

Pandemia, precarización y trabajadores de plataformas digitales: apuntes para pensar nuestro presente

Pérez Martirena, Sofía

1. Introducción

Con la creciente automatización, tecnologización y robotización de los procesos de trabajos se produjo el temor de que la fuerza de trabajo humana sea reemplazada por maquinarias e inteligencia artificial produciendo “el fin del trabajo”. Desde la sociología del trabajo, algunos autores analizaron los posibles efectos que estos avances tecnológicos, los procesos de reestructuración productiva y la globalización podrían significar en la calidad y niveles de (des)empleo y la subjetividad de los/as trabajadores, las nuevas interacciones entre el Estado y el mercado (Rifkin, 1996; Antunes, 2001), la posible salida de la “sociedad salarial” (Gorz, 1998) y el aflojamiento de los lazos sociales ocasionando deterioro de la sociedad salarial causando una proliferación de los trabajos “atípicos”, temporarios y de duración limitada (Castel, 2010) .

Sin embargo, los primeros años del siglo XXI han evidenciado que el capitalismo contemporáneo nos presenta una clase trabajadora cada vez más heterogénea y dependiente de la venta de su fuerza de trabajo para poder subsistir (Busso y Gonzalez, 2018). La aparición y expansión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs), la masificación de la Internet y la conectividad y el aumento del trabajo *flexible*, y frecuentemente precario, mediado por tecnologías se torna como una realidad cada vez más presente.

En marzo de 2020, se descubrió un nuevo agente de coronavirus (SARS-CoV-2) en China, el cual ocasiona la enfermedad denominada Covid-19 caracterizada por tener un gran potencial de contagio. Como consecuencia de su rápida expansión a nivel global, la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió al COVID-19 como pandemia en marzo ese año. Esta inusitada situación global impactó tanto a las economías avanzadas como a economías emergentes o periféricas, aunque de manera diferente y desigual. Asimismo, algunos sectores y actividades laborales fueron más afectados que otros.

En Argentina, con la disposición del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) se estableció la necesidad de paralizar parcial o completamente actividades productivas, espacios educativos y recreativos como medida ética y sanitaria para mitigar el contagio y la reproducción del nuevo coronavirus. En este marco, la actividad de los/as repartidores/as de plataformas digitales de reparto fue considerada como “esencial”, por lo cual se permitió que esta actividad continuara desarrollandose incluso en un marco de confinamiento estricto. La ponencia propone un reflexión y un análisis

teórico y analítico sobre las implicancias en las condiciones laborales que tuvo la situación sanitaria global para estos/as trabajadores en particular.

Esquemáticamente, la ponencia está estructurada en dos apartados. El segundo apartado propone un análisis sobre algunos rasgos relevantes para comprender los impactos que tuvo la crisis generada por el COVID-19 en el mercado laboral argentino. El tercer apartado está dividido en tres subapartados. El primero de ellos, realiza una caracterización analítica acerca de las principales características de las plataformas digitales, considerando el contexto histórico y económico de su surgimiento. El segundo subapartado propone un análisis acerca de las condiciones laborales de los/as trabajadores/as de plataformas digitales de reparto- Glovo, Rappi, Pedidos Ya y Uber Eats- en Argentina durante el primer periodo de pandemia. Y, por último, el tercer subapartado realiza un análisis acerca de las formas de acción colectiva que llevaron a cabo dichos trabajadores/as durante el contexto de ASPO en reclamo por mejoras en sus condiciones laborales, aumento del precio del envío y elementos de seguridad y protección (barbijos, guantes, alcohol en gel) contra el contagio de la nueva variante de coronavirus.

2. Impactos de la crisis sanitaria global por el COVID-19 en el mercado laboral

Para comenzar a analizar las especificidades de las condiciones laborales de los/as trabajadores/as de plataformas digitales de reparto a domicilio durante el periodo de pandemia, es necesario dar un paso atrás y comenzar describiendo algunas características relevantes del contexto socioeconómico y político en que estas plataformas comenzaron a desempeñarse en Argentina. De esta forma, comenzaremos considerando que las plataformas digitales de reparto arriban en nuestro país durante el periodo del gobierno de Cambiemos, en un contexto de cambio en la geopolítica internacional que, tras la crisis de 2008, ha generado una ofensiva de las clases dominantes y un ascenso de partidos de derecha y ultraderecha en diversos países (Reartes y Pérez, 2018). En este periodo (2015-2019), la coalición de Cambiemos llevó a cabo una fuerte ofensiva al campo del derecho laboral, impulsando un conjunto de proyectos del paquete de Reforma laboral que incluían cambios significativos para desresponsabilizar a empresas en procesos de tercerización (Basualdo y Peláez, 2020) y reducir los costos laborales y los aportes patronales. Asimismo, implicaba una flexibilización horaria que eliminaba la jornada laboral de ocho horas, creando nuevas categorías ocupacionales con menos derechos, vigorizando la heterogeneización del mercado de trabajo y la precarización laboral (Reartes y Pérez, 2018). Este paquete de reformas, que no se logró implementar en su totalidad debido al gran rechazo expresado

en la organización y las movilizaciones masivas de algunos sectores de la sociedad, fue acompañado de discursos gubernamentales que sistemáticamente promovían el emprendedurismo (Haidar, 2020) y la individualización de los proyectos laborales.

El cambio de gobierno en 2019 se dio en un contexto de fragilidad económica y social, altos niveles de inflación (50% de inflación anual y una constante devaluación de la moneda), un proceso de renegociación de la deuda pública (USD 57.000 millones otorgado por el FMI en 2018) y un mercado de trabajo ya debilitado con una alta tasa de desempleo, especialmente entre los/as jóvenes (Ernst y López Mourelo, 2020). En medio de este complejo escenario económico y laboral, se dio el desenvolvimiento de la pandemia a partir de marzo de 2020.

A fines de ese año, se descubrió un nuevo agente de coronavirus (SARS-CoV-2) en China, el cual ocasiona la enfermedad denominada Covid-19 caracterizada por tener un gran potencial de contagio. Tras su rápida expansión a nivel global, la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió a la COVID-19 como pandemia en marzo ese año. Esta inusitada situación global ha provocado importantes transformaciones que han afectado tanto a economías avanzadas como a economías emergentes o periféricas, aunque de manera diferente y desigual. Los Estados nacionales alrededor del mundo han implementado políticas públicas centradas en la reducción de la tasa de reproducción y contagio del coronavirus, impulsando el confinamiento domiciliario y el cierre total o parcial de las denominadas actividades “no esenciales” para evitar el colapso de los sistemas sanitarios. Esto produjo transformaciones en múltiples esferas de la vida social de los sujetos (laboral, educativa, cultural, sanitaria, económica), una alteración de las condiciones de reproducción de la vida cotidiana de la población y una paralización parcial o completa de las actividades productivas del país.

En relación a la economía, ésta en su totalidad ha sufrido la paralización parcial o completa de las actividades productivas, aunque se distinguen sectores y actividades que han sido más expuestos y afectados que otros, tales como el sector gastronómico, los servicios turísticos y de transporte -incluyendo hoteles y alojamiento-, los espacios y eventos culturales, los teatros, los cines y los museos. Además, los sectores como la construcción, el comercio y la industria fueron fuertemente restringidos.

En cuanto al ámbito laboral, la OIT (2020) subrayó que la pandemia significaría impactos negativos en el mundo del trabajo al menos en tres aspectos: la evolución del empleo (en términos de subempleo y desempleo), la calidad del empleo (en relación a los salarios y el acceso a la protección social) y efectos negativos en grupos específicos de mayor vulnerabilidad social. Es sabido que la pandemia ha repercutido de forma desigual y desproporcionada en ciertos grupos de la población. Entre los grupos más afectados por la pandemia, la OIT (2020) destaca:

- Los/as jóvenes, quienes afrontan un elevado índice de desempleo y subempleo y son más vulnerables ante a una disminución de la demanda de mano de obra.

- Las mujeres, ya que realizan actividades en sectores mayormente afectados, como el área de servicios, o realizan trabajos de primera línea, como el caso de las enfermeras. Asimismo, las mujeres tienen un menor acceso a servicios de protección social y tienen una carga laboral desproporcionada en la economía asistencial (OIT, 2018). En este contexto específico, también experimentan una sobrecarga de tareas de cuidado, reproduciendo y acentuando desigualdades de género desiguales previas a la pandemia.

- Trabajadores/as sin protección social, especialmente los/as trabajadores/as por cuenta propia, los ocasionales y quienes trabajan de forma esporádica en plataformas digitales. Este grupo se ve especialmente afectado y vulnerado debido a que su condición de precariedad laboral implica que no tengan derecho a bajas laborales remuneradas, bajas por enfermedad y están menos protegidos por los mecanismos convencionales de protección social.

- Los/as trabajadores/as migrantes, quienes son particularmente vulnerables a los efectos de la crisis del Covid-19 ya que restringe su capacidad para regresar a sus países de origen.

Incluso podemos pensar que existen otros grupos especialmente vulnerables ante esta crisis sanitaria global como aquellos/as que viven en condiciones de hacinamiento y son especialmente vulnerables al contagio del Covid-19 y quienes que no tienen acceso suficiente al agua para lavarse las manos frecuentemente para evitar el contagio del coronavirus. Además, no debemos dejar de considerar a quienes perdieron su empleo durante la pandemia o quienes no tenían un trabajo estable que les permitiera “quedarse en casa”, continuar realizando su actividad laboral y percibir un ingreso económico.

En términos regionales, en cuanto a los mercados laborales de América Latina y el Caribe, el impacto económico generado por la pandemia del COVID-19 no tiene precedente. La región latinoamericana se constituye como la más afectada comparativamente sufriendo una contracción del PIB regional (7,1%) que se tradujo en la marcada caída de la ocupación y la participación laboral (5,5 y 4,5 puntos porcentuales, respectivamente) y en el aumento de la tasa de desocupación regional (2,1 puntos porcentuales), que alcanzó un 10,5% (CEPAL y OIT, 2021). Asimismo, América Latina y el Caribe ha sido la región con la mayor contracción en las horas de

trabajo en todo el mundo, duplicando la cifra estimada a nivel mundial (16,2% y 8,8% respectivamente, según OIT, 2021).

En relación a la Argentina, el elevado número de desempleados y aspectos vinculados a la calidad de trabajo, posicionan al país en una situación de especial vulnerabilidad ante el impacto de la crisis sanitaria global (Ernst y Mourelo, 2020). En este sentido, el próximo apartado propone realizar una caracterización acerca de las plataformas digitales de reparto y un breve análisis acerca de la forma en que las innovaciones tecnológicas alteran las formas de gestionar y organizar el trabajo creando nuevas modalidades de empleo mediadas por las tecnologías que se superponen a viejas formas de empleo atípico.

3.1 Una nueva forma de empleo atípico: work on-demand vía Apps

La economía de plataformas se plantea en sus orígenes, a principios de los años 2000 (Berg y otros, 2019), como una forma de “economía colaborativa” cargada de connotaciones positivas en torno a la idea de compartir y reducir el consumo para cuidar al medioambiente (Moldes Farelo, 2021). En sus inicios, esta economía colaborativa no buscó generar rentabilidad, sino que, frente a un contexto de altos niveles de desempleo, planteó poner en valor el tiempo y los bienes disponibles de las personas para su concesión temporal o bien para su uso compartido (BID, 2016; Carrión Chulluncuy y Fernandez Dávila, 2020).

Unos años más tarde, especialmente tras la crisis financiera global del 2008, aparece un modelo “extractivo” representado por empresas como Uber, Amazon Mechanical Turk o Uprok, cuyo perfil de empresas privadas maximiza el beneficio consolidando el capitalismo de plataformas (Moldes Farelo, 2021; Srnicek, 2018). En este modelo de negocios, el *capitalismo de plataformas* utiliza la extracción de los datos para recobrar capacidad y mantener el crecimiento económico frente a la caída de la rentabilidad de la manufactura (Srnicek, 2018). De esta forma, Srnicek (2018) argumenta que para comprender cómo la economía se constituye actualmente como un modelo hegemónico, es necesario considerar que existen tres momentos históricos particularmente relevantes: la respuesta a la recesión y la caída de la rentabilidad de la década de 1970, el boom y la caída de las empresas *puntocom* en los años 1990 y la respuesta a la crisis de 2008. Estos momentos de la historia relativamente reciente han configurado el escenario para la nueva economía digital en que los negocios deben ser disruptivos, los trabajadores deben ser flexibles y los gobiernos deben ser austeros y capaces (Srnicek, 2018).

En esta línea, Zukerfeld (2020) destaca las principales tendencias del trabajo en el capitalismo informacional: i) la tendencia hacia la *informacionalización* de las actividades

productivas, por la cual cada vez más trabajadores/as tienen como principal actividad laboral la producción de alguna forma de información digital y una o varias tecnologías digitales como principal medio de trabajo; ii) la tendencia hacia la automatización, que refiere al reemplazo de trabajo humano por tecnologías digitales y software. Y, por último, iii) la tendencia hacia la *plataformización* del trabajo. La modalidad más conocida de esta tendencia es el trabajo “de changas” a través de plataformas (*gig labour*), en las que Internet pone en contacto a las partes, las plataformas sirven como intermediarias entre la oferta y la demanda y los/as trabajadores/as, encuadrados como autónomos, realizan actividades laborales remuneradas por tarea, como el caso de Uber y Freelancer.

En esta tercera tendencia identificada por Zukerfeld (2020), De Stefano (2017) sostiene que dentro de las plataformas de trabajo se puede distinguir entre “*crowdwork*” y el “*work on-demand vía apps*”. En cuanto al primero, refiere a aquellos servicios o actividades que se realizan online independientemente de la ubicación del trabajador, tales como la gestión de contenido en redes sociales, la creación de contenidos virtuales o la edición de publicaciones digitales. Entre las plataformas que ofrecen la realización de tareas basadas en la web se distinguen las que asignan las tareas a un individuo y las que las asignan a un grupo de personas.

En relación al *work on-demand vía Apps*, refiere a las actividades físicas y prestación de servicios que se realizan en un territorio localizado, por lo cual se encuentra restringido a los mercados locales, utilizando la aplicación para hacer coincidir la oferta y la demanda de trabajo. Las empresas que recurren a esta modalidad de trabajo pueden lograr una mayor flexibilidad laboral, la reducción de costos y una mayor eficiencia (Neffa, 2020). Entre las plataformas digitales relacionadas con la ejecución de tareas locales las más representativas son las de transporte de personas (por ejemplo, Uber, Cabify y DiDi) y de reparto de comida o paquetes (por ejemplo, iFood, Loggi, Pedidos Ya, Rappi y Uber Eats) (CEPAL y OIT, 2020).

Podemos pensar que las plataformas de trabajo tienen un doble potencial. Por un lado, tienen el potencial de permitir la democratización de ingresos (Madariaga y otros, 2019), el desarrollo de diferentes habilidades para los trabajadores (Correa Gomes Cardim, 2021) y la posibilidad de evitar la discriminación de los trabajadores por motivos étnicos, de discapacidad y de situación geográfica (Eurofound, 2019). Pero, por otro lado, la falta de relación laboral clara (Berg y otros, 2019) permite crear trabajos temporales en condiciones de informalidad y precariedad profundizando la incertidumbre acerca de las condiciones de trabajo, la protección social y el futuro del trabajo (Eurofound, 2018) haciendo de los riesgos, la incertidumbre y la inseguridad laboral signos distintivos del trabajador actual.

La masividad de la Internet y la expansión de la conectividad, las innovaciones tecnológicas y la falta de oportunidades laborales formales alternativas son algunos de los factores que explican la proliferación de las plataformas. El uso generalizado de telefonía móvil y conectividad da lugar a que los/as trabajadores/as pueden trabajar desde prácticamente cualquier lugar del mundo en tanto tengan una conexión a Internet. Durante ciclos recesivos de la economía, como el experimentado durante la pandemia por el COVID-19, las plataformas de baja calificación como las de reparto y mensajería cobran especial relevancia ya que se permiten que las personas tengan un rápido acceso para comenzar trabajar en la *app* y posibilitan un rápido ingreso económico para quienes se ven imposibilitados de trabajar en sus viejos empleos por la disposición del ASPO o han sido despedidos o suspendidos de sus trabajos formales y/o tradicionales.

3.2 Una crisis que se venía gestando: COVID, precariedad y condiciones laborales de los/as trabajadores/as de plataformas digitales de reparto

En estos últimos años se viene profundizando el debate acerca del encuadramiento de estas personas como “trabajadores” o bien como “colaboradores” argumentando una y otra postura. Por una parte, las empresas sostienen que los/as riders pueden comenzar y dejar de trabajar en la plataforma en cualquier momento que deseen sin que ello suponga sanción o consecuencia alguna. Además, al no firmar algún tipo de contrato con los “colaboradores”, “emprendedores” o “trabajadores independientes” no son reconocidos como empleados ni alcanzados por los derechos laborales y previsionales. Por otra parte, las condiciones de trabajo están, en buena medida, gestionadas por los algoritmos. La supervisión y el control constante e intensivo de la actividad de los/as repartidores/as, la evaluación de desempeño mediante ranking y las exhaustivas formas de vigilancia realizan las plataformas nos permite reconocer que las empresas tienden a comportarse como empresas empleadoras. Además, las actividades laborales que realizan los/as repartidores son remuneradas económicamente, lo cual se constituye como otro factor de actividad laboral. Asimismo, los/as *riders* suelen utilizar prendas y accesorios distintivos de la empresa (campera, casco, chaleco de seguridad, impermeables) y frecuentemente utilizan la caja con el color y el logo de la aplicación para la que trabajan, por lo cual se los vincula fácilmente a una empresa determinada.

En cuanto a la caracterización de las plataformas de reparto a domicilio en Argentina, a saber: Pedidos Ya, Glovo, Rappi y Uber Eats, son plataformas de trabajo efectuado presencialmente “a la demanda” -*on demand*- (De Stefano, 2017), siguiendo el modelo de *uberización* del trabajo (Auvergnon, 2016). Estas empresas, al autodenominarse “empresas de tecnología” logran encubrir la relación laboral con sus “colaboradores”,

“socios” o “contratistas independientes” para sortear las protecciones de la legislación laboral (Todolí Signes, 2015) lo cual resulta en la ausencia de una cobertura de riesgos de trabajo, seguro de desempleo o licencias pagas (Madariaga y otros, 2020).

Las plataformas exigen la inscripción al monotributo de los/as *riders*, por lo cual el porcentaje de trabajadores/as registrados es relativamente alto y, al mismo tiempo, permite un umbral mínimo de cobertura. Su inscripción en el monotributo implica que sus condiciones laborales dejan de estar regulada por el derecho al trabajo y la seguridad social (Busso y Pérez, 2010), significando una mayor subordinación y dependencia del trabajo hacia el capital (Castel, 2015).

Una de las grandes promesas de estas plataformas hacia sus “colaboradores” o “contratistas independientes” es la posibilidad de controlar sus propios horarios y días laborales. Sin embargo, si bien existe un control relativo sobre la flexibilidad horaria laboral y la cantidad de horas de trabajo por jornada, lo cierto es que, al comenzar a trabajar en la plataforma, este control es relativamente alto pero disminuye paulinamente. Así, el sistema de gestión algorítmica hará más visible al trabajador durante su primer tiempo en la plataforma pero su visibilidad en la aplicación disminuirá progresivamente, recibiendo una menor cantidad de pedidos, forzándolo a estar disponible durante una mayor cantidad de horas para poder obtener ingresos considerados suficientes para solventar sus gastos. Como consecuencia, el trabajador se enfrenta a un dilema coercitivo que lo lleva a trabajar en peores condiciones (grandes cantidades de horas no remuneradas entre el ingreso de un pedido y otro, traslado de pedidos a grandes distancias y poco redituables) o bien no trabajar si se rechazan los pedidos asignados.

En cuanto a la remuneración de los/as repartidores/as en estas plataformas, estas plataformas de micro-tareas se caracterizan por una fragmentación del trabajo (micro-tecnodemandas) que produce que la remuneración del trabajo dependa del número de tareas que realice el trabajador (*pay-as-you-go*) (De Stefano, 2016), De esta forma, el sistema de remuneración es personalizado, es decir, el trabajador obtiene ingresos económicos exclusivamente por la tarea que le otorgó la aplicación, sin que se establezca un ingreso mínimo mensual o quincenal y produciendo una sobrecarga de trabajo no remunerado. La inseguridad contractual, las extensas jornadas laborales, la desprotección de la legislación laboral o negociación colectiva, el sistema de remuneración personalizado y la falta de cobertura médica son algunas de las características que nos permiten identificar esta actividad laboral como precaria. En suma, su actividad laboral es individualizada, desestructurada y desprotegida (Auvergnon, 2016).

En el actual contexto generado por la pandemia, las plataformas digitales de reparto están teniendo un especial protagonismo. Tras la disposición del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) en Argentina a partir del 20 de marzo de 2020 se ha implementado el cierre obligatorio de múltiples actividades y comercios físicos. Ante esta situación, muchos negocios tuvieron que volcarse hacia el comercio electrónico para poder continuar su actividad, cumplir con la disposición del ASPO y disminuir la posibilidad de contagio al exponerse al contacto con otras personas mediante la atención presencial al público.

En este sentido, podemos considerar que tanto los grandes comercios como los pequeños comercios de cercanía han tenido la posibilidad de continuar con su actividad e incluso aumentar sus ventas a partir del trabajo de reparto y mensajería brindado mediante las plataformas digitales de reparto. La aparición de estas plataformas digitales crea una posibilidad para aquellos establecimientos que no ofrecían un servicio de reparto a domicilio de poder expandir su negocio y aumentar sus posibilidades de venta sin tener que recurrir a grandes inversiones de capital o tener complejos conocimientos informáticos. Sin embargo, como contracara de esta situación, también es importante advertir que según un informe de la consultora Focus Market, el costo de comisión que deben pagarles los comercios a las plataformas de reparto oscila entre el 25% y el 30% más el IVA. Así, si un cliente realiza un pedido de \$500, el comerciante recibe menos de \$350 (Clarín, 10/08/2020).

Hacia fines de 2018, los/as trabajadores/as que prestan servicios en plataformas digitales en Argentina representaban el 1% de la población ocupada. Estos/as trabajadores/as se agrupaban en dos grandes segmentos diferenciados: el primero, refiere a servicios de baja calificación como mensajería, transporte de pasajeros y limpieza; y, el segundo, contempla servicios no presenciales que requieren una mayor calificación como programación, diseño y traducción (Madariaga y otros, 2019).

En cuanto a las actividades laborales en las que se desempeñan los/as jóvenes en Argentina, Castillo (2021) sostiene que una parte creciente comienza a hacerlo en la llamada "economía de plataformas". En el año 2019 trabajaban en total unas 160.000 personas, siendo el 90% menor a 60 años y un tercio es menor de 30 años, especialmente concentrados en las empresas de reparto. En cuanto a las especificidades en su interior, es una fuerza de trabajo altamente masculinizada ya que cuadro de cada cinco trabajadores son hombres y posee una gran proporción de inmigrantes, quienes constituyen alrededor de un 20% de la fuerza laboral.

En Argentina, según la consultora Focus Market, durante los primeros meses de pandemia las aplicaciones de reparto más utilizadas fueron Pedidos Ya, con un 40% del total de los envíos, Rappi (15%), Glovo (10%), Uber Eats (7%). El 28% restante

corresponde a comercios y aplicaciones pequeñas que realizan envíos de forma directa (Castillo, 2021). Según el Sindicato de Personal de Plataformas, que “hay un 50% más de repartidores, que siguen teniendo el mismo volumen de trabajo” porque en similar medida crecieron los pedidos. En Glovo también hablan de un aumento “del 50% en la cantidad de ‘glovers’”. Y en Rappi dicen que “un 25% más eligió trabajar con la empresa” (Clarín, 10/08/2020).

Durante la etapa de confinamiento, los ingresos de dichos trabajadores/as se vieron afectados por la ausencia de permiso para trabajar, el autoaislamiento, el contagio y la contracción de la economía. En este sentido,

“El decreto de necesidad y urgencia N° 260/2020 declaró el aislamiento social, preventivo y obligatorio a nivel nacional a partir del 20 de marzo, manteniendo cierto nivel de normalidad en la producción de tan solo un 41% de las actividades económicas que se declararon como servicios esenciales, entre las cuales se encuentran la producción agropecuaria, la salud, la seguridad, la función pública, el comercio de alimentos y medicamentos, y los servicios de electricidad, agua, gas y comunicaciones. La medida prohibió la circulación y en consecuencia imposibilitó trabajar y generar ingresos, al menos en una etapa temprana, a una gran porción de trabajadores independientes e informales, incluidos un 67% de trabajadores de plataformas aproximadamente” (Madariaga y otros, 2020:7).

El contexto de pandemia ha evidenciado y profundizado la situación de vulnerabilidad que sufren los/as trabajadores/as de plataformas digitales de reparto. La modalidad de trabajo de “cero horas” implica que si permanecen en sus hogares no perciban ingresos, lo cual es particularmente grave para quienes el trabajo de plataformas es su único o mayor ingreso económico, o bien, si “salen a trabajar” se exponen inevitablemente al contacto con terceros y con productos en un contexto en que esto se constituye como un potencial riesgo para la salud individual y colectiva. En este sentido, la vulnerabilidad de algunos/as repartidores/as se profundiza ya que la plataforma no contempla, por ejemplo, si forman parte de las poblaciones de riesgo o si tienen hijos/as o familiares a cargo. Además, la realización de su trabajo implica la presencia física en distintos comercios, hogares y vías públicas lo cual se constituye nuevamente como un potencial riesgo para la salud individual y colectiva y una posible circulación del virus. Estos riesgos se superponen a otros peligros pre-existentes como robos, hurtos y accidentes viales.

Como consecuencia, si bien hemos destacado el incremento de la actividad de las plataformas durante el primer periodo de pandemia, este no se ha traducido en un incremento de ingresos a cada repartidor debido al aumento de personas que recurren

a trabajar en estas aplicaciones para generar ingresos en este contexto de contracción económica o bien para salir de su situación de desempleo. Así, se ha producido la intensificación de la carga laboral que ha llevado a los/as trabajadores/as a tener que trabajar cada vez más horas para recibir una considerable cantidad de pedidos que les permita garantizar su subsistencia. Como consecuencia, en este contexto particularmente complejo, trabajan sometidos a la presión de la demanda, la cual oscila entre momentos de infracarga laboral, en que los/as trabajadores/as se mantienen “activos” en la plataforma pero sin recibir pedidos ni remuneración económica por estas horas de trabajo, y momentos de sobrecarga laboral en que pueden recibir una gran cantidad de pedidos en un breve lapso de tiempo, lo que los lleva a acelerar su ritmo de trabajo para poder tomar todos los pedidos, llevándolo a una “auto-explotación” y una hiperproductividad teniendo que trabajar durante el día y durante la noche.

En relación a esto, es importante destacar que la presencia de la tecnología en el ámbito laboral produce una difuminación de la vida privada y vida laboral, desdibujando las fronteras entre los tiempos laborales y los tiempos de ocio y de descanso. Por esta razón, es frecuente que los/as trabajadores/as afirmen que reciben pedidos incluso en por fuera de su horario laboral en momentos en que no están “activos” en las apps, despojándolos de su tiempo de descanso.

3.3 Formas de organización colectiva en tiempos de pandemia

En lo que respecta a la entrega de materiales para disminuir el riesgo de contagio y propagación del nuevo coronavirus tales como barbijos, alcohol en gel y guantes, durante el inicio de la pandemia, algunas plataformas se negaron a brindarles estas protecciones a sus trabajadores/as según los reclamos de la Asociación de Personal de Plataformas (APP). Esta situación, sumada a viejas demandas de los/as trabajadores/as, se tradujeron en nuevos y complejos desafíos para los/as trabajadores/as a nivel individual (por ejemplo, por la alternación de hábitos y conductas para mitigar el contagio del COVID-19) y a nivel colectivo.

Ante el contexto de aislamiento y distanciamiento social, surgieron nuevos obstáculos que dificultaban, pero no impedían, la organización de trabajadores/as para realizar acciones colectivas frente a las condiciones laborales que establecen unilateralmente las plataformas. En el contexto previo al COVID-19, las prácticas de militancia conocidas, las formas de solidaridad y compañerismo entre trabajadores/as se forjaban con encuentros cara a cara (Scasserra y Partenio, 2021). Durante el ASPO, los/as trabajadores/as han brindado decenas de entrevistas a medios de comunicación y se han servido, por ejemplo, de las redes sociales para visibilizar sus protestas y ampliar el alcance de sus convocatorias a marchas y protestas.

A pesar de obstáculos que frecuentemente ponen las apps, la alta rotación y la carencia de un lugar físico de trabajo común, los/as trabajadore/as planean y desarrollan estrategias individuales y colectivas que se observan desde 2016 en varios países de la región (López Mourelo, 2020) para exigir que las plataformas reconozcan el carácter laboral de su vínculo y establezcan mejores condiciones laborales. En esta línea, se han observado diversas protestas a nivel nacional y coordinación internacional para visibilizar sobre la agudización de la precariedad de las condiciones laborales que implicó la pandemia (OIT, 2020).

La protesta internacional de trabajadores/as de reparto llevada a cabo el 22 de abril de 2020 se nutrió de las redes sociales para ampliar la convocatoria al paro internacional de 24 horas que involucró a *riders* de Argentina, Brasil, Chile, Guatemala, Costa Rica, México y Ecuador. Algunas de las demandas que podemos mencionar que se expresaron en este paro son: el aumento del 100% del precio del envío (el cual no sufrió aumentos desde 2019 y supone una considerable pérdida del poder adquisitivo para los/as trabajadores/as debido al aumento de la inflación y el precio de los alimentos, los servicios y la vivienda), la reducción de la jornada laboral debido a la insalubridad de su actividad en contexto de pandemia y la provisión de elementos suficientes de seguridad e higiene (Brunetto, 20/06/2020). Estas se superponen a otras demandas previas a la crisis por el COVID-19 que incluía la mejora de las condiciones laborales, la provisión de elementos de seguridad para evitar accidentes viales, mejoras en el mantenimiento de la aplicación para un óptimo funcionamiento y el reconocimiento de la relación de dependencia.

Además, los/as trabajadores/as visibilizaron la cantidad de horas que se ven forzados a trabajar -entre ocho y dieciséis horas diarias- para solventar sus gastos y rechazar la gestión injusta y arbitraria que frecuentemente realizan los algoritmos de la plataforma. En este sentido, el titular de la Asociación de Personal de Plataformas (APP), Roger Roja, afirmó que:

“Nosotros hemos sacado a la luz el sistema de castigos para que se tenga conocimiento de cómo funciona. Los premios son los fines de semana: tenés que trabajar los fines de semana si querés que la empresa te pague un bono. La mayoría del tiempo es puro castigo: si no trabajás los fines de semana, te sanciona, te bloquean, te bajan el rating y ganás mucho menos por pedido. Si no hacés todos los pedidos, te bloquean igual, porque ellos ponen el mismo precio para un pedido de 1km y para un pedido de 7km, entonces si no lo aceptás, te bloquean. Si hay una zona peligrosa, tenés que ir obligado porque también te bloquean” (La García, 29/07/2020).

Posteriormente, tras la presión de los/as trabajadores/as y la presencia de sus demandas en medios de comunicación, las plataformas tomaron la medida de entregar kits de elementos de seguridad, aunque la Asociación sostuvo que la periodicidad y la calidad de la entrega respondió meramente a los criterios de la voluntad empresarial (Madariaga y otros, 2020). Además, se ha denunciado que los escasos puntos de entrega de los kits no garantizan cobertura y alcance para todos/as los/as trabajadores/as.

Esto nos permite comprender que pese a los múltiples obstáculos que frecuentemente ponen las plataformas para socavar la organización colectiva de sus repartidores/as, la capacidad de organización, respuesta y rechazo a sus condiciones laborales precarias da lugar a formas de acción colectivas en los espacios públicos y virtuales para visibilizar y luchar por sus situación laboral.

Frente a las restricciones provocadas por la emergencia sanitaria, se implementaron una serie de medidas orientadas a la protección de los niveles de empleo, tales como la prohibición de despidos y la reglamentación de las condiciones de trabajo a partir de la identificación del covid-19 como un factor de riesgo para la salud laboral. En cuanto al sector privado, ha sido beneficiado por el Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP) que implica la reducción de contribuciones patronales y la disponibilidad de aporte públicos a los salarios.

4. Reflexiones finales

La irrupción de la pandemia ocasionada por el COVID-19 ha producido una crisis sin precedentes a nivel global, en general, y en América Latina, en particular. En este sentido, hemos señalado que Argentina no ha sido la excepción. En cuanto al ámbito laboral, el país padecía grandes niveles de desocupación y subocupación.

La crisis por el nuevo coronavirus trajo como consecuencia una exacerbación de las desigualdades preexistentes, una enorme concentración de la riqueza y un aumento de la precarización y la flexibilización laboral. El hábito preexistente del delivery y la disposición del ASPO en Argentina produjo un nuevo auge de las plataformas digitales de reparto. Los/as trabajadores/as de estas plataformas fueron considerados como “esenciales” durante el primer periodo de pandemia, por lo cual se les permitió circular y continuar su actividad laboral en los espacios públicos, a diferencia de muchos otros trabajos que se vieron forzados a migrar hacia el teletrabajo, la inactividad o la fusión para sobrevivir.

No obstante, esta calificación de “esenciales” no se tradujo en mejoras de sus condiciones laborales, medidas de protección sanitaria suficientes ni el reconocimiento del carácter laboral del vínculo entre repartidores/as y la empresa. En este marco, si

bien cada plataforma tuvo sus especificidades, al inicio de la pandemia, los/as trabajadores/as carecieron de información y elementos de seguridad para mitigar el contagio del coronavirus. También se vieron forzados a trabajar una mayor cantidad de horas debido al aumento de la cantidad de repartidores/as ya que el aumento de la cantidad de envíos no se tradujo necesariamente en un aumento de ingresos para cada trabajador. En este sentido, se produjo un aumento de la cantidad de horas no remuneradas, produciendo una sobrecarga y una infracarga laboral.

Frente a estas adversidades y vulneraciones de derechos laborales básicos, los/as trabajadores/as han tomado diversas acciones individuales y colectivas para exigir a las plataformas una mejora en sus condiciones laborales. En relación a esto, podemos destacar la huelga del 22 de abril de 2020, la cual fue convocada y difundida por redes sociales como Instagram, Twitter y Facebook para exigir un aumento del 100% del precio del envío, la provisión de materiales de higiene y protección para mitigar el contagio por el COVID-19 y el establecimiento de una jornada laboral reducida que contemple los riesgos y peligros que asumen estos/as trabajadores en contexto de pandemia. En este aspecto, es destacable que los/as trabajadores/as de reparto tienen, particularmente, un poder de negociación relativamente alto comparado con otros/as trabajadores de plataformas digitales, ya que son ellos/as quienes trasladan las mercancías físicas y permiten la circulación y la acumulación de datos, fuente vital de este modelo de negocios (Haidar, Menéndez y Arias, 2020:23).

Para culminar, consideramos que es importante fortalecer el debate sobre los trabajos decentes y estas nuevas modalidades de empleo con el fin de pensar modalidades contractuales específicas y regulaciones apropiadas para esta modalidad laboral en expansión que no se traduzcan en una contribución a la precarización del trabajo, una creciente heterogeneización de las relaciones laborales y una vulneración de los derechos de los/as trabajadores/as (CEPAL y OIT, 2021). Resulta de vital relevancia que estos análisis y debates sean acompañados de decisiones políticas estatales que garanticen que estas nuevas modalidades de empleo no vulneren la condición humana y los derechos laborales de los sujetos. Es necesario regular eficientemente las condiciones laborales que imponen estas plataformas para evitar el avance de formas de precarización y sobreexplotación de los trabajadores, la fragmentación de las relaciones sociales y los obstáculos que imponen para la organización colectiva de los/as trabajadores.

Por último, podemos proponer algunos ejes para mejorarlas posibles para garantizar el empleo decente en el sector de plataformas digitales de reparto: reconocer el carácter laboral de la relación entre los/as repartidores/as y la plataforma, fomentar la transparencia de los sistemas de calificación que establecen de forma opaca las

plataformas sobre el desempeño de los/as repartidores/as, promover la inclusión digital como un eje clave para la inclusión económica y el desarrollo laboral de los sujetos, la protección de los datos personales de los/as trabajadores/as y los usuarios de las plataformas y garantizar que los/as trabajadores/as tengan derecho a negociación colectiva, licencias por enfermedad, jornadas laborales máximas, acceso a la salud pública y derecho a la desconexión.

5. Bibliografía

- Antunes, R. (2001) *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo*. Cortez Editora, Sao Paulo.
- Auvergnon, P. (2016) Angustias de uberización y retos que plantea el trabajo digital al derecho laboral. *Revista Derecho Social y Empresa*, 6.
- Bensusán, G., Eichhorst, W. y Rodríguez, J. M. (2017). *Las transformaciones tecnológicas y sus desafíos para el empleo, las relaciones laborales y la identificación de la demanda de cualificaciones*. Naciones Unidas, noviembre de 2017, Santiago.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID), (2016). Economía Colaborativa en América Latina. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/document/Econom%C3%ADa-colaborativa-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>
- Brunetto, S. (20 de abril de 2020). Huelga de repartidores: este miércoles no habrá entrega a domicilio. *Página 12*.
- Busso, M. y Gonzáles, F. (2018) De las teorías del fin del trabajo a los estudios situados. En Pérez, P. y López, E. (coord.), *¿Un nuevo ciclo regresivo en Argentina?: Mundo del trabajo, conflictos laborales y crisis de hegemonía*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Fac. de Humanidades y Ciencias de la Educación. (Estudios/Investigaciones; 69).
- Carrión Chulluncuy, J. y Fernández Dávila, R. T. (2020). Las nuevas formas laborales en la economía del precariado. El caso de los repartidores a domicilio de las plataformas Rappi, Uber Eats y Glovo. *Pluridiversidad*, N° 79. Lima, Perú.
- Castel, R. (2010). *El ascenso de las incertidumbres. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo*. Fondo de Cultura económica. Buenos Aires, Argentina.
- ----- (2015). *La inseguridad social ¿Qué es estar protegido? Editorial Manantial*. Buenos Aires, Argentina.
- Castillo, C. (2021). Pandemia y precarización laboral en Argentina. *O Social em Questão. Ano XXIV. nº 49 - Jan a Abr/2021*.

- CEPAL y OIT (2021). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina*. Junio de 2021. Número 24
- Clarín (22 de abril de 2020). Medida internacional. Coronavirus en Argentina: en medio del aislamiento, trabajadores de delivery realizan un paro total. Recuperado de: https://www.clarin.com/sociedad/coronavirus-argentina-medio-aislamiento-trabajadores-delivery-realizan-paro-total_0_3QhbmPDHz.html?utm_medium=Social&utm_source=Twitter#Echobox=1587552874
- Comunicado Internacional de Repartidores. 22 de abril paro internacional de repartidores. Instagram: Agrupación ATR. Recuperado de: https://www.instagram.com/p/B_K_qlyJGQF/?utm_source=ig_embed&ig_rid=c348ac43-82bf-4972-b72e-d1a112d3ecb8
- Correa Gómez Cardim, T. (2021) Crisis mundial de Covid-19 y teletrabajo: la nueva normalidad para las relaciones laborales. En Revista Internacional y Comparada de Relaciones laborales y Derecho del Empleo. *Volumen 9, número 1*, enero-marzo de 2021.
- Eurofound (2018). Employment and working conditions of selected types of platform work. Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- ----- (2019). Platform work: Maximising the potential while safeguarding standards? Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- De Stefano, V. (2016). *The rise of the “just-in-time workforce”: on demand work, crowdwork and labour protection in te “gig-economy”*. Geneva: International Labour Office, 2016.
- Gorz, A. (1998). *Las miserias del presente. Riquezas de lo posible*. Buenos Aires, Paidós.
- Haidar, Menéndez y Arias (2020) Recuperado de: <http://170.210.83.53/htdoc/revele/index.php/Sociales/article/view/2984/59838>
- López Mourelo, E. (2020). El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política. Oficina de País de la OIT para Argentina. Octubre de 2020.
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires: CIPPEC-BID - OIT.
- Miranda, A. Alfredo, M. y Zelarrayan, J. (2021). *La situación educativo-laboral de las juventudes: América Latina y Argentina*. Abril 2021. Documento de Trabajo N°5

Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales – FLACSO.

- Moldes Forelo, R. (2021). Pandemia Covid-19 y nuevo contrato social: la regulación del teletrabajo como nexo entre la transición digital y la transformación en el significado del trabajo. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones laborales y Derecho del empleo. Volumen 9, número 1*, enero-marzo de 2021.
- OIT (2018). Informality and non-standard forms of employment.
 - ----- (2020). *Panorama laboral 2020*. América Latina y el Caribe.
 - ----- (2021), *World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*, Ginebra.
 - Reartes, L. y Pérez, P. “Nuevo ciclo regresivo: Transformaciones del mercado de trabajo durante el macrismo”. En Pérez, P. y López, E. (coord.), *¿Un nuevo ciclo regresivo en Argentina?: Mundo del trabajo, conflictos laborales y crisis de hegemonía*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Fac. de Humanidades y Ciencias de la Educación. (Estudios/Investigaciones; 69).
 - Rifkin, J. (1996) *El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era*. Barcelona. Paidós.
 - Scasserra, S. y Partenio, F. (2021). Precarización del trabajo y estrategias de trabajadoras en plataformas digitales: trabajo desde el hogar, organización sindical y disputa por derechos en el contexto de la pandemia del Covid-19. *Sociologías*, Porto Alegre, año 23, n. 57, mai-ago 2021, 174-206.
 - Srnicek, N. (2018) *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra Editora.
- Todolí Signes, A. (2017) La regulación especial del trabajo en la Gig economy. *Redes.com: Revista de Estudios para el Desarrollo Social de la Comunicación*, Nº 15, 69-97.
- Zukerfeld, M. (2020) Bits, plataformas y autómatas. Las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional. *Revista Latinoamericana de antropología del trabajo*. Enero-julio 2020, 1-50.