

UN JEFE EN EL TELÉFONO

El trabajo del delivery en Argentina en tiempos de virtualidades¹

A BOSS ON THE PHONE

Work of the delivery in Argentina in times of virtualities

Oswaldo Battistini*

Resumen

Desde comienzos de la segunda década del siglo XXI, el *delivery* por plataformas virtuales ha atraído la mirada crítica de distintas esferas de la academia científica. El establecimiento de un alto grado de precarización, mediante el ocultamiento de la relación laboral, el sistema de control algorítmico de las tareas de los/las trabajadores/as y la modalidad de remuneración, constituyeron, entre otros, los principales ejes de interés de gran parte de dichos análisis. Sin dejar de tener en cuenta tales miradas, en base a una investigación realizada, sobre trabajadores/as de tres de estas plataformas virtuales, en la Ciudad de Buenos Aires, indagamos acerca de cuáles son las condiciones de posibilidad para que ese trabajo se haya instalado en Argentina y haya generado un número creciente de trabajadores/as contratados. Para ello, en este artículo, analizamos las características de dicho trabajo, enmarcándolas en las trayectorias de vida de los/las trabajadores/as, la situación socioeconómica en que se encuentran y las alternativas que tienen a la hora de decidir su incorporación a esta forma de trabajo.

Palabras clave: Precarización. Plataformas virtuales. Delivery. Regulación.

Abstract

Since the beginning of the second decade of the 21st century, *delivery* through virtual platforms has attracted the critical look of different spheres of the scientific academy. The establishment of a high degree of precariousness, through the concealment of the employment relationship, the algorithmic control system of workers' tasks and the forms of remuneration, constituted, among others, the main axes of analysis in these studies. Taking into account such perspectives of analysis, and based on a research carried out among workers of three of these virtual platforms, in Buenos Aires city, our aim is to explore which were the conditions of possibility for this work to have been installed in Argentina and where a growing number of workers has been hired. In this article, we seek to analyse the characteristics of delivery platforms' work, taking into account workers' life trajectories, their socioeconomic situation and the different employment alternatives they have when they decide to enter this kind of activity.

Keywords: Precarisation. Virtual platforms. Delivery. Regulation.

Introducción

A pesar de que, en Argentina, el reparto o la venta a domicilio tiene un origen lejano en el tiempo, ya que, por ejemplo, a mediados del siglo XX, muchos productos (sobre todo comestibles) eran llevados, para su venta directa, a la puerta de los hogares, el auge actual del

¹ Una versión preliminar de este artículo fue presentada en el III Seminario Internacional: Dinámicas del mundo del trabajo en las metrópolis de Cono Sur: movilidades, coyunturas, territorios. Realizadas por el Instituto de Ciencias de la Universidad Nacional de General Sarmiento (ICI-UNGS) y el Instituto de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de San Pablo (USP). Buenos Aires, Argentina, 9 al 13 de marzo de 2020.

Es investigador del CONICET, Profesor de Posgrado en las Facultades de Ciencias Económicas y Derecho de la Universidad de Buenos Aires, e Investigador Docente de la Universidad Nacional de General Sarmiento. Se especializa en los estudios sobre el trabajo y ha publicado numerosos artículos en revistas científicas, capítulos de libros y libros sobre distintas problemáticas referidas al trabajo. E-mail: obattistini@gmail.com

delivery adquiere un sentido muy diferente. El reparto a domicilio actual, en el cual miles de productos pueden llegar a nuestras casas luego de una elección personalizada y después de un breve llamado telefónico o una orden de pedido en una computadora o en un teléfono móvil, corresponde, en primer lugar, a nuestra modernidad absolutamente tecnologizada y, en segundo lugar, a las necesidades de sociedades que, cada vez más, requieren ordenar su vida a la velocidad y a los ritmos que impone ferozmente el mercado capitalista. Cuando el trabajo ocupa cada vez más tiempo útil de nuestro día y, consiguientemente, los horarios de reposo se reducen, la posibilidad de contar con acceso rápido a determinados bienes necesarios para la vida, nos evita la realización de tareas adicionales y prolonga alguno de los dos tiempos anteriores (el de trabajo o el de descanso). Así, el *delivery* moderno fue creciendo a la medida de las nuevas imposiciones del mercado capitalista y, gracias a las tecnologías, las empresas de plataforma se presentan como la mejor manera de responder a esas premisas.

El surgimiento de plataformas virtuales, como mecanismo disponible para la gestión tercerizada del trabajo ajeno, es parte de lo que se conoce como economía de plataformas o *gig economy*. Espacio donde el *delivery* mediante *app*, convive con plataformas preparadas para utilizar el trabajo de distintas personas en diferentes lugares del mundo (como trabajo colectivo o colaborativo), que realizan, al mismo tiempo, micro-tareas de muy baja calificación o, trabajadores especializados que llevan a cabo tareas mucho más calificadas, teniendo como objetivo la concreción de un proyecto común (DE STEFANO, 2016).²

En Argentina, las plataformas de *delivery* conviven, entre otras, con las de intermediación de servicio doméstico (Zolvers), las que conectan *freelancers* de diseño, traducción, etc., con empresas que requieren de sus servicios (Workana), las que están destinadas a la mediación entre profesionales de servicios con usuarios (Iguanafix), las destinadas a la búsqueda de trabajo (Freelancer), las intermediarias para alquileres u hospedajes temporarios (Airbnb), o las que conectan a choferes de automóviles con posibles usuarios (Uber; Cabify).

El reparto a domicilio, multiplicó su presencia en nuestro país a partir de 2018, con el arribo de la firma colombiana Rappi y la española Glovo, que se sumaron a la uruguaya Pedidos Ya, que ya estaba presente en varias ciudades de Argentina. Particularmente, en la

² Cuando se establece este tipo de relación contractual, entre una empresa de plataforma virtual y personas que trabajen para hacer tareas específicas, en las que distintas personas cooperen desde diferentes lugares, conectadas mediante una aplicación, ya sea para la elaboración común de un producto o la realización de tareas similares, la relación contractual que se genera, respecto de quienes trabajan para las apps, es de trabajo independiente o por cuenta propia. En este caso, se tratará de una relación formal, si ambas partes, contratante y contratada, están registrados ante las autoridades administrativas correspondientes, en Argentina la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP). Cuando el contrato no se desarrolla bajo éstas premisas puede tratarse, entonces, de una relación informal. Luego, lo que puede argumentarse es que, mediante el mecanismo del contrato independiente, las empresas eluden el establecimiento de una relación laboral asalariada con las personas que realizan alguna tarea para ellas, como ocurre en los casos del *delivery* o el transporte de personas en automóvil.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA)³, donde realizamos nuestro trabajo de campo, la actividad de estas plataformas está concentrada mayormente en el rubro gastronómico, donde, si bien muchos de esos locales ya contaban con servicios de *delivery* propios, las plataformas han multiplicado las posibilidades de reparto de sus productos.

Al mismo tiempo, la enorme difusión de las tecnologías informatizadas (fundamentalmente por la extensión del uso de teléfonos Smartphone) convivió con la difusión de un discurso destinado a inducir en la sociedad la utilización de mecanismos que permitan aprovechar mejor sus tiempos, con frases publicitarias como “Todo lo que quieras entregado en minutos”; “Pedí lo que quieras”; “Te hacemos la vida más fácil”; “Pedí comida a la velocidad de tu hambre”⁴.

Entonces, tanto el acortamiento del tiempo útil de la vida cotidiana, como la invasión tecnológica, la difusión cultural de la velocidad como premisa de comportamiento social y la expansión del consumo, contribuyeron al crecimiento de la oferta de este tipo de servicios. Pero, otro de los factores que favoreció al desarrollo de este tipo de plataformas fue el aumento del número de trabajadores/as desocupados/as y, sobre todo, el arribo de un contingente muy alto de inmigrantes jóvenes de países latinoamericanos, sobre todo procedentes de Venezuela, cuyas posibilidades de acceder a empleos de calidad era muy baja o casi inexistente.

Una de las conclusiones más extendidas, respecto al trabajo que ofrecen las plataformas de *delivery*, en distintas partes del mundo, se refiere al elevado grado de precarización laboral que genera este tipo de actividad, fundamentalmente a partir del ocultamiento de la relación de empleo. De todos modos, aun coincidiendo con este diagnóstico, creemos necesario contextualizar la producción de esta forma de trabajo en Argentina, para poder indagar acerca de cuáles fueron, las condiciones de posibilidad que habilitaron su instalación en el mercado y, sobre todo, el incremento exponencial en el número de trabajadores/as contratados por ellas.

En ese sentido, en este artículo, pretendemos, en primer lugar, dar cuenta de las características principales de este trabajo, su desarrollo en Argentina y, particularmente en la CABA, las relaciones que establecen los/las trabajadores/as con este trabajo, el lugar que ocupa esta actividad en sus trayectorias de vida, así como, los espacios de resistencia que ellos/as generaron. Para ello, hemos revisado la bibliografía especializada, los documentos oficiales referidos a esta problemática, la información periodística y la proveniente de las redes sociales. Asimismo, hemos realizado, entre los meses de abril y junio de 2019, en cinco barrios de CABA, 44 entrevistas a repartidores/as, observaciones en los espacios de trabajo y en sus lugares de encuentro o espera entre pedidos. Dichas entrevistas fueron desarrolladas en horarios nocturnos, con el objetivo de encontrar a los/las trabajadores/as en pleno trabajo, y guardando la proporcionalidad entre trabajadores/as de las tres empresas seleccionadas para nuestro análisis (Glovo, Rappy y Pedidos

3 A partir del año 1994, con la reforma de la Constitución Nacional, la Ciudad de Buenos Aires adquirió el carácter de una provincia más del país y se autonomizó del gobierno nacional, del cual dependía y que estaba encargado de la designación del Intendente de la misma.

4 Frases utilizadas por las plataformas de *delivery* en sus publicidades.

Ya). Entonces, en primer lugar, analizamos la relación entre las nuevas tecnologías, el trabajo y nuestra propia vida en la actualidad; luego indagamos acerca de las características de la relación que las plataformas de *delivery* establecen con los/as trabajadores/as en Argentina; en tercer lugar, revisamos la acción colectiva desarrollada por esos/as trabajadores; y finalmente cual es la perspectiva de los/las propios/as trabajadores/as respecto a su trabajo en esas empresas.

El trabajo, las nuevas tecnologías y el tiempo estallado

Desde comienzos de la segunda década del siglo XXI, gran parte de los eventos científicos destinados a analizar el futuro del trabajo derivaban en análisis, más o menos profundos, sobre el rol de las nuevas tecnologías en el mundo por venir. Así, se combinaban miradas apocalípticas acerca de ese futuro con otras, ciertamente apologéticas, acerca de los posibles beneficios de tecnologías en términos de productividad. Tal como había sucedido a mediados de los noventa, tras la aparición del libro de J. Rifkin (1996): “El fin del trabajo”, el panorama que se presentaba era el de dos espacios absolutamente diferenciados: el de quienes podrían utilizar y aprovechar, tanto en su trabajo como en la vida cotidiana, las ventajas generadas por esas tecnologías (una minoría privilegiada), y el de quienes quedarían al margen de ellas (la mayoría desfavorecida económicamente), por lo tanto, sometidos/as a la precarización, la desocupación y la pobreza. De todos modos, aún si los nuevos debates incorporaban mayores precisiones acerca de las características de tecnologías por venir, que aquello que imaginábamos en los noventa, no se advertía que parte de dichas tecnologías ya estaba entre nosotros hacía tiempo, y que ya había logrado transformar de plano nuestras vidas. En todos los espacios de debate, una de esas tecnologías estaba permanentemente a la vista y era utilizada constantemente por los/las participantes: el Smartphone. Sin darnos cuenta, también habíamos incorporado una tecnología que había cambiado nuestro trabajo y que, en ocasiones, también utilizábamos para movilizar formas de trabajo que no necesariamente eran las nuestras.

Desde la llegada del teléfono portable a nuestras vidas siempre me pregunté ¿qué necesidad teníamos de responder inmediatamente a todas las demandas que aparecían en nuestro teléfono? Y ¿por qué razón antes que ese aparato se incorporara a nuestro cuerpo no teníamos esa necesidad?

Una de las respuestas no se relacionaba directamente con nuestras propias intenciones, sino con el uso que las mismas tecnologías estaban haciendo de la información que nosotros generábamos cuando las utilizábamos. Allí estaba la otra parte de las tecnologías, usando nuestra información para generarnos nuevos deseos. Nuestros datos alimentan una maquinaria que reproduce, cada vez a mayor velocidad, necesidades del mercado. Sistema que, rápidamente, parece poder proveernos todo lo que queramos e, inmediatamente, nos muestra todo lo que podríamos desear. La conjunción entre la sociedad de consumo y las tecnologías de la urgencia generaron, según Aubert (2003, p. 261), un individuo característico de la sociedad actual

dominado/a por el deseo de satisfacción inmediata de todos sus deseos, un hombre-instantáneo, que vive al ritmo del instante presente, pasando de un deseo a otro en un permanente salto y una impaciencia crónica.

El tiempo diario parece haber estallado en miles de pedazos, escapándose de nuestro dominio y de nuestra capacidad de entender el mecanismo por el cual no podemos salir de esa lógica. Así, las tecnologías han logrado borrar, mucho más fácilmente que en desarrollos tecnológicos anteriores, las fronteras entre tiempo libre y tiempo de trabajo. Pero, el capitalismo también creó soluciones para ese problema, si los tiempos de nuestra libertad se achican, también se crearon las industrias de la comodidad, en las que todo se puede hacer, todo se puede comprar, todo se puede observar sin necesidad de desplazamientos, solventando el tiempo que ya no tenemos y la necesidad de descanso que deseamos después de un largo día de trabajo (FRAYNE, 2015, p. 190). Función que pueden cumplir las plataformas virtuales, ya sea en base a trabajos compartidos por distintos individuos en diferentes lugares del mundo, en tiempo real, lo que se conoce como “trabajo colaborativo”⁵, o como sucede en el caso que nos ocupa en este artículo, poniendo el trabajo de otros a nuestro servicio. El *delivery* por plataformas puede generarnos la ilusión que los tiempos perdidos pueden recuperarse, llega en el tiempo preciso, bajo nuestra demanda y nos trae sólo lo que necesitamos. El *delivery* comandado por plataformas es el perfecto traslado de la lógica de la producción just-in-time a nuestra vida cotidiana (ABÍLIO, 2020).

El delivery de plataformas virtuales en Argentina

El reparto de productos a domicilio no es novedad en nuestro país. Ya en los años cincuenta y sesenta, los vendedores o productores de productos alimenticios, vendían dichos productos, trasladándose con sus propios vehículos hasta las puertas de casas. Más adelante, primero las heladerías y luego las pizzerías y otros restaurantes incorporaron este servicio, pero sólo para trasladar un pedido realizado previamente, en forma personal y en locales muy cercanos al domicilio de los consumidores.

Ya, en los años noventa, con el neoliberalismo en su apogeo, y gracias a la posibilidad que otorgaban los medios de comunicación para acortar nuestros tiempos de llamada telefónica y las distancias en los traslados de productos, el reparto a domicilio comenzó a ser un servicio extendido en muchos negocios de venta de comida. Fenómeno que también se propagó con la aparición de cadenas de venta de comida rápida. Entonces, si este servicio era incorporado por la gastronomía, sin dudas representaba no sólo una buena nueva para nuestra comodidad, sino también una buena noticia para el trabajo, ya que se abrían nuevas posibilidades de empleo. Pero, el neoliberalismo y la flexibilidad laboral, habían generado, en ese empleo, otro espacio

⁵ Para un análisis más detallado de las características del trabajo colectivo o colaborativo o *crowdwork* ver De Stefano (2016); Gandini (2018).

de precarización. En un estudio realizado sobre cadenas de comida rápida en la CABA y en la ciudad de La Plata, pudimos comprobar el alto grado de precarización laboral de gran parte de estos/as trabajadores/as (BATTISTINI, 2009).

En nuestros tiempos, tal como decimos más arriba, el servicio de *delivery* se ha modificado fuertemente. Ya no es provisto por los mismos productores o vendedores, ahora se terceriza, primero en una plataforma virtual y, luego, en trabajadores/as contratados, por esta última, como “cuentapropistas” o “proveedores de servicios”.

Como sucede en otros países, en Argentina se vive actualmente un auge de las plataformas virtuales de *delivery*. En 2019, varias de ellas estaban instaladas en Argentina, como Rappi, Glovo, Pedidos Ya, Uber Eats, Ando y Rapy Boy, conviviendo con otras plataformas de la economía colaborativa (MADARIAGA *et al.*, 2019). En la CABA, en 2019, estaban en funcionamiento las primeras tres y, hacia finales de ese año se incorporó Uber Eats.

La primera de dichas empresas en arribar a CABA fue Pedidos Ya, una firma de origen uruguayo, que nace en 2009 y pronto llega a la Argentina. En sus primeros tiempos, esta plataforma empleaba a todos/as sus trabajadores/as en forma estable y bajo contrato formal. Tras el arribo, en 2018, de Rappi, de origen colombiano, y de la española Glovo, la competencia con estas dos empresas, que contratan a todos sus trabajadores como cuentapropistas, derivó en el despido, por parte de la firma uruguaya, de 450 repartidores/as, lo que hacía presagiar un cambio posterior en su lógica de contratación, tal como sucedió poco tiempo después. Esta situación generó un conflicto, con ocupación, por varias semanas, de la oficina de la firma, por parte de los/las trabajadores/as⁶. Desde entonces, las tres empresas contratan a sus trabajadores/as como independientes, con la única exigencia del registro fiscal de los mismos en el régimen de monotributo⁷, desentendiéndose, de esa forma del pago de los impuestos correspondientes a la seguridad social, así como de cualquiera de los derechos que corresponden a los trabajadores asalariados, contratados bajo el régimen legal vigente. Al momento de la contratación, los/las trabajadores/as deben ser mayores de 18 años, contar con un Smartphone y su propio vehículo (bicicleta o moto) y su única obligación posterior es la participación en una charla o breve curso de formación impartido por la empresa. Desde ahí en adelante, la relación de los/las repartidores/as con la empresa es por medio de la plataforma virtual y sólo en muy pocas ocasiones en forma presencial en las únicas oficinas que, cada una de ellas, disponen en CABA. Esto último sólo sucede cuando los trabajadores tienen algún inconveniente con la plataforma, que no pueden resolver por teléfono, pero tratan de evitarlo, dada la pérdida de tiempo que les insume ese trámite, dado que esas oficinas cuentan normalmente con muy poco personal que

6 Pedidos Ya: los despedidos toman la empresa y protestan frente a locales de asociadas. Diario Tiempo Argentino, 27/2/2029. <https://www.tiempoar.com.ar/nota/pedidos-ya-los-despedidos-toman-la-empresa-y-protestan-frente-a-locales-de-asociadas>

7 Régimen destinado al registro de trabajadores/as que realizan trabajo independiente y actúan, frente al fisco, como pequeños contribuyentes. Este régimen impone la obligación de realizar aportes jubilatorios y a la seguridad social o al sistema de obras sociales, que quedan totalmente a cargo de los/los trabajadores/as.

no llega a responder, en forma eficiente el número de demandas que se les presenta. Esta es una manera que tienen las mismas plataformas para desincentivar a los/las repartidores/as de hacer reclamos presenciales y obligarlos a priorizar la comunicación telefónica, que también resulta en la devolución de mensajes ambiguos o incomprensibles por parte de la misma plataforma. Tanto la forma de contratación como la ausencia, en el territorio, de gran estructura física de las empresas son la demostración palpable acerca de la “austeridad” de estas empresas en términos de la fuerte reducción de sus activos, a lo cual se suma la fuerte precarización de los trabajadores y el aprovechamiento de determinadas coyunturas favorables para generar una enorme ganancia meramente coyuntural (SRNICEK, 2018).

Muchas de las consignas que presentan las respectivas páginas de internet de dichas plataformas dan cuenta de la relación que las mismas pretenden establecer con sus repartidores/as. Por ejemplo, para Rappi, estos/as últimos/as son “usuarios” de su *app*, “que se conectan para atender órdenes con el fin de generar un ingreso”, mientras los otros usuarios, los clientes, “están dispuestos a hacer un pago por conveniencia a cambio de un producto o servicio”⁸. En el mismo portal de esta empresa, se convoca a los/las posibles “rapitenderos” con la consigna “¿quieres ser tu propio jefe?”. Para Glovo, por su parte, un/a repartidor/a “es uno de los tres tipos de usuarios de la plataforma”, los otros dos usuarios son los *Partners* y los clientes. y, en la definición de repartidor se indica que se trata de “usuarios que quieren ayudar a los demás a ahorrar tiempo y hacerles la vida un poco más fácil. Siempre tienen una sonrisa en la cara y desprenden buen rollo y alegría”⁹. En la misma página, Glovo ofrece a los/las trabajadores/as la posibilidad de contar con “una forma divertida de ganar dinero, descubrir tu ciudad y compartir tiempo con los demás”, además de “disfrutar de la flexibilidad de elegir” sus horas de colaboración. Es decir, en ningún momento, el trabajo es asimilado a un esfuerzo, a un horario y a alguien que dé órdenes, muy por el contrario, la empresa parece ofrecer un espacio libre para que, quienes quieran aprovecharlo, lo hagan sin ataduras y como parte de un entretenimiento divertido. Pedidos Ya, por su parte, ofrece ganar dinero “colaborando con la empresa líder de *delivery* en Latinoamérica”. También se refiere a esa actividad como una experiencia turística, con la consigna: “Viví al máximo la ciudad, conocé cada rincón y ¡genera experiencias increíbles!”. En esta misma página se advierte a los/las repartidores/as que “Las propinas que recibas también van directamente a tu bolsillo”, dando a entender que se trata de un ingreso complementario garantizado por ese mismo trabajo. Esto último no es novedad en el caso del trabajo de reparto en Argentina, ya que, en un estudio anterior, donde analizamos el trabajo en las empresas de venta de comidas rápidas, observamos que, mayormente, las propinas eran consideradas como parte del sueldo (BATTISTINI, 2009).

8 Un directivo de Rappi se refería a los/las repartidores/as de esta forma. “Por esta razón, Rappi considera que sus repartidores no son empleados”. <https://www.iproup.com/startups/6083-alejandro-galvis-sebastian-ruales-rappitenderos-Rappi-considera-que-sus-repartidores-no-son-empleados>

9 La inducción de la sonrisa frente al cliente ya estaba presente en la empresa Walt Mart (ABAL MEDINA, 2007).

Otro de los factores, que demuestra la relación de trabajo independiente que las empresas pretenden, es el alquiler que, mayormente, deben pagar los/las trabajadores/as, por el uso de los uniformes y de la caja térmica de las empresas (LÓPEZ MOURELO; PEREYRA, 2020). Asimismo, hay que considerar que el desplazamiento de estos trabajadores/as por la ciudad sirve a las empresas como publicidad, ya que, en dichos uniformes y en la caja se destacan los colores distintivos y el logo correspondientes a cada una de ellas (MORALES MUÑOZ; ABAL MEDINA, 2020; DEL BONO, 2019).

Hasta 2019, las empresas no se responsabilizaban por el mínimo resguardo de la seguridad de los/las repartidores/as, ante muchos de los riesgos que corren los mismos en las calles de CABA (accidentes, robos con lesiones y hasta muertes)¹⁰, que se agravan por el tipo de trabajo que están obligados/as a realizar (circulando por avenidas a gran velocidad para reducir los tiempos y hacer así un mayor número de entregas, llevando pedidos a zonas peligrosas, etc.)¹¹.

En abril de 2019, la justicia ordenó la prohibición inmediata del funcionamiento de estas empresas en la Ciudad, hasta tanto no se cumplan los requisitos legales estipulados en el Código de Tránsito y Transporte local, de acuerdo al cual, los/as repartidores/as debían circular con casco (que, hasta entonces, no sucedía, sobre todo quienes circulaban en bicicleta), con la caja porta objetos anclada en la moto o bicicleta y no atada a la espalda de los/las conductores/as y, además, todos/as ellos/as debían contar con seguro de vida y libreta sanitaria (cuando trasladen alimentos) y adecuada señalización en sus vehículos (luminosa y refractaria, para traslado nocturno). Ante el incumplimiento de los controles por parte del gobierno de la Ciudad y respondiendo a una presentación de la Asociación Sindical de Motociclistas Mensajeros y Servicios (ASIMM), en agosto del mismo año, el mismo Juez volvió a suspender la actividad de las empresas hasta que no regularicen su situación y ordenó operativos policiales para decomisar mercancías de repartidores/as que no cumplan con las medidas establecidas. También ordenó que el gobierno de la CABA clausure y/o inhabilite de oficio a estas empresas. De todos modos, a excepción de los controles policiales, cuyo cumplimiento fue parcial y momentáneo, el resto de las medidas fueron incumplidas por el gobierno de la Ciudad, que se mostraba crítico a la decisión judicial. Asimismo, las empresas apelaron la medida y recusaron al Juez.¹²

10 Tal como lo especifica el informe de Fairwork (2022) para Argentina, la inseguridad en este trabajo tiene distintas facetas, por un lado, la que deriva de los accidentes que puedan producirse en las calles, por la circulación de los/las repartidores/as sin protección y a alta velocidad en medio del tráfico y por el peligro de ser asaltados/as por delincuentes, con posibilidades de perder el dinero correspondiente a un reparto, sus vehículos y hasta su propia vida.

11 Entre febrero y julio de 2020 se habían producido 141 accidentes viales, cuyos afectados fueron los/las repartidores/as de las apps. <https://aldiaargentina.microjuris.com/2019/08/20/la-seguridad-es-lo-primero-se-suspende-la-actividad-de-las-empresas-denominadas-apps-de-delivery-hasta-adoptar-las-medidas-necesarias-para-evitar-mas-accidentes-viales/>

12 “La Justicia ordenó suspender las operaciones de las apps de *delivery*”. Diario Perfil, 2/8/2019 <https://www.perfil.com/noticias/sociedad/justicia-ordeno-suspender-operaciones-app-delivery.phtml>

“Apelan el fallo y recusan al juez que suspendió a Rappi, Golov y Pedidos Ya”. Diario Clarín, 5/8/2019. https://www.clarin.com/ciudades/apelan-fallo-suspendio-aplicaciones-delivery-recusaron-juez-gallardo_0_syIvk8Gjt.html

Conflictos y representación sindical

Así como sucedió en los años noventa con los trabajadores/as desocupados/as y precarizados/as que, contra todas las predicciones sociológicas y políticas, demostraron capacidad de organización, los/las trabajadores/as del *delivery* por plataformas también logran alguna forma de acción sindical. Otro factor que, seguramente, contribuye en este sentido es la relativamente fuerte cultura sindical que aún existe en Argentina.

Entonces, cuando el número de repartidores/as fue aumentando y, de ese modo, se multiplicaron los espacios de interacción, comenzaron a surgir reivindicaciones comunes y, al poco tiempo, una primera forma de organización colectiva, la APP (Asociación de Personal de Plataformas), cuya inscripción legal fue solicitada en octubre de 2018. Si bien la forma de contratación y la individualización que la empresa pretende de los/las repartidores/as no parecían propiciar alguna organización, parte de la lógica de trabajo funcionó como mecanismo de identificación para la acción común. Dado que, uno de los rubros principales de demanda de envíos a domicilio es el gastronómico, en determinados espacios (plazas, veredas de shoppings o de locales de comida rápida) se conforman grupos de trabajadores/as de *delivery*, donde aguardan ser convocados/as para retirar y llevar algún pedido. Se trata de espacios de encuentro donde se producen continuos intercambios entre ellos/as y que permiten el establecimiento de lazos de amistad y solidaridad (MORALES MUÑOZ; ABAL MEDINA, 2020). Allí, la lógica individualista del trabajo choca con prácticas generadas por los/las mismos/as trabajadores/as, ya que, dichos intercambios les permite generar identificaciones y ámbitos de lucha comunes contra los mecanismos de explotación que generan las plataformas.

Pero, otro de los medios de relacionamiento, que se potencia con los espacios de encuentro, es el Smartphone, que, si bien viabiliza el control algorítmico de los/las trabajadores/as, mediante el cual se los/las evalúa en forma permanente, estableciendo un sistema de premios y castigos (CINGOLANI, 2016), también es utilizado por ellos para comunicarse entre sí o participar en las redes sociales. Así se producen continuos intercambios sobre los diferentes problemas diarios que encuentran en esta actividad, así como la posible difusión de acciones gremiales.

En forma similar a una acción realizada por repartidores/as de Zaragoza (España)¹³, el teléfono celular y las redes sociales fueron de utilidad para la concreción de una huelga en CABA. Desde julio de 2018, varios/as trabajadores/as del *delivery* formaron un grupo de *Whatsapp*, donde intercambiaban sobre los abusos e incumplimientos de las plataformas (cambio de las condiciones establecidas en el contrato, discrecionalidades en los controles algorítmicos y en posteriores castigos, incumplimiento en el reintegro de dinero, etc.). A partir de esto, decidieron conectarse todos/as al mismo tiempo un domingo, en horario pico, y no retirar pedidos de los

13 “Repartidores de Glovo en Zaragoza ingenian una ‘huelga colaborativa’ y colapsan la app”. El Confidencial. https://www.elconfidencial.com/tecnologia/2018-09-10/glovo-paralizan-zaragoza-riders-precariidad_1613740/

locales¹⁴, haciendo que se acumulen los pedidos en los locales sin que nadie los pase a buscar y, de ese modo, bloquear, momentáneamente, el funcionamiento de la *app*. Ese fue el primer paso para la organización que luego dio lugar a la APP.

Otra organización, la Asociación Civil de Repartidores Independientes (ACRI) nació también de demandas de los/las mismos/as trabajadores/as, en este caso debido a problemas de seguridad sufridos por varios/as de ellos/as. Se trata de una organización no conformada como sindicato sino como asociación civil, sólo nuclea a trabajadores/as de la ciudad de La Plata y, al contrario de lo que sucede con otras organizaciones, como la ASSIM o la APP, no pretende la estabilización y formalización de los/las repartidores/as, sino que, por el contrario plantea fuertes disidencias respecto a esa demanda.¹⁵

La ASIMM, por su parte, tiene existencia previa al surgimiento de este tipo de trabajo en Argentina, ya que se trata de un sindicato creado en diciembre de 2018 y representaba, originalmente a los/las trabajadores/as de cadetería en motocicleta. Su principal antecedente es la participación de trabajadores/as “motoqueros” en los acontecimientos de diciembre de 2001, que terminaron con el gobierno de Fernando De la Rúa. Esta organización, que está nucleada en la Confederación General del Trabajo (CGT) argumenta su legítimo derecho a representar a los/las repartidores/as de plataformas virtuales, debido a que es el único sindicato con pleno reconocimiento del Estado¹⁶.

Otro grupo de trabajadores/as de las *apps* está nucleado en la Agrupación de Trabajadores de Reparto (ATR), ligada al Frente de Izquierda.

A su vez, trabajadores/as de plataformas, de la ciudad de Rosario (provincia de Santa Fe) se afiliaron a la Asociación de Empleados de Comercio de esa localidad, luego de que esta última instalara, en solidaridad con los/las trabajadores/as de Pedidos Ya, una carpa sanitaria en la plaza San Martín, frente al edificio del gobierno municipal de dicha ciudad, reclamando la regularización de los mismos y su incorporación al convenio colectivo del sector comercio¹⁷.

14 “La fundadora del gremio de las aplicaciones, María Fierro, y el abogado laboralista Juan Manuel Ottaviano, sobre la economía de plataformas”. Diario Página 12, 21/1/2019. <https://www.pagina12.com.ar/169766-las-app-del-siglo-xxi-crean-relaciones-laborales-del-siglo-x>

15 Uno de los trabajadores fue herido en un intento de robo y otro fue asesinado. <https://www.0221.com.ar/nota/2019-12-1-9-4-0-los-repartidores-de-la-plata-tienen-una-asociacion-para-obtener-derechos-laborales>.

16 Para que un sindicato cuente con total reconocimiento estatal y pueda ejercer plenamente la representación de los/las trabajadores/as en la negociación colectiva y el conflicto, debe contar con doble personería: la correspondiente a la inscripción jurídica o simple inscripción y, la equivalente a su representatividad, es decir, la organización sindical que en su ámbito de representación cuente con el mayor número de afiliados (BATTISTINI, 2016). ASIMM disputó la representación con otra organización surgida al calor de los eventos de 2001, el Sindicato Independiente de Mensajeros y Cadetes (SIMECA), originalmente encolumnada en la Central de Trabajadores Argentinos (CTA) y que no pudo alcanzar la personería gremial (BARATTINI; PASCUAL, 2011).

17 Diario La Capital, “Instalan una carpa sanitaria para trabajadores de una app móvil”, 2/7/2020. <https://www.lacapital.com.ar/la-ciudad/instalan-una-carpa-sanitaria-trabajadores-una-app-movil-n2588361.html>

Entonces, la acción colectiva es posible para estos/as trabajadores/as y, de hecho, el resultado de varias de ellas fue la constitución de organizaciones sindicales¹⁸. Sin embargo, la capacidad de movilización de estas organizaciones sigue siendo muy baja. Es muy probable que una acción puntual, como el bloqueo de la plataforma, acción que mencionamos más arriba, haya resultado exitosa y de impacto sobre una de las empresas, pero la realización de manifestaciones públicas o huelgas no necesariamente cuenta con la respuesta masiva de los/las trabajadores/as. Uno de los factores que atenta contra la movilización es la situación de vulnerabilidad económica en que se encuentran muchos/as trabajadores/as, debido a la cual, por lo cual evitan perder días de trabajo y arriesgarse al bloqueo de sus cuentas por medio de las *apps*, si éstas los/las individualizan como participantes de dichas acciones. Sin embargo, la repercusión mediática de las medidas suele ser importante, resultado que puede estar asociado a la notoriedad que adquirieron dichas empresas, sobre todo, por las condiciones de empleo y trabajo que generan en los/las repartidores/as, también muy difundidas por los mismos medios.

El mejor trabajo posible no es el mejor trabajo

Tal como observamos en otras investigaciones realizadas en Argentina (DEL BONO, 2019; LÓPEZ MOURELO; PEREYRA, 2020), la población de trabajadores/as de estas plataformas es mayormente compuesta por inmigrantes, sobre todo venezolanos. En nuestro trabajo de campo el 91 eran inmigrantes y el 85% de ellos eran venezolanos/as, mientras menos del 1% eran argentinos/as. Del total de entrevistados/as sólo seis eran mujeres, lo cual seguramente se debe al peligro que pueden correr en determinadas zonas de la Ciudad, tal como una de ellas nos advertía en la entrevista.

La mayor parte de los/as inmigrantes venezolanos/as llevaba muy poco tiempo en Argentina, al momento de nuestro trabajo de campo y habían emigrado por las condiciones económicas de su país. Gran parte de ellos/as contaba con título universitario y experiencia de trabajo en Venezuela. Los/las que habían arribado muy recientemente tenían la residencia en trámite y trabajaban en una *app* utilizando el ID telefónico de un familiar o amigo, también de origen venezolano. Si bien, algunos/as de los/las inmigrantes manifestaban interés por quedarse en Argentina, la mayor parte dijo tener intenciones de volver a su tierra cuando, en ella, mejore la situación. Dadas las dificultades encontradas en todo proceso de migración forzada, algunos de ellos/as tuvieron que hacerlo en soledad, dejando a sus familiares en Venezuela, lo cual les

18 Más allá de las acciones mencionadas a lo largo de este artículo, otras acciones fueron llevadas a cabo por los/las trabajadores/as de las *app* virtuales de *delivery*: el 18 de julio de 2018, trabajadores de Rappi hicieron una huelga para protestar por modificaciones en las condiciones de contratación <https://www.iprofesional.com/notas/271673-internet-salario-argentina-buenos-aires-trabajo-oficina-aplicacion-palermo-app-villa-crespo-glovo-rappi-Primera-huelga-del-delivery-online-en-la-Argentina-denuncian-cambios-unilaterales-en-las-condiciones-laborales>. En mayo de 2019, trabajadores de la empresa Glovo se manifestaron en la ciudad de Córdoba para reclamar aumentos en las comisiones o pagos que recibían por su trabajo <https://www.iproup.com/innovacion/4929-glovo-cordoba-emprendedor-Huelga-de-delivery-repartidores-no-trabajaran-hasta-mejorar-sus-condiciones>

generó constantes situaciones incertidumbre y angustia. Además, tenían que separar parte de su ingreso económico para remesarlo a su país, obligándose, por ello, a trabajar más tiempo diario. Lo cual se suma a los gastos derivados de su trabajo (alquileres de indumentaria y caja, monotributo, internet, combustible para los que usan moto, mantenimiento de sus vehículos, reposición de teléfonos en casos de pérdida o robo, etc.), a los alimentarios y al pago del alquiler de su vivienda¹⁹. Cuando la familia completa pudo migrar, los dos miembros mayores de la misma ingresaron a trabajar como repartidores/as en las plataformas. Una de estas parejas había organizado un emprendimiento de venta de comida venezolana en uno de los espacios de encuentro de repartidores. La popularidad de este puesto no alcanzaba solamente a los/las repartidores/as de las *apps*, que se encontraban en dicho espacio, sino que incluía a los vecinos de la zona, quienes iban a comprar al puesto, atendido por la mujer, o, de lo contrario, era su marido el que llevaba la comida a su domicilio, quien trabajaba como repartidor de una *app*.

Otro dato relevante acerca de la composición del grupo de trabajadores y trabajadoras entrevistados/as es que se trata fundamentalmente de una población joven, cuyo promedio de edad era de 28 años, lo cual, seguramente se relaciona con el esfuerzo físico que representa diariamente este trabajo (LÓPEZ MOURELO; PEREYRA, 2020).

La mayoría de los/las argentinos entrevistados/as habían “salido” a hacer este trabajo por encontrarse en una situación de desempleo. Pero otros lo hacían para complementar sus salarios ante el desbalance que se producía entre estos últimos y la inflación creciente.

De los testimonios de los/las trabajadores/as se desprenden distintas evaluaciones respecto de su trabajo en las plataformas.

Si bien, no escatiman críticas a varias de las condiciones de contratación, de desarrollo corriente de las tareas, de las condiciones de trabajo y de los ingresos que obtienen por cada pedido entregado, también sostienen una mirada relativamente positiva sobre el hecho de contar con un ingreso económico proveniente de ese trabajo. Pero, cuando hacen referencia a que se trata de un “buen trabajo, siempre lo hacen en comparación con otros trabajos posibles. Al respecto, Valentín²⁰, 26 años, venezolano, nos decía:

Cuando llegué trabajé en un restaurante, en la bacha, estaba en negro y estoy muy agradecido con ese señor [con el dueño del restaurante], porque no tenía precaria ni documentación ni nada y me contrató igual, pese a que corría mucho riesgo, la persona se pasó conmigo, de buena onda, nunca lo voy a olvidar...

[Luego, refiriéndose a su trabajo en un supermercado chino:] lo mejor era que quedaba frente a mi casa (...) tuve mucha suerte, entre la mierda rescataba algo.

19 Casi todos los entrevistados extranjeros vivían en CABA, lo cual puede representar un gasto mayor en alquiler que si vivieran en el conurbano bonaerense, pero eso les permite reducir los tiempos y gastos de traslado diarios a las zonas de mayor movimiento de la Ciudad.

20 Todos los nombres de los/las trabajadores/as fueron modificados para resguardar su identidad.

Tal como se desprende de este último testimonio, otros trabajos posibles no parecían ser mucho mejores que el de las *apps* y, por el contrario, se trataba de empleos informales, con jornadas extensas y con muy malos tratos por parte de los empleadores.

(...) en los chinos me pagaban muy poco, trabajaba muchas horas y no tenía ningún tipo de beneficios, no me querían poner en blanco. Aparte que me hablaban mal, eran mal educados, entonces, no me gustó para nada y traté lo antes posible de comprarme una bici y salir de ahí, ya pues, más nunca trabajé con nadie” (María, 23 años, venezolana).

Otro trabajador, nos contaba acerca de la relación entre un trabajo donde tuvo la oportunidad de ser contratado en forma estable y el que realizaba, en ese momento en una de las *apps*:

En esta empresa no es que me pagan... millones, sino que me pagan un precio que otras empresas u otros trabajos no me pagan (...) En estos días tuve una entrevista, en un restaurante que se llama Tostado (...) entonces me ofrecieron el puesto de seguridad y anfitrión (...) me dijeron el sueldo de \$14000, un día franco y nueve horas de trabajo por día, todo el día parado, obviamente, haciendo algo (...) y, aquí, estoy sentado con mis compañeros, ocho horas nada más, dos francos y gano \$19000.- [más la propina], sin hacer poco trabajo..., sino sólo buscar en el restaurante y llevarle a la persona que pidió a su casa, más nada... no es un gran esfuerzo” (Manuel, 27 años, venezolano).

Tal como se desprende del testimonio anterior, los/las trabajadores/as del *delivery* ven, en este trabajo, una de las pocas posibilidades de obtener dinero en momentos en que las oportunidades para ello no abundaban. Al respecto, Ana (27 años, argentina) nos decía:

(...) es un trabajo que me da dinero, a pesar de las complicaciones, de las competencias, es el único que está dando trabajo hoy en día, las empresas de *delivery* son las únicas que están dando trabajo hoy en día.

Otro elemento que algunos repartidores/as valoraban de este trabajo es la relativa autonomía que les otorgaba, frente a posibles empleos similares. Mientras Ana decía que en este trabajo “podés manejar tus propios tiempos, trabajás las horas que quieras” y Manuel indicaba que “tu puedes trabajar cuando tú quieras, te conectas y te desconectas sin horario, tú mismo pones tu horario y, en Glovo hay un calendario y tú vas cazando las horas”, Arnaldo (23 años, venezolano) comparaba su trabajo actual con uno anterior, como repositor en un supermercado chino:

(...) es comparar 12 horas aproximadamente, con aquí 8 horas o, bueno, se puede decir que el horario lo maneja uno, sí, eso es lo primordial, y bueno, que también se puede sacar un poco más de dinero, todo dependiendo del día y del movimiento, como esté la plaza, por decirlo así...

En definitiva, nunca estos/as trabajadores/as se refirieron a este trabajo como el mejor trabajo que tuvieron en su vida, simplemente se trataba una de las pocas y mejores alternativas a otros trabajos peores o, directamente, a la nada, al desempleo.

Conclusiones

Desde mediados de los años setenta a la actualidad, debido a las transformaciones impulsadas, por un lado, por las políticas neoliberales y, por el otro, al impacto del cambio tecnológico, las formas del trabajo humano sufrieron grandes modificaciones. En este artículo, dimos cuenta, en primer lugar, de la influencia de las nuevas tecnologías en dichos cambios y, sobre todo, en el ordenamiento de nuestra vida cotidiana, fundamentalmente en torno al tiempo que ocupa el trabajo en nuestras vidas y la emergencia de mecanismos que nos auxilian a la hora de incrementar nuestro descanso, donde el *delivery* ocupa un lugar privilegiado. En Argentina, esta actividad no resulta novedosa, pero el arribo de las plataformas virtuales si implica cambios respecto a su anterior desarrollo. Si bien las tecnologías modificaron la organización del trabajo y la relación contractual (ahora ocultando la relación de empleo) la precarización de los/las repartidores/as era preexistente, ya que, para actividades similares, estos/as trabajadores/as tenían contratos informales, bajos salarios y malas condiciones de trabajo. Pero, mientras los/las trabajadores/as del reparto a domicilio anteriores, constituían el eslabón más bajo del negocio gastronómico y, prácticamente eran invisibilizados por los empleadores, hoy, las *apps* de *delivery* hacen que constituyan su principal cara publicitaria, lo cual, al mismo tiempo de expresar la relación que pretenden establecer con ellos/as, se pone de manifiesto en muchas de las consignas que aparecen en su portal de internet.

Vimos también como, más allá de la precarización laboral a que son sometidos/as, estos/as trabajadores/as lograron organizarse y manifestar, de distintas maneras, su descontento frente a las condiciones en que tienen que realizar su trabajo. Sin embargo, no todas las formas de acción colectiva desplegadas por ellos/as son eficaces, ya que cuando apelaron a formas tradicionales de movilización (huelga, manifestación callejera) no tuvieron el mismo efecto sobre las empresas que cuando utilizaron a las tecnologías para bloquear a las plataformas. Esto pone de manifiesto que, la acción de los/las trabajadores/as sigue siendo más efectiva cuando logra mellar o dificultar directamente la acumulación de capital y que, para el trabajo moderno requiere de otros mecanismos más allá de los tradicionales.

En el título de este artículo nos referimos al “jefe”, hoy invisibilizado tras la virtualidad tecnológica, pero que también logra utilizar nuestras propias necesidades para, en ocasiones, colocarnos a nosotros mismos como instrumentos de su propio mando, imponiendo los mecanismos que imponen rapidez en el trabajo y que finalmente van a servir para evaluar al mismo.

De todos modos, más allá de la precarización laboral que imponen estas plataformas y de este “patrón” oculto, es necesario prestar atención a las condiciones bajo las cuales esta actividad es posible, y en base a las cuales los/las trabajadores/as acceden a ese trabajo. Entonces, si una de las premisas para el desarrollo de estas plataformas es su austeridad y el aprovechamiento de oportunidades económicas de corto plazo, hay que considerar que, para ellos/ellas, esto último también puede representar una “oportunidad”, solo como “refugio” ante la ausencia de mejores posibilidades en el mercado de trabajo. Esto último se pone fuertemente de manifiesto en el caso de los trabajadores que migraron de su país de origen (principalmente venezolanos) y que, tras un paso por otros trabajos, mayormente en condiciones de gran precariedad, con contratos no registrados, bajos salarios, malas condiciones de trabajo, malos tratos, etc., tomaron al *delivery* por plataformas virtuales como la mejor alternativa posible.

Finalmente, si bien es cierto que las plataformas ofrecen condiciones precarias de trabajo, las mismas se repiten en otros trabajos posibles para estos/as mismos/as trabajadores/as. Entonces, la solución no debería pasar por regulaciones que impliquen la estabilización de los contratos, sino que las mismas deberían dirigirse a la generación de mejores alternativas de empleo para estos/as trabajadores.²¹ Si tal como dice Srnicek (2018, p. 83), estas plataformas no representan el futuro del trabajo y, por el contrario, “están más cercanas a desaparecer”, la preocupación regulatoria no puede enfocarse hacia el corto plazo, sino a mejorar las condiciones de trabajo en el resto de la economía, haciendo que las *apps* dejen de ser la mejor opción.

Referencias

- ABAL MEDINA, Paula. El destierro de la alteridad. El caso Wal Mart Argentina. **Revista Mexicana de Sociología**, México, v. 69, n. 4, p. 683-727, out./dez. 2007.
- ABÍLIO, Ludmila. Uberização: a era do trabalhador *just-int-ime*? **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 34, n. 98, p. 111-126, jan./abr. 2020.
- AUBERT, Nicole. **Le culte de l'urgent**. La société malade du temps. Paris: Flammarion, 2003.
- BARATTINI, Mariana; PASCUAL, Rodrigo. La organización desde las calles. In: ABAL MEDINA, Paula; MENÉNDEZ, Diana N. (org.). **Colectivos resistentes**. Procesos de politización de trabajadores en la Argentina reciente. Buenos Aires: Imago Mundi, 2011. p. 277-317.
- BATTISTINI, Osvaldo. Que nada cambie para cambiar todo. Una mirada histórico sociológica sobre el modelo sindical argentino, en van Morlegan, L.: **Recursos Humanos. Area clave en la gestión de la empresa**. Buenos Aires: Thomson Reuters - La Ley. p.153-212. 2016.

²¹ Una alternativa podría ser la creación de plataformas virtuales gestionadas por cooperativas, con apoyo estatal y de instituciones privadas, tal como ocurre ya en algunos países. En Argentina hay experiencias incipientes, como la desarrollada en la ciudad de Rosario entre investigadores, partidos políticos y programadores para el diseño de una aplicación que absorba parte de la demanda de entregas entre privados y mejore la calidad del trabajo de los repartidores/as (“¿por qué no una economía popular de plataformas?”, en Revista Crisis, Gatto, E. y Hudson, JP, mayo 2020) y la implementación de una cooperativa de reparto en bicicleta, trasladando la experiencia francesa de CoopCyCle (KASPARIAN, 2022).

- BATTISTINI, Osvaldo. La precariedad como referencial identitario. Un estudio sobre la realidad del trabajo en la Argentina actual. **Revista Psicoperspectivas**, Escuela de Psicología. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (Chile), Vol. 8 – N° 2. p. 120-142, 2009.
- CINGOLANI, Patrick. Capitalismo de plataforma: nuevas tecnologías de la comunicación e internacionalización del trabajo. **Boletín Onteaniken**, Córdoba, n. 22, p. 42-47, nov. 2016.
- DE STEFANO, Valerio. **The rise of the “just-in-time workforce”**: On-demand work, crowdwork and labor protection in the “gig-economy”. Conditions of work and employment series. Ginebra : OIT, 2016.
- DEL BONO, Andrea. Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. **Cuestiones de Sociología**, n. 21, e083, ago. 2019/ jan. 2020.
- FAIRWOK. **Fairwork Argentina Puntuaciones 2022: Estándares Laborales en la Economía de Plataformas**. Disponible em: https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2022/05/Fairwork_Report_Argentina-2022-ES.pdf Acceso em: 05 jul. 2022
- GANDINI, Alessandro. Labour process theory and the gig economy. **Human Relation**, Sage, p. 1-18, 2018.
- FRAYNE, David. **El rechazo del trabajo**. Teoría y práctica de la resistencia al trabajo. Madrid: Akal, 2017.
- KASPARIAN, Denise. La implementación local de cooperativas de plataforma. Desafíos y contribuciones para la escalabilidad desde la experiencia argentina. **Revista del Centro de Estudios de Sociología del Trabajo**, n. 14, p. 107-148, 2022.
- LÓPEZ MOURELO, Elva; PEREYRA, Francisca. El trabajo en las plataformas digitales de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Una aproximación cuali-cuantitativa. **Revista Estudios del Trabajo**, n. 60, p. 1-36, 2020.
- MADARIAGA, Javier *et al.* **Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?** Buenos Aires: CIPPEC; BID; LAB; OIT, 2019.
- MORALES MUÑOZ, Karol; ABAL MEDINA, Paula. Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España. **Revista Psicoperspectivas Individuo y Sociedad**, Valparaiso, v. 19, n. 1, p. 1-12, 15 mar. 2020.
- RIFKIN, Jeremy. **El fin del trabajo**. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era. Barcelona: Paidós, 1996.
- SRNICEK, Nick. **Capitalismo de Plataformas**. Buenos Aires: Caja Negra, 2018.

Recibido em: 10/09/2021

Aceito em: 05/07/2022