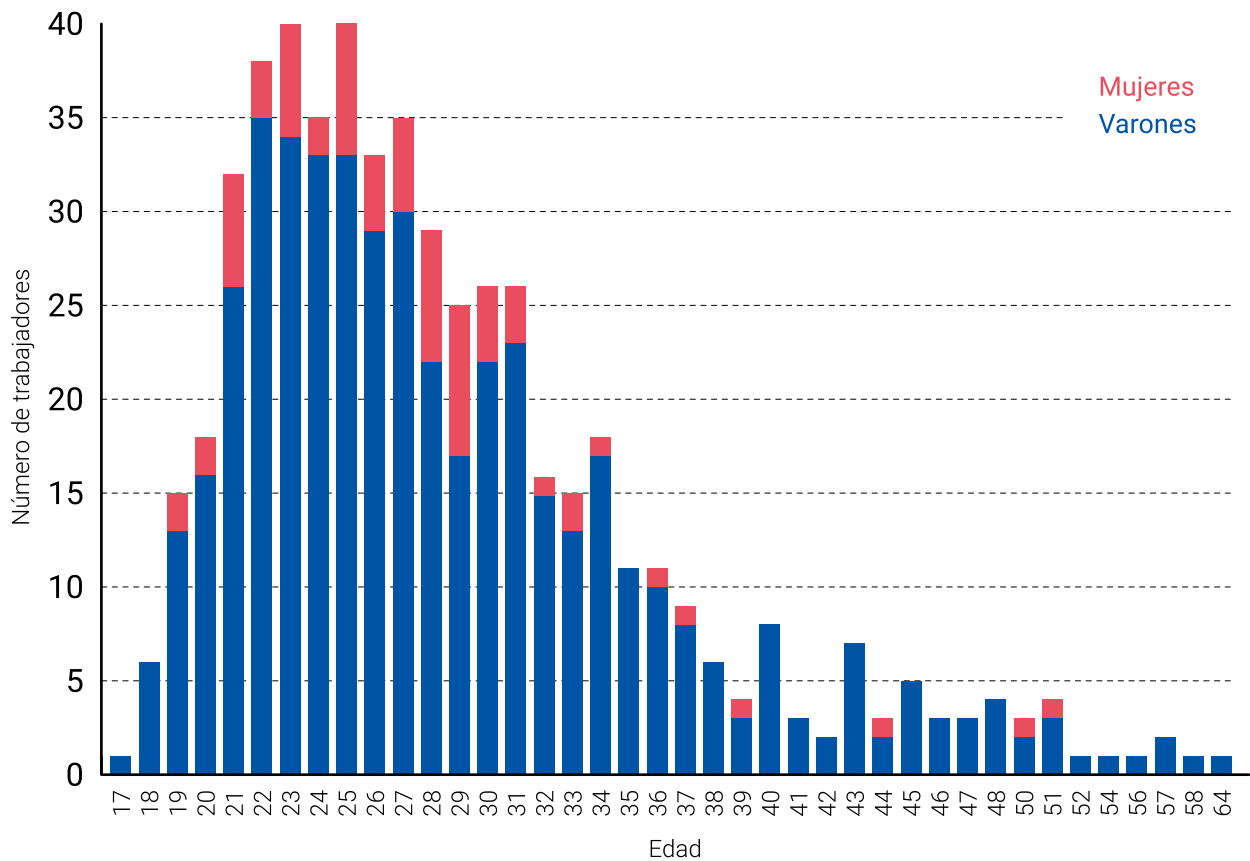
4.2. El perfil sociodemográfico de los trabajadores

Los trabajadores de reparto a través de plataformas digitales en la ciudad de Buenos Aires son una población fundamentalmente joven y con una fuerte presencia masculina. Solo el 13 por ciento de los trabajadores encuestados son mujeres, cuya presencia se observa sobre todo en los tramos de edad más jóvenes y tiende a disminuir en las franjas de edad en las que normalmente se concentran las responsabilidades del cuidado (Gráfico 2).

La edad promedio de los trabajadores se sitúa en cerca de los 29 años. No obstante, aunque la gran mayoría (aproximadamente el 61,5 por ciento) tiene entre 20 y 30 años, se observa que el 17 por ciento de ellos superan los 35 años (Gráfico 2). Estos datos sugieren la presencia de un importante número de trabajadores que superan las franjas de edad más jóvenes, desmitificando así la idea de que se trata de un trabajo que realizan exclusivamente personas muy jóvenes. En este sentido, es importante señalar que existe cierta diferencia entre trabajadores según su lugar de nacimiento. De hecho, los trabajadores migrantes tienen una edad promedio un año superior a los trabajadores nativos.

30. El cuestionario incluía 26 preguntas y tenía una duración aproximada de entre 10 y 15 minutos.

Gráfico 2
Distribución de los trabajadores según sexo y edad

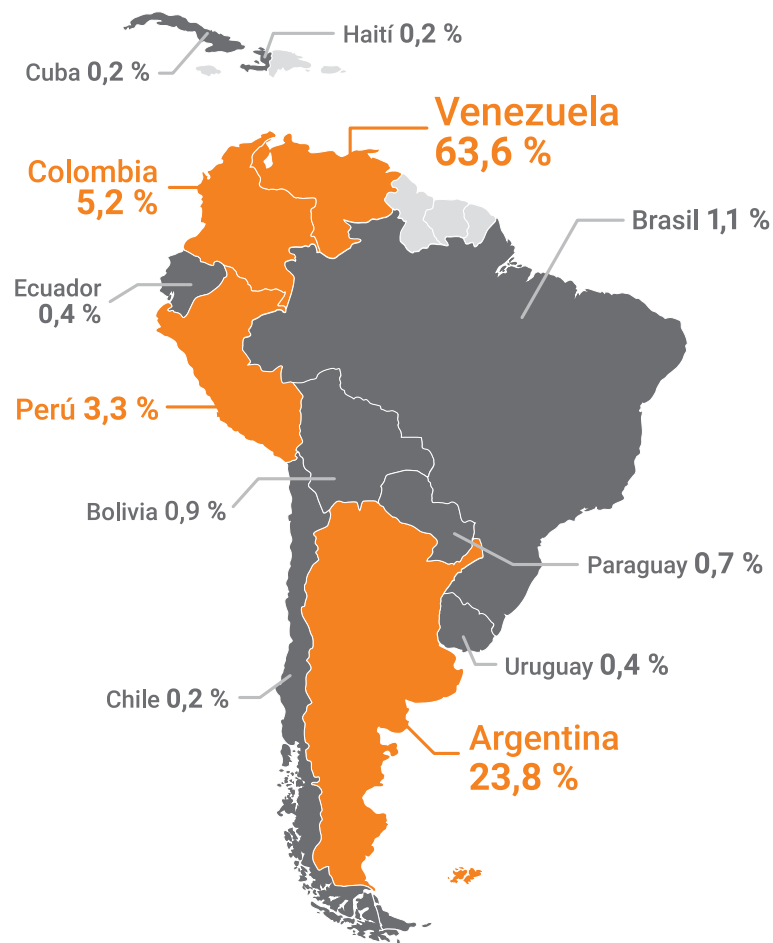


Fuente: Elaboración propia basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=546).

La mayor presencia de las plataformas de reparto en Argentina coincidió con la llegada al país de un fuerte flujo de trabajadores migrantes procedentes de Venezuela,³¹ que en muchas ocasiones encontraban en las plataformas del *delivery* una primera opción laboral al llegar al país. De este modo, más de tres cuartas partes de los trabajadores encuestados son migrantes (76,2 por ciento), de los cuales el 83,5 por ciento procede de Venezuela (Gráfico 3).

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

Gráfico 3

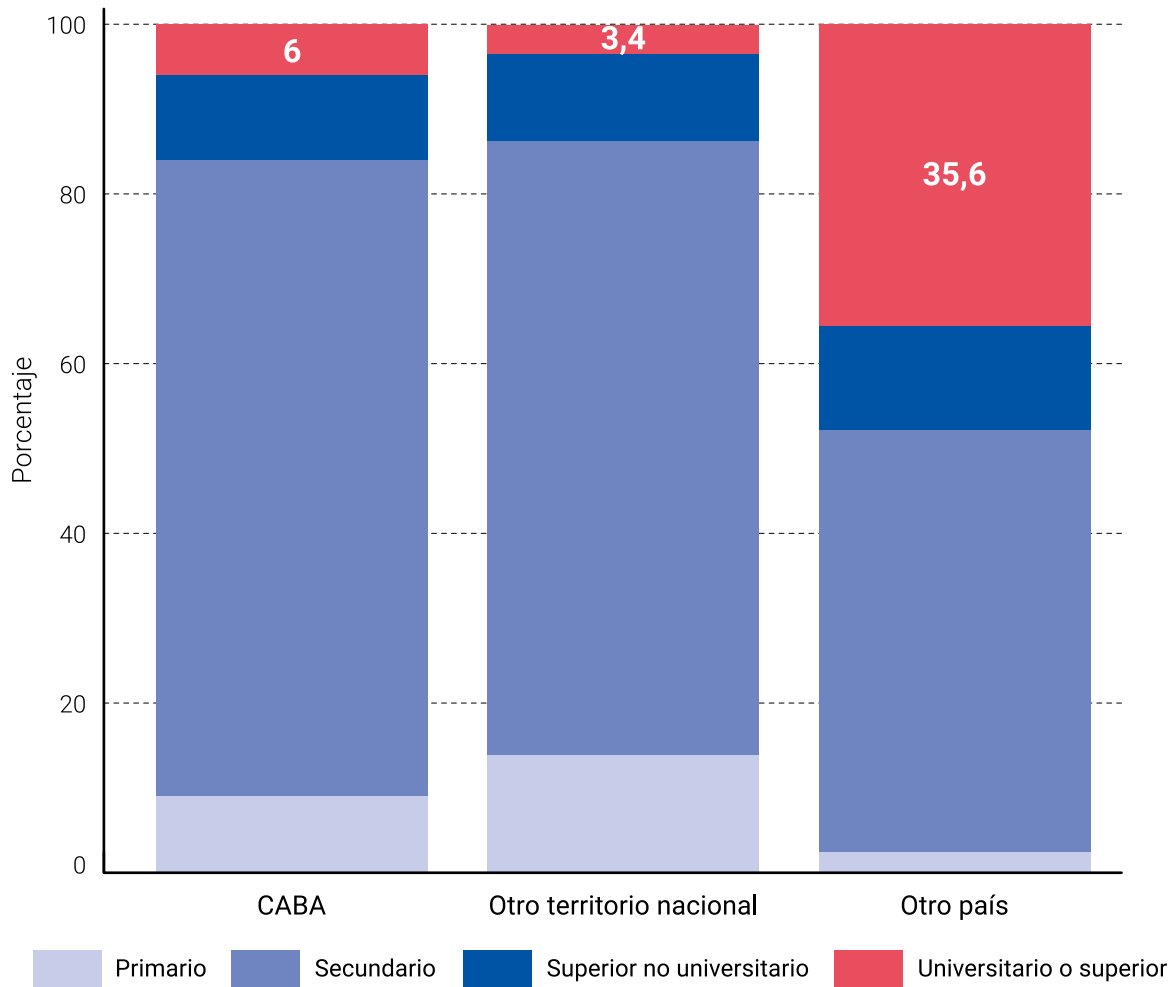
Distribución de los trabajadores según lugar de nacimiento

Fuente: Elaboración propia basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=546).

Además, el origen migrante de estos trabajadores está muy correlacionado con su alto nivel educativo. Si bien la gran mayoría han completado por lo menos sus estudios secundarios, más allá de su lugar de nacimiento, las diferencias se observan sobre todo con respecto a los estudios superiores. Mientras que aproximadamente el 5 por ciento de los trabajadores nacidos en Argentina cuentan con estudios universitarios o superiores completos, este porcentaje supera el 35 por ciento en el caso de los trabajadores migrantes. En muchas ocasiones se trata de profesionales (por ej., ingenieros, odontólogos, licenciados en administración de empresas, etc.), que manifiestan experimentar dificultades para ejercer su profesión en el país dada su falta de trayectoria laboral local y/o dificultades para validar títulos (Gráfico 4).

Gráfico 4

Distribución de los trabajadores según nivel educativo y lugar de nacimiento



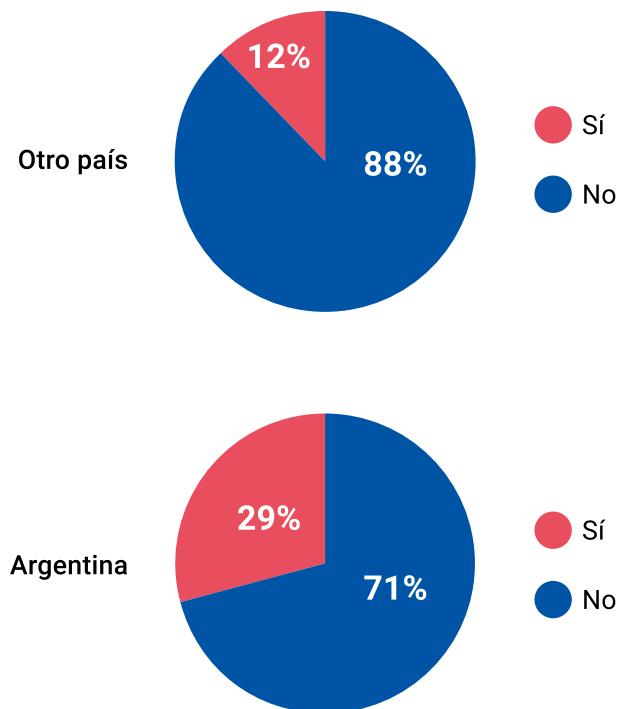
Fuente: Elaboración propia basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=546).

Cuando se atiende al porcentaje de trabajadores que están actualmente cursando estudios, también se observan diferencias importantes según el origen migrante de los repartidores. De este modo, solo el 12 por ciento de los trabajadores nacidos en el extranjero combinan el trabajo en plataformas de reparto con la realización de estudios, mientras que este porcentaje asciende al 29 por ciento en el caso de los trabajadores argentinos (Gráfico 5).

Considerando todas estas variables, tendríamos, por un lado, un perfil de trabajador migrante de relativa mayor edad y con estudios superiores frente, por otro lado, a un trabajador nativo, relativamente más joven, que combina la actividad con sus estudios.

Gráfico 5

Distribución de los trabajadores según esté cursando estudios y lugar de nacimiento

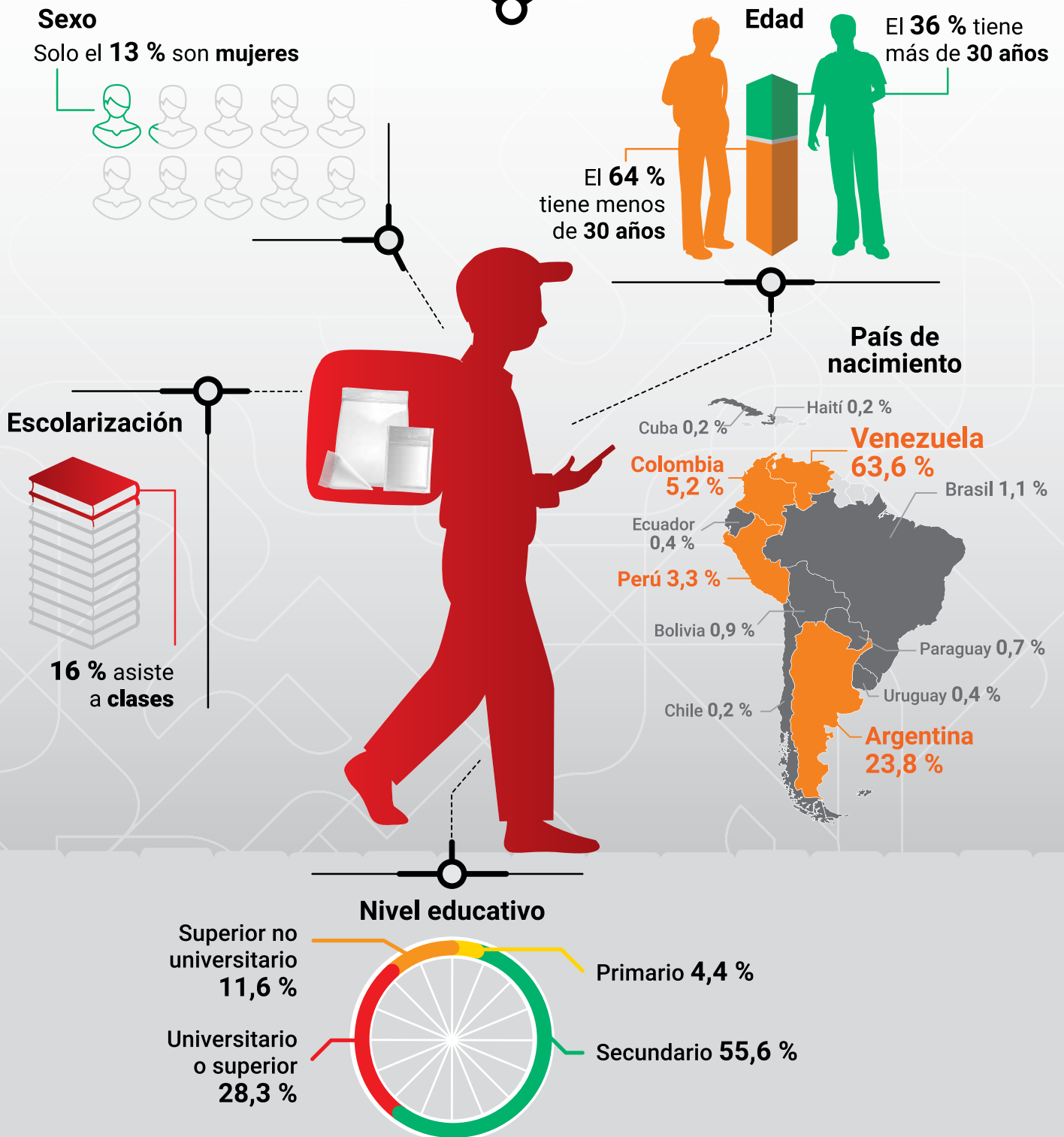


Fuente: Elaboración propia basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=546).

Infografía 2

Perfil sociodemográfico del trabajador de plataformas de reparto

Perfil sociodemográfico del trabajador



Nota: El nivel educativo hace referencia al nivel más alto completado.

Fuente: Elaboración propia basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=546).

4.3. La composición del hogar

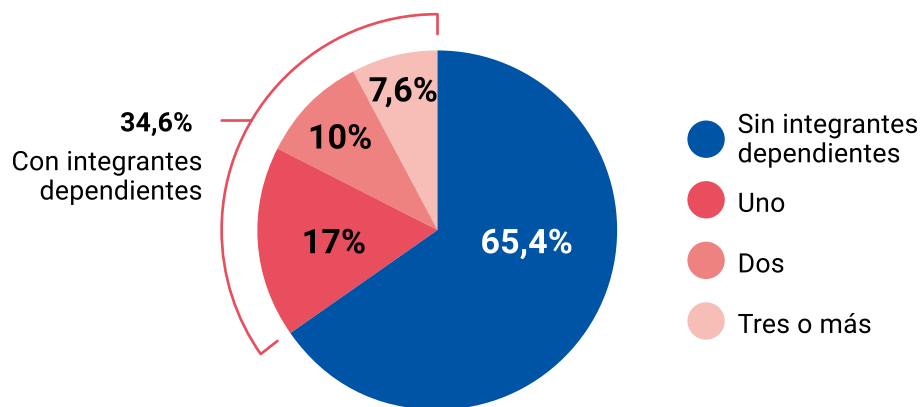
En cuanto a las características familiares y la composición del hogar de los trabajadores de plataformas de reparto, destaca que la gran mayoría de los trabajadores encuestados están solteros (72,4 por ciento), mientras que el porcentaje de casados o viviendo en pareja desciende al 26,2 por ciento.

A pesar de tratarse de una población en su mayor parte soltera, pertenecen a hogares relativamente grandes en cuanto a su número de integrantes. El tamaño promedio del hogar de los trabajadores encuestados es de 3 personas, mientras que según la Encuesta Anual de Hogares 2018 el valor medio de esta cifra en la ciudad de Buenos Aires es de 2,54 personas por hogar. Además, solo el 20,3 por ciento de los trabajadores encuestados vive solo, mientras que el 26,2 por ciento vive en un hogar de dos integrantes y el 53,5 por ciento convive con al menos otras dos personas.

Con respecto a la composición de ese hogar, el 37,4 por ciento de los trabajadores que viven acompañados lo hacen en un hogar con presencia de niñas o niños menores de 18 años, entre los cuales en el 48 por ciento de los casos los menores tienen menos de 6 años. Estos datos explican la presencia de una proporción relativamente alta de trabajadores que viven en hogares donde al menos uno de sus integrantes depende de ellos desde el punto de vista económico. De hecho, así sucede para el 34,6 por ciento de los trabajadores de hogares no monoparentales, donde en la mayoría de los casos solo uno o dos de los integrantes dependen económicamente del trabajador (Gráfico 6).

Gráfico 6

Distribución de los trabajadores en hogares no monoparentales según el número de integrantes que dependen económicamente del trabajador



Fuente: Elaboración propia basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=546).

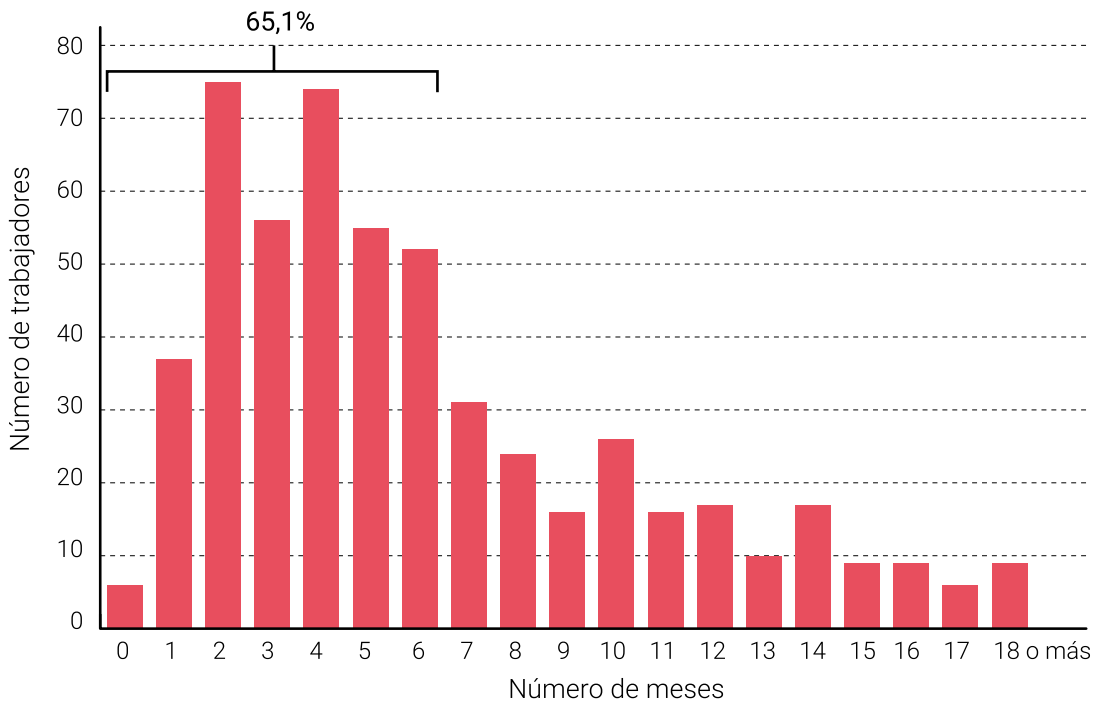
De este modo, se puede definir el perfil del hogar del trabajador de plataformas de reparto como relativamente más numeroso que el promedio de la ciudad, con una considerable presencia de integrantes menores de edad y donde, en un número importante de casos, el trabajador es el sostén económico de algún integrante del hogar. Esto es bastante significativo si tenemos en cuenta que se trata de una población relativamente joven y, por lo tanto, cabe esperar que el carácter migrante de esta fuerza de trabajo esté relacionado con estos resultados.

4.4. Trayectorias laborales y motivaciones para esta inserción laboral

Una primera observación que surge al considerar la trayectoria laboral de los trabajadores bajo estudio es que, en su gran mayoría, se trata de recién llegados al sector, pues aproximadamente el 65 por ciento de los encuestados lleva realizando la actividad durante un máximo de seis meses (Gráfico 7). El hecho de que solo el 14 por ciento de ellos esté desarrollando la actividad desde hace más de un año pone de manifiesto dos fenómenos. En primer lugar, que se trata de una actividad de reciente presencia en la ciudad de Buenos Aires (tal y como se explicó en el Capítulo 2, la llegada de dos de las tres compañías consideradas se produjo hace aproximadamente dos años). En segundo lugar, este porcentaje bastante bajo de trabajadores con una mayor trayectoria en el sector también refleja la alta rotación que presenta la actividad, debido sobre todo al desgaste que supone la realización de este trabajo (una cuestión que se abordará en detalle más adelante).

Gráfico 7

Distribución de los trabajadores según el número de meses que llevan trabajando como repartidores a través de una aplicación

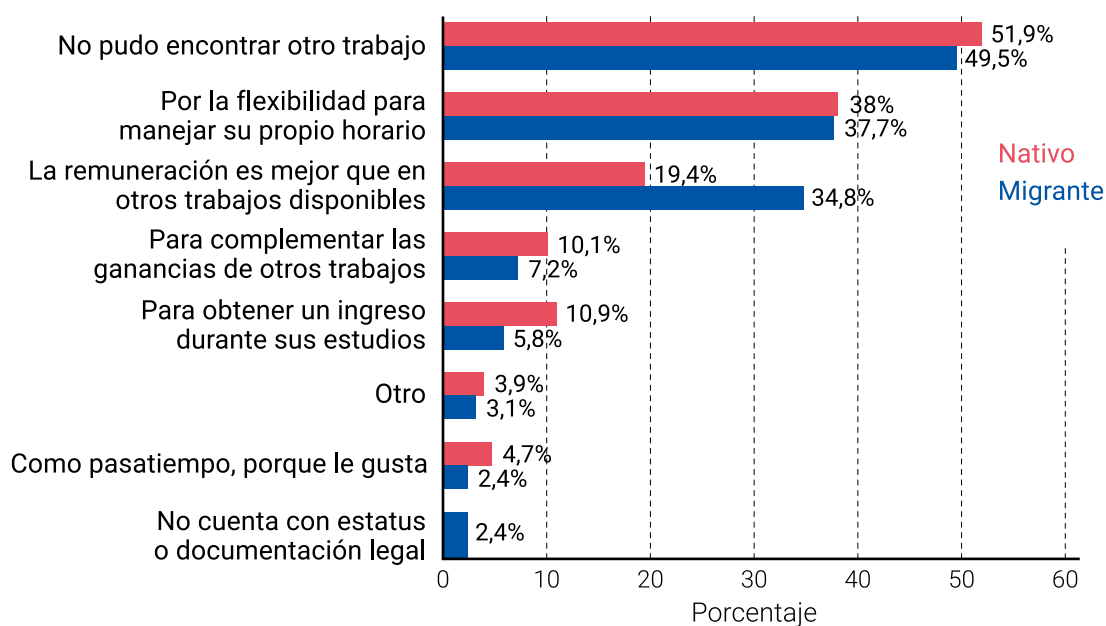


Fuente: Elaboración propia basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=546).

La inserción laboral en esta actividad está motivada más que nada por la imposibilidad de encontrar otro empleo, aunque la relativa mejor remuneración y la flexibilidad horaria también son factores claves. Concretamente, el 50,3 por ciento de los encuestados señala el no poder encontrar otro trabajo como la principal razón por la que decidió trabajar para una plataforma de reparto, mientras que la flexibilidad para manejar su propio horario y la mejor remuneración en comparación con otros trabajos son identificados como motivos principales por el 37,6 por ciento y el 31 por ciento de las personas encuestadas, respectivamente. Si bien no hay diferencias entre migrantes y nativos con respecto al porcentaje de trabajadores que señala como motivos para el

ingreso en la actividad la imposibilidad de encontrar otro empleo o la flexibilidad de horario, los trabajadores migrantes manifiestan en mayor medida la mejor remuneración como un factor que determina la decisión –el 34,8 por ciento de los trabajadores migrantes indican este motivo frente al 19,4 por ciento de los repartidores nativos (Gráfico 8)–. Se trata de un resultado que refleja en cierto modo las diferencias que existen entre trabajadores migrantes y nativos en lo referente al tipo de trabajos a los que normalmente acceden.

Gráfico 8

Motivos señalados para el ingreso en la actividad según lugar de nacimiento

Nota: El gráfico indica el porcentaje de trabajadores encuestados que señalan cada uno de los motivos indicados como razón para el ingreso en la actividad. La suma de los porcentajes es superior a 100 porque cada persona encuestada pudo indicar más de un motivo.
Fuente: Elaboración propia basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=546).

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

Entre los entrevistados argentinos y aquellos inmigrantes que llevaban más tiempo en el país, el ingreso a estas plataformas se produce muchas veces a partir de la pérdida de un empleo asalariado registrado previo. De hecho, casi el 19,6 por ciento de los encuestados fue despedido o cerró el negocio en el que trabajaba inmediatamente antes de comenzar su actividad como repartidor (Gráfico 9). Así, en un contexto económico recesivo, se perciben dificultades notorias para los establecimientos productivos donde se insertaban estos entrevistados:

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

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

–(...) Yo también, trabajaba en indumentaria, la fábrica empezó a perder dinero, a hacer reducción de personal y cerró a mitad de año pasado”. (Betty, peruana, asalariada de PedidosYa) (Grupo 2)

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

“–Yo trabajé en cocina y no se gana bien y el horario era (...) esclavizante (...) Ya ahora en enero decidí renunciar a lo otro y me dediqué a Glovo 100 por ciento. (Federico, argentino, cuentapropista para PedidosYa, su primera inserción en el sector fue con Glovo)

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

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

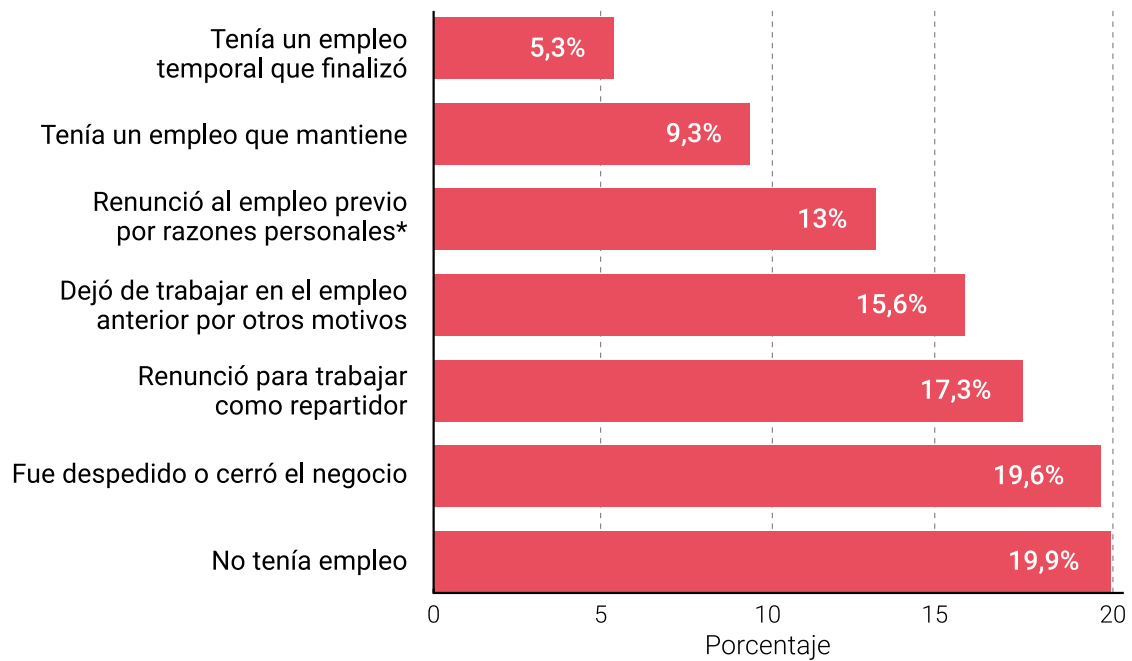
En todo caso, existe una percepción ampliamente compartida de que este tipo de trabajos precarios no calificados es lo que les ofrece el mercado de trabajo en la actualidad y, por lo tanto, evalúan la inserción en las plataformas de reparto, si no en términos positivos, al menos como una alternativa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

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

“Si te vas a [menciona locales de cadenas de comida rápida], te van a pagar lo mismo que ganamos nosotros y vas a trabajar el doble, y metido ahí atrás con alguien...”. (Enzo, argentino, asalariado de PedidosYa, Grupo 1)

Este último extracto de diálogo deja entrever que cierta sensación de libertad de esta inserción es un aspecto valorado por varios entrevistados. El hecho de no tener que “estar metido” en un establecimiento y “con alguien” (un jefe/supervisor directo), así como la posibilidad de manejar los propios horarios y las ventajas de “estar en la calle”, “moverse”, etc., son percepciones positivas que aparecen en varios casos asociadas al trabajo en las plataformas de reparto. Esta valoración positiva se confirma también en la encuesta a los trabajadores, pues el 17,3 por ciento afirma haber renunciado a su empleo previo para trabajar como repartidor (Gráfico 9).

Gráfico 9

Situación laboral previa a comenzar a trabajar en la plataforma de reparto

Nota: *Incluye razones familiares, estudios y por motivos de salud.

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=301).

5. La entrada y la modalidad de trabajo en las plataformas de reparto

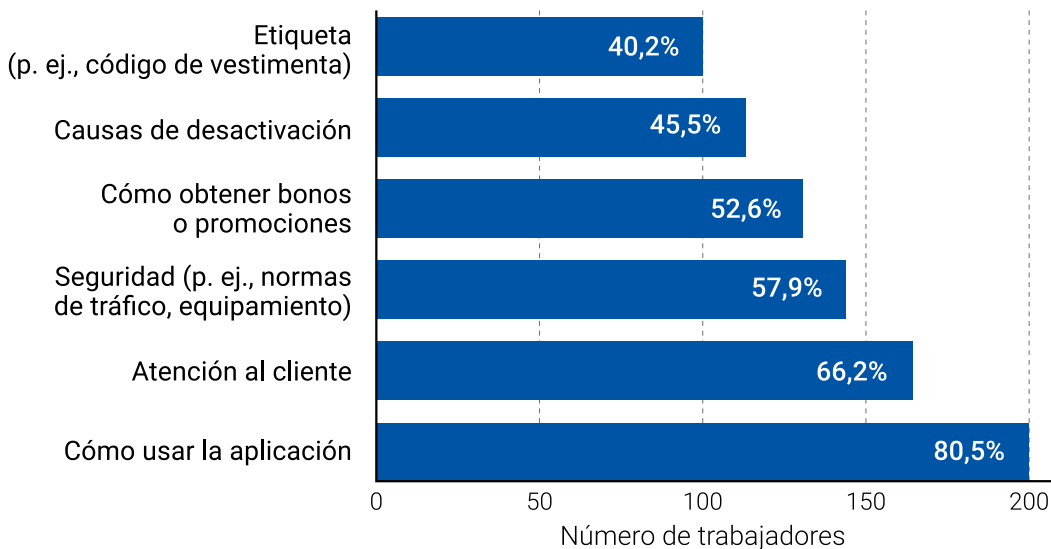
5.1. La entrada en la plataforma

La evidencia muestra que el sector de entrega de productos a domicilio mediante plataformas exhibe barreras de entrada relativamente bajas. En este sentido, el sistema de incorporación de los trabajadores es casi siempre descripto como un procedimiento expeditivo. De acuerdo con los relatos, a la inscripción *on-line* de los postulantes le sigue una cita para la capacitación o instrucción que por lo general se realiza en el día,³² se les asigna un número de identificación con una contraseña, descargan la aplicación y “ya están listos para comenzar a trabajar”.

En cuanto a la capacitación (recibida por el 88 por ciento de los encuestados), suele estar enfocada en aspectos como el uso de la aplicación (el 80,5 por ciento de los encuestados que participaron de alguna capacitación recibieron formación sobre esta cuestión), la atención al cliente (en el 66,2 por ciento de los casos) y aspectos de seguridad como, por ejemplo, normas de tráfico, uso del equipamiento, etc. (58 por ciento de los casos) (Gráfico 10).

Gráfico 10

Aspectos cubiertos en la capacitación realizada por parte de la plataforma



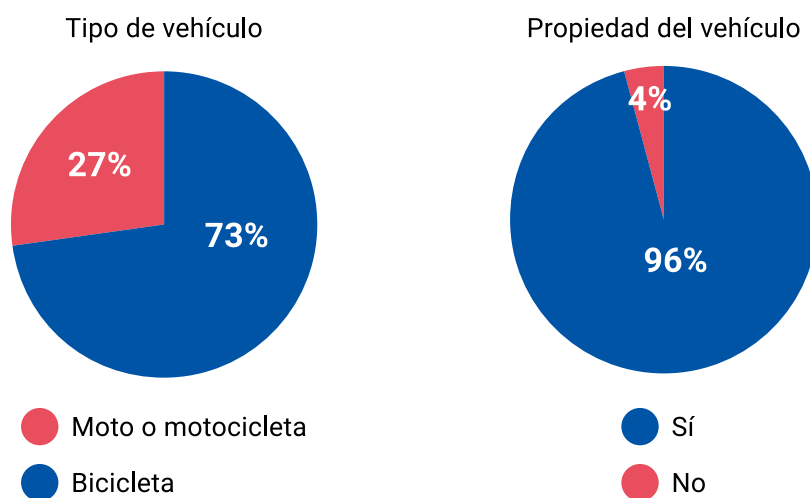
Nota: El gráfico recoge el número de trabajadores que afirman haber recibido capacitación al empezar a trabajar por parte de la plataforma sobre las cuestiones detalladas. La suma de los porcentajes es superior a 100 porque cada encuestado pudo indicar más de un aspecto cubierto en la capacitación.

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=266).

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

En lo referente al equipamiento, todos los repartidores deben contar con su propio medio de transporte (bicicleta o moto fundamentalmente). El 73 por ciento de los encuestados utiliza la bicicleta como medio principal para realizar las entregas, frente al 27 por ciento que lo hace en moto o motocicleta, que es en la gran mayoría de los casos un vehículo de su propiedad (Gráfico 11).

Gráfico 11

Vehículo utilizado para las entregas y estado de propiedad

Fuente: Elaboración propia basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=546).

Normalmente, las empresas entregan una serie de insumos para poder desarrollar la tarea, entre los que se suelen incluir la caja térmica para realizar los envíos, el uniforme (también el casco, en caso de no tenerlo) y accesorios como el portacelular y el cargador de celular portátil. Algo más de 7 de cada 10 encuestados afirma recibir algún equipamiento por parte de la empresa de forma gratuita, por lo general el uniforme.³³ En el caso del resto de las piezas, deben ser abonadas por los trabajadores mediante descuentos a futuro sobre sus ganancias (“Te lo van descontando, son ARS 1.000³⁴ por el casco, la campera, la mochila”).

Otro requerimiento para comenzar a trabajar tiene que ver con la disponibilidad propia de dinero en efectivo, lo que los entrevistados suelen denominar “la caja chica”.³⁵ Este dinero es necesario cuando los pedidos de los clientes son efectuados en aquellos locales que no tienen convenio con la plataforma y deben ser pagados en efectivo. En estos casos, el repartidor debe contar con dinero para abonar pedidos, importe que le será reintegrado por el cliente al momento de la entrega.

33. En el 81,3 por ciento de los encuestados que afirma recibir equipamiento de forma gratuita por parte de la empresa, el ítem recibido es el uniforme.

34. Este valor correspondía a USD 25,8 a la fecha en que se realizaron las entrevistas (marzo de 2019).

35. En el caso de Glovo, la plataforma afirma que “no es requisito que el repartidor aporte dinero en efectivo, sino que es la propia dinámica de la plataforma quien le va proveyendo de ese dinero que luego el repartidor puede utilizar para pagar otros pedidos”.

Dado que la gran mayoría de estos repartidores trabaja de manera independiente, el requisito impuesto por las tres empresas para completar el proceso de ingreso es la inscripción como trabajador independiente bajo el régimen del monotributo.³⁶ De acuerdo con los entrevistados, este era un requerimiento laxo en los comienzos de operación de las plataformas, pero coinciden en señalar que “ahora se pusieron más estrictos”. Si bien los trabajadores pueden empezar a desempeñarse inmediatamente después de la capacitación, cuentan con quince días para hacer el trámite y entregar el comprobante de inscripción. Si no lo hacen transcurrido ese período, son dados de baja.

Es importante señalar que un grupo de repartidores de la empresa PedidosYa se desempeñaba como trabajadores asalariados o dependientes. De hecho, era la modalidad de inserción imperante cuando PedidosYa era la única compañía del sector de repartos vía plataformas en CABA. En el caso de estos asalariados, el equipamiento para la realización del trabajo es suministrado por la empresa, y los aportes y las contribuciones patronales corren a cargo de la plataforma. No obstante, con el ingreso más reciente (en los últimos dos años) de las plataformas competidoras que incorporan trabajadores independientes, la empresa viró hacia este tipo de modalidad laboral, quedando un núcleo de trabajadores asalariados que se perciben “en extinción”.³⁷

Por último, los trabajadores prestan acuerdo –generalmente *on-line*– a un contrato que estipula términos y condiciones. No obstante, llama la atención el escaso registro que exhiben respecto a lo que han acordado. Solo el 54 por ciento de los encuestados asegura haber visto el documento con los términos y las condiciones de su servicio, de los cuales el 23,5 por ciento afirma no haberlos leído o no considerarlos lo suficientemente claros. En las entrevistas grupales se relata, en la mayoría de los casos, haber “tildado” la aceptación de dichos términos y condiciones sin haberlos leído. Los trabajadores argumentan cuestiones tales como la urgencia por trabajar o la dificultad para revisar esta documentación en un dispositivo como el teléfono:

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

–¿Por qué no lo leyeron?

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

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

–¿Alguien leyó el contrato?

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

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

37. De hecho, en la semana anterior a las entrevistas en grupos focales (realizadas en marzo de 2019), fueron despedidos 400 trabajadores asalariados de esta empresa. Una tendencia que se confirmó en la encuesta realizada en julio de 2019, donde solo el 7 por ciento de los encuestados para los que PedidosYa era la plataforma principal se identificaron como asalariados.

Un comportamiento que contradice de algún modo lo que manifiestan los propios trabajadores encuestados cuando se les pregunta acerca de la importancia de ver y entender estos términos y condiciones. De hecho, el 92 por ciento manifiesta considerarlo importante o muy importante.

La excepción la constituyen quienes entraron a PedidosYa como asalariados. Probablemente el planteo de una relación de trabajo “tradicional” marca diferencias a la hora de tomar en cuenta las condiciones contractuales. En estos casos, los trabajadores se muestran informados respecto a lo que acordaron, utilizando el contrato como parámetro para evaluar las condiciones reales de trabajo:

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

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

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

5.2. La modalidad de trabajo

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

Cada entrega tiene una tarifa “base” que, al momento de las entrevistas, oscilaba entre los ARS 40 y los ARS 55³⁸ según la plataforma.³⁹ Si bien el 59,5 por ciento de los encuestados afirma que existe una cantidad fija por entrega, casi el 54 por ciento asegura que la remuneración también varía en función de la distancia. Asimismo, el 89 por ciento de los trabajadores aseguraron que la plataforma para la que trabaja ofrece bonos o incentivos. Se trata de una suba de la tarifa por pedido que anuncia la plataforma –en ocasiones puntuales y de manera imprevista–.

38. Estos valores corresponden a USD 1,03 y USD 1,42, respectivamente, a la fecha de realización de las entrevistas (marzo de 2019).

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

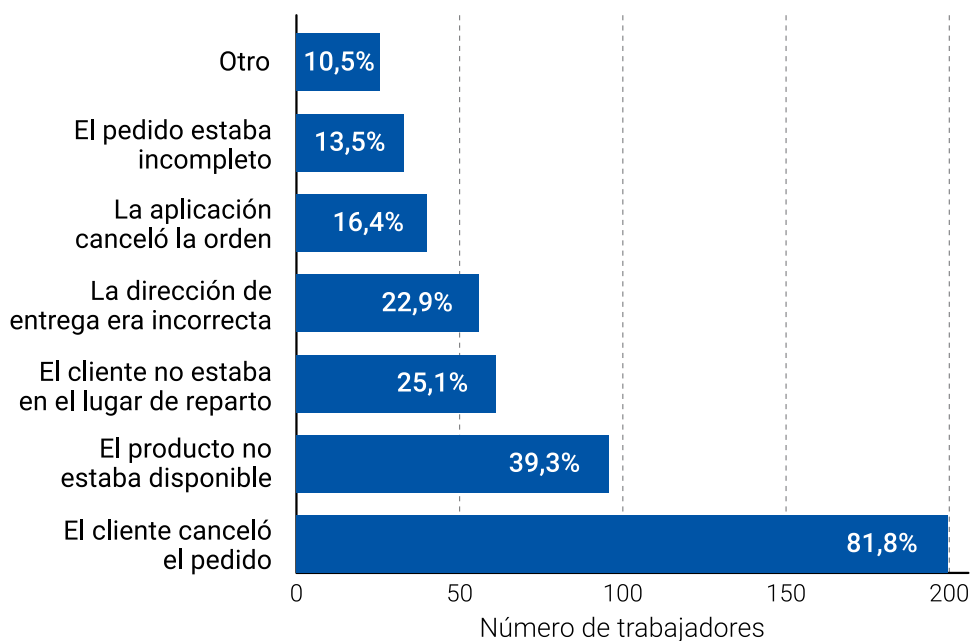
En las entrevistas grupales, los trabajadores asocian estas bonificaciones a una baja oferta de repartidores para realizar los envíos puesto que con frecuencia estas coinciden con días de mal tiempo o en zonas nuevas de reparto que van incorporando las plataformas, donde no suelen concentrarse los trabajadores. Atendiendo a los datos cuantitativos, el 41,6 por ciento de los encuestados que reciben bonos considera que estos se ofrecen por trabajar en horas de alta demanda y el 35,3 por ciento los asocian al trabajo en horarios poco convenientes. En cualquier caso, el 44,5 por ciento de los trabajadores afirma que estas promociones son “muy importantes” para sus ingresos.

En lo que atañe a la logística de las entregas, es necesario considerar que muchas veces los repartidores deben manejar una contabilidad de cierta complejidad relacionada con el hecho de que una parte sustancial de las transacciones se realiza en efectivo. Si bien los clientes pueden abonar las entregas con medios de pago electrónicos y las propias plataformas suelen tener convenios para abonar ellas directamente los pedidos de muchos locales, también es posible que el cliente final solicite su pedido en un local que no tiene convenio con las plataformas y proponga pagar en efectivo. Esto significa que los trabajadores deben abonar de su bolsillo tales encargos y recuperar el dinero al realizar la entrega al cliente, con los consecuentes riesgos que esto implica, sobre todo cuando este último, por diversas razones, no se encuentra para recibir el pedido o lo cancela.

También puede suceder que el pedido se realice en un local bajo convenio y que el cliente lo abone en efectivo. En estos casos, los trabajadores se encuentran con montos variables de dinero que no les pertenecen. Si bien se les permite portar hasta un cierto monto de dinero de la empresa, que varía según la plataforma de que se trate, al superar dicho monto se les solicita que depositen el dinero en las sucursales de canales de pago presenciales extrabancarios (como Pago Fácil o RapiPago). Durante los fines de semana estas sucursales se encuentran cerradas, lo que implica que los trabajadores pueden exceder fácilmente el límite de efectivo impuesto y quedar expuestos a situaciones de bloqueo o suspensión por parte de la plataforma.

Por último, la cancelación de pedidos también introduce una importante interrupción en la actividad del repartidor. Los encuestados manifiestan que, en promedio, les son cancelados el 5,7 por ciento de los pedidos que realizan en una semana habitual. A la hora de señalar los motivos de estas cancelaciones, los trabajadores destacan como razón principal que el cliente suspende el pedido (reportado por el 82 por ciento de los encuestados), seguido del hecho de que el producto no estaba disponible (39 por ciento) y de que el cliente no estaba en el lugar acordado o la dirección era incorrecta (ambas situaciones son señaladas por aproximadamente el 25 por ciento de los trabajadores) (Gráfico 12).

Gráfico 12
Razones de la cancelación de pedidos



Nota: El gráfico recoge el número de trabajadores que señalan como motivo para la cancelación de los pedidos las razones detalladas. La suma de los porcentajes es superior a 100 porque el trabajador encuestado pudo indicar más de una razón.

Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=275).

Si bien la plataforma suele cubrir el gasto ocasionado cuando los pedidos son cancelados después de que el repartidor haya recogido el producto, no siempre es así en el caso de que la cancelación haya sido antes. Mientras que el 65 por ciento de los encuestados asegura ser remunerado por el pedido cancelado después de haber recogido el producto, solo el 41 por ciento afirma recibir esta compensación en caso de que la cancelación se produzca antes de recoger el pedido. Además, incluso en los casos en los que la plataforma sí cubre el gasto ocasionado, muchas veces se les solicita que concurren a las oficinas administrativas de la plataforma o al establecimiento proveedor a devolver el pedido cancelado, con la consecuente pérdida de tiempo que esto implica.⁴⁰

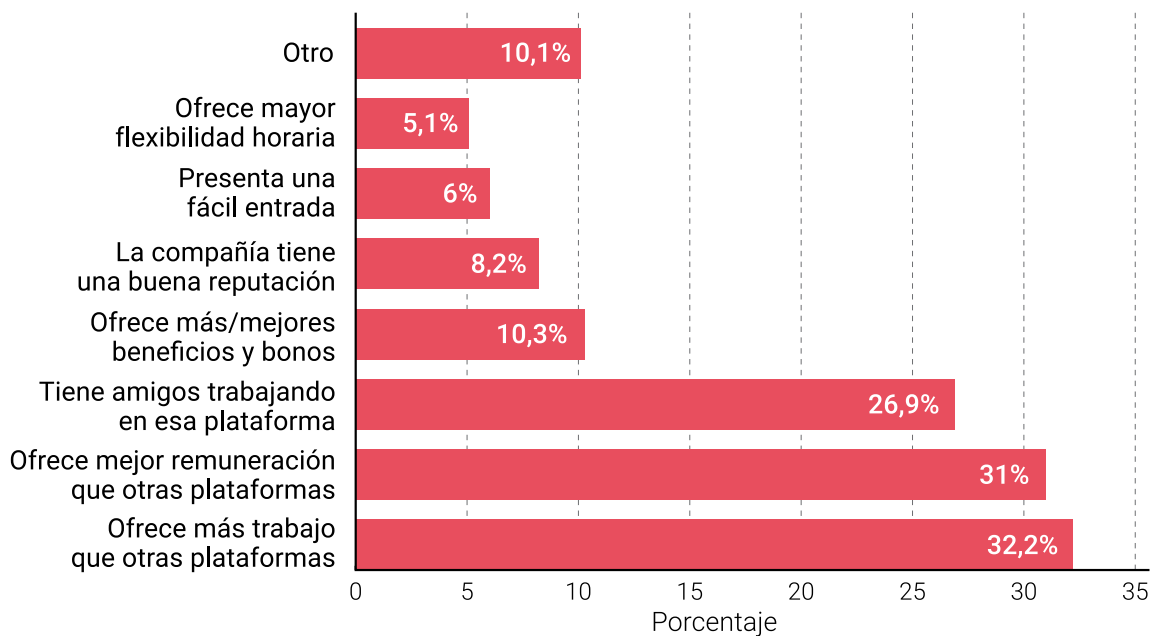
Más allá de los aspectos comunes, los entrevistados señalaron que no todas las plataformas ofrecen las mismas condiciones laborales. Si bien cuando se les pregunta el motivo por el que eligieron trabajar para la plataforma a la que dedican más horas la razón más señalada es que se trata de la compañía que ofrece más trabajo (32,2 por ciento de los encuestados), aspectos relacionados con las condiciones de trabajo también aparecen como factores importantes. Por ejemplo, el 31 por ciento de los trabajadores señala la mejor remuneración como el criterio escogido, 10,3 por ciento indica que la razón es que la empresa ofrece más o mejores beneficios

40. El 68,4 por ciento de los encuestados afirma que si el producto es cancelado después de haberlo recogido tiene que devolverlo a las oficinas administrativas de la plataforma o al establecimiento proveedor del producto; mientras que el 23 por ciento señala que lo devuelve en caso de ser un producto no perecedero o que lo desecha después de realizarle una foto en el caso de alimentos y bebidas.

y bonos y el 8,2 por ciento destaca la buena reputación de la compañía. No obstante, resulta interesante que un 27 por ciento de los trabajadores encuestados señala que la presencia de amigos trabajando para esa empresa es lo que motivó la elección de la plataforma para la que trabaja más horas. En este caso, se estima que la condición de trabajadores migrantes recién llegados al país que se observa en un alto porcentaje de los repartidores estaría explicando el peso que la red de amigos y contactos tiene en la inserción laboral (Gráfico 13).

Gráfico 13

Motivo por el que eligió trabajar para la plataforma principal



Nota: La suma total de los porcentajes correspondientes a cada motivo es superior a 100 porque el trabajador pudo señalar más de una razón por la que decidió trabajar para la plataforma principal.

Fuente: Elaboración propia basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=546).

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

5.3. Los mecanismos de control y sanción

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

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

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

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

“–En Glovo, si llegas tarde, ya te ponen ausente (Jeanette, venezolana, cuentapropista para PedidosYa)

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

Con respecto a la importancia del puntaje, los datos cuantitativos muestran que el 76,4 por ciento de los encuestados considera que el puntaje tiene un impacto en la cantidad de trabajo que reciben y aproximadamente el 60 por ciento piensa que afecta a las características de los trabajos.⁴¹ En las entrevistas grupales, las consecuencias de tener un bajo puntaje son percibidas de forma más clara para los trabajadores de las plataformas que lo utilizan como criterio para dar prioridad en la asignación horaria:

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

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

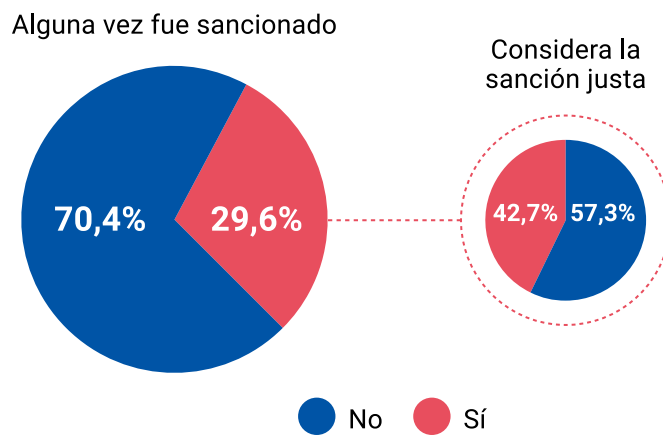
Además, se registran una serie de señalamientos que apuntan a otras consecuencias del puntaje –que son intuitivas, pero no planteadas claramente por las empresas, como sí sucede en el caso de los horarios–. Estas consecuencias se relacionan con una mayor o menor cantidad de pedidos que se ofrecen, con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

41. Desde Glovo afirman que el puntaje no afecta la cantidad o la calidad de los pedidos que pueden recibir los repartidores, y que el criterio de asignación del pedido se basa en la distancia entre donde se encuentra el repartidor con respecto al comercio proveedor del producto y el consumidor.

Más allá del puntaje y de las consecuencias disciplinarias que puede generar, también existen métodos de sanción claros y concretos: en este sentido se destaca el bloqueo al trabajador. Esto implica que no podrá trabajar hasta tanto se lo vuelva a habilitar. El 29,5 por ciento de los trabajadores encuestados ha sido desactivado o sancionado en alguna ocasión, con una duración media de estos períodos de desactivación de 5,6 días. Se trata de sanciones que el 57,3 por ciento de los encuestados que las han sufrido las considera injustas y que son reclamadas por el 46 por ciento de los trabajadores que han sido desactivados o bloqueados (Gráfico 14).

Gráfico 14

Incidencia de las sanciones y valoración por parte de los trabajadores



Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=301).

En cuanto a las causas que pueden derivar en un bloqueo, existe un conjunto de motivos sobre los que los trabajadores consultados en entrevistas grupales no suelen tener demasiadas objeciones. Este es el caso de las cuestiones de orden administrativo –por ejemplo, no presentar el comprobante de inscripción al régimen de monotributo–; las relacionadas con la conducta del trabajador –contestar mal a un cliente o a un operador del soporte técnico–; o aquellas que tienen que ver con incumplimientos en la manera pautada de trabajar –por ejemplo, no llegar a tiempo a retirar o a entregar un pedido–.⁴²

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

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

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

El mecanismo para ser “desbloqueado” implica en todos los casos, independientemente de la causa, el tener que presentarse en las oficinas de la plataforma para intentar solucionar el conflicto. El proceso toma un tiempo que afecta la posibilidad de trabajar y generar ingresos. Asimismo, los testimonios dejan entrever que las oportunidades de revertir el bloqueo no están siempre aseguradas:

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

–Sí, a presentarte. (Enzo, argentino, asalariado de PedidosYa)

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

–Tenés que esperar al lunes. (Enzo, argentino, asalariado de PedidosYa)

–Y cuando vas, ¿qué sucede?

–Y vas y te hacen sacar un número y te hacen esperar y vos les decís me bloquearon por esto, te explican y si te pueden desbloquear te desbloquean, o si no (...) te dicen no, hasta acá llegaste y listo, y así siguen metiendo gente (...) van renovando personal”. (Enzo, argentino, asalariado de PedidosYa) (Grupo 1)

Estas acciones de reclamo ante bloqueos son realizadas por cada uno de los repartidores de manera individual y, por lo tanto, no son el resultado de una protesta colectiva como la que podría impulsar una intervención sindical. Se trata de una “descolectivización” del accionar que deja en el individuo la responsabilidad de gestionar la problemática, con la consecuente asimetría en la capacidad y en los resultados de dicha acción. Los incipientes movimientos organizativos que se observan en el sector (ver Sección 6.5) podrían, si se consolidasen y fortaleciesen, canalizar y gestionar estos reclamos con el apoyo de la intervención sindical.

A pesar de las sanciones, los trabajadores manifiestan que existe la posibilidad de rechazar un pedido. De hecho, el 74,5 por ciento de los trabajadores considera que puede rechazar pedidos sin repercusiones. Entre las causas más comunes para hacerlo, se señalan las distancias consideradas excesivas o las zonas percibidas como peligrosas.

5.4. La comunicación entre la plataforma y los trabajadores

La modalidad de trabajo descrita y la consecuente dinámica laboral que se establece implican la necesidad de una comunicación constante con la plataforma. Sin embargo, se detectan ciertas limitaciones y dificultades en la comunicación entre los trabajadores y los administradores de las plataformas. Las plataformas analizadas cuentan con un sistema a través del cual los trabajadores pueden contactar a los administradores o al soporte técnico de la aplicación, pero en la práctica las respuestas pueden ser lentas, insatisfactorias o no llegar nunca.

La amplia mayoría de los encuestados (85,7 por ciento) manifiesta que la plataforma para la que trabajan dispone de un procedimiento formal para que el repartidor pueda pedir asesoramiento, ayuda o hacer una reclamación. Durante las entrevistas grupales, los trabajadores fueron consultados sobre la forma en que funciona el intercambio con el soporte técnico de sus respectivas empresas, y resaltaron algunos problemas que devienen de la falta de rapidez ante sus consultas:

“Por ejemplo, el sábado yo salí a trabajar en la noche porque estaban los pedidos altos (...) me salió un pedido a Vicente López, eran como 7 kilómetros, lloviendo bastante. Entonces le escribo a soporte como a las 0 horas diciendo que no iba a poder hacer ese pedido porque había demasiada lluvia y pasaron como 20 minutos y no me respondían. Fui hasta allá, no encontré el local, y justo cuando llegué me llamaron de soporte y me dijeron: ‘Bueno, está bien, te vamos a sacar el pedido’”. (Jorge, venezolano, Rappi, Grupo 2)

Además, los entrevistados dejan entrever la percepción de una cierta lejanía y falta de empatía por parte del personal de soporte técnico, sin demasiadas distinciones entre plataformas. En algunos casos, la situación es atribuida al hecho de que estos operadores están ubicados en otros países, pero también se mencionan situaciones de indiferencia en general ante sus circunstancias y necesidades:

“Más de una vez me cayeron pedidos de Córdoba, La Plata, Rosario, Tucumán [se refiere a otras provincias del país, lejanas a la ciudad de Buenos Aires]. Es muy loco, porque ponés el mapita y te muestra la Argentina... (...) Una vez le dije al chico [del soporte técnico]: ‘Me cayó un pedido de Rosario’. Tardó como 20 minutos hasta que me contestó y me dijo: ‘¿No tienes manera de llevarlo?’. Se ve que el pibe estaba en otro lado, y le dije en broma: ‘Si me pagan el aéreo, lo llevo, en bici va a tardar 3 o 4 días’. ¿Podés creer que se enojó y estuvo a punto de pausarme?”. (Nicolás, argentino, asalariado de PedidosYa)

Estas dificultades en la comunicación cobran mayor importancia si se tiene en cuenta que existe una necesidad bastante imperiosa por parte de los trabajadores de contactar a la plataforma, motivada en gran medida por la naturaleza del trabajo que realizan y la exposición que tienen a diversas contingencias. De hecho, el 61,8 por ciento de los trabajadores encuestados afirma que alguna vez ha hecho una reclamación o solicitado asistencia. Entre los motivos para la realización de estos reclamos o solicitudes señalados como más comunes, se destacan la cancelación de pedidos, las cuestiones relacionadas con el pago y los problemas técnicos con la aplicación –cuestiones todas ellas señaladas por aproximadamente el 40 por ciento de los encuestados–. La existencia de un conflicto, ya sea con el cliente o con la empresa proveedora del producto que se debe entregar, es señalada como razón para la solicitud de asistencia en el 20 por ciento de los casos.

Si bien a partir de la encuesta no es posible determinar si las cuestiones planteadas en estas solicitudes de asistencia son específicas o si se podrían considerar más generales, la comunicación entre los trabajadores y la plataforma se beneficiaría si se realizaran reuniones con cierta periodicidad. Se trata de una opción que no está muy extendida al día de hoy, pues solo el 24,5 por ciento de los encuestados afirma que la plataforma convoca a reuniones con los trabajadores.

6. Condiciones laborales en las plataformas de reparto

6.1. Jornada laboral y horas de trabajo

Un argumento frecuente con respecto a los beneficios del trabajo en plataformas digitales es la posibilidad que tienen los repartidores para elegir su propio horario. En principio, brinda flexibilidad a los participantes en el volumen de trabajo que realizan y en la organización de su tarea. Sin embargo, en la práctica, se caracteriza por una fuerte dedicación horaria por parte de los trabajadores. En promedio, en una jornada habitual, dedican 8,21 horas a esta actividad, cumpliendo una media de algo más de 13 entregas por día y esperando un promedio de 17 minutos entre pedidos. Una intensidad que se produce tanto en términos de horas por jornada como en el número de días trabajados a la semana. De hecho, quienes trabajan todos los días también dedican en promedio más horas por jornada (Cuadro 2).

Las largas jornadas de trabajo que se reproducen prácticamente los siete días de la semana son una constante, aunque existen diferencias si se atiende a ciertas características personales. Las mujeres trabajan, en promedio, menos horas por jornada y menos días a la semana que sus colegas varones. Destaca el bajo porcentaje de mujeres que trabaja de noche, cuya explicación podría deberse a cuestiones relacionadas con combinar la actividad con las responsabilidades del cuidado, y/o evitar los mayores riesgos de seguridad asociados a los horarios nocturnos. Las dificultades económicas que enfrentan al llegar al país podría explicar el hecho de que los trabajadores migrantes dediquen un mayor número de horas por jornada y un mayor número de días a la actividad. Un comportamiento que claramente contrasta con los nacidos en CABA, cuya probabilidad de trabajar todos los días de la semana es 11 puntos porcentuales inferior a la media.

La composición del hogar también parece desempeñar un papel importante, pues la presencia de personas dependientes económicamente del trabajador reduce su probabilidad de trabajar todos los días de la semana pero aumenta el número de horas promedio trabajadas en una jornada habitual. Además, los repartidores que combinan la actividad con sus estudios o con otro empleo trabajan aproximadamente una hora y media menos por jornada. Y si bien aquellos que combinan la actividad con sus estudios trabajan casi el mismo número de días a la semana que el trabajador promedio, aquellos que tienen otro empleo tienen una probabilidad de trabajar todos los días de la semana casi 5 puntos porcentuales inferior a la media.

También existen diferencias en la intensidad horaria debido a cuestiones relacionadas con el desarrollo de la actividad. Concretamente, los repartidores que utilizan la moto trabajan más horas por día, pero su probabilidad de hacerlo todos los días de la semana es más baja. El menor desgaste físico asociado a este vehículo explicaría que los repartidores puedan trabajar más horas por día y que esto, a su vez, les permita ajustar en número de días. Por último, como era de esperar, el puntaje⁴³ desempeña un papel determinante en la dedicación horaria. Un mayor

43. Las respuestas de los trabajadores encuestados sobre el valor de su puntaje abarcaron una variedad de criterios que fueron homogeneizados en una escala ascendente del 1 al 100. De este modo, los puntajes reportados en términos porcentuales (principalmente ligados a Glovo) fueron considerados en su valor absoluto. Los puntajes que registraban valores entre 1 y 10 fueron llevados a la correspondiente escala a 100. Además, se encontraron calificaciones por niveles o estrellas. Según lo observado en grupos de repartidores en las redes sociales, PedidosYa emplea niveles del 6 al 1 (máximo), mientras que Rappi lo hace del 1 (mínimo) al 3. Por su parte, las puntuaciones en estrellas (vinculadas casi exclusivamente a Rappi) adoptaron un rango del 1 al 5. Considerando las distintas escalas para cada caso, el criterio de homogeneización consistió en prorratear las respuestas

puntaje aparece relacionado a un mayor número de horas durante más días. Se hace evidente así la correlación asociada a que la mayor dedicación se premie con mayor puntaje. No obstante, se observa un comportamiento en forma de U de esta variable. Aquellos que tienen un nivel más bajo también trabajan más horas y más días por semana que la media. Esto podría explicarse por su reciente llegada a la actividad y la consecuente necesidad de dedicar más horas para obtener pronto un alto puntaje (Cuadro 2).

Esta extenuante dedicación a la actividad lleva inevitablemente a cuestionar la flexibilidad y la autonomía que, en un principio, caracteriza el trabajo en las plataformas digitales. En este sentido, las invitaciones a los participantes en las entrevistas grupales a reflexionar sobre el tema de la flexibilidad horaria suelen generar apreciaciones marcadas por contradicciones. Si bien esta es ponderada en un principio, suele ser rápidamente relativizada en función de la reflexión conjunta.

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

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

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

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

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

En todo caso, los relatos confirman lo que muestran los datos cuantitativos y, por lo tanto, dejan entrever que, en la mayoría de las situaciones en las que se depende exclusivamente de este trabajo, la dedicación horaria bordea la autoexplotación. En general, los participantes coinciden en señalar que, para que la ocupación “rinda”, se debe estar en la calle en torno a las 12 horas diarias y con un solo día de descanso semanal:

“–Pero tenés que ser constante y trabajar 12 horas. (Enzo, argentino, asalariado de PedidosYa, 25 horas semanales)

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

en valores del 1 al 100. Así, a modo de ejemplo, el Nivel 2 fue homogeneizado a un valor de 83,33 para PedidosYa y de 66,67 para Rappi. Por su parte, una calificación de 4 estrellas fue llevada a un valor de 80. Por último, se decidió otorgarles un valor del 1 al 4 a las respuestas “Normal”, “Bueno”, “Excelente” y “Experto”, que luego fueron prorrateados siguiendo la lógica antes comentada.

Cuadro 2

Horas trabajadas en la semana, horas de trabajo al día, días trabajados en la semana y trabajo nocturno

	Obs.	Horas trabajadas en la semana de referencia (promedio)	Horas trabajadas en una jornada habitual (promedio)	Días trabajados a la semana (promedio)	Trabaja todos los días de la semana (porcentaje)	Trabaja en horario nocturno (porcentaje)
Total encuestados	539	49,7	8,21	6,20	49,4%	52,5%
Sexo						
Femenino	70	37,54	7,95	5,91	37,1%	42,5%
Masculino	468	51,49	8,25	6,24	51,1%	54,0%
Edad						
18 a 24 años	182	46,56	8,12	6,18	46,7%	49,5%
25 a 34 años	259	50,61	8,17	6,19	49,4%	55,7%
35 a 44 años	65	54,26	8,51	6,28	52,3%	46,5%
45 o más	29	51,69	8,28	6,41	62,1%	55,6%
Lugar de nacimiento						
CABA	99	37,66	6,83	5,77	38,4%	47,0%
Resto de Argentina	29	38,66	7,23	5,76	31,0%	69,2%
Otro país	410	53,42	8,68	6,33	53,4%	53,2%
Dependen económicamente de él/ella	169	50,62	8,63	6,09	44,6%	54,7%
Está estudiando	85	39,96	6,53	6,11	49,4%	49,1%
Tiene otro empleo	92	38,03	6,37	5,88	44,6%	50,0%
Experiencia trabajando como repartidor						
Menos de 6 meses	300	49,10	8,16	6,24	48,2%	52,6%
6 meses o más	239	50,41	8,27	6,15	51,0%	52,8%
Vehículo utilizado						
Bicicleta	392	48,51	8,00	6,22	50,3%	53,8%
Moto o motocicleta	147	52,82	8,69	6,16	47,3%	50,0%
Días trabajados a la semana						
Todos los días	266	59,11	8,85			53,6%
6 días, librando el domingo	58	43,86	7,94			37,2%
6 días, librando el lunes	57	46,62	8,23			78,8%
6 días, librando otro día	59	47,95	8,35			54,8%
Menos de 6 días	98	30,02	6,07			42,9%
Puntaje						
0 a 25	31	49,19	8,44	6,39	51,6%	54,8%
26 a 50	79	42,70	7,63	6,23	41,8%	48,1%
51 a 75	42	42,81	7,70	5,90	42,9%	52,4%
76 a 100	146	48,56	8,64	6,41	56,6%	54,5%

Nota: Información sobre las horas trabajadas en una jornada habitual, la realización de la actividad durante el horario nocturno y el puntaje solo está disponible para los trabajadores entrevistados a través de la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto y no para aquellos trabajadores incluidos en el relevamiento de la Dirección Nacional de Fiscalización. La información sobre los días trabajados corresponde a una semana habitual en el caso de la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto y a la semana anterior a la entrevista en el caso del relevamiento realizado por la Dirección Nacional de Fiscalización.

Fuente: Elaboración propia en basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto.

Se trata de una dedicación horaria necesaria si se quiere depender exclusivamente de esta actividad, tal y como se observa en el 89,4 por ciento de los encuestados que manifiestan que el trabajo como repartidor a través de plataformas digitales es su principal fuente de ingresos. De hecho, los datos cuantitativos muestran que el 45,8 por ciento de los trabajadores encuestados realiza al menos una jornada a la semana que supera las 10 horas diarias y el 35 por ciento tiene una jornada de trabajo habitual igual o superior a las 10 horas diarias.

Resulta especialmente llamativo que, a pesar de la intensidad en el número de horas trabajadas, casi la mitad de los encuestados manifiesta que le gustaría poder realizar más trabajo como repartidor a través de aplicaciones y apuntan a un deseo de trabajar un promedio de más de 6 horas adicionales por semana. No obstante, ante la pregunta de por qué no dedican más horas a la actividad, la gran mayoría destaca factores relacionados con la intensidad de la entrega a la actividad, tales como el agotamiento físico asociado a la actividad (señalado por el 28 por ciento de los casos), y la falta de disponibilidad horaria para realizar más trabajo (26,7 por ciento). Con menor importancia aparecen motivos como la insuficiencia de trabajo disponible (18 por ciento), la falta de seguridad en otras franjas horarias (10,7 por ciento) o que la remuneración no sea lo suficientemente buena (8 por ciento).

6.2. Ingresos

Una de las características particulares del trabajo en plataformas de reparto en Argentina es que esta actividad supone para la mayoría de los trabajadores su principal fuente de ingresos, a diferencia de lo que sucede en el caso de otras plataformas o países. Para el 89,4 por ciento de los encuestados, su trabajo como repartidor es el principal origen de sus ingresos y solo el 21 por ciento cuenta con recursos procedentes de otras fuentes, representando en estos casos la actividad de reparto un promedio del 60,7 por ciento de los ingresos totales. Una situación que difiere claramente de lo observado para el promedio del total de plataformas que operan en Argentina, donde poco más del 61 por ciento de los trabajadores afirma que su trabajo en la plataforma es su principal fuente de ingresos y más de la mitad (el 51,8 por ciento) posee simultáneamente otras ocupaciones por las que recibe ingresos (Madariaga *et al.*, 2019).

Quizá uno de los mayores atractivos que exhiben estas plataformas es la remuneración que ofrecen. Los resultados de la encuesta realizada muestran que los trabajadores ganan, en promedio, ARS 5.258,1 (USD 122,74)⁴⁴ a la semana⁴⁵ o ARS 21.032,4 (USD 490,96) al mes, una cantidad superior al salario mínimo vital y móvil (SMVM) del país (ARS 16.875; USD 393,8)⁴⁶ e incluso al salario promedio a nivel nacional (ARS 21.622,4; USD 504,6).⁴⁷ No obstante, se trata de un salario relativamente alto en gran parte debido al elevado número de horas que los trabajadores realizan a la semana (49,7 horas en promedio), tal y como se detalló en la sección anterior. Además, cuando se comparan los ingresos que obtienen estos trabajadores con los que se pueden llegar a

44. Se calcula de acuerdo con la tasa de cambio USD-ARS de julio de 2019.

45. Las cifras corresponden a la ganancia promedio obtenida por los trabajadores encuestados durante la semana anterior a la entrevista.

46. Ministerio de Producción y Trabajo, Consejo Nacional del Empleo, la Productividad y el Salario Mínimo, Vital y Móvil. Resolución 6/2019 del 30 de agosto de 2019. (<https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/215268/20190902>)

47. Se trata del ingreso de la ocupación principal para el conjunto de las personas ocupadas, según datos de la Encuesta Permanente de Hogares para el segundo trimestre de 2019.

conseguir en otras actividades fuera de la economía de plataformas, es importante tener en cuenta que a estos salarios brutos hay que deducir el pago del monotributo y otros gastos necesarios para la realización de la actividad. Además, a diferencia de los trabajadores en relación de dependencia, los trabajadores de plataformas no reciben ningún ingreso si están enfermos o si se toman unos días de vacaciones.

Existen importantes diferencias entre los trabajadores de las plataformas de reparto en cuanto a su remuneración, si atendemos a distintas características personales y profesionales (Cuadro 3). Por ejemplo, la ganancia semanal de los varones es en promedio 1,2 veces superior a la que obtienen las mujeres del sector. Una diferencia que se debe fundamentalmente al número de horas trabajadas, pues la brecha se invierte en el ingreso por hora, de modo que ellas ganan en promedio ARS 20 más por hora trabajada (ver Cuadro 6 en el Anexo II). Un examen más detallado de los datos muestra que la diferencia puede deberse a que ellas hacen en promedio un mayor número de pedidos por hora y tienen en promedio mayores tasas de aceptación, lo que estaría mostrando una mayor eficiencia en el número de entregas por hora que se compensaría con una menor dedicación horaria.⁴⁸

Los trabajadores nacidos en otro país ganan en promedio una cifra superior a la media, mientras que aquellos que están estudiando o que tienen otro empleo además de su trabajo como repartidor ganan significativamente menos que la media. En estos casos también se observa que la diferencia se debe sobre todo al número de horas trabajadas pues el ingreso por hora también es un poco superior al promedio.

En lo referente al vehículo utilizado, aquellos que utilizan principalmente la bicicleta ganan bastante menos que la media en una semana habitual y hasta dos terceras partes de lo que ganarían si utilizaran la moto o motocicleta. No obstante, se trata de una brecha que también se observa en el ingreso por hora, lo que refleja la diferencia en la capacidad de hacer pedidos entre uno y otro medio de transporte. Si bien existe una brecha de ingresos a favor de la utilización de la moto o la motocicleta como medio de transporte, es importante tener en cuenta que este vehículo también implica mayores costos debido al combustible, el seguro y el mantenimiento.

Más sorprendente es lo que resulta con respecto a los días trabajados. Aquellos que trabajan todos los días pueden ganar casi ARS 900 (USD 21) más a la semana que la media, pero sus ingresos por hora se sitúan por debajo del promedio. Un resultado que sugiere que aquellos que trabajan todos los días puede que sean más selectivos en cuanto a los pedidos, ya que presentan menores tasas de aceptación.

De manera similar y con total lógica, aquellos que trabajan menos de 6 días a la semana ganan bastante menos a la semana pero tienen una ganancia por hora promedio superior a la media y supera en ARS 22 (USD 0,39) por hora a la de aquellos que trabajan todos los días. De este modo, se atisba entre aquellos que trabajan de un modo menos intenso una estrategia a la hora de elegir los días o horarios de trabajo para escoger aquellos más rentables (es decir, aquellos con una mayor tarifa por pedido). Una estrategia de selección que también se observa si se compara la ganancia semanal promedio para aquellos que trabajan 6 días según el día que se toman libre. Se advierte así una menor ganancia por hora asociada a trabajar el lunes y, por lo tanto, mayores ingresos vinculados a trabajar cualquier otro día de la semana, especialmente viernes, sábado y domingo.

48. Se realizaron test estadísticos para comprobar si existen diferencias significativas entre mujeres y varones con respecto a los factores que podrían explicar las desigualdades en el ingreso por hora. Así se tuvieron en cuenta variables como el vehículo utilizado, la tasa de aceptación, el número de entregas por hora, el tiempo de espera entre pedidos, el nivel de puntaje y el tipo de franja horaria. Solo las diferencias en las variables número de pedidos por hora, vehículo utilizado y tasa de aceptación resultaron estadísticamente significativas.

En el Gráfico 15 se presenta la distribución de los ingresos en una semana según sexo, lugar de nacimiento, vehículo principal y compatibilidad con otro empleo. En general, la distribución de los ingresos está desviada hacia la izquierda (menos remuneración), lo cual indica que hay una alta proporción de trabajadores cuyos ingresos son inferiores a los ingresos promedio en una semana habitual. Además, el gráfico también refleja que los ingresos en el caso de las mujeres, de los nacidos en Argentina, de los que utilizan la bicicleta como vehículo principal y de los que tienen otro empleo están muy sesgados hacia el límite inferior de la distribución. En cambio, los ingresos de aquellos trabajadores varones, nacidos en otro país, que utilizan la moto o motocicleta como vehículo principal y no tienen otro empleo están distribuidos de forma mucho más pareja.

A la hora de valorar los ingresos procedentes de la actividad, también debe tenerse en cuenta la inversión necesaria para realizar este tipo de trabajo y los gastos recurrentes que asumen los repartidores. En efecto, los gastos asociados al desempeño de esta actividad no son pocos. A la inversión inicial del kit de repartidor (caja, uniforme, etc.) se le suma el monotributo y el abono que los trabajadores hacen a la propia plataforma –en el momento de las entrevistas, de en torno a los ARS 600 (USD 15,5) mensuales–. Asimismo, muchos entrevistados –especialmente los extranjeros– pagan servicios de facturación a fin de que se les facilite este tipo de trámites. Además, es necesario contar con un plan de datos para el teléfono celular –los encuestados gastan en promedio ARS 2.148,5 (USD 50,1) en la factura de su celular al mes–, la manutención de los vehículos (cambio de llantas, *service* en general) y el combustible en el caso de los motociclistas. Si se tienen en cuenta todos estos costos, se estima que los trabajadores gastan en promedio ARS 3.270,38 (USD 76,3) por mes.

Al comentar sobre estos gastos asociados al desempeño del trabajo, muchos trabajadores señalan la importancia de las propinas para hacerles frente. El 96,7 por ciento de los encuestados afirma recibir propinas y sitúan su valor promedio en el 10,9 por ciento de sus ingresos procedentes del trabajo en plataformas. Los relatos dejan entrever la importancia de este ingreso, sobre todo como modo de contar con dinero en efectivo en forma cotidiana:

–La propina es muy importante porque vos dependés de la propina en el día a veces. (Enzo, argentino, asalariado de PedidosYa)

–De 100 clientes, 30 te dan propina, y sí es importante porque eso al menos te ayuda para la nafta. (Leonardo, venezolano, Glovo)

–El que fuma, para sus cigarros, y el que no fuma, para la nafta. (Manuel, venezolano, Rappi)

–Yo lo uso para pagar el crédito [del teléfono celular], o me compro kit de parches [para las ruedas de la bicicleta], siempre tengo una cámara para cuando pincho, y la cambio en el momento porque es un presupuesto también. (Enzo, argentino, asalariado de PedidosYa)

–Yo, para la nafta o si me quiero comprar una galletita. (Leonardo, venezolano, Glovo)

–Es súper importante porque la base [del viaje] son 40 [pesos] y si el cliente te pone 15 pesos, ya son 55”. (Manuel, venezolano, Rappi) (Grupo 1)⁴⁹

49. En marzo de 2019, el tipo de cambio USD-ARS estaba a 38,7.

Cuadro 3
Ganancia en una semana de trabajo (pesos argentinos)

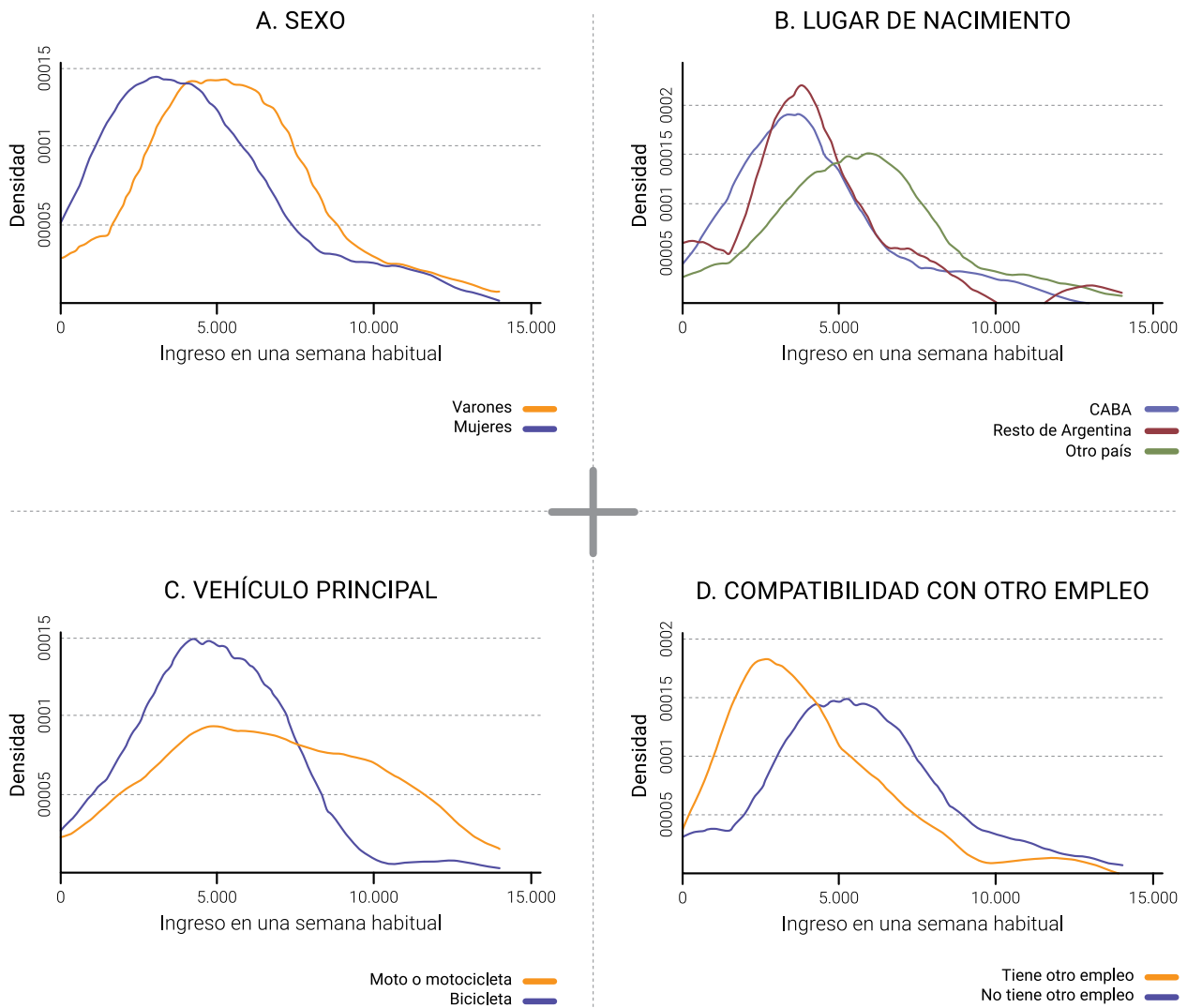
	Obs.	Media	Mediana	Desviación estándar
Total encuestados	521	5.258,1	5.000	2.782,2
Sexo				
Femenino	68	4.340,8	4.000	2.760,1
Masculino	452	5.400,0	5.250	2.763,9
Edad				
18 a 24 años	175	4.694,9	4.650	2.636,0
25 a 34 años	252	5.565,5	5.325	2.796,7
35 a 44 años	63	5.843,2	5.400	2.884,1
45 o más	27	4.846,7	4.520	2.870,6
Lugar de nacimiento				
CABA	97	4.147,9	3.700	2.488,0
Resto de Argentina	29	4.143,4	3.657	2.714,2
Otro país	394	5.614,4	5.545	2.771,5
Dependen económicamente de él/ella	161	5.255,8	5.100	2.924,7
Está estudiando	78	4.205,1	3.825	2.681,3
Tiene otro empleo	85	4.036,8	3.400	2.478,2
Experiencia trabajando como repartidor				
Menos de 6 meses	292	5.160,0	5.000	2.576,9
6 meses o más	229	5.383,3	5.000	3.025,0
Vehículo utilizado				
Bicicleta	380	4.817,8	4.800	2.396,2
Moto o motocicleta	141	6.444,7	6.000	3.355,9
Días trabajados a la semana				
Todos los días	251	6.142,8	6.000	2.606,3
6 días, librando el domingo	57	4.609,3	4.000	3.136,7
6 días, librando el lunes	56	5.130,1	5.325	2.897,6
6 días, librando otro día	59	5.118,4	4.900	2.309,9
Menos de 6 días	98	3.527,0	3.245	2.244,0
Intensidad de la jornada				
Hasta 6 horas	115	3.283,8	3.000	1.733,6
Más de 6 horas	406	5.817,4	5.849	2.769,9
Menor o igual que la media	255	3.886,2	3.750	2.076,7
Mayor que la media	266	6.573,4	6.500	2.740,0
Trabaja en horario nocturno	156	5.336,0	5.000	2.654,7
Puntaje				
0 a 25	31	5.683,2	5.800	2.476,9
26 a 50	79	4.425,5	4.000	2.626,6
51 a 75	41	4.739,0	4.100	2.644,7
76 a 100	144	5.539,9	5.500	2.884,5

Nota: Información sobre el puntaje o la realización de la actividad durante el horario nocturno solo está disponible para los trabajadores entrevistados a través de la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto y no para aquellos trabajadores incluidos en el relevamiento de la Dirección Nacional de Fiscalización.

Se han eliminado aquellas observaciones con un ingreso semanal por encima del percentil 99.

Fuente: Elaboración propia basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto.

Gráfico 15.
Distribución de los ingresos en la semana de referencia



Nota: Las funciones de densidad fueron obtenidas utilizando el estimador de Kernel Epanechnikov con un ancho de banda óptimo.

Se han eliminado aquellas observaciones con un ingreso semanal superior al percentil 99.

Fuente: Elaboración propia basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=522).

Una dificultad señalada en este sentido fue que las plataformas ofrecen la posibilidad de sumar la propina al costo total del envío –que puede y suele ser pagado con tarjetas de débito o crédito–. En estos casos, los trabajadores frecuentemente experimentan dificultades para confirmar la existencia de estas propinas y/o discriminar si la plataforma se las transfiere o no:

“–Yo entendí que la aplicación permite al consumidor elegir un monto para darle de propina al repartidor. (Lisandro, argentino, asalariado de PedidosYa)

–Sí, pero eso no lo ves. (María Luisa, argentina, Rappi)

–Eso nunca llega al repartidor. (Lisandro, argentino, asalariado de PedidosYa)

–Tenés que optar por decirle: ‘mirá no me dan la propina’, y ahí te dan’. (María Luisa, argentina, Rappi) (Grupo 2)

Con respecto a la suficiencia financiera que muestran los trabajadores, menos de la mitad (el 46,5 por ciento) considera que recibe una remuneración justa, casi el 59 por ciento manifiesta que sus ingresos son suficientes para cubrir los gastos del hogar y las obligaciones financieras, y pueden ahorrar en promedio aproximadamente el 17,8 por ciento de sus ingresos mensuales.

6.3. El acceso a la protección social

En lo que atañe al acceso a la seguridad social, tal como se señaló anteriormente, la gran mayoría de estos trabajadores se encuadran dentro del régimen simplificado para pequeños contribuyentes. Se trata de un régimen tributario integrado que unifica en un único pago mensual las obligaciones impositivas de salud y previsión social (obra social y jubilación), razón por la que recibe el nombre de “monotributo”.

Bajo este esquema los trabajadores pueden acceder a tres de los cinco componentes de la seguridad social: a) seguro por vejez (jubilación), invalidez y fallecimiento, b) asignaciones familiares⁵⁰ y c) seguro de salud.⁵¹ Quedan marginados, no obstante, del acceso a: d) seguro por riesgos de trabajo y e) seguro de desempleo. La excepción la constituyen los trabajadores asalariados de PedidosYa, quienes, por desempeñarse en relación de dependencia, acceden a los cinco componentes mencionados (Cuadro 4).

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

51. Los trabajadores adheridos al régimen simplificado acceden, mediante una cotización fija, a un plan básico de cobertura (Programa Médico Obligatorio – Ley 23.360/89 y Resolución del Ministerio de Salud 201/2002) a través de las obras sociales inscriptas en el registro administrado por la Superintendencia de Seguros de Salud. También puede incorporarse al grupo familiar mediante una cotización adicional fija por cada uno de sus integrantes.

Cuadro 4.

Cobertura legal de la seguridad social por categoría de inscripción al Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA)

Cobertura de la seguridad social					
	Aportes jubilatorios	Obra social	Asignaciones familiares	Cobertura por riesgos del trabajo	Seguro de desempleo
Relación de dependencia	✓	✓	✓	✓	✓
Autónomos	✓	✗	✗	✗	✗
Monotributistas	✓	✓	✓	✗	✗

Fuente: Casali *et al.* (2018).

Se trata de una profunda desigualdad entre los trabajadores asalariados e independientes y, concretamente, los monotributistas, en lo referente a la cobertura legal de la seguridad social. Estas diferencias en la cobertura de la protección social se ven multiplicadas por brechas en el acceso a otros derechos laborales, como las vacaciones pagas, el aguinaldo o la licencia por maternidad.

Los datos cuantitativos muestran que 4 de cada 10 trabajadores encuestados no poseen o ignoran si tienen una cobertura de salud y casi un cuarto del total afirma no realizar aportes jubilatorios. Además, la mitad de quienes trabajan en este sector no tiene una Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART), seguro de accidente u otro tipo de cobertura en caso de accidente de trabajo, y el 30 por ciento no sabe si está cubierto al respecto.

Sin embargo, al reflexionar en las entrevistas grupales sobre las limitaciones de esta cobertura, no se advierte mayor preocupación en torno a la temática. Esto quizá se deba a que las experiencias asalariadas formales previas son escasas, a que se trata de una población en su mayoría joven y/o al carácter de inmigrante reciente de una gran parte de estos trabajadores.

En lo que atañe al acceso al seguro de salud a través del sistema de obras sociales, el abordaje de temas como el conocimiento de este derecho y la percepción de su utilidad suscitó reacciones disímiles entre los entrevistados. Especialmente entre los trabajadores venezolanos que han llegado hace poco al país, se observó la falta de información con respecto a la cobertura de salud que les otorga el monotributo. En este sentido, suelen remarcar que acuden al sector público y, cuando es posible, financian el gasto de su bolsillo a través de servicios privados:

“-¿Tienen obra social por el trabajo?”

-No. (Leonardo, venezolano, Glovo)

-No. (Jonathan, venezolano, Rappi)

-Yo [uso el sistema] público. (Gabriel, argentino, Glovo)

-Público. (Leonardo, venezolano, Glovo)

-Público o bolsillo. (Jonathan, venezolano, Rappi)

-Y sí, si vas al público, tenés que tener paciencia para que te atiendan”. (Enzo, argentino, asalariado de PedidosYa) (Grupo 1)

No obstante, la falta de información no es algo exclusivo de los migrantes venezolanos. A modo de ejemplo, en las entrevistas a grupos focales, era habitual que se conociese el derecho a acceder a una obra social, pero que la falta de conocimiento sobre el funcionamiento del sistema dificultase su uso efectivo. Así, varios trabajadores manifestaron saber que tenían una obra social, pero no recordaban el nombre y no la habían usado nunca. Otra situación frecuente era la de conocer la obra social que se tiene, pero descartarla como posibilidad. En este sentido, la falta de cobertura geográfica adecuada de muchas de estas entidades, así como la existencia de numerosos servicios médicos con copagos a cargo del trabajador, desalientan la utilización del servicio.

La ausencia de un seguro por accidentes de trabajo es la cuestión que genera mayores preocupaciones entre los trabajadores monotributistas. De hecho, contar con una ART se ubica entre las demandas más apremiantes debido, fundamentalmente, a los riesgos asociados a la actividad:⁵²

“-[Es una actividad de riesgo debido a] los robos, choques. (Lisandro, argentino, asalariado de PedidosYa)

-Las llamadas telefónicas que estás manejando y tenés que atender”. (María Luisa, argentina, Rappi) (Grupo 2)

No obstante, cabe destacar que Glovo ofrece a los repartidores un seguro de accidentes personales que cubre fallecimiento, incapacidad parcial y permanente, fracturas, gastos médicos, etc.

6.4. La salud y la seguridad en el trabajo

La ausencia de un seguro de accidentes implica la falta de acceso a prestaciones en caso de que estos ocurran. No obstante, es importante atender a las razones por las que esta ausencia es especialmente preocupante en el caso de la actividad de reparto. Los riesgos laborales que enfrentan los trabajadores coloca la prevención de estos riesgos como algo tan prioritario como los propios sistemas de compensación en caso de accidente.

52. A mediados de 2019, presionadas por un fallo judicial, estas plataformas comenzaron a contratar o exigir a los trabajadores la contratación de un seguro de accidentes personales. No obstante, a diferencia de una ART, estos seguros personales solo cubren un monto de dinero determinado (por lo general bajo, pero que varía según el tipo de contrato), independientemente del daño. También se diferencian de las ART en que no cubren enfermedades relacionadas con el desarrollo de la actividad.

De hecho, más del 22,2 por ciento de los encuestados fue víctima de un robo o hurto durante su tarea como repartidor y el 20 por ciento sufrió un accidente laboral mientras trabajaba.⁵³ En el 40,4 por ciento de los casos, el accidente afectó la capacidad del repartidor para poder continuar con sus tareas y el tiempo medio sin trabajar a causa del accidente alcanzó el promedio de 8,6 días. El 69,5 por ciento declara haber tenido algún gasto personal relacionado con este accidente y solo el 5 por ciento recibió apoyo por parte de la empresa que gestiona la plataforma.

En uno de los grupos focales, participó Sergio, un ingeniero venezolano, que perdió recientemente un diente al ser arrollado en la vía pública. La conversación al respecto deja entrever la vulnerabilidad de estos trabajadores frente a estas eventualidades:

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

–(...) **¿Dónde te atendiste cuando tuviste el accidente?**

–En el [hospital] Rivadavia.

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

–Hasta ahora no lo tengo, cuesta ARS 20.000. ARS 20.000 son dos meses de mi alquiler. Entre el alquiler y el diente... pasará el tiempo (...) Ahí es donde funciona la autonomía, cuando tenemos un accidente. Tú eres autónomo, encárgate de los costos”. (Sergio, venezolano, Glovo) (Grupo 4).

Sin duda se trata de situaciones que generan estrés para los trabajadores. Un 53 por ciento de los encuestados definen su actividad como muy estresante, con niveles iguales o superiores a los 6 puntos en una escala del 1 al 10. En cuanto a las razones, la parte del trabajo considerada más tensionante suele ser lo referente a factores relacionados con la seguridad vial o física. En concreto, cuestiones como la congestión del tráfico, la exposición a sufrir un delito y el riesgo de accidente de trabajo son señaladas como la parte más agobiante del trabajo por aproximadamente el 40 por ciento de los repartidores. Otros aspectos vinculados a la organización del trabajo como la falta de pedidos (39 por ciento de los encuestados), los largos períodos de espera entre órdenes (34 por ciento) o la presión por realizar las entregas (25 por ciento) con rapidez también son cuestiones que aparecen en muchas ocasiones definidas como estresantes. Por último, algunas condiciones laborales como la baja remuneración (22,4 por ciento) y las largas jornadas de trabajo (14 por ciento) también aparecen como factores de estrés.

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

“–Sí, conozco a un pibe que estaba haciendo un pedido en el Abasto [barrio de la ciudad de Buenos Aires] y para robarle le rompieron la mandíbula en tres partes (...) juntaron guita [los compañeros] por los grupos de WhatsApp para poderle pagar la operación al pibe”. (Enzo, argentino, asalariado de PedidosYa, Grupo 1)

53. Se trata de una alta incidencia que no presenta apenas diferencias según el tipo de vehículo utilizado.

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

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

6.5. La acción colectiva y la organización de los trabajadores de plataformas digitales de reparto

A pesar de las dificultades que la actividad en las plataformas digitales de reparto implica para la organización de sus trabajadores (debido, entre otros factores, a la falta de un lugar físico para el desempeño de la actividad común a todos ellos y su alta rotación), se observa desde 2016 un proceso de acción colectiva y organización del sector en varios países.

Por lo general, estas experiencias de organización de los trabajadores son autónomas, y solo en algunos casos cuentan además con el apoyo de sindicatos. Además, las medidas de reclamo llevadas a cabo suelen ser comunes a todas las organizaciones e implican manifestaciones mediáticamente visibles en las ciudades y experiencias de paros acordados a partir de la no conexión a la aplicación (Recuadro 2).

Antes de la llegada a Argentina de las plataformas digitales de servicios de entrega a domicilio, la actividad de mensajería urbana y reparto a domicilio como actividad principal se encontraba concentrada en las comúnmente llamadas “mensajerías”. Asimismo, la actividad se presentaba –y aún se presenta–, también, como accesoria de otra actividad principal. Un fenómeno bastante común en el sector de los restaurantes, en el que muchos establecimientos cuentan con su propio servicio de reparto.

En este sentido, existen diversos sindicatos que representan el interés colectivo de los repartidores, según se trate de un servicio de entrega a domicilio como actividad principal o accesorio. Entre estos sindicatos, se destaca la Asociación Sindical de Motociclistas Mensajeros y Servicios (ASIMM), que cuenta con personería gremial desde julio de 2009 y, por lo tanto, con la condición de representar legalmente el interés colectivo por ser la asociación más representativa del sector. No obstante, esta personería gremial está limitada únicamente al ámbito territorial de la ciudad de Buenos Aires y solo respecto de los trabajadores repartidores que, en relación de dependencia, prestan servicios para empleadores cuya actividad principal es la de “mensajería”.⁵⁴

La aparición de las plataformas digitales en el sector de la entrega y el reparto de productos a domicilio ha supuesto una revolución en el sector, también en lo referente a las acciones colectivas de su fuerza de trabajo. La organización laboral de sus trabajadores constituye un campo dinámico y en movimiento. De hecho, un grupo de repartidores estableció hacia fines del 2018 una nueva agrupación gremial: la Asociación de Personal de Plataformas (APP).

54. La personería gremial le ha sido conferida respecto a la rama de actividad “mensajería”, excluyendo las actividades restantes sobre las cuales la organización sindical solo posee personería jurídica. Por lo tanto, en estas otras ramas de actividad, el sindicato no tiene la representación legal del interés colectivo de aquellos trabajadores.

Recuadro 2

Experiencias de movilizaciones de los trabajadores de plataformas de reparto en países seleccionados

En las primeras movilizaciones de los trabajadores, destacaba el objetivo de sensibilizar a la sociedad sobre su situación. Por ejemplo, en **Italia**, los trabajadores de la plataforma Foodora organizaron en octubre de 2016 varias movilizaciones para llamar la atención sobre sus condiciones laborales e impulsar una negociación con la plataforma. A partir de esta experiencia, se instaló en la agenda un debate en el país sobre la necesidad de regular el sector (Leonardi *et al.*, 2019).

Asimismo, aquellas primeras movilizaciones también tenían su origen en cambios en las condiciones de trabajo del sector. De este modo, en **Francia**, en agosto del 2017, los trabajadores de la plataforma Deliveroo organizaron una huelga en París, Lyon y Burdeos para protestar contra la decisión de la empresa de abolir la retribución horaria y adoptar un sistema de retribución vinculada al número de las entregas.

En ocasiones, las movilizaciones estuvieron apoyadas por sindicatos tradicionales del país. En el **Reino Unido**, en septiembre del 2018, los trabajadores de la plataforma Uber Eats organizaron en Londres una huelga con el apoyo de los sindicatos *Industrial Workers of the World's Couriers Network* y el *Independent Workers' Union of Great Britain* para reivindicar un salario mínimo por entrega. De igual modo, en **Alemania**, en mayo del 2018, los trabajadores de diferentes plataformas, desde Foodora hasta Deliveroo, organizados por el sindicato FAU Berlín, pararon en esa ciudad para reclamar mejores condiciones salariales y mayor transparencia. Asimismo, destacaron las protestas de los trabajadores de las empresas Foodora, Deliveroo y Uber Eats en **Australia**, que, con el apoyo del sindicato *Transport Workers Union*, se manifestaron contra la precarización de las condiciones laborales y las reducciones salariales.

También son destacables las experiencias de constitución de espacios de organización entre los trabajadores de diversas empresas con el objetivo de reivindicar sus derechos. Por ejemplo, en **España**, los trabajadores de diferentes empresas de reparto a domicilio confluyeron en una plataforma reivindicativa, denominada, Riders x Derechos, y se congregaron en Madrid y Barcelona contra el carácter independiente de la relación laboral.

La APP es, según se desprende de su estatuto, una “entidad sindical de primer grado, que agrupará a los trabajadores que presten servicios personales y habituales en empresas dedicadas al transporte terrestre de cosas y personas, vinculados y/o contratados mediante plataformas digitales y/o informáticas, ‘a demanda’ mediante aplicaciones informáticas, plataformas en línea, ‘crowdworking’, y/o cualquier otro medio informático que en el futuro los reemplace [...] Tendrá siendo esta Asociación Gremial de carácter permanente, para la defensa de los intereses legales, gremiales y sociales de los trabajadores representados de acuerdo con las disposiciones legales vigentes [...]” (art. 1°).

Esta asociación sindical fue constituida en octubre de 2018 y ha solicitado ante el MTEySS (en aquel momento, Ministerio de Producción y Trabajo) su inscripción gremial, petición que se encuentra en trámite ante la Dirección Nacional de Asociaciones Sindicales de la Secretaría de Trabajo. No obstante, existe una serie de obstáculos a los que se enfrenta la APP para acceder a su inscripción gremial. Entre ellos destaca que la Ley de Asociaciones Sindicales (LAS) en Argentina –o la interpretación que se ha hecho de sus normas– veda el acceso a dicha personería a los sindicatos que no agrupen a trabajadores reconocidos como dependientes (Mugnolo *et al.*, 2020).^{55 56}

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

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

En todo caso, la organización formal de estos trabajadores se presenta como un campo en configuración pero con potencial, dado que la inclinación a participar en acciones colectivas es relativamente alta. Una primera aproximación al nivel de interacción entre estos trabajadores indica que los intercambios son asiduos y ricos en contenidos, con frecuencia a través de las redes sociales: los grupos de WhatsApp parecen constituir la principal vía de comunicación, pero también son importantes otras redes como Facebook. De hecho, el 54,8 por ciento de los trabajadores encuestados afirma ser integrante de alguno de estos grupos presentes en las redes sociales. La frecuencia de la actividad se refleja en el hecho de que el 72 por ciento de los encuestados pertenecientes a estos grupos manifiesta participar una o varias veces al día de estos intercambios.

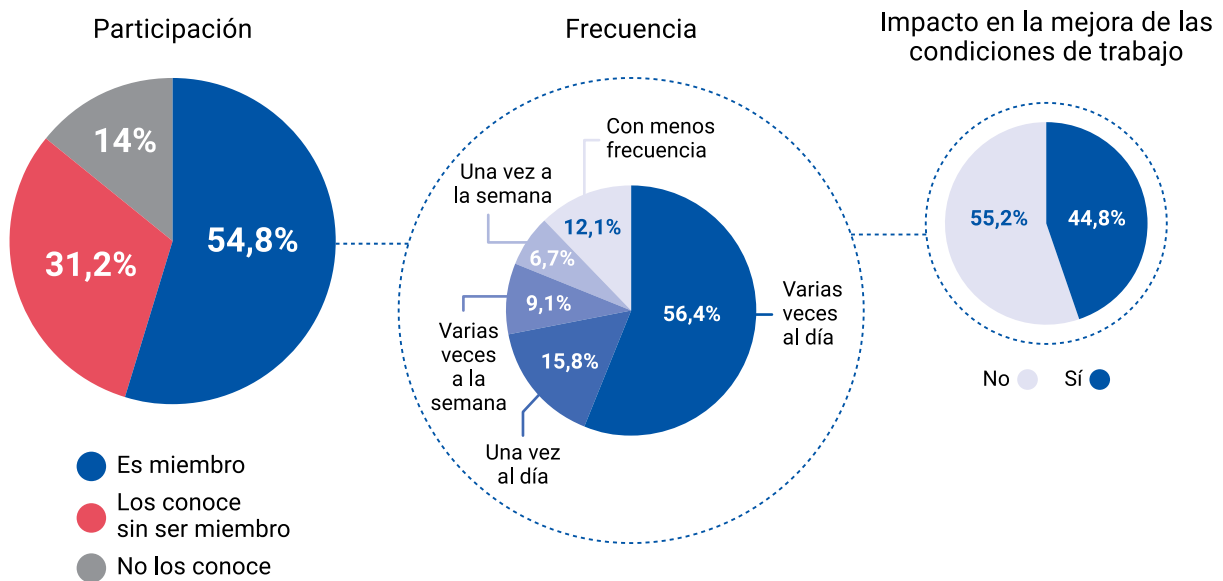
55. Además, un segundo obstáculo para acceder a la inscripción gremial está relacionado con el hecho de que la APP designó como secretario general al Sr. Luis Roger Miguel Rojas, de nacionalidad venezolana. El art. 18 de la Ley de Asociaciones Sindicales establece que “[e]l setenta y cinco por ciento (75%) de los cargos directivos y representativos deberán ser desempeñados por ciudadanos/as argentinos, el/la titular del cargo de mayor jerarquía y su reemplazante estatutario deberán ser ciudadanos/as argentinos”. Esta norma, manifiestamente contraria a la libertad sindical, se encuentra aún vigente en Argentina (Mugnolo *et al.*, 2020).

56. En cuanto a la acción colectiva, uno de los mayores retos que enfrentan actualmente, en varios países, los trabajadores de plataformas es el de la posible colisión entre las normas de libre competencia y los derechos de sindicalización y negociación colectiva. Véanse Rodríguez Fernández (2018b), Johnston y Land-Kazlauskas (2018) y Mugnolo *et al.* (2020) para una discusión detallada al respecto.

Además, se trata de una acción colectiva que es valorada de manera positiva por sus integrantes. El 44,8 por ciento de los encuestados miembros asegura que la pertenencia a estos grupos ha contribuido a mejorar los términos y las condiciones de trabajo y/o sus ganancias (Gráfico 16).

Gráfico 16

Participación, frecuencia e impacto de la pertenencia a grupos de Facebook, WhatsApp y otras redes sociales



Fuente: Elaboración propia basada en la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto (N=301).

Asimismo, las interacciones cara a cara en la vía pública también son habituales. Los puntos de “parada” –estratégicos en términos de la posibilidad de recibir pedidos, tales como puertas de locales adheridos a las plataformas, determinadas plazas y parques cercanos a comercios gastronómicos, etc.– constituyen también un ámbito de socialización por excelencia. De hecho, el 60,8 por ciento de los encuestados manifiesta hablar en persona varias veces al día con otros repartidores sobre su situación laboral y sus condiciones de trabajo.

Estas interacciones –específicamente cuando se centran en compartir experiencias y condiciones laborales– constituyen sin duda el punto inicial de experiencias organizativas y de reclamo. Si bien un porcentaje pequeño de los encuestados ha participado en alguna acción coordinada de protesta o manifestación (el 6,6 por ciento), la mayoría de los participantes de las entrevistas grupales estaban al tanto de estas. En este sentido, se conocen y se comparten las principales demandas. Entre las más comunes se mencionaron el pedido de aumento de la tarifa base de las entregas, el cese de incorporación masiva de trabajadores, los reclamos por atrasos en los pagos y la protesta por el despido de compañeros:

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

“–En zona norte hubo [protestas] de PedidosYa, que se habían atrasado con el pago del combustible y del bono y fue a fin de año”. (Lisandro, argentino, asalariado de PedidosYa) (Grupo 2)

“–Hoy despidieron, hoy ¿qué es, martes, miércoles?, hoy despidieron a 450 personas [se refiere a los despidos en PedidosYa], y están en la oficina haciendo quilombo y yo tengo que ir para allá después”. (Enzo, argentino, asalariado de PedidosYa, Grupo 1)

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

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

Infografía 3

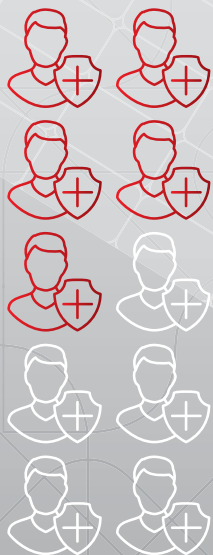
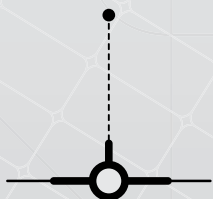
Condiciones laborales del sector de reparto a través de plataformas digitales

Condiciones laborales

Vehículo que utilizan



El **78 %** realiza aportes por **descuento jubilatorio**



El **50 %** no tiene **ART**, seguro de accidente u otro tipo de cobertura



El **20 %** de los repartidores sufrió un **accidente** mientras trabajaba

En promedio **trabajan 8,2 horas** por día y más de **6 días** a la semana



Ganan **USD 120** en una semana habitual

7. Consideraciones finales

El análisis presentado en este informe muestra que los trabajadores de plataformas digitales de reparto en Argentina se caracterizan por ser un grupo joven, con un predominio de varones y con una fuerte presencia de trabajadores migrantes, en gran parte venezolanos, de los cuales un porcentaje considerable cuenta con estudios universitarios o superiores. En la gran mayoría de los casos, este trabajo representa su principal fuente de ingresos, al que dedican un número de horas excesivo para que resulte rentable. Esta dedicación horaria acentúa a su vez los riesgos laborales que enfrentan, a lo que se suma importantes limitaciones en términos de la cobertura por protección social a la que acceden.

Una primera consideración que surge tiene que ver con la verdadera flexibilidad que otorgaría este tipo de inserción –sobre todo en términos de la posibilidad de elegir la cantidad de horas para trabajar y cuándo hacerlo–. El análisis muestra que encarar la ocupación de manera flexible tiene costos altos, como, por ejemplo, la imposibilidad de elegir los horarios más convenientes, la recepción de menor cantidad de pedidos o pedidos de menor valor (que dejan escasas o nulas propinas) y el menor acceso a las “promociones”.

De este modo, para poder acceder a los mejores horarios, pedidos y promociones que permiten generar un ingreso mensual considerado suficiente, los trabajadores manifiestan mantener un ritmo de trabajo extenuante. De hecho, la intensidad horaria extrema con que suele asumirse este trabajo se aleja de lo que podría considerarse una actividad secundaria complementaria de otros ingresos o estudios, especialmente teniendo en cuenta el contexto argentino, donde, sin duda, esta tiende a constituirse como el principal sustento de los trabajadores.

La información recabada indica que el ritmo de trabajo y la forma de realizarlo son aspectos evaluados mediante el mecanismo de la asignación del puntaje, que a su vez condiciona a futuro la cantidad y rentabilidad de los pedidos que recibirá el repartidor. A pesar de estas condiciones de sujeción, los entrevistados tienden a manifestar cierta indiferencia (e incluso a rechazar) la posibilidad de que este trabajo sea reconocido como una labor en relación de dependencia. Sin duda, el principal factor que opera detrás de este fenómeno tiene que ver con el magro nivel en que se ubica el salario mínimo vital y móvil del país –en general, muy por debajo de sus ganancias mensuales–, que opera como “amenaza” de retribución en el marco de una ocupación en relación de dependencia.

De este modo y según todo lo descripto, hay numerosos indicios que llevarían a cuestionar la naturaleza independiente del trabajo que hacen los repartidores. De hecho, el análisis detallado de los indicadores de existencia de relación laboral realizado en este informe apunta a la existencia de varios factores que permitirían relativizar la calidad de trabajadores independientes de estos repartidores.

En lo que atañe al acceso a la protección social, el hecho de que las empresas que controlan las plataformas exijan el pago del monotributo garantiza un porcentaje relativamente alto de trabajadores registrados, que lleva, asimismo, a un umbral mínimo de cobertura. Si bien las prestaciones revisten un carácter básico y algunas se encuentran ausentes (incluyendo la licencia por enfermedad), el principal tema que preocupa en este ámbito tiene que ver con la carencia de cobertura por accidentes de trabajo. De hecho, el 20 por ciento de los trabajadores encuestados sufrió un accidente durante el desarrollo de su actividad. Por lo tanto, las vivencias en torno a accidentes –y la subsecuente desprotección asociada a estos– suelen ser cercanas, relatadas ya sea en primera persona o bien como experiencia por la que atravesaron amigos y conocidos.

De todos modos, la urgencia económica que atraviesan estos trabajadores implica que sus principales reclamos han estado centrados en la necesidad de elevar la tarifa base de los viajes. La capacidad de movilización y reclamo de los repartidores de plataformas –en función de sus interacciones en el espacio público y su extensión en las redes sociales– tiende a destacarse con respecto a otros trabajadores de plataformas (Vandaele, 2018). Esta misma situación se advierte en el escenario argentino a través de varias acciones de protesta. No obstante, y al igual de lo que se observa en el continente europeo, los logros concretos de estas movilizaciones por el momento han sido muy magros.

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

Lo expuesto hasta aquí sugiere un amplio margen y una necesidad de introducir mejoras dirigidas a los trabajadores involucrados. El avance de la economía de plataformas en el sector podría constituir un canal privilegiado para identificar a estos trabajadores y proponer regulaciones tendientes a mejorar su situación laboral. Por último, el hecho de que la actividad se concentre en un puñado de plataformas es un factor que debería facilitar los acuerdos y la coordinación para implementar tales políticas.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, se recogen a continuación algunas propuestas de política pública con miras a garantizar el trabajo decente en el sector del servicio de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales.

A. Mejoras en el desarrollo y la organización del trabajo:

1. Garantizar que los términos de servicio estén redactados de manera clara y concisa, y que se comunique al trabajador cualquier modificación o actualización de ellos. Estos términos y condiciones deberían determinar de manera clara los criterios para asignar y realizar la prestación, el funcionamiento de los algoritmos que establecen la asignación de la tarea, el modo de cálculo de la remuneración, la forma de pago, la recogida y utilización de datos del trabajador, el modo e impacto del puntaje que se le asigne, el procedimiento en caso de devolución o rechazo del producto por parte del consumidor final, las causas de bloqueo o desconexión, y cualquier otra condición esencial para el desempeño de la actividad. Dado que solo el 54 por ciento de los encuestados asegura haber visto el documento con los términos y las condiciones de su servicio, de los cuales el 22 por ciento afirma no haberlos leído o no considerarlos lo suficientemente claros, es deseable que las plataformas brinden a los trabajadores versiones de sus términos de servicio en formato de fácil lectura. Además, los operadores de las plataformas deberían ser responsables por mantener actualizados estos documentos y comunicar a los trabajadores los cambios realizados. También se podría pensar en incorporar información sobre las principales cuestiones cubiertas en estos términos y condiciones en las instancias de capacitación que ofrecen las plataformas a los repartidores antes de ejercer la actividad.

2. Garantizar la transparencia en los pagos y las comisiones cobradas por las plataformas, así como en las condiciones bajo las que se proporciona el equipamiento al trabajador. Los repartidores muestran cierto desconocimiento sobre cómo se determinan algunos complementos a la tarifa base, incluyendo los adicionales por distancia, franja horaria de alta demanda o condiciones

climáticas adversas. Es, por lo tanto, importante que se les comuniquen estos criterios de manera transparente. De igual modo, los trabajadores manifiestan preocupaciones con respecto al control del pago de propinas por parte de los consumidores finales cuando estos realizan dicho pago a través de la aplicación y no en efectivo. En este sentido, cabe señalar la importancia de excluir la propina de toda facturación o rendición de cuentas a la empresa.

3. Garantizar que los trabajadores puedan apelar una ausencia de pago, evaluaciones negativas, acusaciones de infracciones del código de conducta y suspensiones de cuentas. El diseño y la aplicación de los sistemas de puntaje, al igual que sucede con las sanciones, impactan directamente en los intereses de los repartidores y, por lo tanto, deben existir mecanismos de apelación y discusión cuando hay evaluaciones injustas. En algunos casos, estas apelaciones podrán ser revisadas por los empleados de la plataforma y, en otros, puede resultar necesario contar con un mediador externo, para evitar conflictos de intereses.

4. Garantizar que los clientes y los operadores de plataformas respondan de manera rápida, educada y sustantiva a **las comunicaciones de los trabajadores**. En algunas ocasiones, la comunicación entre el trabajador y la plataforma puede resultar compleja. Por eso, lo ideal sería que se diseñara un proceso transparente en el que las partes que correspondan acuerden responder en determinado plazo a las consultas sobre determinados temas, pudiendo establecer incluso un número máximo de veces. Si la parte que hace la consulta halla que la respuesta es inadecuada, un tercero neutral podría tomar una decisión vinculante.

B. Avances institucionales para la protección de los trabajadores:

5. Otorgar un estatus apropiado a las condiciones del servicio. Los trabajadores de las plataformas de reparto son considerados por estas en la mayoría de los casos como trabajadores independientes o “contratistas independientes” y no empleados. Sin embargo, tal y como se ha detallado en este informe, en la práctica se dan notables elementos de dependencia económica y jurídica a los que es importante atender. Aunque no se advierten grandes obstáculos para aplicar la LCT a los vínculos que se establecen en el sector de reparto a través de plataformas (de hecho, una de las empresas contrató durante un tiempo a la totalidad de sus trabajadores en relación de dependencia), la LCT ha sido configurada de manera que dificulta la asimilación de algunos aspectos de este tipo de relaciones.⁵⁷ Si bien el reconocimiento de la condición de trabajadores dependientes a los prestadores de servicios a través de plataformas de reparto les proporcionaría un esquema tutelar completo, las empresas que gestionan las plataformas rechazan este vínculo de dependencia. Como resultado, la alternativa es requerir ese reconocimiento a la justicia, donde los resultados han sido diversos y contradictorios (Recuadro 1), a lo que hay que sumar el tiempo y los costos que siempre insumen estos litigios.⁵⁸ Por todo esto, surge la necesidad de valorar la posibilidad de

57. La LCT –tal como sucede con muchos de los estatutos generales del resto del mundo– fue elaborada partiendo desde el vínculo dependiente clásico: un contrato de trabajo a tiempo indeterminado, de jornada completa, al servicio de un único empleador. De este modo, la flexibilidad horaria, el trabajo en simultáneo para más de una plataforma digital, la reputación *on-line* (y sus consecuencias), el uso de herramientas tecnológicas para la ejecución del trabajo y las condiciones para acceder a la remuneración, entre otras cuestiones, no encuentran su expresa recepción en la LCT y, consecuentemente, tampoco una respuesta.

58. Los casos individuales son un vehículo imperfecto para afrontar consideraciones más amplias de distribución e igualdad social, y suelen conducir a cambios alternativos en los comportamientos más que a cambios concretos en la condición social y el estatus legal de los trabajadores (Rogers, 2016).

establecer un régimen de tutela que asegure a los trabajadores de plataformas digitales de reparto un estatus laboral y una protección acorde a las características de la actividad que realizan.

6. Establecer una garantía laboral universal. Tal y como recoge el informe de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo (OIT, 2019), si bien las relaciones de trabajo siguen siendo el principal eje de protección laboral y es preciso examinar, y de ser el caso, adaptar el ámbito de aplicación de las leyes y los reglamentos para garantizar una protección social eficaz a los trabajadores que tengan una relación laboral, también es crucial avanzar al mismo tiempo para que gocen de una protección adecuada independientemente de su modalidad contractual. Se recomienda así el establecimiento de una garantía laboral universal que permita a todos los trabajadores, con independencia de su acuerdo contractual o situación laboral, disfrutar de derechos fundamentales del trabajo, un salario vital adecuado, límites máximos respecto a las horas de trabajo y protección en relación con la seguridad y la salud en el trabajo. Se trata de derechos cuya garantía se torna de especial importancia en el contexto de este estudio, debido a la vulnerabilidad que sufren al respecto los trabajadores de plataformas de reparto en Argentina.

7. Adaptar los mecanismos de seguridad social para que cubran de manera efectiva, y con respecto a las distintas contingencias –incluyendo los accidentes de trabajo–, a los trabajadores en todas las modalidades de empleo, independientemente del tipo de contrato. En el caso de la actividad de reparto a través de plataformas, caracterizada por una fragmentación del tiempo de prestación de servicios (conexión/desconexión a la *app*), resulta inevitable la fragmentación del salario y su consecuente contribución a la seguridad social. Esta situación obliga a plantear instrumentos alternativos en materia de protección y financiamiento de la seguridad social, pues las fórmulas basadas en la contribución pueden suponer una baja protección social para quienes se desempeñan de forma discontinua y fragmentada en el tiempo.⁵⁹

8. Incorporar la capacitación en competencias digitales en los programas de formación para el empleo. En Argentina, no se constata la existencia de proyectos y programas de formación profesional y de formación para el empleo centrados en las competencias digitales. Por eso apremia la elaboración de instrumentos que sean permanentes y actualizables en línea con las rápidas transformaciones. Una de las cuestiones más relevantes que deberían incluir estos programas de formación es contenido encaminado a generar conocimiento sobre la gobernanza de datos personales. Esta capacitación permitiría que futuros trabajadores y usuarios de plataformas conocieran y ejercieran sus derechos con respecto al acceso y tratamiento de sus datos, incluso los generados como resultado de su trabajo en plataformas. De este modo, se podrían lograr avances significativos en equilibrar las ventajas e igualar las oportunidades que resultan de la gestión de la información y los datos que se generan como resultado de las actividades en las plataformas. La enseñanza y la dotación de competencias digitales deberían dirigirse tanto a trabajadores como a quienes se encuentran (estructuralmente) fuera del mercado de trabajo.

9. Reconocer los derechos de sindicación, libertad sindical y negociación colectiva a quienes presten estos servicios de entrega. En el caso argentino, esto implicaría una modificación de la Ley de Asociaciones Sindicales, eliminando la restricción de que el 75 por ciento de los cargos directivos sean desempeñados por ciudadanos argentinos, y ampliando el campo de

59. La tendencia hacia un sistema de protección social que ofrezca una cobertura universal no implica renunciar a los recursos contributivos, pues aseguran el rol activo de otros contribuyentes en la financiación de la seguridad social. La propia Recomendación núm. 202 de la OIT sobre los pisos de protección social manifiesta la necesidad de preservar en cuanto fuera posible los sistemas contributivos de la seguridad social.

representación más allá del trabajador en relación de dependencia. Este reconocimiento de derechos convoca también a los sindicatos tradicionales a adecuarse a las nuevas necesidades de representación y acción sindical en la economía de plataformas. La negociación colectiva también es un instrumento de respuesta muy valioso ante la rapidez de los cambios relacionados con la tecnología, debido a su adaptabilidad y flexibilidad. Además, sería deseable que los contenidos de la negociación colectiva reflejasen los fenómenos de las nuevas actividades y sus consecuencias en la organización del trabajo.

10. Ahondar en el conocimiento del sector. Es importante avanzar en la incorporación de la medición del fenómeno de la economía de plataformas y, en particular, de las plataformas de entrega de productos a domicilio, mediante el establecimiento de estadísticas oficiales. Esto permitiría dimensionar su importancia en la realidad laboral del país, monitorear su evolución y visibilizar las condiciones de trabajo del sector. En este sentido, también sería positivo crear, desde los organismos de la administración laboral en Argentina, espacios institucionalizados de reflexión, estudio, relevamiento de datos, elaboración de políticas, etc. Así, se recomienda establecer espacios de diálogo que involucren a los actores sociales, a las universidades, a los distintos estamentos de la administración, a las organizaciones internacionales y a diversas ONG en el debate sobre todo avance en la regulación del sector.

11. Sensibilizar y concientizar sobre la responsabilidad ciudadana como consumidores. Los usuarios de estas plataformas tienen la posibilidad de valorar y calificar la prestación del trabajador que los ha atendido y, al mismo tiempo, concederle a la plataforma el uso de los datos que son luego evaluados y comercializados en el mercado. Esta misma acción evaluadora debería ser ejercida, en tanto consumidores, respecto de las condiciones laborales bajo las cuales se realiza el servicio que reciben. Dada la centralidad y proximidad que en el caso ostentan los consumidores, sería recomendable la implementación de campañas de concientización de los ciudadanos consumidores, ya sean generadas desde el Estado y/o desde el sector sindical.

12. Abordar la regulación en el marco del diálogo social, para que las medidas y políticas adoptadas sean el resultado de un proceso participativo en el que todos los actores clave sean consultados. Sería interesante que desde el MTEySS se promoviesen instancias de diálogo tripartito y de elaboración de contenidos vinculados con las demandas de regulación laboral adecuada a los fenómenos de la economía digital en general y a las empresas de servicios de entrega a domicilio a través de plataformas digitales en particular.

Infografía 4

Recomendaciones de política para la mejora de las condiciones
en el sector de reparto a través de plataformas digitales

Recomendaciones de políticas públicas

Mejoras en el desarrollo y la organización del trabajo

CLARIDAD Y TRANSPARENCIA

En la redacción de **términos** de servicio, y en las condiciones sobre pagos, **comisiones** cobradas y entrega de equipamiento para el trabajo.



DERECHO A APELAR

Por **falta de pago**, **evaluaciones** negativas, acusaciones de **infracciones** al código de conducta y **suspensiones** de cuentas.



COMUNICACIÓN EFECTIVA

Cientes y operadores de plataformas deberán responder **rápida, sustantiva y amablemente** a las comunicaciones que requieren los trabajadores para realizar el servicio.



Avances institucionales para la protección de los trabajadores

DIÁLOGO SOCIAL

Definir medidas y políticas en el marco de un **diálogo social** en el que participen todos los actores clave del sector.



UN ESTATUS ADECUADO

Otorgar un estatus adecuado a los trabajadores del sector, clasificándolos como corresponda legalmente.



SENSIBILIZAR A LOS CONSUMIDORES

Concientizar a los ciudadanos sobre su responsabilidad como consumidores.



GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO

Construir **estadísticas oficiales** y analizar las condiciones de trabajo en el sector, para dimensionar su importancia en la realidad laboral del país.



GARANTÍA LABORAL UNIVERSAL

Garantizar los derechos laborales con independencia de su acuerdo contractual:

1. disfrutar de los **derechos fundamentales** del trabajo;
2. tener un **salario vital** adecuado;
3. cumplir un **máximo de horas** de trabajo;
4. contar con protección en materia de **seguridad y salud** en el trabajo.



DERECHOS SINDICALES

Reconocer los derechos de **sindicación, libertad sindical y negociación colectiva** a los trabajadores del sector y facilitar la conformación de sindicatos que los representen.



CAPACITACIÓN

Incorporar la capacitación en **competencias digitales** y **gobernanza de datos** en los programas de formación para el empleo.



PROTECCIÓN SOCIAL

Adaptar los mecanismos de protección social para garantizar la **cobertura** de cualquier contingencia laboral, sin importar el tipo de contrato.

Referencias bibliográficas

- Barzilai, Arianne; Ben-David, Anat. 2017. "Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy", *Seton Hall Law Review*, vol. 47, pp. 393-431.
- Beck, Michael; Bryman, Alan; Futing, Liao. 2004. *The SAGE Encyclopedia of Social Science Research Methods*, Nueva Delhi: SAGE Publications.
- Berg, Janine; Furrer, Marianne; Harmon, Ellie; Rani, Uma; Silberman, Six. 2018. *Digital labour platforms and the future of work. Towards decent work in the online world*, Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Bernard, Russell. 2000. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, Newbury Park, CA: Sage.
- Casalí, Pablo; Jiménez, Maribel; Lépole, Eduardo; Ortega, Lucía; Alvarez, Mariana. 2018. *Seguridad social para los trabajadores independientes en Argentina: diseño, cobertura y financiamiento*. Serie Documentos de Trabajo N° 19, Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para Argentina.
- Chen, Keith; Chevalier, Judith; Rossi, Peter; Oehlsen, Emily. 2017. *The Value of Flexible Work: Evidence from Uber Drivers*, NBER Working Paper 23296, Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research.
- Cherry, Miriam. 2016. "Beyond misclassification: The digital transformation of work", *Comparative Labor Law and Policy Journal*, vol. 37, N° 3, pp. 544-577.
- De Groen, Pieter; Maselli, Ilaria; Fabo, Brian. 2016. *The digital market for local services: A one-night stand for workers?* CEPS Special Report N° 132, Bruselas: Centre for European Policy Studies.
- De Stefano, Valerio. 2016. *The rise of the "just-in-time workforce": On-demand work, crowdwork and labour protection in the "gig economy"*, Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Ermdida Uriarte, Oscar; Hernández Álvarez, Oscar. 2016. "Crítica a la subordinación", en Kurczyn Villalobos, Patricia, *Estudios jurídicos en homenaje al doctor Néstor de Buen Lozano*, Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Garben, Sacha. 2017. *Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU*, Luxemburgo: European Agency for Safety and Health at Work.
- Gross, J. I. 2017. "The uberization of arbitration clauses", *Arbitration Law Review*, vol. 9, N° 19.
- Huws, Ursula; Spencer, Neil. H.; Joyce, Simon. 2016. "Crowd Work in Europe - Preliminary results from a survey in the UK, Sweden, Germany, Austria and the Netherlands", Foundation for European Progressive Studies, December.
- Johnston, Hannah; Land-Kazlauskas, Chris. 2018. *Representación, voz y negociación colectiva: la sindicalización en la economía del trabajo esporádico y por encargo*, Serie Condiciones de Trabajo y Empleo N° 94, Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Krueger, Richard. 1994. *Focus group. A practical guide for applied research*, CA: SAGE Publications.

- Leonardi, Daniela; Murgia, Annalisa; Briziarelli, Marco; Armano, Emiliana. 2019. "The ambivalence of logistical connectivity: a co-research with Foodora Riders", *Work Organisation, Labour & Globalisation*, vol. 13, N° 1, pp. 155-171.
- López Mourelo, Elva; Pereyra, Francisca. 2020. *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Una aproximación cuali-cuantitativa*, manuscrito entregado para publicación en revista Estudios del Trabajo (aceptado, en proceso de revisión externa).
- Lowenthal, T. 2018. *The employment status of Uber drivers*. Un informe comparativo preparado para el proyecto Social Law, Ciudad del Cabo: University of the Western Cape.
- Madariaga, Javier; Buenadicha, César; Molina, Erika; Ernst, Christoph. 2019. *Economía de plataformas y empleo. ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?*, Buenos Aires: CIPPEC-BID-OIT.
- Möhlmann, Mareike; Zalmanson, Lior. 2017. "Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber Drivers' autonomy", *International Conference on Information Systems*, Seúl, 10-13 de diciembre.
- Montoya Melgar, Alfredo. 2006. *Derecho del Trabajo*, Madrid: Tecnos.
- Mugnolo, J. P.; Caparrós, L.; Golcman, M. 2020. *Análisis jurídico sobre las relaciones de trabajo en los servicios de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales en la Argentina*, Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para Argentina.
- Onwuegbuzi, Anthony; Dickinson, Wendy; Leech, Nancy. 2009. "A Qualitative Framework for Collecting and Analyzing Data in Focus Group Research", *International Journal of Qualitative Methods*, vol. 8, N° 3, pp. 1-21.
- Organización Internacional del Trabajo. 2019. *Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo: Trabajar para un futuro más prometedor*, Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- 2016. *Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects*, Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- 2015. *Las formas atípicas de empleo*. Informe para la discusión en la Reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo. 16-19 de febrero de 2015, Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Pereyra, Francisca. 2019. *Condiciones laborales en el sector de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales en Argentina. Una aproximación desde la perspectiva de los trabajadores*, Informe interno elaborado para la Oficina de País de la OIT para Argentina, mayo.
- Rodríguez Fernández, María Luz. 2018a. "Anatomía del trabajo en las plataformas", publicado por la Asociación Argentina de Derecho del Trabajo y la Seguridad Social, disponible en: https://aadtyss.org.ar/docs/ANATOMIA_DEL_TRABAJO_EN_LA_PLATFORM_ECONOMY_MLRF.pdf.
- Rodríguez Fernández, María Luz. 2018b. "Organización y acción sindical ante la revolución tecnológica", *Economía digital, robotización y relaciones laborales*, *Teoría & Derecho. Revista de pensamiento jurídico*, N° 23, pp. 70-90.
- Rogers, Brishen. 2016. "Employment Rights in the Platform Economy: Getting Back to Basics", *Harvard Law & Policy Review*, vol. 10, pp. 479-520.

- 2017. “The Social Costs of Uber”, *University of Chicago Law Review Online*, vol. 82, N° 1, pp. 85-102.

Vandaele, Kurt. 2018. *Will trade unions survive in the platform economy?* Working Paper 2018.5, Bruselas: European Trade Union Institute.

Vega Ruiz, María Luz. 2017. *El futuro del trabajo: ¿revolución industrial y tecnológica o crisis del estado social?*, IUSLabor 1/2017, Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.

Artículos en la prensa

El siguiente listado, sin ser exhaustivo, pretende señalar los hitos de la actividad de las plataformas en el mercado argentino.

› **TotalMedios (2018)**. “Rappi llega a la Argentina”, 9 de marzo. Disponible en: www.totalmedios.com/nota/34415/rappi-llega-a-la-argentina [Consultado el 18-2-2020].

› **Pulso social (2018)**. “Glovo desembarca en Argentina y Buenos Aires será su sede central para América Latina”, 22 de enero. Disponible en: pulsosocial.com/2018/01/22/glovo-desembarca-argentina-buenos-aires-sera-sede-central-america-latina/ [Consultado el 18-2-2020].

› **Rumi, M. J. (2018)**. “Primer conflicto de trabajadores de una app: mensajeros reclaman cambios en las condiciones laborales”, *La Nación*, 18 de julio. Disponible en: <https://www.lanacion.com.ar/economia/negocios/primer-conflicto-de-trabajadores-de-una-app-mensajeros-reclaman-cambios-en-las-condiciones-laborales-nid2154219>.

› **Página/12 (2018)**. “La APP contra la precarización. Crearon el primer sindicato de trabajadores de aplicaciones de América”, 11 de octubre. Disponible en: www.pagina12.com.ar/147845-la-app-contra-la-precarizacion [Consultado el 18-2-2020].

› **BAE Negocios (2018)**. “Argentina: Trabajadores de delivery por aplicación fueron despedidos al reclamar por derechos laborales”, 20 de noviembre. Disponible en: www.america-retail.com/argentina/argentina-trabajadores-de-delivery-por-aplicacion-fueron-despedidos-al-reclamar-por-derechos-laborales/ [Consultado el 18-2-2020].

› **McDougall, F. (2019)**. “PedidosYa, día después: prevén juicios masivos a las delivery y extensión de la responsabilidad a los comercios”, *iProUp*, 28 de febrero. Disponible en: www.iproup.com/economia-digital/3072-pedidosya-dia-despues-preven-juicios-masivos-a-las-delivery-y-extension-de-la-responsabilidad-a-los-comercios [Consultado el 18-2-2020].

› **Diario Judicial (2019)**. “Pedido Ya contra el delivery”, *Diario Judicial*, 10 de abril. Disponible en: www.diariojudicial.com/nota/83201 [Consultado el 18-2-2020].

- › **Crónica (2019)**. “Camión atropelló y mató a repartidor de Rappi en Puerto Madero”, 13 de abril. Disponible en: www.cronica.com.ar/whatsapp/Camion-atropello-y-mato-a-repartidor-de-Rappi-en-Puerto-Madero--20190413-0014.html [Consultado el 18-2-2020].

- › **Infobae (2019)**. “Fallo a favor de Rappi: no tendrá que pagar una multa ni desbloquear repartidores por no haber relación de dependencia”, 19 de julio. Disponible en: www.infobae.com/economia/2019/07/19/fallo-a-favor-de-rappi-no-tendra-que-pagar-una-multa-ni-desbloquear-repartidores-por-no-haber-relacion-de-dependencia/ [Consultado el 18-2-2020].

- › **Gómez, S. (2019)**. “Apelan el fallo y recusan al juez que suspendió a Rappi, Glovo y Pedidos Ya. Igual siguen trabajando”, *Clarín*, 5 de agosto. Disponible en: www.clarin.com/ciudades/apelan-fallo-suspendio-aplicaciones-delivery-recusaron-juez-gallardo_0_syIvk8GJt.html [Consultado el 18-2-2020].

- › **Albornos, S. (2019)**. “El nuevo debate por las app de reparto: se replantea el régimen de cobertura por accidentes”, *IProfesional*, 8 de agosto. Disponible en: www.iprofesional.com/legales/297411-aplicaciones-app-rappi-Accidentes-en-delivery-es-suficiente-la-cobertura-actual [Consultado el 18-2-2020].

Anexo I / Cuadro 5

Características de la muestra de trabajadores participantes de las entrevistas grupales

	Nombre	Edad	Sexo	Nacionalidad	Nivel educativo
GRUPO 1					
1	Enzo	21	Varón	Argentino	Terciario incompleto
2	Melina	35	Mujer	Argentina	Terciario completo
3	Jonathan	24	Varón	Venezolano	Universitario completo
4	Leonardo	28	Varón	Venezolano	Secundario completo
5	Gabriel	29	Varón	Argentino	Terciario incompleto
6	Manuel	21	Varón	Venezolano	Terciario completo
GRUPO 2					
7	Lisandro	28	Varón	Argentino	Universitario incompleto
8	Jorge	30	Varón	Venezolano	Universitario completo
9	Uriel	21	Varón	Argentino	Secundario completo
10	María Luisa	40	Mujer	Argentina	Secundario completo
11	Federico	35	Varón	Argentino	Terciario incompleto
12	Leila	31	Mujer	Venezolana	Terciario incompleto
13	Betty	26	Mujer	Peruana	Terciario incompleto
GRUPO 3					
14	Michele	24	Varón	Argentino	Secundario completo
15	Elvis	35	Varón	Venezolano	Secundario completo
16	Julio	31	Varón	Venezolano	Universitario completo
17	Manuel	33	Varón	Venezolano	Universitario completo
18	Cristian	27	Varón	Argentino	Secundario completo
19	Rodolfo	25	Varón	Colombiano	Universitario incompleto
20	Erwin	21	Varón	Colombiano	Universitario incompleto
GRUPO 4					
21	Alejandro	22	Varón	Argentino	Secundario incompleto
22	Jeanette	30	Mujer	Venezolana	Universitario completo
23	Germán	35	Varón	Argentino	Secundario completo
24	Susana	33	Mujer	Argentina	Secundario completo
25	Sergio	45	Varón	Venezolano	Terciario completo
26	Nicolás	34	Varón	Argentino	Terciario incompleto

Anexo I / Cuadro 5

Características de la muestra de trabajadores participantes de las entrevistas grupales

	Nombre	Empresa	Horas dedicadas a la semana	Ingreso mensual aprox. de este trabajo (en ARS)	¿Estudia?
GRUPO 1					
1	Enzo	PedidosYa (asalariado)	25	12.000	Sí
2	Melina	Rappi	36	12.000	-
3	Jonathan	Rappi	60	24.000	-
4	Leonardo	Glovo	60	27.000	-
5	Gabriel	Glovo	56	24.000	-
6	Manuel	Rappi	60	28.000	-
GRUPO 2					
7	Lisandro	PedidosYa (asalariado)	24	12.000	Sí
8	Jorge	Rappi	30	14.000	-
9	Uriel	Rappi	30	10.000	-
10	María Luisa	Rappi	35	10.000	-
11	Federico	PedidosYa	40	25.000	-
12	Leila	Glovo	30	20.000	-
13	Betty	PedidosYa (asalariada)	20	8.000	Sí
GRUPO 3					
14	Michele	PedidosYa (asalariado)	20	8.000	-
15	Elvis	Glovo	55	30.000	-
16	Julio	PedidosYa	30	16.000	Sí
17	Manuel	Glovo	60	32.000	-
18	Cristian	PedidosYa	30	18.000	-
19	Rodolfo	Glovo	40	28.000	Sí
20	Erwin	Rappi	25	16.000	Sí
GRUPO 4					
21	Alejandro	Rappi	30	18.000	-
22	Jeanette	PedidosYa	25	10.000	-
23	Germán	Glovo	40	12.000	-
24	Susana	PedidosYa	54	24.000	Sí
25	Sergio	Glovo	40	16.000	-
26	Nicolás	PedidosYa (asalariado)	40	16.000	-

Anexo I / Cuadro 5

Características de la muestra de trabajadores participantes de las entrevistas grupales

	Nombre	¿Tiene ocupación adicional? (si sí, indicar cuál)	Ingreso mensual aprox. por ocupación adicional (en ARS)	¿Tiene personas a cargo o envía remesas?
GRUPO 1				
1	Enzo	-	-	No
2	Melina	Cantante	2.000	No
3	Jonathan	-	-	Sí (remesas)
4	Leonardo	-	-	Sí
5	Gabriel	-	-	Sí
6	Manuel	-	-	Sí (remesas)
GRUPO 2				
7	Lisandro	Arreglos a domicilio	12.000	No
8	Jorge	-	-	Sí (remesas)
9	Uriel	-	-	No
10	María Luisa	-	-	No
11	Federico	-	-	No
12	Leila	-	-	Sí (remesas)
13	Betty	Venta callejera	8.000	Sí
GRUPO 3				
14	Michele	Paseador de perros	10.000	No
15	Elvis	-	-	Sí
16	Julio	Empleado de frigorífico	12.000	Sí
17	Manuel	-	-	Sí (remesas)
18	Cristian	-	-	No
19	Rodolfo	-	-	No
20	Erwin	Profesor particular (inglés)	3.200	No
GRUPO 4				
21	Alejandro	-	-	No
22	Jeanette	-	-	Sí
23	Germán	-	-	No
24	Susana	-	-	Sí
25	Sergio	-	-	Sí (remesas)
26	Nicolás	Mantenimiento de edificios	6.000	No

Anexo I / Cuadro 5

Características de la muestra de trabajadores participantes de las entrevistas grupales

	Nombre	Vive con	Ingreso total del hogar (en ARS)	Ingreso per cápita del hogar (en ARS)
GRUPO 1				
1	Enzo	Padre y hermana	50.000	16.666
2	Melina	Madre	37.000	18.500
3	Jonathan	-	24.000	24.000
4	Leonardo	Cónyuge e hijo	27.000	9.000
5	Gabriel	Cónyuge e hijo	42.000	14.000
6	Manuel	Hermana	40.000	20.000
GRUPO 2				
7	Lisandro	Cónyuge	32.000	16.000
8	Jorge	Hermano	28.000	14.000
9	Uriel	Madre y abuela	36.000	12.000
10	María Luisa	Cónyuge	30.000	15.000
11	Federico	Cónyuge	40.000	20.000
12	Leila	Amiga	25.000	12.500
13	Betty	Madre y hermana	24.000	8.000
GRUPO 3				
14	Michele	-	20.000	20.000
15	Elvis	Cónyuge e hijo	30.000	10.000
16	Julio	Cónyuge e hijo	28.000	9.333
17	Manuel	Tres amigos	47.000	11.750
18	Cristian	Pareja	33.000	16.500
19	Rodolfo	Cónyuge y cuñada	41.000	13.666
20	Erwin	-	19.500	19.500
GRUPO 4				
21	Alejandro	Padrastro	48.000	24.000
22	Jeanette	Cónyuge e hijo	22.000	11.000
23	Germán	-	16.000	16.000
24	Susana	Hijo	24.000	8.000
25	Sergio	-	16.000	16.000
26	Nicolás	Madre	32.000	16.000

Anexo II / Cuadro 6
Ganancias por hora de trabajo

	Obs.	Media	Mediana	Desviación estándar
Total encuestados	517	116,2	106,7	64,7
Sexo				
Femenino	67	134,8	112,3	96,9
Masculino	449	113,5	106,4	58,0
Edad				
18 a 24 años	174	115,6	103,4	75,0
25 a 34 años	250	117,7	111,5	59,4
35 a 44 años	63	116,6	102,1	58,5
45 o más	26	106,2	87,0	57,5
Lugar de nacimiento				
CABA	96	126,0	112,5	77,5
Resto de Argentina	28	109,9	121,0	54,0
Otro país	392	114,2	104,3	61,8
Dependen económicamente de él/ella	160	114,4	103,4	67,1
Está estudiando	78	120,9	106,1	71,9
Tiene otro empleo	83	125,1	106,3	72,0
Experiencia trabajando como repartidor				
Menos de 6 meses	291	118,5	105,0	72,8
6 meses o más	226	113,3	108,6	52,3
Vehículo utilizado				
Bicicleta	378	111,3	100,0	66,6
Moto o motocicleta	139	129,6	126,5	57,2
Días trabajados a la semana				
Todos los días	251	111,8	100,0	56,6
6 días, librando el domingo	58	116,3	117,1	67,2
6 días, librando el lunes	53	120,2	114,6	78,3
6 días, librando otro día	59	111,3	105,9	44,4
Menos de 6 días	96	128,5	121,8	82,2
Intensidad de la jornada				
Hasta 6 horas	113	123,6	109,4	63,1
Más de 6 horas	404	114,1	105,6	65,0
Menor o igual que la media	248	133,0	120,8	79,5
Mayor que la media	269	100,7	100,0	41,5
Trabaja en horario nocturno	156	128,6	112,5	71,4
Puntaje				
0 a 25	30	117,7	108,6	35,6
26 a 50	79	113,5	100,0	66,1
51 a 75	41	140,1	120,3	89,2
76 a 100	140	125,5	109,7	77,9

Nota: Información sobre el puntaje o la realización de la actividad durante el horario nocturno solo está disponible para los trabajadores entrevistados a través de la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto y no para aquellos trabajadores incluidos en el relevamiento de la Dirección Nacional de Fiscalización.

Se han eliminado aquellas observaciones con un ingreso por hora superior al percentil 99.

Fuente: Elaboración propia basada en el relevamiento y la encuesta a trabajadores de plataformas digitales de reparto.

