

# Conflictividad laboral en las plataformas de reparto en Argentina

Análisis de publicaciones en redes sociales y medios digitales

Arias, Cora  
Del Bono, Andrea  
Diana Menéndez, Nicolás  
Haidar, Julieta



OBSERVATORIO  
DE PLATAFORMAS  
DE TRABAJO

Informe número 1, Observatorio de Plataformas de Trabajo,  
noviembre 2022, ISSN en trámite

## Objetivo y metodología



- En este informe se presentan los principales resultados de un relevamiento sobre la presencia de la conflictividad de las/os trabajadoras/es de reparto a través de plataformas o "aplicaciones" (*apps*) en la escena digital.
- En el estudio se aplicó una metodología novedosa para el abordaje de esta temática: el "*social listening*" o escucha social. Se trata de una medición de aquello que las personas expresan espontáneamente sobre un tema, marca, organización u otras cuestiones a través de medios y plataformas digitales.
- Para la recolección de datos se utilizó un software específico que permite capturar grandes volúmenes de información en las siguientes plataformas: Twitter, Facebook, Instagram, Tumblr, blogs, foros, portales de noticias.
- Se recopiló toda la información de circulación nacional entre el 1° de enero de 2020 y el 31 de agosto de 2022.
- En función de una lista exhaustiva de palabras clave asociadas al problema de investigación, se recopilaron 57.990 publicaciones en total dentro del período (36.667 corresponden al año 2020, 14.724 al año 2021 y 6.599 a los meses de 2022). Dado que la herramienta recoge todas las expresiones espontáneas realizadas por las personas en la escena digital, algunos de esos registros no se ajustan estrictamente al tema analizado y, por eso, no fueron incorporados al momento de clasificar las menciones dentro de las problemáticas vinculadas con la conflictividad laboral en las plataformas de reparto.

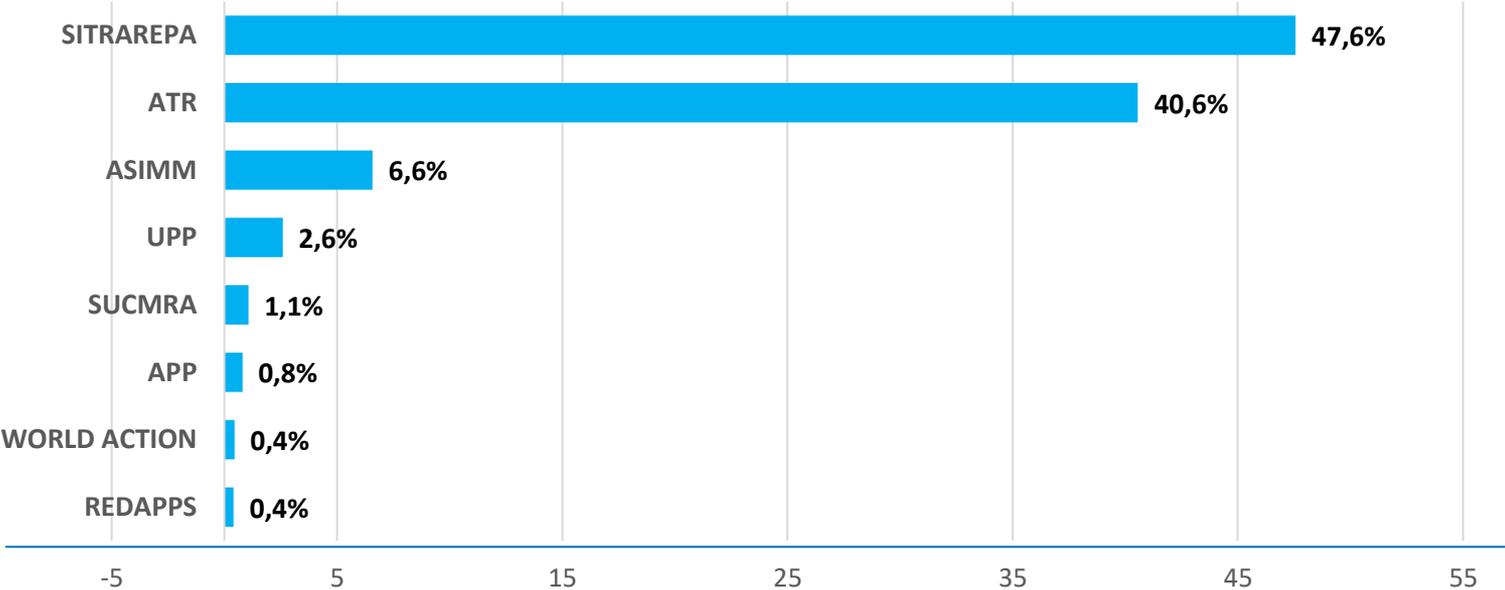
## Definiciones



- Las **plataformas de trabajo** son empresas que utilizan la tecnología digital para conectar a clientes que demandan un servicio con trabajadores/as que realizan esa tarea a cambio de una remuneración.
- Estas empresas proponen un modelo de negocios en el que se presentan como meras intermediarias tecnológicas, sin vínculos laborales con los/as trabajadores/as, a quienes consideran autónomos/as. Así, no pagan salarios mínimos ni contribuciones a la seguridad social.
- Sin embargo, las plataformas van más allá de la intermediación formal y organizan el proceso de trabajo a través de la “**gestión algorítmica**”: una forma de gestionar la fuerza de trabajo que consiste en monitorear, supervisar y controlar en forma remota y simultánea a cientos de trabajadoras/es por medio de algoritmos.
- Las **plataformas de reparto o *delivery*** a través de aplicaciones digitales (*app*) organizan el proceso de trabajo en el que los/as trabajadores/as (“repartidores/as”) retiran una mercancía (por lo general, alimentos) en locales comerciales, la transportan y entregan al consumidor que la solicitó.
- Hoy en Argentina las dos principales plataformas de reparto son Rappi y PedidosYa. En octubre de 2021, Glovo se fusionó con PedidosYa (Delivery Hero) y UberEats se retiró del país.



# Las organizaciones de trabajadores/as más relevantes del período





## Las organizaciones de trabajadores/as más relevantes del período

- La representación de los intereses colectivos de los/as trabajadores/as de las plataformas de reparto se encuentra fragmentada en diferentes organizaciones que buscan articular las demandas y ser interlocutoras frente a las empresas y el Estado. Las distintas formas organizativas son:

**Sindicatos preexistentes:** cuentan con algún reconocimiento legal (personería jurídica o gremial), tienen una existencia previa a la llegada de las plataformas al país y pretenden incorporar a los/as trabajadores/as de plataformas en la regulación de la actividad de reparto bajo las convenciones propias del sector. En este grupo se encuentran ASIMM (Asociación Sindical de Motociclistas, Mensajeros y Servicios) y SUCMRA (Sindicato Único de Conductores de Motos de la República Argentina).

**Sindicatos formados con la aparición de las plataformas:** no cuentan con reconocimiento legal y aspiran al registro de la relación laboral. Aquí ubicamos a SITRAREPA (Sindicato de Base de Trabajadores de Reparto por Aplicación) y APP (Asociación de Personal de Plataformas).

**Organizaciones de base no sindicales:** se trata de instancias de organización colectiva no sindicales, con diversidad ideológica y de perspectiva respecto al reclamo por el status de los/as trabajadores/as (independientes / relación laboral). Entre ellas, se encuentran ATR (Agrupación de Trabajadores de Reparto), UPP (Unión de Personal de Plataformas) en la ciudad de Córdoba y Redapps en Mar del Plata.



## Las organizaciones de trabajadores/as más relevantes del período

- Se destaca la participación de varias de las organizaciones nacionales en la *Alianza Unidos World Action*, una red internacional de trabajadores/as de plataformas que aglutina a decenas de organizaciones de base de repartidores de varios países de América, Europa, Asia y África.





# Características de la conversación en el período



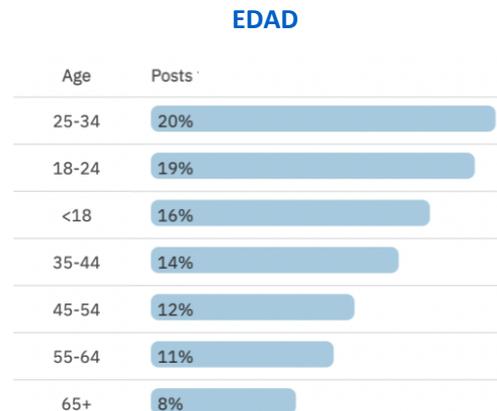
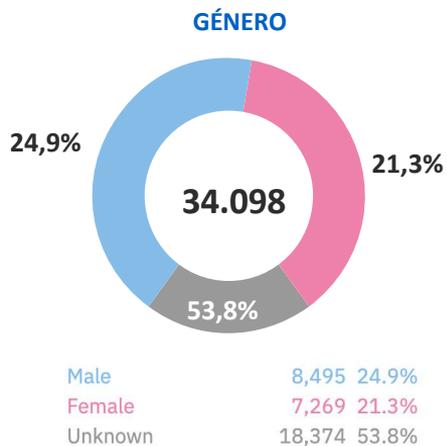


## Características de la conversación en el período

- Durante los dos años y medio analizados, la conversación pública vinculada a la conflictividad laboral en plataformas de reparto presenta intermitencias, pero dentro de un rango estable y bajo de repercusión. Se resaltan dos excepciones que constituyen saltos muy significativos en relación a la media, ya que las menciones públicas se multiplican por seis. Esos picos refieren a la convocatoria, realización y repercusión de dos paros internacionales de repartidores.
- Asimismo, dentro del rango medio, la conversación tiene mayor volumen entre marzo de 2020 y marzo de 2021, coincidiendo con las etapas más restrictivas de la pandemia. A partir del año 2021 hay una tendencia a la baja de la conversación, que se profundiza a lo largo de 2022.



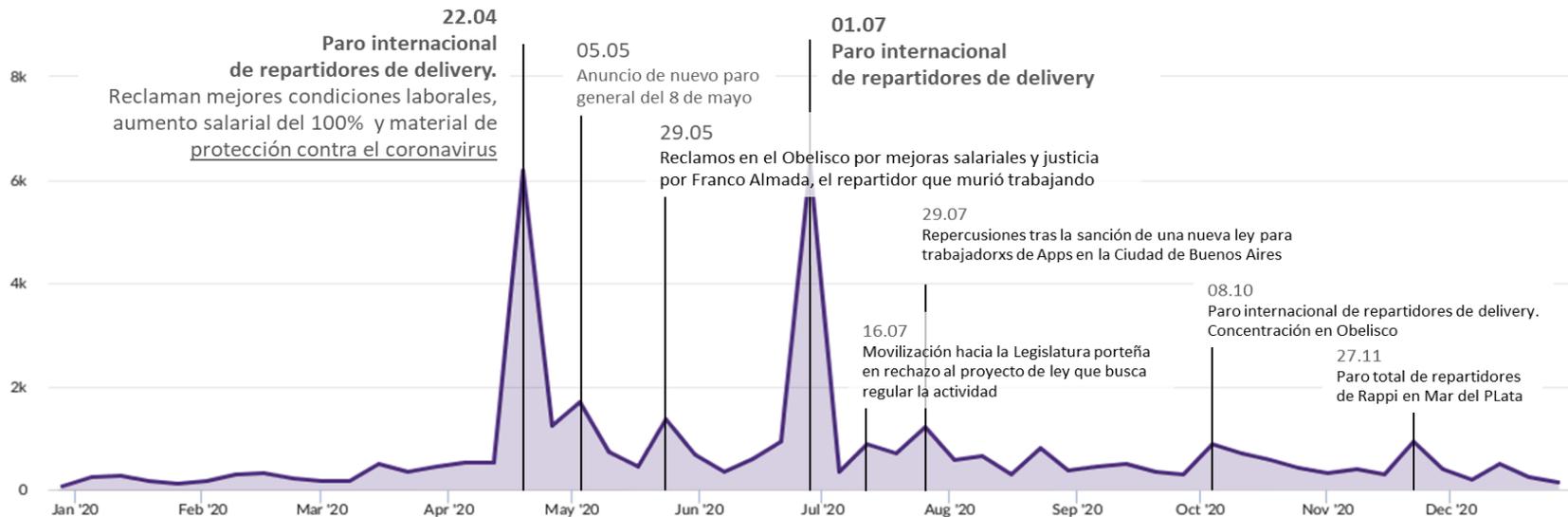
## Características de la conversación en el período



- En aquellas menciones que es identificable el género y edad de quien se expresa, se evidencia una participación levemente mayor de varones (24.9%) que de mujeres (21.3%) y una mayor concentración en la franja de adultos jóvenes (entre 18 y 34 años). Estos datos se corresponden con las tendencias generales de la conversación en la escena digital.



## 2020: La pandemia y las acciones de protesta



Trabajadores de reparto. Detalle de la evolución semanal de publicaciones vinculadas a la conflictividad en Argentina.

## 2020: La pandemia y las acciones de protesta

- A lo largo del año 2020 se desarrolló la mayor concentración de conversación pública del período, vinculada con la realización de paros internacionales convocados por la *Alianza Unidos World Action*. Dos picos coinciden con dos de estos paros: 22 de abril y 1 de julio.
- El advenimiento de la pandemia de COVID-19 en marzo de 2020 profundizó las ya precarias condiciones de trabajo de los/as repartidores/as. La actividad de reparto se tornó esencial en el marco del aislamiento obligatorio y las plataformas se expandieron. Sin embargo, las empresas no aumentaron los pagos a los/as trabajadores/as y restringieron la distribución de productos sanitizantes en plena época de contagios. La contradicción entre esencialidad/precariedad disparó las acciones de protesta y organización de los/as trabajadores/as de reparto, tanto a nivel nacional como internacional.





## 2020: La pandemia y las acciones de protesta

- Otro evento que generó la movilización de las organizaciones de trabajadores de reparto y concitó la atención de la conversación pública en el mes de julio fue la reforma del Código de Tránsito y Transporte Urbano de la CABA. Este código se adaptó a las necesidades de las empresas de plataforma para que pudieran operar en el ámbito local sin contradicción con la ley. La modificación significó un reconocimiento de hecho de las pretensiones de esas empresas de figurar como simples intermediarias y creó el Registro Único de Transporte de Mensajería Urbana y/o reparto a domicilio de sustancias alimenticias (RUTRAMUR).



**COMUNICADO INTERNACIONAL**  
1/7 VAMOS A UN NUEVO PARO INTERNACIONAL DE REPARTIDORES

A pesar de haber sido decretados trabajadores esenciales en muchos países, a como todas las fundamentales de la sociedad en el mundo del momento obligaron, la situación global de los repartidores es de hiper-explotación y en una precarización extrema.

Lejos de haber recibido 2 pases internacionales el 27 de abril y el 27 de mayo, golpeando a las empresas que en la mayoría de los casos son patrimonios familiares con un programa de reclutamiento, repartidores de Brasil, Chile, Ecuador, México, Costa Rica, Guatemala y Argentina (según) a la conclusión de realizar una nueva campaña de lucha contra la explotación.

La Ley y los repartidores tenemos la necesidad de que las empresas, sectores políticos o corporativos hagan más de diez años e incluso los países en que se han reconvertido de repente los repartidores en un 2020, las empresas nos mandan a la calle sin materiales de seguridad e higiene para evitar los contagios, lo hacen seguros contra robos, chequeos y accidentes, urge la implementación de los planes de muerte que se acumulan en todos los países en estos días de tres meses de gobierno.

Tenemos que luchar por los derechos más básicos de los trabajadores como son los días de descanso, los salarios y el reconocimiento de la igualdad para evitar los accidentes laborales y evitar los accidentes laborales de accidentes que se producen diariamente.

Hay una necesidad común de luchar por una regulación de nuestra fuerza de desmantelamiento de la relación "colaboradores", como trabajadores y reclamaremos por nuestros derechos.

Impulsados por la gran situación social que se vive en Brasil, los trabajadores de los departamentos, en los países de unidad sobre la base de la lucha por los derechos.

Los repartidores, han realizado importantes movilizaciones. Esta vez, es para internacional de sentir los fuertes y firmes.

En cada país y en cada ciudad a la que llegamos, impulsaremos campañas de adhesión, discusión en nuestros lugares de trabajo y una gran concentración masiva para salir nuevamente a las calles a exigir lo que merecemos. Será nuevamente, cuando incluso, incluso a tres idiomas, para recorrer el mundo y fortalecer la unidad internacional entre los trabajadores.

El 7 de Julio los repartidores golpearemos nuevamente en un paro para enfrentar a Brasil, México, Panamá y a sí. Impulsaremos campañas de adhesión, actividades y una gran concentración masiva para salir nuevamente a las calles a exigir lo que merecemos.

¡Viva el tercer paro internacional de los repartidores!  
¡Viva la unidad de los trabajadores de todo el mundo que enfrentan a esta la crisis sanitaria que nos enfrenta la crisis económica que los gobiernos y empresas intentan resolver sobre los resultados de los trabajadores!

**Nos organizamos y salimos a las calles por:**

- Por mejorar nuestra vida y la nuestra familiar, y en base de emergencia por actividad esencial
- Basta de muerte, justicia por todos nuestros compañeros fallecidos, ¡SÍ! ¡SÍ! ¡SÍ! ¡SÍ! ¡SÍ!
- Basta de bloqueos arbitrarios, restitución de todos los cobros
- Contra los planes laborales, rechazar de patrones sin salarios
- Protestar por salud, Tenes, alimentos y recreación masivamente para todos los Repartidores en contacto con familias y nuestros países

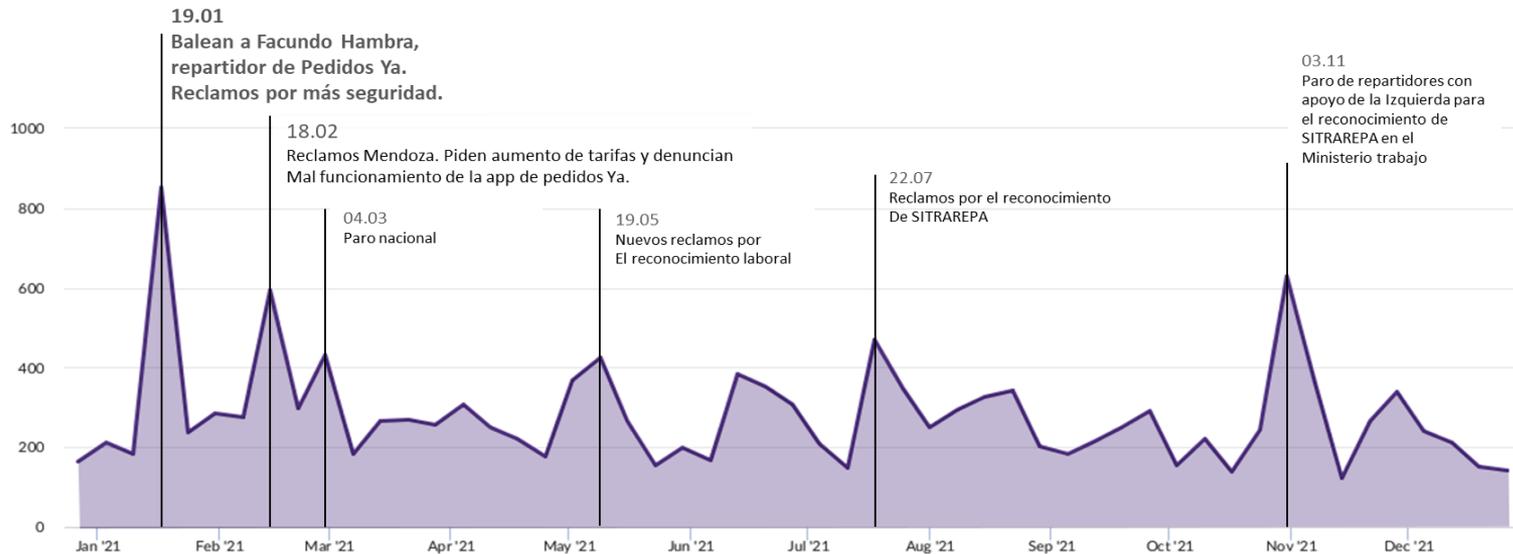
**#BrequeDasApps - #YoNoReparto**

¡Viva la unidad de los trabajadores de todo el mundo que enfrentan a esta la crisis sanitaria que nos enfrenta la crisis económica que los gobiernos y empresas intentan resolver sobre los resultados de los trabajadores!

**¡Viva la unidad de los trabajadores de todo el mundo que enfrentan a esta la crisis sanitaria que nos enfrenta la crisis económica que los gobiernos y empresas intentan resolver sobre los resultados de los trabajadores!**



## 2021: El reconocimiento sindical y las condiciones de trabajo



Trabajadores de reparto. Detalle de la evolución semanal de publicaciones vinculadas a la conflictividad en Argentina.



## 2021: El reconocimiento sindical y las condiciones de trabajo

- Durante el año 2021, las menciones referidas a la conflictividad laboral en las plataformas se reducen fuertemente: son menos de la mitad que las del año 2020. A medida que la pandemia pierde centralidad en el debate público, los reclamos y acciones por mejores condiciones de trabajo fueron disminuyendo. En cambio, los volúmenes de la conversación pública son mayores en torno a cuestiones estructurales de las dinámicas laborales en las plataformas de reparto, como la inseguridad o el reconocimiento sindical.
- En enero de 2021 se evidencia un pico en el volumen de la conversación vinculado con el asalto y posterior muerte de un joven repartidor de PedidosYa en la localidad bonaerense de Ituzaingó mientras entregaba un pedido. Más allá de que, según la investigación judicial se trató de un “ajuste de cuentas”, la visibilización de este tipo de eventos pone de manifiesto la vulnerabilidad a la que están expuestos los y las repartidores. En forma cotidiana se mueven en la vía pública, muchas veces en zonas y horarios riesgosos, expuestos a robos de las herramientas de trabajo que son de su propiedad (motos, bicicletas, mochilas, teléfonos celulares) e incluso a ataques contra su propia vida, como sucedió en este caso.





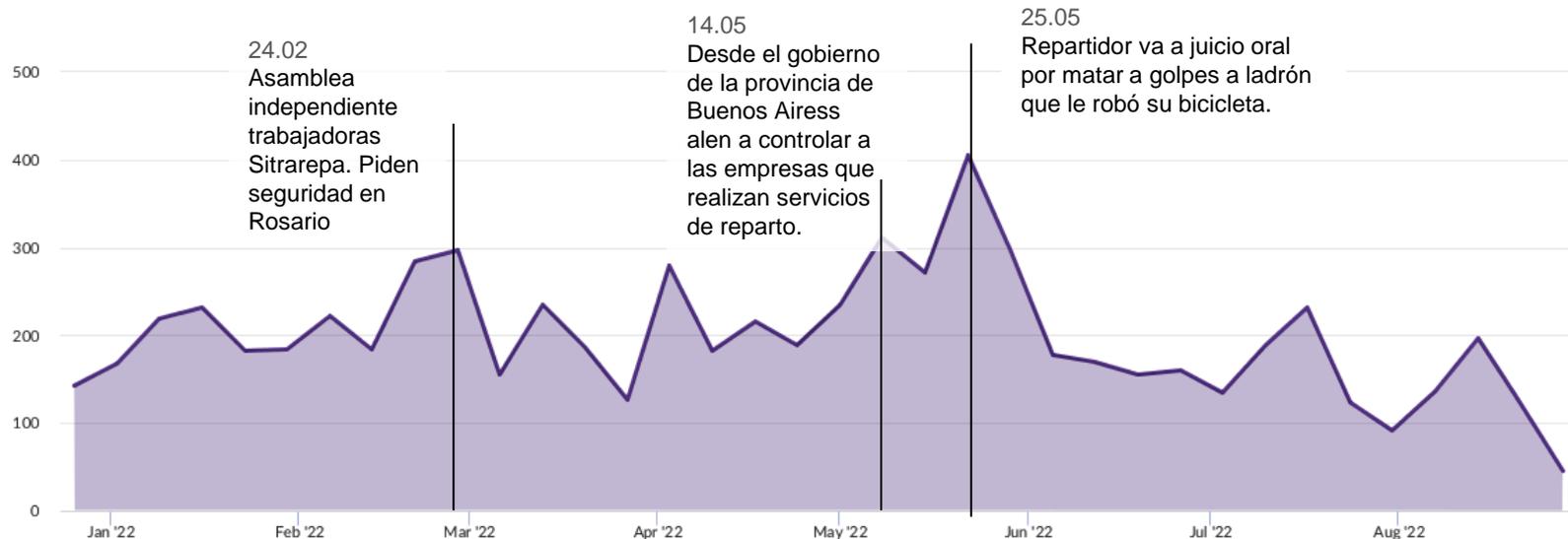
## 2021: El reconocimiento sindical y las condiciones de trabajo

- En distintos momentos del año 2021 se observa el crecimiento de la conversación concentrada alrededor del pedido de reconocimiento sindical. En particular, fue la organización SITRAREPA, creada ese año, la que llevó adelante diferentes acciones (paros, movilizaciones, asambleas) para reclamar frente al Ministerio de Trabajo la inscripción gremial. SITRAREPA es una organización vinculada al partido NuevoMAS que ha concitado el apoyo en las redes sociales de muchos dirigentes de izquierda.





## 2022: La inseguridad como problema





## 2022: La inseguridad como problema

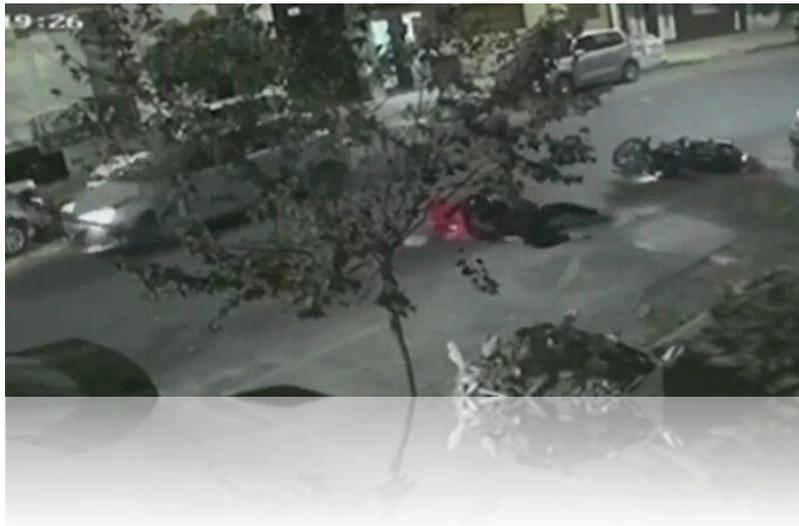
- Durante 2022 se evidencia una baja significativa en el interés general por los temas que atañen a la actividad de reparto en general y a la conflictividad laboral en el sector, en particular. La temática del reconocimiento sindical retrocede ostensiblemente y la inseguridad que sufren los/las repartidores/as hegemoniza la conversación. La problemática de los accidentes y, muy especialmente, de los robos reiterados de las herramientas de trabajo o la recaudación son situaciones habituales en la actividad que desembocan en protestas y reclamos de variada intensidad.
- Un pico de la conversación refleja que en Rosario trabajadores ligados a SITRAREPA realizaron una asamblea para reclamar mayor seguridad. Este tipo de acciones impulsó el tratamiento en la Cámara de Diputados santafesina de un proyecto de ley que plantea la incorporación de un GPS a motos y bicicletas, junto a un botón de pánico para denunciar incidentes.
- El otro pico en el volumen de la conversación da cuenta de un operativo realizado por el Ministerio de Trabajo bonaerense en los 24 municipios de la Provincia de Buenos Aires, con el fin de controlar la registración, condiciones de seguridad y salud de los/as trabajadores/as de las plataformas. Éste es el segundo operativo realizado por el Ministerio de Trabajo de PBA y busca avanzar en el reconocimiento de los derechos laborales de los/as repartidores.





## 2022: La inseguridad como problema

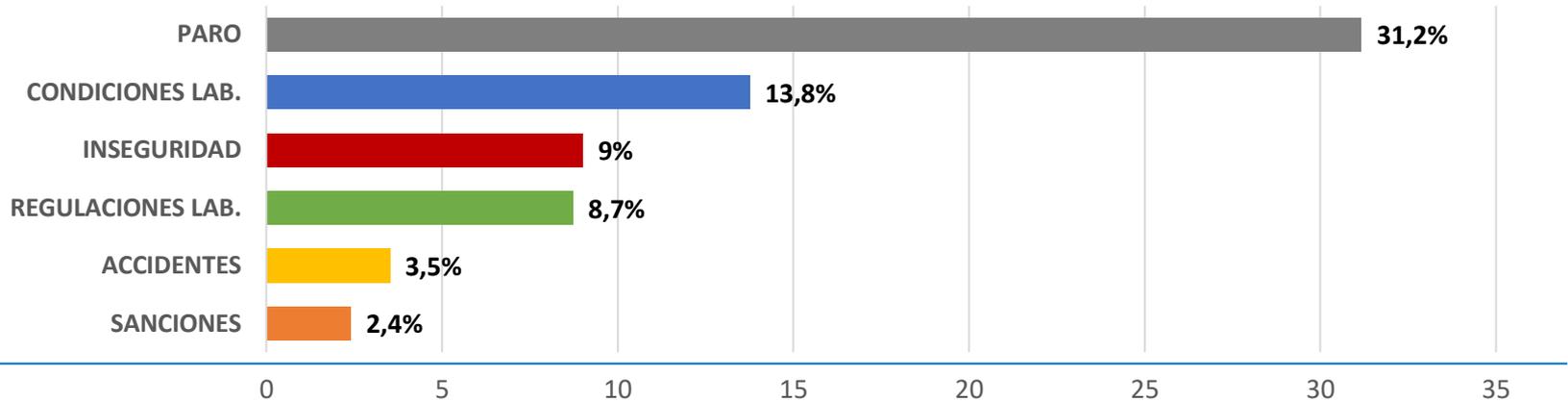
- En el mes de mayo, el mayor pico en la conversación está referido al comienzo del juicio oral de un joven repartidor de 19 años que en septiembre de 2021, en la localidad de Moreno, mató a golpes a otro joven que le había robado la bicicleta. De una manera extrema, el episodio refleja la inseguridad cotidiana que rodea a la actividad de *delivery*.



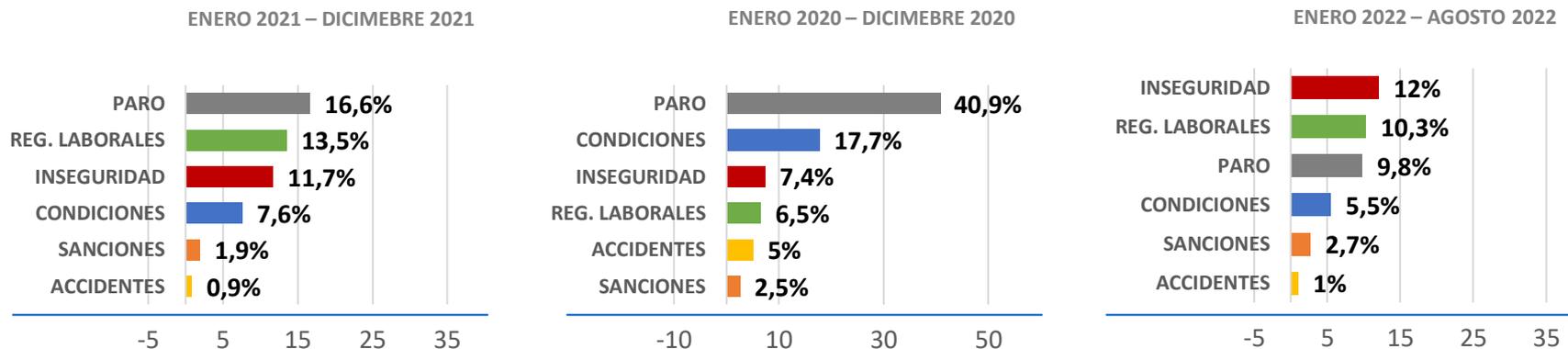


## 2020-2022: Disminución de paros, aumento de inseguridad

ENERO 2020 – AGOSTO 2022



## 2020-2022: Disminución de paros, aumento de inseguridad



- A lo largo del período analizado, un grupo de temas vinculados a las/os trabajadoras/es de reparto resuena en la escena digital: el paro, las condiciones laborales, la inseguridad y las regulaciones. El tiempo extraordinario generado por la pandemia y el confinamiento fue el escenario propicio para que la realidad de los/as repartidores/as se torne más visible. En ese marco, las condiciones de trabajo estuvieron al tope de las demandas: mejoras en los pagos, reclamos por productos sanitizantes. Estos reclamos se expresaron en medidas de fuerza locales enmarcadas en los paros internacionales.



## 2020-2022: Disminución de paros, aumento de inseguridad

- En la evolución temporal de las menciones de esas problemáticas se observan algunos datos significativos. En primer lugar, la clásica modalidad de acción colectiva vinculada al mundo laboral, el paro, sobresale largamente en las redes sociales y medios digitales durante el primer año de la pandemia. El intercambio sobre esta cuestión se va diluyendo a lo largo del año y medio subsiguiente, pasando de un tercio a una décima parte de las menciones. También se reducen a una tercera parte las menciones sobre los reclamos relacionados con las condiciones laborales, de modo coincidente con la salida paulatina de la pandemia. En segundo lugar, hacia el 2021 la presencia del tema de los reclamos por regulaciones se duplica, posiblemente, producto de la aparición de nuevas organizaciones colectivas, entre ellas SITRAREPA. Un último dato que resulta revelador es que las menciones sobre reclamos por hechos de inseguridad muestran una suba significativa a medida que se flexibilizan las medidas de aislamiento. Así, se advierte que la inseguridad es un problema que atraviesa a estas/os trabajadoras/es. En un caso, asociada a la posibilidad de ser contagiados durante la pandemia. En otro, vinculada con la exposición a hechos de inseguridad urbana más estructurales.
- La pandemia ofreció la oportunidad de reconocer a quienes realizan las tareas de reparto como esenciales. Ellas/os son quienes garantizan la circulación y entrega de mercancías, fundamentalmente alimentos, indispensables para la reproducción social. Pasada la pandemia, su visibilidad se vio reducida, al tiempo que sus problemas estructurales, ligados a ingresos y condiciones precarias de trabajo, permanecen sin solución.

## Alcances del informe



- Este es el primero de una serie de informes que se planean realizar en forma periódica, a fin de analizar la evolución del tema en distintos momentos. Por limitaciones técnicas, sólo fue posible recolectar datos a partir del año 2020, es decir con posterioridad al momento en que estas empresas comenzaron a operar en Argentina (2018). Por esta razón, quedan por fuera del análisis hechos relevantes como el surgimiento del primer sindicato de trabajadores/as de plataformas en el país (APP), la primera huelga digital y la ocupación de la oficina de PedidosYa.
- El abordaje de la problemática del trabajo de plataformas en Argentina, a través del “*social listening*”, se muestra como una herramienta muy potente. Primero, porque permite relevar la escena digital, un ámbito privilegiado del debate público: allí hoy se producen o resuenan los principales eventos. Segundo, porque permite captar volúmenes de información imposibles de abordar con otros instrumentos. Tercero, porque los resultados permiten construir una suerte de “termómetro” del estado del debate público sobre la temática: se pueden ver problemas salientes, sus protagonistas y evolución. Cuarto, porque aunque las redes sociales y medios digitales aparecen como un entorno complejo de desentrañar, aproximaciones como las que sintetizamos en este documento reflejan ciertos patrones de interacción y construcción de sentidos, que influyen en el comportamiento de las personas u organizaciones implicadas. Finalmente, teniendo en cuenta todo lo anterior, esta información constituye un insumo relevante para la construcción de políticas públicas.

# Conflictividad laboral en las plataformas de reparto en Argentina

Análisis de publicaciones en redes sociales y medios digitales

Arias, Cora  
Del Bono, Andrea  
Diana Menéndez, Nicolás  
Haidar, Julieta



OBSERVATORIO  
DE PLATAFORMAS  
DE TRABAJO