



Organización
Internacional
del Trabajo

► *Delivery* en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina

Nota técnica





Organización
Internacional
del Trabajo



***Delivery* en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina**

Nota técnica

Luis Beccaria
Elva López Mourelo
Raúl Mercer
Pablo Vinocur

Diciembre de 2020
Oficina de País de la OIT para Argentina





Contenidos

1. Introducción	6
2. Los trabajadores de plataformas digitales de reparto en Argentina	10
3. Los cambios recientes del trabajo en plataformas digitales de reparto en Argentina	13
4. Las condiciones laborales de los trabajadores del <i>delivery</i> durante la pandemia	27
5. Las medidas adoptadas para mitigar el impacto de la pandemia en el trabajo en plataformas digitales de reparto en Argentina	30
6. Consideraciones finales	34
7. Referencias bibliográficas	36
8. Anexo	37

1. Introducción¹

La pandemia de la COVID-19 aceleró la revolución digital y disparó muchas de las transformaciones que estaba experimentando el mundo laboral de Argentina en los últimos años, como es el caso de la emergencia de las plataformas digitales y las nuevas formas de trabajo asociadas a este fenómeno.

A principios de marzo de 2020, se detectó el primer caso de coronavirus en Argentina y el 20 de marzo se decretó el aislamiento social, preventivo y obligatorio (Decreto 297/2020). Este dispuso que todas las personas que habitaban o se encontraban temporalmente en Argentina deberían permanecer en sus domicilios habituales, solo pudiendo realizar desplazamientos mínimos e indispensables para aprovisionarse de artículos de limpieza, medicamentos y alimentos. La actividad de reparto fue considerada como una de las esenciales, por lo cual no fue interrumpida como sucedió con muchas otras.²

El cierre obligatorio de muchas tiendas físicas y la cautela presente en la sociedad por la posibilidad de contagio al exponerse al contacto con otras personas llevaron a que los consumidores se volcaran al comercio electrónico (*e-commerce*). Según datos de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico, durante la primera mitad del 2020, las ventas *online* en Argentina alcanzaron una facturación de ARS 314.602 millones, lo que representó un alza del 106 por ciento con respecto al mismo período de 2019.³ El fuerte aumento del comercio en línea, impulsado no solo por los grandes comercios, sino también por los pequeños comercios de cercanía, ha generado una oportunidad de crecimiento para el trabajo de mensajería y reparto realizado a través de plataformas digitales.

Si bien ya con anterioridad a la pandemia se había observado que las plataformas digitales de reparto introducían novedades significativas (ver Recuadro 1), las oportunidades que ofrece este modelo de negocio cobraron una dimensión especial en el presente contexto de pandemia, pues los comercios, grandes o pequeños, han visto en estas plataformas de reparto la única solución para poder continuar comercializando sus productos. Una situación que a su vez ha estimulado una tendencia previa a la pandemia y que consiste en la creación por parte de estas plataformas de sus propios centros de distribución (por ejemplo, supermercados o centros de venta minorista destinados en exclusiva a la venta *online*, denominados por lo general como *dark stores*), o a funcionar en asociación con establecimientos de comida únicamente dedicados a la preparación de comidas para reparto (los conocidos como *dark kitchens*). Se trata de fenómenos que plantean el interrogante acerca de cómo será la evolución de este modelo de negocio en el futuro cercano y en qué medida estas tendencias observadas durante la pandemia se instalarán como parte de las prácticas o actividades comerciales de las plataformas digitales que participan de las cadenas de comercialización y distribución de productos.

1. Los autores desean agradecer los comentarios y las sugerencias de Janine Berg, Julio Neffa, Francisca Pereyra y Pablo Topet.

2. Decreto 297/2020 del 19 de marzo de 2020, artículo 6: "Quedan exceptuadas del cumplimiento del 'aislamiento social, preventivo y obligatorio' y de la prohibición de circular, las personas afectadas a las actividades y servicios declarados esenciales en la emergencia, según se detalla a continuación (...); 19. Reparto a domicilio de alimentos, medicamentos, productos de higiene, de limpieza y otros insumos de necesidad".

3. <https://www.cace.org.ar/noticias-boom-del-ecommerce-en-el-primer-semester-del-ano-se-facturaron-mas-de-1728-millones-de-pesos-por-dia>, consultada el 23 de noviembre de 2020.

Recuadro 1

Las plataformas digitales de entrega de productos a domicilio en Argentina: modelo de negocio y gestión laboral

En Argentina, el desembarco del trabajo vía plataformas constituye un fenómeno reciente. En julio de 2020 en CABA, fecha y ámbito geográfico en el que se centra este estudio, operaban cuatro plataformas digitales de entrega de productos a domicilio: Glovo, PedidosYa, Rappi y Uber Eats.⁴ A excepción de PedidosYa, todas ellas iniciaron su actividad a partir de finales de 2017 y registraron un mayor crecimiento a lo largo de 2018.

Las plataformas digitales de reparto brindan a sus usuarios los servicios de entrega de productos a domicilio y mensajería a través de una red de repartidores que tienen acceso a la aplicación. Existen fundamentalmente dos modalidades de negocio: i) la plataforma digital incorpora en su catálogo productos de comercios adheridos, para su venta directa a través de su aplicación móvil; ii) la plataforma ofrece un servicio de búsqueda y entrega de cualquier producto de cualquier establecimiento, sin que exista acuerdo con este.

Las plataformas digitales introducen novedades significativas con respecto a la actividad de reparto tradicional, contribuyendo de manera considerable a la cantidad y la variedad de la oferta. De hecho, los establecimientos que no ofrecían el servicio de reparto a domicilio tuvieron la posibilidad de expandir su negocio y encontrar nuevas oportunidades de ventas mediante las plataformas digitales, sin la necesidad de realizar inversiones de capital, contratar personal, tener experiencia en soluciones informáticas o desarrollar una presencia *online*, pues todo esto se obtiene mediante la tercerización de todo el segmento a través de cualquiera de las aplicaciones de reparto. A esto se suma la eficiencia en el servicio al asignar el pedido al repartidor que puede hacerlo más rápido y la oferta de un servicio limitado por la capacidad de producción del establecimiento y no por sus posibilidades de distribución, así como el acceso a información sobre los consumidores y su comportamiento, relevante para cualquier estrategia de mercado.

Si bien desde el punto de vista del empleo existe una gran flexibilidad para acceder a este tipo de trabajo, los repartidores son normalmente considerados trabajadores independientes y pasan a estar inscriptos en el régimen simplificado para pequeños contribuyentes denominado “monotributo”. Las prestaciones obtenidas a través del monotributo revisten un carácter básico, y los trabajadores encuadrados en este régimen quedan por fuera de componentes importantes del régimen de protección social que rige para los asalariados registrados, como la prestación por desempleo, la licencia por enfermedad y la cobertura por accidentes de trabajo.

El vínculo entre la plataforma y el repartidor se establece mediante una simple adhesión a los “términos y condiciones” enunciados por la plataforma. En todos los casos, existen cláusulas de exención de responsabilidad de la plataforma en todo supuesto que pudiese generar daños entre las partes o respecto de terceros. Además, las plataformas digitales eluden cualquier compromiso de ofrecer una determinada cantidad de solicitudes al repartidor y sostienen que no hay exclusividad de la persona que presta el servicio. Las plataformas establecen las tarifas de forma unilateral.

4. El 16 de septiembre de 2020, Glovo anunció la venta de sus operaciones en Latinoamérica a Delivery Hero (propietaria de PedidosYa) y, por lo tanto, el cese de sus operaciones en Argentina a partir del 1° de octubre de 2020.

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

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

La prestación de servicios mediante plataformas digitales ha motivado diversas opiniones sobre la relación entre los prestadores de servicios y las propias plataformas (Berg *et al.*, 2019). El análisis de los indicadores de dependencia económica, técnica y jurídica a partir de la observación de las modalidades de contratación que realizan estas plataformas de reparto resulta orientativo para determinar la naturaleza del vínculo establecido entre estas y los prestadores de servicios. Un estudio reciente ha realizado un análisis de estos indicadores, y sus hallazgos muestran la existencia de varios factores que permitirían relativizar la calidad de trabajadores independientes de estos repartidores (Mugnolo *et al.*, 2020).

Fuente: López Mourelo (2020).

Al mismo tiempo, el aumento del desempleo y la falta de oportunidades convierten al trabajo en plataformas digitales en un sector atractivo debido a las laxas barreras de entrada que existen para incorporarse a este sector de la economía. De hecho, este estudio muestra que el 95 por ciento de los trabajadores encuestados con menos de seis meses de experiencia como repartidores de plataformas digitales señalan la dificultad de encontrar trabajo como la principal razón de haber ingresado en la actividad, mientras este motivo aparecía como la principal causa en el 40 por ciento de los trabajadores encuestados en 2019.

La pandemia podría convertirse en el catalizador que lleve la transformación digital del mundo del trabajo, en general, y el trabajo en plataformas digitales, en particular, a otro nivel, proporcionando oportunidades económicas para miles de unidades productivas y trabajadores. No obstante, también aparece el riesgo de que se exacerbén los desafíos vinculados a las formas de empleo relacionadas con este tipo de trabajo, que en muchas ocasiones conducen a la precarización laboral. De hecho, la continuidad de la actividad durante la pandemia implica que los repartidores se enfrenten al riesgo de contagio del virus, entre otros peligros, provocando a su vez una adaptación en la forma de desarrollar la tarea.

En este contexto, cobra una especial relevancia la disponibilidad de evidencia acerca de los cambios que la pandemia de la COVID-19 ha introducido en la actividad de los trabajadores de reparto a través de plataformas digitales en Argentina y en sus condiciones de trabajo. Con este objetivo en mente, este estudio presenta los resultados de una encuesta realizada a los trabajadores del sector en julio de 2020, y compara los hallazgos con los obtenidos en una encuesta realizada un año antes (julio de 2019).

Si bien los cambios observados pueden atribuirse en gran medida al impacto de la pandemia, se produjeron una serie de eventos asociados a la consolidación de la actividad de reparto a través de plataformas digitales en el país que se espera hayan tenido una influencia sobre el sector a lo largo del último año. Efectivamente, a finales de 2019, Uber Eats se incorporó a la actividad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), elevando a cuatro la cantidad de plataformas que operan en la ciudad. Al mismo tiempo, se han producido desarrollos significativos respecto de las regulaciones sobre la actividad. Concretamente, la CABA aprobó una ley que introduce la figura de las plataformas digitales de reparto en el Código de Tránsito y Transporte, modificado en 2016. Asimismo, el Poder Ejecutivo Nacional, por su parte, ha avanzado en un anteproyecto de ley de regulación de la actividad.

Esta nota presenta las características de la actividad y las condiciones de trabajo de los trabajadores de plataformas digitales de reparto en Argentina durante la pandemia de la COVID-19, y las compara con las observadas un año antes. Asimismo, el documento detalla algunas de las medidas y acciones llevadas a cabo por los principales actores del sector con el objetivo de continuar contribuyendo a la incipiente evidencia que existe sobre el trabajo en plataformas digitales en Argentina.

2. Los trabajadores de plataformas digitales de reparto en Argentina

Los trabajadores de plataformas digitales de reparto en Argentina se caracterizan por ser un grupo joven, con un predominio de varones y con una fuerte presencia de trabajadores migrantes, en gran parte venezolanos, de los cuales un porcentaje considerable cuenta con estudios universitarios o superiores. Concretamente, en torno al 15 por ciento de las personas ocupadas en el sector son mujeres y la gran mayoría tiene una edad comprendida entre los 26 y los 35 años (Gráfico 1, Panel A). Además, 2 de cada 3 de los trabajadores encuestados son migrantes, principalmente procedentes de Venezuela (Gráfico 1, Panel B). Esto se debe a que la mayor presencia de las plataformas de reparto en Argentina coincidió con la llegada al país de un fuerte flujo de trabajadores migrantes procedentes de Venezuela, que en muchas ocasiones encuentran en las plataformas del *delivery* una primera (o incluso única) opción laboral al llegar al país.

Además, el origen migrante de estos trabajadores está muy correlacionado con su alto nivel educativo. Mientras que algo más del 7 por ciento de los trabajadores nacidos en la ciudad de Buenos Aires cuentan con estudios universitarios o superiores completos, este porcentaje supera el 40 por ciento en el caso de los trabajadores migrantes (Gráfico 1, Panel C). Cuando se atiende al porcentaje de trabajadores que están actualmente cursando estudios, también se observan diferencias importantes según el origen migrante de los repartidores. De este modo, solo el 12 por ciento de los trabajadores nacidos en el extranjero combinan el trabajo en plataformas de reparto con la realización de estudios, mientras que este porcentaje asciende al 29 por ciento en el caso de los trabajadores argentinos (Gráfico 1, Panel D).

En cuanto al perfil del hogar del trabajador de plataformas de reparto, este se caracteriza por ser relativamente más numeroso que el promedio de la ciudad, con una considerable presencia de integrantes menores de edad y donde, en un número importante de casos, el trabajador es el sostén económico de algún integrante del hogar (Gráfico 1, Panel E).

La relativamente reciente llegada de la actividad al país y la alta rotación que presenta el sector (en gran parte, debido al desgaste que supone la realización de este trabajo) provocan que la mayoría de los trabajadores tengan una trayectoria relativamente corta en la actividad. De hecho, solo el 18 por ciento de los trabajadores encuestados han desarrollado la actividad desde hace más de un año (Gráfico 1, Panel F).

Si bien las características sociodemográficas de los trabajadores de plataformas descritas en esta sección corresponden al conjunto de trabajadores encuestados en 2019 y 2020, existen algunas diferencias entre los trabajadores relevados en ambos periodos. Las mayores divergencias refieren, por un lado, a la nacionalidad, ya que el 25 por ciento de todos los encuestados en 2019 eran argentinos, mientras que esa proporción ascendió al 41 por ciento en 2020. Consecuentemente, se redujo el peso de los venezolanos (que bajó del 59 por ciento al 46 por ciento). Por el otro lado, también resultó mayor la presencia de mujeres, que se incrementó al 22 por ciento en 2020 frente al 13 por ciento en 2019. Ambas diferencias se deben a los nuevos casos, entre los cuales los argentinos constituyen algo menos que el 70 por ciento del total y las mujeres el 27 por ciento. Entre aquellos que respondieron a la entrevista en 2020, hubo menos trabajadores que estaban estudiando respecto de lo encontrado un año atrás. Al mismo tiempo, se advierte un aumento de la proporción de aquellos con más de seis meses de experiencia en la actividad, lo cual se deriva de la decisión de reentrevistar a un número importante de aquellos que ya habían sido encuestados en 2019 (véase el Anexo).

Recuadro 2

Datos y metodología para el estudio de las plataformas digitales de reparto

En julio de 2019 se realizó una encuesta cuantitativa a 301 repartidores de plataformas, mayores de 16 años y residentes en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). La encuesta contó con un diseño muestral en dos etapas. La primera etapa del muestreo consistió en la identificación de los participantes a través de los grupos que estos trabajadores tienen en las redes sociales. A partir de esta primera muestra, se solicitó a los trabajadores que convocaran a otros compañeros que pudieran estar interesados en formar parte del estudio. Asimismo, se trató de controlar posibles sesgos de selección ofreciendo un incentivo económico a los participantes en el estudio, así como limitando el número de nuevos contactos que cada participante podía proporcionar. En todos los casos, se seleccionaron solo a aquellos trabajadores que habían realizado la actividad durante al menos un mes.

En julio de 2020 se realizó una nueva encuesta a 82 de los 301 repartidores que habían sido encuestados un año antes. No obstante, 21 de estas 82 personas habían dejado de trabajar como repartidores. La muestra se completó con 68 nuevos casos, cuya selección siguió un procedimiento similar al considerado para la muestra de julio de 2019. De este modo, el total de 129 repartidores que conforma la muestra de 2020 está integrado por 61 trabajadores reentrevistados y 68 nuevos casos.

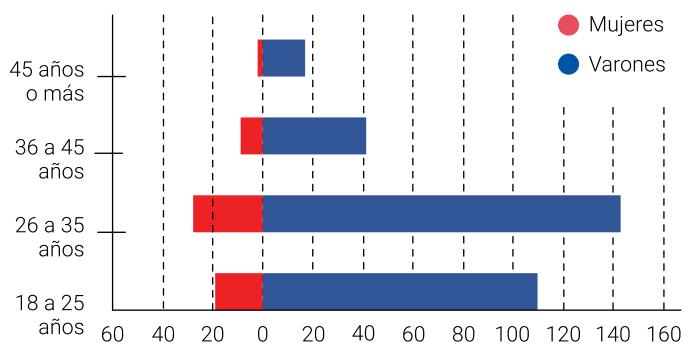
Si bien ambos relevamientos incluyen un conjunto de preguntas comunes, el más reciente no replica exactamente el de 2019, que se administró a través de entrevistas presenciales. Esto obedeció a tres razones: en primer lugar, a la mayor amplitud de las temáticas indagadas este año; en segundo lugar, al objetivo planteado en 2020 de contar con evidencias acerca de los efectos de la pandemia sobre la actividad de los repartidores, con la necesaria inclusión de preguntas específicamente destinadas a este tema; y, finalmente, a que las condiciones de aislamiento social prevalecientes en ese año hicieron necesario que la encuesta se aplicase telefónicamente, lo cual limitó la cantidad de preguntas que se les realizaron.

Por tanto, a los efectos de examinar las modificaciones en diferentes aspectos de las características y actividades de los repartidores acaecidas a lo largo del año, se compararán los datos obtenidos de ambos relevamientos. La existencia de un grupo de reentrevistados hace también posible contar con información de panel y así identificar los cambios a nivel de individuo.

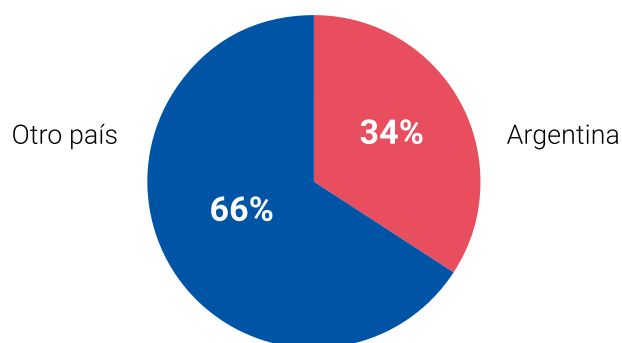
Gráfico 1

Características sociodemográficas de los trabajadores en las plataformas digitales de reparto en Argentina, 2019 y 2020 (nuevos).

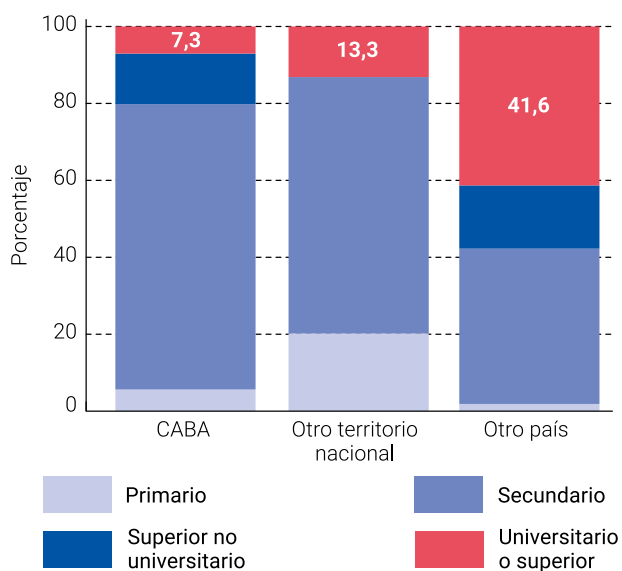
Panel A / Sexo y edad



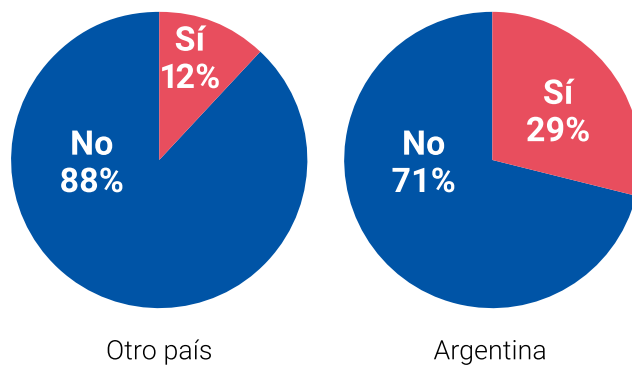
Panel B / Lugar de nacimiento



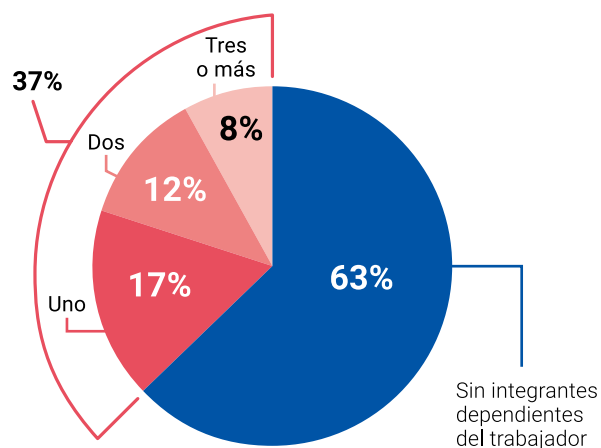
Panel C / Nivel educativo



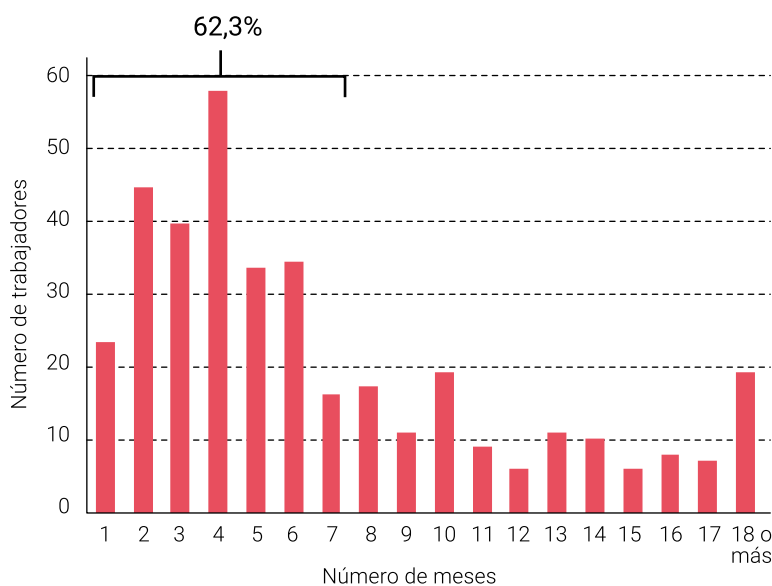
Panel D / Asistencia a clases



Panel E / Composición del hogar



Panel F / Trayectoria en la actividad



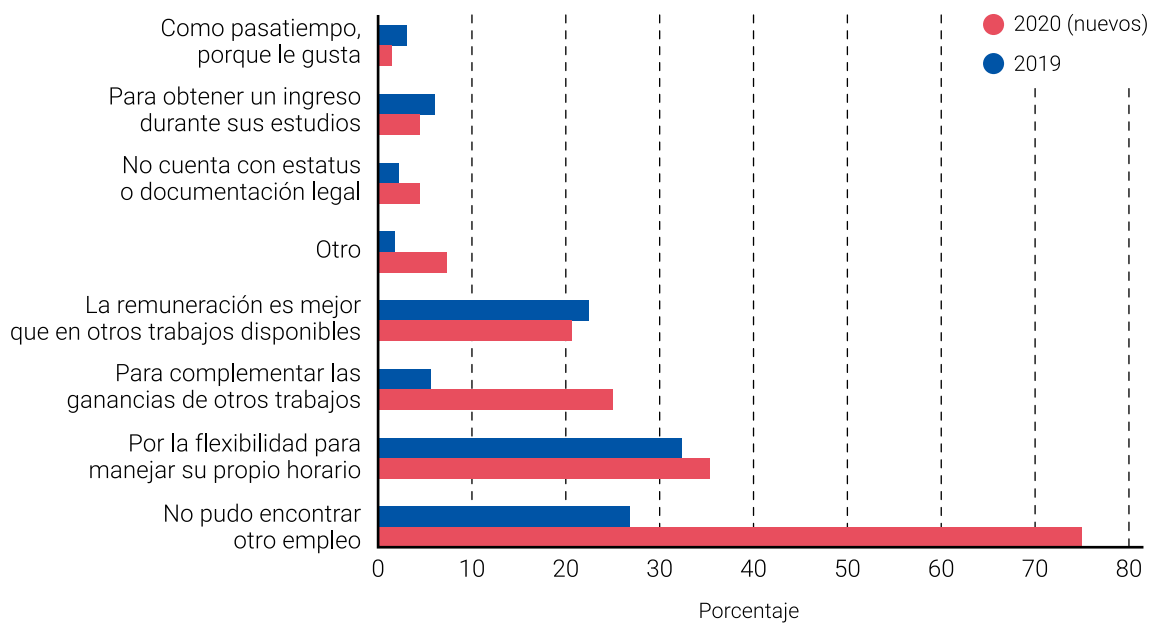
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas sobre trabajadores de plataformas digitales de reparto en julio de 2019 y julio de 2020.

3. Los cambios recientes del trabajo en plataformas digitales de reparto en Argentina

A. La inserción laboral en el sector

El aumento del desempleo y la falta de oportunidades que presenta el mercado de trabajo argentino desde 2019 convierten al trabajo en plataformas digitales en un sector atractivo debido a las laxas barreras de entrada que existen para incorporarse a este sector de la economía. De hecho, la falta de oportunidades laborales apareció en 2020 como la principal razón de haber ingresado a la actividad de reparto a través de plataformas digitales. Más de la mitad de los encuestados señalaron directamente este motivo y la proporción se elevó a 4 de cada 5 encuestados si se suman otras razones asimilables a la falta de trabajo.⁵ Este motivo aparecía como la principal causa de ingreso en el sector solo en el 40 por ciento de los trabajadores encuestados en 2019, mientras que la mitad señalaba las ventajas en términos de la flexibilidad que ofrece la actividad (Gráfico 2).

Gráfico 2
Motivos señalados para el ingreso en la actividad



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas sobre trabajadores de plataformas digitales de reparto en julio de 2019 y julio de 2020.

5. Algunas razones categorizadas como "otras" incluyen, por ejemplo, "es lo único que se encontraba para trabajar" o "la manera más rápida de conseguir trabajo".

La agudización de la ya difícil situación del mercado de trabajo durante el año previo a la realización del relevamiento, más los efectos de la pandemia y las medidas de aislamiento social estarían contribuyendo a dar cuenta de este cambio en las razones de ingreso a la actividad. Este contexto de falta de oportunidades de empleo habría llevado a que la actividad de repartidor apareciera, en términos relativos, como particularmente atractiva. Así, casi todos los nuevos trabajadores (95 por ciento) con menos de seis meses de experiencia –de los cuales, la mitad se incorporó a la actividad durante el período de aislamiento social– señalaron a la dificultad de encontrar trabajo como la principal causa de ingreso en la actividad.

En julio de 2020, más del 80 por ciento de los nuevos trabajadores encuestados tenía un empleo previo en el periodo inmediatamente anterior a comenzar a trabajar como repartidor, proporción similar al caso de los entrevistados un año atrás. En ambos años, se mantiene la proporción mayor de repartidores que se había desempeñado en la última ocupación como trabajador independiente o asalariado no registrado, caracterizadas por bajos ingresos y alta inestabilidad. A su vez, el 20 por ciento de los nuevos trabajadores entrevistados en 2020 tenía otro empleo además del de repartidor, proporción similar a la registrada el año anterior.

Por lo tanto, en 2020, los repartidores de plataformas digitales encontraron en el sector una de las pocas oportunidades laborables disponibles a la que, de forma similar a lo observado en 2019, se dedicaban de manera exclusiva y tras haber tenido una trayectoria laboral en ocupaciones precarias.

B. La actividad de los repartidores

Como ya se había apreciado en 2019, los trabajadores del *delivery* dedican un número de horas excesivo a la actividad para que resulte rentable. De este modo, para poder acceder a los mejores horarios, pedidos y promociones que permiten generar un ingreso mensual considerado suficiente, los trabajadores manifestaron mantener un ritmo de trabajo extenuante (López Mourelo, 2020). El tiempo promedio trabajado en una semana alcanzó las 45 horas en julio de 2020, mientras que los ocupados urbanos de Argentina trabajan un promedio de 33 horas a la semana en su ocupación principal.⁶

En promedio, los repartidores entrevistados en julio de 2020 efectuaron 14,9 entregas durante una jornada habitual, lo que suma un total de 91 entregas a la semana dado que trabajan prácticamente seis días a la semana. Las horas habituales trabajadas en una jornada ascienden a 7,4 horas, lo cual implica que se realizaron aproximadamente dos entregas por hora. A su vez, el tiempo medio de espera entre envíos fue de 13,4 minutos. Del total de pedidos realizados en la semana, menos de cuatro son cancelados, lo que representa alrededor del 4 por ciento del total.

No obstante, existen algunos grupos de trabajadores que presentan una mayor dedicación a la actividad en términos de horas y entregas realizadas (Cuadro 1):

6. Esta cifra corresponde a los datos de la Encuesta Permanente de Hogares para el primer trimestre de 2020.

- Aun cuando el tamaño de la muestra limita la posibilidad de identificar diferencias significativas, aparecen valores más elevados para los varones, los que tienen más de seis meses de experiencia en la actividad, aquellos que usan motos y quienes nacieron en otro país.⁷

- Las **mujeres** tienen una jornada habitual promedio un 10 por ciento inferior a la de los varones; pero apenas existen diferencias en la cantidad de días trabajados en una semana habitual, aunque es menos frecuente que trabajen los siete días de la semana. No obstante, es menos habitual que las mujeres trabajen de noche y más probable que lo hagan en el tramo horario de la tarde-noche.

- Aquellos que **combinan la actividad con otro trabajo** realizan una menor cantidad de entregas por día debido, fundamentalmente, a que la duración de la jornada es menor. Su promedio semanal es de 36 horas trabajadas, que se suman a las 23 horas dedicadas a sus otros empleos, llevando el tiempo total destinado al trabajo a casi 60 horas a la semana.⁸

- El registro de entregas semanales de quienes **desarrollan su actividad todos los días** es más elevado, pero la cifra de repartos por hora es similar respecto a quienes trabajan seis o menos días a la semana. Asimismo, aquellos que trabajan todos los días de la semana tienen, a su vez, jornadas laborales más prolongadas. Se observa así a un grupo de trabajadores con una fuerte dedicación horaria, tanto en número de horas trabajadas por día como en el número de días trabajados a la semana.

7. Se observa, a su vez, una asociación entre varios de esos grupos, ya que es mayor la presencia de quienes usan motos entre los que cuentan con más experiencia en la actividad y entre los que nacieron en otros países. También se advierte que la proporción de trabajadores migrantes resulta más elevada entre aquellos que han trabajado seis meses o más como repartidores. Las mujeres, por su parte, tienen mayor presencia entre los nacidos fuera de Argentina. Por tanto, cada uno de esos atributos contribuiría positivamente sobre la cantidad de pedidos, aunque no quede claro cuál es la contribución marginal. Una regresión múltiple (OLS) que relaciona la cantidad de entregas diarias en una jornada habitual con las cuatro variables señaladas muestra que los coeficientes son significativos y tienen los signos esperados (esto es, positivos para hombres, para quienes utilizan motos, los que cuentan con una experiencia de seis meses o más y los nacidos en el extranjero). Solo en este último caso, el resultado es significativo al 10 por ciento.

8. Una cifra que contrasta con la observada en promedio para el conjunto de los ocupados en Argentina que tienen dos empleos, que alcanza las 43 horas trabajadas a la semana.

Cuadro 1
Entregas realizadas, horas trabajadas, días de la semana trabajados y horario nocturno,
2019 y 2020

2019							
	Obs.	Envíos jornada habitual (media)	Envíos por semana (media)	Envíos por hora (media)	Horas jornada habitual (media)	Días semana habitual (media)	Trabaja en horario nocturno (%)
Total	301	12,9	82,6	1,6	8,21	6,29	52,5
Sexo							
Femenino	40	10,6	65,5	1,4	7,95	6,10	54,0
Masculino	261	13,3	85,3	1,6	8,25	6,32	52,5
Edad							
18 a 25 años	109	12,9	82,3	1,6	8,20	6,36	48,6
26 a 35 años	136	12,9	82,9	1,6	8,21	6,32	55,9
36 a 45 años	39	14,2	89,1	1,7	8,44	6,10	51,3
46 o más	16	10,8	69,1	1,4	7,88	6,19	56,3
Lugar de nacimiento							
CABA	66	11,8	70,9	1,7	6,83	5,83	47,0
Resto de Argentina	13	12,5	81,0	1,9	7,23	6,23	69,2
Otro país	222	13,3	86,2	1,6	8,68	6,43	53,2
Tiene personas a cargo							
No	205	13,0	83,5	1,7	8,02	6,32	51,7
Sí	96	12,8	80,8	1,5	8,62	6,22	54,2
Está estudiando							
No	244	13,4	86,6	1,6	8,60	6,37	53,3
Sí	57	10,8	65,8	1,7	6,53	5,93	49,1
Experiencia trabajando como repartidor							
Menos de 6 meses	157	13,1	83,0	1,6	8,16	6,32	52,8
6 meses o más	144	12,8	82,3	1,6	8,27	6,25	52,5
Vehículo utilizado							
Bicicleta	208	12,2	78,3	1,5	8,00	6,30	53,8
Moto o motocicleta	93	14,5	92,4	1,8	8,68	6,26	49,5
Auto							
Días trabajados a la semana							
Todos los días	151	14,2	99,5	1,6	8,85		53,6
6 días, librando el domingo	43	11,5	69,2	1,5	7,94		37,2
6 días, librando el lunes	33	13,9	83,5	1,7	8,23		78,8
6 días, librando otro día	31	11,3	67,7	1,4	8,35		54,8
Menos de 6 días	43	10,2	46,8	1,8	6,12		41,9
Trabaja en horario nocturno							
No	143	12,3	78,2	1,5	8,07	6,25	
Sí	158	13,5	86,8	1,7	8,34	6,32	

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas sobre trabajadores de plataformas digitales de reparto en julio de 2019 y julio de 2020.

Cuadro 1
Entregas realizadas, horas trabajadas, días de la semana trabajados y horario nocturno,
2019 y 2020

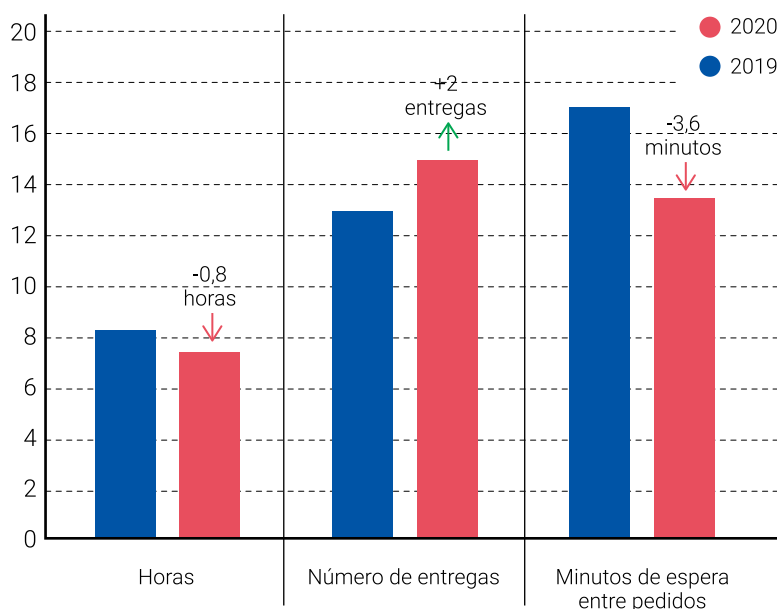
2020							
	Obs.	Envíos jornada habitual (media)	Envíos por semana (media)	Envíos por hora (media)	Horas jornada habitual (media)	Días semana habitual (media)	Trabaja en horario nocturno (%)
Total	129	14,9	90,6	2,0	7,36	5,95	70,5
Sexo							
Femenino	28	12,0	69,5	1,8	6,82	5,82	60,7
Masculino	101	15,7	96,5	2,1	7,51	5,99	73,3
Edad							
18 a 25 años	38	16,2	101,5	2,1	7,87	6,13	65,8
26 a 35 años	65	14,7	87,2	2,1	7,05	5,80	81,5
36 a 45 años	21	14,0	85,7	1,9	7,62	6,05	47,6
46 o más	5	11,8	73,6	1,8	6,40	6,20	60,0
Lugar de nacimiento							
CABA	53	12,8	76,3	2,1	6,15	5,72	67,9
Resto de Argentina	3	12,7	66,0	1,7	8,00	5,33	66,7
Otro país	73	16,5	102,0	2,0	8,22	6,15	72,6
Tiene personas a cargo							
No	84	15,0	91,7	2,0	7,39	5,99	72,6
Sí	45	14,7	88,7	2,0	7,31	5,89	66,7
Está estudiando							
No	116	11,8	73,2	1,8	6,62	6,15	76,9
Sí	13	15,2	92,6	2,1	7,45	5,93	69,8
Experiencia trabajando como repartidor							
Menos de 6 meses	39	11,1	66,6	1,8	6,33	5,99	69,2
6 meses o más	90	16,5	101,0	2,1	7,81	5,87	71,1
Vehículo utilizado							
Bicicleta	73	13,2	80,3	1,8	7,21	5,95	74,0
Moto o motocicleta	52	17,5	106,2	2,3	7,56	5,90	67,3
Auto	4						
Días trabajados a la semana							
Todos los días	46	16,6	116,1	2,0	8,15		71,7
6 días, librando el domingo	8	14,8	88,5	1,8	8,25		75,0
6 días, librando el lunes	28	15,8	94,5	2,1	7,54		82,1
6 días, librando otro día	16	17,1	102,8	2,3	7,56		62,5
Menos de 6 días	31	10,5	43,6	1,9	5,71		61,3
Trabaja en horario nocturno							
No	38	14,2	84,8	1,9	7,00	6,00	
Sí	91	15,2	93,1	2,1	7,00	6,00	

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas sobre trabajadores de plataformas digitales de reparto en julio de 2019 y julio de 2020.

Durante la pandemia de la COVID-19, los trabajadores de las plataformas digitales de reparto han sido considerados esenciales y, por lo tanto, durante la cuarentena los repartidores que operan en Argentina se han convertido en fuente vital de abastecimiento para muchos hogares de la ciudad. El servicio que proveen ha resultado fundamental en un contexto de aislamiento social y restricciones a la movilidad, pues reduce la circulación que demandaría la obtención de bienes necesarios por parte de los grupos de mayor riesgo. Como resultado, se observa un importante aumento en la demanda de los servicios que ofrecen las plataformas digitales de reparto. Por ejemplo, según el Gerente de Uber Eats para América Latina, la demanda de los servicios de esta plataforma se duplicó entre abril de 2019 y abril de 2020.⁹ En este contexto, es esperable que este aumento de la demanda tenga un impacto sobre las condiciones de trabajo en el sector.

Los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de las plataformas digitales de reparto de Argentina en plena pandemia muestran que aumentaron, con respecto al año anterior, las entregas por jornada en casi un 15 por ciento (aproximadamente dos entregas más por jornada). A su vez, redujeron los tiempos de espera entre pedidos (un promedio de aproximadamente 3,5 minutos), lo que implicó una disminución en el tiempo no remunerado por jornada. Los trabajadores también redujeron su jornada de trabajo en casi una hora de promedio (Gráfico 3).

Gráfico 3

Jornada habitual de los trabajadores de plataformas digitales de reparto

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas sobre trabajadores de plataformas digitales de reparto en julio de 2019 y julio de 2020.

9. Tele 13 Radio en Instagram: "El boom del delivery con Jordi Suarez, Gerente General de Uber Eats para el Cono Sur", 8 de julio de 2020. Disponible en: <https://www.instagram.com/tv/CCZvB6XBbkv/>

La comparación de ambos relevamientos también da cuenta de una disminución de los días trabajados en la semana –de 6,3 en 2019 a 6 en 2020–, así como una significativa reducción de la proporción de repartidores que trabajaban los siete días de la semana –del 50 por ciento en 2019 al 35 por ciento el año siguiente–. No obstante, el aumento de los pedidos repartidos por día supera la reducción en la cantidad de días trabajados, dando como resultado un aumento del 10 por ciento en el número de envíos promedio por semana habitual en 2020.

Ante estos resultados, surge el interrogante acerca de en qué medida estos hallazgos se deben a cambios en la actividad o, por el contrario, son la consecuencia de alteraciones en la composición de la muestra de encuestados en ambos periodos.

Los repartidores varones, aquellos que nacieron en otros países, quienes utilizan la moto como vehículo principal y quienes habían estado trabajando durante seis o más meses en la actividad registraron aumentos superiores al promedio en el número de entregas semanales y por hora (a excepción de los varones en el caso de este último indicador) entre ambos años. Al mismo tiempo, la proporción de trabajadores más experimentados fue mayor en 2020,¹⁰ lo que podría influir sobre el aumento promedio de las entregas. Sin embargo, si se simulase cuál hubiese sido el aumento de entregas realizadas en una jornada habitual en 2020 en caso de haberse mantenido la distribución de los repartidores según la experiencia del año anterior, se llega a que ese incremento sería la mitad del efectivo. Además, el incremento en la proporción de repartidores que utilizan motos –a pesar de haber aumentado 10 puntos porcentuales entre ambos años– no ha contribuido al aumento en la cantidad de entregas promedio por día habitual. Por lo tanto, más allá del eventual impacto de la composición de la muestra de 2020, el número de entregas por trabajador habría aumentado entre ambos periodos comparados.

El aumento de las entregas diarias y la disminución de las horas trabajadas estuvieron acompañados de un significativo crecimiento en la proporción de aquellos que trabajan en horario nocturno (pasó del 53 por ciento en 2019 al 71 por ciento en 2020), aumento que es generalizado en tanto se observa en distintos grupos de trabajadores. La cantidad de entregas semanales y por hora de quienes trabajan por la noche supera a las correspondientes a quienes no lo hacen, pero las diferencias no aparecen como significativas y, por tanto, el aumento de las entregas tampoco está asociado a la mayor incidencia del trabajo nocturno.

Puede concluirse de lo anterior que entre mediados de 2019 y de 2020 los repartidores habrían reducido el tiempo de trabajo –sobre todo a través de una disminución de la jornada habitual y, en menor medida, de la cantidad de días trabajados habitualmente por semana– ante un incremento del número de entregas motivado por el mayor flujo de pedidos durante la pandemia.¹¹

Si bien permanece una extenuante dedicación horaria por parte de los trabajadores del sector, el aumento de la demanda les permitió hacer un mayor número de entregas y obtener antes los

10. Esto se debe a que la muestra de encuestados en 2020 estuvo integrada en casi la mitad por trabajadores encuestados en 2019 y que, por lo tanto, llevaban más de un año en la actividad.

11. Dada la cantidad de repartidores que fueron entrevistados tanto en 2019, pero especialmente en 2020, los cambios experimentados por los valores de las diferentes variables que surgen de comparar ambos relevamientos deben tomarse con cautela ya que no siempre son estadísticamente significativos. De cualquier manera, prácticamente todas las variaciones referidas a las variables comentadas (horas y entregas) lo son cuando se las evalúa estadísticamente. Se consideraron tests de medias tradicionales (suponiendo tanto igualdad como desigualdad de varianzas) y, además –dado que las muestras no son aleatorias–, se computaron los intervalos de confianza con *bootstrapping*.

ingresos que satisfacen sus expectativas para la jornada, pudiendo así reducir su dedicación horaria a la actividad. Se trata de un resultado que refleja la contracara del crecimiento masivo que registró el sector en número de trabajadores a lo largo del 2019, motivado por las bajas barreras de entrada. Una creciente cantidad de personas dispuestas a prestar el servicio de reparto que no fue acompañado por un aumento proporcional en el número de envíos supuso un ajuste en el número de solicitudes recibidas por persona, lo que afectó los ingresos de los trabajadores. Por lo tanto, una demanda de pedidos adecuada al número de repartidores que ofrecen sus servicios da lugar a mejores condiciones de trabajo, lo cual pone de manifiesto la necesidad de establecer mecanismos que permitan que el sector cuente con una oferta de trabajo en línea con la demanda que puede absorber.

Recuadro 3

Trayectoria laboral de los trabajadores de plataformas digitales de reparto

La inclusión, dentro del conjunto de repartidores encuestados en julio de 2020, de un grupo de trabajadores que ya habían sido encuestados en julio de 2019 (61 casos) posibilita el análisis cualitativo de la trayectoria de los trabajadores de plataformas digitales de reparto dentro de la actividad. Entre los resultados más significativos destacan los siguientes:

- › **Cambio de compañía para la cual trabajan más horas:** observado en el 48 por ciento de los reentrevistados (29 casos). De ellos, solo tres ya trabajaban en 2019 para la plataforma digital a la que luego pasaron a dedicar la mayor cantidad de horas.
- › **Paso de la bicicleta a la moto:** casi un tercio de los trabajadores (18 casos) pasaron a utilizar la moto en 2020 después de utilizar la bicicleta en 2019.
- › **Cambio de las franjas horarias:** se observó una alta rotación en cada una de ellas con un 40 por ciento de encuestados saliendo y entrando en cada una de las respectivas franjas.
- › **Trabajo en horario nocturno:** a pesar de no hacerlo un año antes, destaca como el cambio más significativo.
- › **Reducción en el número de días trabajados a la semana:** 4 de cada 10 repartidores que trabajaban los siete días de la semana en 2019 pasaron a trabajar seis días a la semana; y 1 de cada 10 pasó a trabajar cinco días o menos a la semana.
- › **Obtención de algún equipamiento:** más del 30 por ciento de los repartidores que no habían recibido ningún insumo por parte de la plataforma en 2019 pasaron a recibir algún equipamiento en 2020. Una situación que en la mayoría de los casos estuvo motivada por un cambio de compañía principal.
- › **Escasa reiteración de sanciones:** solo 2 repartidores que habían sido sancionados alguna vez antes de julio de 2019 volvieron a serlo entre abril y julio de 2020.
- › **Reincidencia de robos y accidentes:** 2 de los trabajadores que habían sufrido un robo y 2 de los trabajadores que habían tenido un accidente mientras repartían antes de julio de 2019 volvieron a enfrentar este tipo de contingencia en los tres meses anteriores a la entrevista en julio de 2020.

C. La remuneración

El ingreso promedio que obtuvieron los trabajadores de reparto entrevistados en julio de 2020 alcanzó los ARS 7.190 (incluyendo propinas y bonos) en una semana habitual de trabajo, lo que equivale a ARS 31.100 mensuales (Cuadro 2). Este valor se situó por encima del salario mínimo vigente (ARS 16.875), aun si se le adiciona a este último el bono de ARS 4.000, otorgado durante enero y febrero de ese año,¹² como adelanto a cuenta de aumentos que se fijarían en futuras paritarias.¹³ Si se consideran valores netos o “de bolsillo”, la remuneración de los repartidores sería de ARS 28.600 (que surge de sustraer a los ARS 31.000 el pago del monotributo para una escala correspondiente a ese promedio)¹⁴, es decir, más del doble del salario mínimo mensual neto –ARS 14.175 o ARS 17.535 adicionando el incremento otorgado en enero y febrero de 2020–.¹⁵ No obstante, el ingreso neto promedio de los repartidores se sitúa por debajo de la remuneración neta media de los asalariados registrados en el sector privado, que se estima alcanzó los ARS 51.800 en julio de 2020, después de efectuar los descuentos correspondientes.¹⁶

En 2020 se mantuvieron las diferencias entre los ingresos de distintos grupos de trabajadores que ya habían sido observadas en 2019 (López Mourelo, 2020). De este modo, los ingresos fueron superiores entre aquellos que trabajaban más horas y efectuaban más envíos, esto es, los varones, los migrantes, los que utilizan la moto como vehículo principal, y aquellos con más de seis meses de experiencia en la actividad. A excepción de los trabajadores migrantes (que presentan una menor remuneración horaria), las brechas en el ingreso obedecen tanto a diferencias en la cantidad de horas trabajadas como al número de entregas realizadas por hora, por lo que el ingreso por hora también es mayor. Además, el tener otro trabajo está asociado a menores ingresos semanales como repartidor debido a la reducción de la jornada, pero a similares ganancias tanto por hora como por entrega ya que registran una cantidad media de entregas por hora no muy diferente del resto.

12. Establecido por el Decreto 14/2020 del 3 de marzo del 2020.

13. Cabe tener en cuenta que el salario mínimo no se ajusta desde agosto de 2019.

14. Una facturación mensual de ARS 31.100 corresponde a la categoría C del monotributo, que implica un pago mensual de ARS 2.499,91.

15. Calculado considerando un 16 por ciento de la remuneración bruta por aportes personales.

16. La cifra de mayo era la última disponible al confeccionarse este informe. De cualquier manera, no ha habido modificaciones significativas en las remuneraciones en los meses de junio y julio.

Cuadro 2
Ganancia habitual promedio, 2019 y 2020

	Valores nominales julio 2019			Valores nominales julio 2020			Valores reales julio 2020/julio 2019 (%)		
	Semanal	Por hora	Por envío	Semanal	Por hora	Por envío	Semanal	Por hora	Por envío
Ganancia total	5.595,3	108,4	67,7	7.185,7	164,1	79,3	-9,8	6,3	-17,8
Propinas	593,1	11,5	7,2	1.027,6	23,5	11,3	21,7	43,7	10,5
Ganancia total neta de propina	5.002,2	96,9	60,5	6.158,1	140,6	68,0	-13,5	1,9	-21,1
Sexo									
Femenino	4.280,2	88,3	65,3	6.032,1	152,0	86,7	-1,0	20,9	-6,7
Masculino	5.799,2	111,2	68,0	7.515,3	167,1	77,9	-9,0	5,5	-19,6
Edad									
18 a 25 años	5.673,3	108,8	68,9	7.445,9	154,3	73,4	-7,8	-0,4	-25,2
26 a 35 años	5.509,8	106,2	66,5	7.127,0	174,1	81,8	-9,2	15,1	-13,7
36 a 45 años	5.787,2	112,4	65,0	6.900,0	149,7	80,5	-16,3	-6,5	-13,0
46 o más	5.375,0	110,2	77,8	7.200,0	181,5	97,8	-5,9	15,6	-11,7
Lugar de nacimiento									
CABA	4.290,9	107,8	60,5	6.113,2	173,8	80,1	0,0	13,2	-7,0
Resto de Argentina	4.976,9	110,5	61,4	7.666,7	179,8	116,2	8,2	14,3	32,8
Otro país	6.025,1	108,0	69,9	7.977,1	157,8	78,2	-7,0	2,6	-21,4
Tiene personas a cargo									
No	5.443,3	107,4	65,2	6.346,2	143,4	69,2	-18,1	-6,3	-25,4
Sí	5.920,0	110,4	73,3	7.282,3	169,1	82,1	-13,6	7,6	-21,3
Está estudiando									
No	5.969,7	109,0	69,0	7.408,5	182,0	101,2	-12,8	17,3	3,0
Sí	4.012,3	103,6	61,0	6.770,5	153,3	73,1	18,5	3,9	-15,8
Experiencia trabajando como repartidor									
Menos de 6 meses	5.453,8	105,8	65,7	5.346,2	141,0	80,2	-31,2	-6,4	-14,3
6 meses o más	5.750,7	111,3	69,9	8.010,3	174,7	79,3	-2,2	10,3	-20,3
Vehículo utilizado									
Bicicleta	4.802,5	95,3	61,4	6.118,3	142,6	76,2	-10,5	5,1	-12,8
Moto o motocicleta	7.398,8	136,2	80,1	8.647,1	193,9	81,4	-17,9	0,0	-28,6
Auto				7.500,0	143,4	98,4			
Días trabajados a la semana									
Todos los días	6.073,8	98,0	61,0	8.511,1	149,2	73,3	-1,6	6,9	-15,6
6 días, librando el domingo	5.180,9	108,8	74,9	6.062,5	122,5	68,5	-17,8	-20,9	-35,7
6 días, librando el lunes	6.212,1	125,8	74,4	7.576,9	167,5	80,2	-14,3	-6,5	-24,4
6 días, librando otro día	5.441,9	108,6	80,3	7.312,5	161,2	71,2	-5,6	4,2	-37,8
Menos de 6 días	3.979,1	108,4	85,1	5.158,1	150,6	118,4	-9,0	-2,4	-2,2
Trabaja en horario nocturno									
No	5.429,4	112,1	69,5	6.747,4	160,7	79,6	-12,7	0,6	-19,6
Sí	5.748,4	114,9	66,3	7.375,0	175,6	79,3	-9,9	7,3	-16,0
Tiene otro empleo									
Sí	3.560,2	98,2	64,0	5.818,2	169,5	81,8	14,8	21,2	-10,2
No	6.087,1	109,4	68,3	7.475,0	163,4	79,0	-13,8	4,8	-18,8

Nota: Se han eliminado aquellas observaciones con un ingreso semanal habitual por encima del percentil 99.
Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas sobre trabajadores de plataformas digitales de reparto en julio de 2019 y julio de 2020

Prácticamente todos los trabajadores declararon haber recibido propinas y también es mayoritaria la proporción de quienes reciben bonos o incentivos por parte de las plataformas. Del total de ese ingreso promedio, el 14,4 por ciento proviene de las propinas de los clientes, con lo que el monto que los repartidores obtienen directamente de las compañías se sitúa en ARS 26.600 (un valor que sigue siendo superior al salario mínimo vigente en julio de 2020). La consideración de esta propina no altera el panorama sobre las brechas de ingresos entre grupos, dado que existe similitud entre ellos en la proporción que representa en la remuneración total. La única excepción en este sentido se observa para los trabajadores con menos antigüedad que, a pesar de obtener unos menores ingresos en promedio, reciben propinas más altas.

Entre 2019 y 2020, los trabajadores de plataformas digitales de reparto vieron incrementado su ingreso promedio nominal semanal en un 30 por ciento. No obstante, el ingreso en términos reales registró una caída del 10 por ciento, superior a la experimentada por las remuneraciones medias del conjunto de los trabajadores asalariados registrados del sector privado, que fue del 5 por ciento. Asimismo, el ingreso por entrega disminuyó un 18 por ciento en términos reales. Sin embargo, el aumento en el número de entregas ha dado lugar a un incremento del ingreso por hora de un 6 por ciento en términos reales.

En cuanto a las diferencias entre grupos de trabajadores, se observa que aquellos grupos que vieron aumentar en menor medida su ingreso por entrega son los que elevaron la cantidad de envíos que realizan a la semana. Concretamente, la remuneración (nominal) por entrega realizada aumentó más entre las mujeres, quienes reparten en bicicleta, los que tienen menos de seis meses de experiencia, los que estudian y los nativos argentinos; en tanto los varones, aquellos que reparten con motos, los trabajadores con mayor antigüedad y los que nacieron fuera del país incrementaron sus envíos semanales en mayor medida.

La proporción del ingreso que representaron las propinas en 2020 (14,4 por ciento en promedio) resulta superior al observado en el año anterior (10,6 por ciento). Esto implica que una parte de la evolución de los ingresos medios está influenciada por lo sucedido con este componente. Así, el ingreso semanal habría mermado en términos reales el 14 por ciento en lugar del 10 por ciento si se excluyese a las propinas del total, mientras que el monto por hora habría crecido aproximadamente el 2 por ciento, en lugar del 6 por ciento. Por su parte, el valor por entrega realizada hubiese mostrado una caída del 21 por ciento frente al 18 por ciento registrado.

El incremento de la importancia de las propinas en la ganancia total no parece ser consecuencia de la pandemia, pues la mitad de los encuestados indicó que eran iguales a las recibidas antes del período de aislamiento, mientras un 23 por ciento señaló que eran menores (Cuadro 3).

Al igual que en el caso de las propinas, el relevamiento indagó sobre la percepción de los trabajadores acerca de los cambios que se observaban en el momento de la entrevista en comparación con la situación previa al aislamiento social.¹⁷ Las respuestas respecto de cómo se habría modificado la cantidad de horas trabajadas y los ingresos son compatibles con un mantenimiento de los valores. La mayoría de las respuestas refiere a la ausencia de cambios, y el resto, se reparte en similares proporciones entre aquellos que indicaron aumentos y reducciones (Cuadro 3).

17. De los 129 repartidores que fueron entrevistados en julio de 2020, 37 habían ingresado a la actividad en el mes de marzo o con posterioridad y, por lo tanto, no respondieron a estas preguntas.

Cuadro 3
Cambios en la actividad con respecto a la situación previa al aislamiento social (porcentaje)

	Horas trabajadas	Ingresos totales	Propinas recibidas
Iguales	67	50	56
Mayores	15	29	21
Menores	18	21	23
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas sobre trabajadores de plataformas digitales de reparto en julio de 2019 y julio de 2020.

Una evidencia indirecta de la posibilidad de que durante el período de pandemia se hubiese producido un incremento de las entregas la ofrece la comparación entre las respuestas brindadas en 2019 y 2020 a la pregunta de cuáles fueron los tipos de productos más frecuentemente distribuidos por los repartidores. En 2019, el 85 por ciento de los tres productos considerados más importantes fueron alimentos, pero este peso se redujo al 63 por ciento en 2020. Asimismo, aumentó la proporción de entregas de compras en supermercados u otros comercios minoristas, de productos de farmacia, de envíos de documentos, paquetes o, en general, entregas originadas en un domicilio particular y destinadas a otro. Este incremento en la proporción de esos últimos ítems resulta en buena medida una respuesta a la menor circulación y podría sugerir la presencia de nuevos usuarios del sistema de reparto a través de las plataformas.

D. Otros cambios en la actividad

Además de los cambios mencionados con respecto al número de horas trabajadas, la cifra de entregas realizadas y los ingresos, también se observan ciertas modificaciones a lo largo del último año en algunos otros aspectos de la actividad de los repartidores de plataformas.

Una de ellas refiere a las causas expresadas por los repartidores para elegir la compañía para la que trabajan más horas. Mientras en 2019 primaban motivaciones económicas como que la plataforma ofrecía más trabajo (47 por ciento) o mejor remuneración (20 por ciento, aproximadamente), estos factores tienen menor peso, a la vez que se observa una mayor dispersión en las respuestas y cobran mayor importancia cuestiones como la flexibilidad horaria, la posibilidad de trabajar en el barrio y la facilidad de ingreso.¹⁸ Esta última razón fue esgrimida fundamentalmente por aquellos con menos antigüedad y podría ser otra forma de expresar las presiones que ocasionan las dificultades del mercado laboral y la conveniencia de comenzar una ocupación lo antes posible.

18. Se están considerando exclusivamente las respuestas de los 68 trabajadores que fueron encuestados por primera vez en 2020.

Además, si bien se mantuvo la proporción de repartidores que trabajaba para una sola compañía, el 40 por ciento había cambiado de empresa señalando como principal motivo la intención de efectuar más repartos. Esta rotación está en gran medida protagonizada por los trabajadores reentrevistados, donde casi la mitad cambiaron de plataforma durante el último año (Recuadro 3).

La alta rotación también se advierte para la actividad en sí misma, pues una cuarta parte de los trabajadores encuestados en 2019 y contactados para este estudio habían dejado la actividad (Recuadro 4).

Respecto a aspectos referidos a la forma en que se desarrolla la actividad, destaca el aumento del porcentaje de repartidores que utilizaron la moto como vehículo principal (del 30 por ciento en 2019 al 40 por ciento en 2020). Este aumento se debe fundamentalmente a que casi un tercio de los trabajadores reentrevistados pasó de usar la bicicleta a utilizar la moto para los repartos en el último año (Recuadro 3). En cambio, la incidencia de este tipo de vehículo para el conjunto de los 68 casos entrevistados por primera vez era similar al promedio de todos los encuestados en 2019. De este modo, el paso de la bicicleta a la moto aparece como una tendencia entre aquellos trabajadores que llevaban más tiempo en la actividad. Es probable que este cambio esté motivado por la intención de poder hacer más pedidos. De hecho, los trabajadores que pasaron a utilizar la moto aumentaron las entregas realizadas, lo cual vino acompañado de una reducción en las horas trabajadas.

Asimismo, aumentó la proporción de trabajadores que recibieron gratis algunos de los ítems de trabajo (uniforme o mochila, generalmente), que pasó del 14 por ciento al 20 por ciento, aumentando en especial el porcentaje de aquellos que recibieron más de un ítem.

Si bien no se observan cambios significativos a lo largo del año en la asiduidad con la que los trabajadores se comunicaron con las compañías para efectuar reclamos o requerir algún tipo de asistencia, se observa una reducción en el porcentaje de trabajadores sancionados o desactivados de la aplicación (la incidencia pasó de 1 de cada 3 a menos de 1 de cada 5 repartidores). Tal disminución se verificó en trabajadores con diferentes grados de experiencia en la actividad, pero fue más marcada entre los más experimentados. La elevada proporción que estos tienen en el conjunto de casos entrevistados en 2020 (por las razones ya señaladas) pudo haber, entonces, exacerbado la caída de la proporción.

El elevado número de repartidores que había sufrido un accidente de trabajo o había sido víctima de un robo o hurto durante el desarrollo de su actividad fue uno de los datos más alarmantes que se obtuvieron a partir de la información de 2019. Ambas situaciones habían sido vividas por aproximadamente 2 de cada 10 trabajadores (López Mourelo, 2020). En 2020, el 5 por ciento de los repartidores declararon haber tenido un accidente durante los tres meses previos a la entrevista. Si se considera a aquellos que tenían hasta tres meses de experiencia en la actividad, la incidencia de este evento muestra órdenes de magnitud similares en ambos años (11 por ciento en 2019 y 8 por ciento en 2020)¹⁹. De igual modo, poco menos del 10 por ciento de los repartidores sufrieron algún robo o asalto en los tres meses previos a la entrevista en julio de 2020. Estos valores no se habrían alterado mayormente respecto a los señalados un año atrás.

A pesar de que la incidencia de ciertos riesgos en el trabajo se ha mantenido, se advierte una disminución en la proporción de aquellos que señalaron contar con seguro que atiende los gastos

19. La cantidad de casos fue reducida en 2020.

derivados de un accidente –del 46 por ciento en 2019 al 33 por ciento–. El 56 por ciento de quienes cuentan con cobertura son beneficiarios de seguros privados que brinda la plataforma mientras que el 16 por ciento lo son de una Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART). En 2019 las cifras eran prácticamente las opuestas (11 por ciento y 50 por ciento, respectivamente), pero no puede descartarse alguna confusión en las respuestas frente a las alternativas.

Por último, las respuestas que brindaron los repartidores en el relevamiento de 2020 sugieren que viene afianzándose la organización informal de los trabajadores que se canaliza fundamentalmente a través de grupos de WhatsApp, en tanto la proporción de quienes declararon pertenecer a estos grupos se elevó del 55 por ciento al 78 por ciento. No obstante, la frecuencia con la que participaban habría mostrado un descenso, pues el 25 por ciento manifestó no haber participado nunca –mientras que esta proporción era del 2 por ciento en 2019–.

Recuadro 4

Situación de los trabajadores que dejaron la actividad en el último año

Entre los 85 trabajadores reentrevistados en julio de 2020, 21 personas habían dejado la actividad del *delivery* en el último año. La mayoría (14 personas) lo hizo antes de desatarse la pandemia. Entre las razones argumentadas destacan el haber encontrado un mejor trabajo, tanto porque el salario era más elevado o porque las condiciones de trabajo resultaban mejores. También se advierten casos de personas que habían decidido dejar de trabajar en cualquier actividad.

Del conjunto de las 21 personas que dejaron de trabajar como repartidores, 14 tenían trabajo al momento de la entrevista. Más de la mitad eran asalariados registrados. Trabajaban una cantidad promedio aproximada de 40 horas a la semana. La remuneración mensual resultaba algo menor que la de los repartidores, en tanto ascendía a ARS 27.200.

Para aquellos diez casos que habían ingresado a la ocupación actual (a julio de 2020) antes de la pandemia, se observa que la mitad continuó con su trabajo pues o bien realizan actividades esenciales, o pasaron a trabajar desde su casa o ya trabajaban desde su domicilio. El resto vio reducida su jornada o no ha podido continuar desarrollando su actividad. Estos casos declararon una reducción de los ingresos del 100 por ciento, mientras que otros tres indicaron que también sus ganancias habían bajado en un promedio cercano al 30 por ciento. Ninguno de los ocupados buscaba otro empleo, salvo uno de ellos que realizaba changas al momento de la entrevista.

4. Las condiciones laborales de los trabajadores del *delivery* durante la pandemia

La pandemia ha exacerbado los riesgos a los que se exponen los trabajadores de las plataformas digitales de reparto en el desarrollo de su tarea. Los frecuentes contactos con los proveedores de los productos, con los clientes y los que pueden producirse cuando circulan por las calles llevan a que tengan mayores probabilidades de contagiarse que la población que no circula o lo hace muy esporádicamente. De hecho, algunos de los trabajadores pueden llegar a no continuar la actividad por temor o por el alto riesgo que su salud tendría frente al contagio. Asimismo, algunos pueden atravesar circunstancias familiares que dificulten el desarrollo normal de la tarea, como la necesidad de incrementar el tiempo dedicado al cuidado, motivado por el cierre de escuelas y otros espacios de cuidado. Al mismo tiempo, la situación socioeconómica y la precariedad laboral de estos trabajadores, incluso en condiciones previas a la pandemia, los podría obligar a continuar con una actividad que es la única fuente de ingresos para prácticamente la mayoría de ellos. Además, estar inactivos o rechazar pedidos amenazaría su calificación y afectaría el flujo de pedidos y, por lo tanto, sus posibilidades de generar ingresos.

El relevamiento encarado en julio de 2020, momento de gran circulación del coronavirus en la ciudad de Buenos Aires y donde el aislamiento social era relativamente estricto, permite conocer algunas condiciones laborales de los repartidores en esas circunstancias. En particular, las acciones que desplegaron las compañías para reducir los riesgos de diferente manera y mitigar los efectos negativos que experimentaron los trabajadores, así como la incidencia del contagio entre ellos y los temores que enfrentan ante el desarrollo de la actividad en el actual contexto.

Casi dos tercios de los entrevistados expresaron temor al contagio. Ciertas respuestas incluso mencionaban factores específicos como la preocupación por “llevar un pedido a alguien que esté enfermo y que por entregarle me contagie”, porque “los clientes no usan la mascarilla, salen de la casa sin protección” o debido “al contagio en la manipulación del dinero”. Algunos de ellos también expresaban sus miedos no solo al contagio personal, sino al de sus familiares o de otras personas: “[temo] llegar a casa y contagiar a mi familia” o “[temo] básicamente, ser asintomático y no saber que lo tengo e ir contagiando gente sin darme cuenta”.

Una evidencia acerca de la influencia que el temor al contagio pudo tener en las decisiones de abandonar la actividad se desprende del examen de los casos de los repartidores reentrevistados. Del total de 85 personas que fueron contactadas nuevamente en 2020, 21 habían dejado la ocupación y, de este total, siete lo hicieron durante la pandemia. Entre esos siete casos, tres indicaron que se retiraron debido al temor a trabajar en la calle en ese contexto. Por lo tanto, se desprende que solo tres de los 71 repartidores que estaban trabajando en marzo de 2020 decidieron dejar de hacerlo por temor al contagio.

A su vez, la incidencia de casos de repartidores que tuvieron síntomas compatibles con la COVID-19 que los obligasen a dejar de trabajar se sitúa en 3 de los 129 casos encuestados. De ellos, uno recibió asistencia financiera mientras no pudo continuar con la actividad. De cualquier manera, algo menos de la mitad de los trabajadores mencionó que la compañía para la cual trabaja más horas ofrece asistencia a sus repartidores en caso de no poder seguir con la actividad debido al contagio de la enfermedad; mientras un 40 por ciento afirmó que desconocía si la compañía ofrece este servicio.

En este contexto de exposición al riesgo de contagio, los trabajadores de plataformas de reparto han manifestado la falta de acceso a equipos de protección personal e higiene como mascarillas y alcohol en gel. Si bien la mayoría de las compañías han ofrecido a sus trabajadores algunos de estos productos de forma gratuita –el 70 por ciento de los entrevistados recibieron al menos un producto de todas o algunas de las compañías en las que trabaja–, ellos señalaron la insuficiencia de la cantidad brindada. De hecho, el 87 por ciento ha tenido que comprar algunos de los productos para utilizarlos mientras desarrollaba su tarea.

A esto se suman las limitaciones que manifestaron los repartidores en el acceso seguro a baños para poder higienizarse –un problema que existía con anterioridad a la pandemia y que se ha agudizado en el actual contexto–. Prácticamente todos los entrevistados (95 por ciento) indicaron que solo podían acceder a baños con limitaciones o restricciones. Más significativo aún, ese mismo porcentaje corresponde a quienes señalaron que las compañías no han facilitado ese acceso y deben recurrir a los sanitarios de los establecimientos donde recogen los productos.

Una visión general que emerge de las encuestas es que el apoyo brindado por parte de las plataformas digitales a los repartidores para reducir los riesgos de contagio no ha sido quizás de la magnitud que requerían las extraordinarias circunstancias por las que se atravesaba. No obstante, la gran mayoría de los trabajadores (90 por ciento) declaró haber recibido capacitación sobre prevención de riesgos –principalmente instrucciones escritas y en video sobre el uso del barbijo, la distancia social y las medidas de higiene–. Asimismo, también son mayoría los trabajadores que indicaron que las compañías han adecuado las modalidades establecidas para la realización de las tareas por parte de los repartidores. Entre los cambios mencionados, destacaron la posibilidad de dejar el producto en la puerta del cliente en lugar de entregarse en mano, de que no sea necesario que el cliente firme y el requerimiento de que la foto que se envíe al momento de activarse debe mostrar el barbijo puesto.

El establecimiento del aislamiento obligatorio por parte de las autoridades fue complementado por una serie de medidas para atender la situación de, por un lado, las empresas de sectores no esenciales o no autorizados a operar y, por el otro, la de la población de menores recursos (Ernst *et al.*, 2020). Entre estas últimas, una de las medidas más significativas fue el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), que tiende a compensar la pérdida de ingresos que pudo haber estado asociada a las restricciones que impuso el aislamiento social. En particular, el IFE fue destinado a desocupados o trabajadores no formales, trabajadoras de casas particulares y monotributistas de las dos categorías más bajas, que no recibiesen planes sociales, excepto la Asignación Universal por Hijo (AUH) o el PROGRESAR.²⁰ En este sentido alcanzó a todos los beneficiarios de la AUH, pero también a aquellos miembros de hogares de similares condiciones en los que no hay menores de edad. Asimismo, se abrieron líneas de créditos para los monotributistas de las categorías más elevadas.²¹

Una proporción considerable –algo más del 20 por ciento– de los repartidores entrevistados recibieron el IFE, mientras solo se registraron dos casos entre los 129 encuestados que accedieron a los préstamos para monotributistas. Con respecto al IFE, es importante tener en cuenta que las personas extranjeras debían contar con una residencia legal en el país no inferior a dos años. Teniendo en cuenta el gran porcentaje de trabajadores migrantes entre los repartidores de plataformas, es muy probable que este requisito haya influido en la falta de acceso más amplia de

20. El PROGRESAR es un programa de apoyo a los estudiantes terciarios y universitarios.

21. Se implementaron también otras medidas, como el reforzamiento de comedores escolares, comunitarios y merenderos.

esta fuerza de trabajo al beneficio. De hecho, solo 3 de los 74 trabajadores migrantes encuestados recibieron el IFE, mientras que 24 de los 56 trabajadores nativos encuestados se beneficiaron de esta prestación. Quienes percibieron la transferencia de ingresos fueron preferentemente varones solteros sin personas a cargo con un ingreso promedio un 30 por ciento inferior al resto de los repartidores, asociado a la realización de jornadas más cortas, a trabajar menos días por semana y a efectuar menos envíos por día.

5. Las medidas adoptadas para mitigar el impacto de la pandemia en el trabajo en plataformas digitales de reparto en Argentina

El impacto que la pandemia ha tenido en las condiciones de trabajo y en la seguridad de los trabajadores de plataformas digitales de reparto ha exigido la puesta en marcha de medidas y acciones por parte de todos los actores sociales del sector. A continuación, se resumen las principales medidas de política pública y las iniciativas llevadas a cabo por las plataformas, así como las demandas y acciones colectivas impulsadas por los propios trabajadores.

A. Medidas de política pública

La pandemia y sus efectos sobre los trabajadores de plataformas han acelerado la tramitación legislativa de proyectos que estaban pendientes, o la presentación de nuevos proyectos encaminados a regular el trabajo en las plataformas digitales, cuyos déficits se han visibilizado con la COVID-19.²²

1. El Código de Tránsito y Transporte de CABA y su reciente modificación²³

En 2016, la Ley 5.526 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conocida como “ley *delivery*”, modificó el Código de Tránsito y Transporte (CTyT) de esta ciudad, definiendo a los sujetos que llevan a cabo la actividad de mensajería urbana o de reparto a domicilio de sustancias alimenticias y las obligaciones de cada uno de ellos. Entre ellas se destaca que el prestador del servicio debe contar con al menos tres “conductores habilitados” y al menos uno de ellos debe estar en relación de dependencia. Por lo tanto, bajo este código se concluía que las plataformas digitales de reparto que postulan la autonomía del repartidor no podrían llevar a cabo su actividad en la ciudad de Buenos Aires.²⁴

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

La inaplicación de las normas vigentes en esta Ley 5.526 motivó una acción de amparo, iniciada el 10 de octubre de 2018 por un conjunto de sociedades,²⁵ contra el “Gobierno de la Ciudad Autónoma

22. Actualmente, en la región, se encuentran en proceso de negociación proyectos de regulación laboral de las plataformas digitales de reparto en Argentina, Chile y Colombia, entre otros países. Ver Mugnolo *et al.* (2020) para un detalle de estos procesos.

23. Esta subsección es un resumen del análisis de Mugnolo *et al.* (2020).

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

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

de Buenos Aires - Secretaría de Transporte del Ministerio de Desarrollo Urbano y Transporte”, sobre la que recayeron una serie de sentencias.²⁶ Estas hicieron hincapié en la falta de adecuación a la ley local por parte de las plataformas digitales que operan en el sector (particularmente en lo que hace a la seguridad de conductores y consumidores, y a la relación entre los repartidores y las empresas que organizan la actividad mediante plataformas digitales) y llegaron a prohibir la realización de la actividad a estas plataformas.²⁷

La falta de aplicación de esta ley y los conflictos evidenciados a partir de estas sentencias motivaron la modificación de esta norma. De este modo, el día 16 de julio de 2020, la legislatura porteña sancionó la Ley 6.314, que modifica nuevamente las disposiciones del CTyT, tornando compatible la actividad de las empresas titulares de plataformas de servicios de entrega a domicilio con la legislación de tránsito porteña. Entre las principales modificaciones que introduce esta nueva ley se destacan la incorporación de la figura del “operador de plataforma digital”, la posibilidad de que las empresas califiquen a los repartidores como autónomos y el establecimiento de un nuevo sistema de habilitación a través del “Registro Único de Transporte de Mensajería Urbana y/o Reparto a Domicilio de Sustancias Alimenticias” (RUTRAMUR), que viene a sustituir al RUTRAMYC –registro creado por la Ley 5.526–.

Además, la nueva ley establece una serie de obligaciones a los operadores de plataformas digitales y demás proveedores de servicio (por ejemplo, compartir con las autoridades los datos que describen el estado de la actividad, establecer un procedimiento eficaz para solucionar reclamos y proveer seguros de accidentes de trabajo). Asimismo, se establece la prohibición de implementar sistemas de incentivos o sanciones que fomenten los riesgos a la seguridad vial y de enviar notificaciones mientras los repartidores están haciendo la entrega.

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

2. Anteproyecto de estatuto especial

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

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

26. Las sentencias de fechas 06/12/18, 14/02/19 y 09/04/19 del juez a cargo del Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario Nº 2, Secretaría Nº 4, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Expediente 36.976/2018-0).

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

en el caso de Argentina, el proyecto legislativo considera a los trabajadores de plataformas digitales bajo demanda sujetos a vínculos dependientes para los cuales debe adecuarse el marco de protección a partir de este Estatuto especial.

Asimismo, el anteproyecto recoge una serie de elementos y caracteres propios de la relación de trabajo dependiente. Concretamente, se refiere a la prestación de servicios “en favor de dichas empresas” (art. 1), a sus “facultades de dirección y organización” (art. 6), y a su “[p]oder disciplinario” (art. 23), destacando al carácter de “empleador” de las plataformas (arts. 2.h y 16). Además, se establece la “aplicación de la Ley de Contrato de Trabajo [...] en lo que resulte compatible y no se oponga a las modalidades propias del régimen” (art. 52).

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

B. Medidas adoptadas por las plataformas

Las plataformas digitales de reparto en Argentina han adoptado varias medidas para adaptarse a los cambios que han tenido lugar en el sector (Madariaga *et al.*, 2020). En este sentido, destacan las acciones de información y capacitación a los trabajadores en las medidas de seguridad y prevención de riesgos, incluyendo las pautas necesarias para prevenir la propagación del virus. El 90 por ciento de los trabajadores encuestados afirmó haber recibido capacitación virtual por parte de las empresas con respecto al seguimiento de buenas prácticas de higiene y distanciamiento social.

Con respecto a la provisión de elementos de protección personal e higiene, las plataformas digitales que brindan servicios esenciales han proporcionado alcohol en gel, mascarillas y desinfectantes a sus trabajadores de manera gratuita (Madariaga *et al.*, 2020). Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, los trabajadores afirmaron en su mayoría que los materiales proporcionados resultaban insuficientes. De hecho, el 87 por ciento de los trabajadores de plataformas digitales de reparto encuestados por la OIT manifestaron haber incurrido en costos para la obtención de los elementos de protección personal e higiene necesarios para el desarrollo de su actividad.

Otras medidas adoptadas por las plataformas incluyen adecuaciones y nuevos protocolos bajo los que se realiza la actividad con el objetivo de minimizar el contacto de los repartidores con los clientes –por ejemplo, la implementación de políticas de entrega sin efectivo o la posibilidad de dejar el producto en la puerta del cliente en lugar de entregarse en mano–. Se trata de medidas que contribuyen a reducir, aunque no eliminan, el riesgo que enfrentan los trabajadores de plataformas como resultado del acercamiento constante con las diversas personas involucradas, ya sea en los restaurantes, supermercados o puntos de espera.

Por último, algunas plataformas han establecido formas de cobertura por enfermedad para apoyar los ingresos de los trabajadores que no pudiesen ejercer su actividad. Por ejemplo, Glovo puso en marcha un “fondo de emergencia” para ayudar económicamente a los trabajadores contagiados con

COVID-19 o puestos en cuarentena por una autoridad de salud (Madariaga *et al.*, 2020). No obstante, no se dispone de información sobre la proporción de trabajadores en licencia que recibieron este beneficio. En este sentido, aproximadamente el 50 por ciento de los trabajadores encuestados manifestó que la compañía para la cual trabaja más horas ofrece asistencia a sus repartidores en caso de no poder seguir con la actividad debido al contagio de la enfermedad; mientras un 40 por ciento afirmó que desconocía si la compañía ofrece este servicio.

C. Demandas y acciones colectivas de los trabajadores de plataformas

Los trabajadores de las plataformas también han respondido a su actual situación, principalmente mediante diferentes estrategias de acción colectiva. A pesar de las dificultades que la actividad en las plataformas digitales de reparto implica para la organización de sus trabajadores (debido, entre otros factores, a la falta de un lugar físico para el desempeño de la actividad común a todos ellos y su alta rotación), se observa desde 2016 un proceso de acción colectiva y organización del sector en el país (López Mourelo, 2020).

En este contexto, la formación y el desarrollo de estrategias de acción colectiva durante la pandemia pueden verse favorecidos por la agudización de la precariedad de las condiciones laborales. De este modo, se han observado diversas protestas a nivel nacional y coordinadas internacionalmente para sensibilizar sobre la situación laboral de los trabajadores y reclamar sus derechos en el actual contexto. Concretamente, en Argentina, los trabajadores del *delivery* se han movilizado para reclamar un aumento de la retribución por cada viaje realizado y la provisión de elementos de higiene en la calidad y cantidad que exigen las autoridades sanitarias.²⁸

En este sentido, las demandas a las plataformas suelen estar relacionadas con la adopción de medidas de salud y seguridad, el acceso a beneficios que proporcionen un reemplazo a los ingresos en caso de enfermedad y el establecimiento de pagos adecuados a los riesgos que implica trabajar exponiéndose al virus. Esta última demanda constituyó uno de los principales reclamos en el paro establecido por los trabajadores de reparto de seis países de América Latina y España el pasado 22 de abril de 2020.²⁹

28. *Clarín*, "Coronavirus en Argentina: trabajadores de delivery vuelven a parar en reclamo de aumentos salariales", 8 de mayo de 2020. Disponible en: https://www.clarin.com/sociedad/coronavirus-argentina-trabajadores-delivery-vuelven-parar-reclamo-aumentos-salariales_0_YYqtPExvO.html

29. *Página/12*, "Paro de repartidores de las apps de delivery", 21 de abril de 2020. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/261225-paro-de-repartidores-de-las-apps-de-delivery>

6. Consideraciones finales

El reparto de alimentos y otros productos constituyó uno de los sectores considerados esenciales y, por tanto, fue eximido de las restricciones impuestas por el aislamiento social y obligatorio, por lo que continuó operando luego de la irrupción de la pandemia. Pero este contexto influyó sobre la evolución de la actividad de las plataformas digitales de reparto y sobre el desarrollo de la tarea de sus trabajadores.

El aislamiento debió haber significado una oportunidad de crecimiento para un sector cuyas prestaciones permitían que la población accediese a bienes y servicios necesarios en una situación de limitada circulación. La información recogida en el relevamiento a repartidores llevado a cabo en julio de 2020 –en un momento donde esas restricciones eran todavía intensas en el ámbito de la ciudad de Buenos Aires– da cuenta, precisamente, de un incremento en la cantidad de envíos realizados cuando se la compara con la obtenida en una encuesta similar llevada a cabo doce meses antes. También permitió comprobar que la gama de productos que se repartían resultaba más amplia que un año atrás, lo cual reflejaría mayormente nuevos requerimientos de la población.

Se advierte cierta adaptación de la actividad que desplegaron los repartidores en esas circunstancias, ya que, junto con el incremento de las entregas, se redujo el tiempo total de trabajo. Esto se deriva de la realización de jornadas más cortas que en 2019, lo cual implica que parte de la reducción de las horas trabajadas consistió en una disminución del tiempo de espera, es decir, aquel no pagado. Pero también se trabajó en promedio menos días por semana; en particular, se redujo la proporción de quienes lo hacían todos los días.

Esta disminución del tiempo de trabajo pudo resultar tanto de la posibilidad que los repartidores tuvieron de completar un cierto número de entregas (y, por tanto, alcanzar un cierto ingreso) en un menor número de horas de trabajo, así como a la conveniencia de estar menos tiempo en la calle en un momento de intensa circulación de la COVID-19. De cualquier manera, la cantidad de horas semanales trabajadas en promedio por los repartidores continuó siendo, en 2020, muy elevada.

Al comparar la actividad de los repartidores, surge que su ingreso promedio se redujo en términos reales en el último año, merma que tuvo una intensidad similar a la experimentada por el promedio del conjunto de los asalariados registrados. No obstante, la caída en el ingreso pudo haber sido mayor si no hubiese sido por el incremento que las propinas tuvieron en la proporción del ingreso.

Las condiciones laborales de los trabajadores de reparto durante la pandemia son particularmente desafiantes dados los riesgos que entraña trabajar en la calle y estar con frecuencia en contacto con diferentes personas (proveedores y clientes). Frente a esos desafíos, las empresas introdujeron ajustes a la forma de encarar algunos aspectos de las tareas de los repartidores, proveyeron productos para disminuir el contagio, así como capacitación al respecto. De cualquier manera, esta respuesta de las plataformas aparece como limitada. La entrega de barbijos, máscaras o productos de higiene resultó escasa y tuvo que ser complementada por medio de adquisiciones solventadas por los mismos repartidores a fin de contar con las cantidades necesarias. Tampoco las compañías facilitaron el acceso a los baños seguros, situación particularmente crítica en tiempos de circulación del virus.

A pesar del elevado riesgo de contagio que enfrentan los repartidores, la actividad se presentaba como una de las pocas a las que podían acceder personas en busca de empleo dadas las particulares

condiciones generadas por la pandemia. Un número significativo de los trabajadores entrevistados se incorporaron al sector precisamente durante la vigencia del aislamiento social. El atractivo de la actividad tal vez ya se estaba tornando más evidente incluso en los meses anteriores ante el paulatino desmejoramiento de la situación global del mercado de trabajo del país.³⁰

La situación de los repartidores durante la pandemia pone aún más de manifiesto las implicancias del escaso acceso a la protección social que tienen estos trabajadores. La atención de los riesgos que enfrentan en circunstancias como esta los trabajadores que no resultan cubiertos por la normativa laboral depende en parte de decisiones voluntarias de las empresas y en parte de estrategias que desarrollan los mismos trabajadores, muchas de las cuales implican un incremento de los costos que ellos deben soportar o una reducción de sus ingresos.

Además, las consecuencias de la falta de protección ante riesgos laborales generales, no ligados a efectos directos de la COVID-19, también se exacerban en este contexto. Así, la ausencia de un ingreso mínimo implica la necesidad de trabajar determinadas horas e impide emplear procedimientos tales como la rotación en el trabajo a efectos de minimizar contagios. La falta de cobertura frente a enfermedades laborales también complica alcanzar ingresos adecuados si el repartidor debe dejar de trabajar por haberse contagiado. En este caso en particular, la mitad aproximadamente de los repartidores entrevistados señaló que las plataformas para las que trabajan brindan un apoyo monetario a los que fueron afectados por la enfermedad.

Asimismo, la relativamente elevada proporción de repartidores entrevistados que recibieron el IFE (el 20 por ciento) es un indicio claro acerca de la vulnerabilidad de este trabajo y de los bajos ingresos que genera.

Resulta necesario, por tanto, ampliar los mecanismos que aseguren una mayor protección de los trabajadores de reparto. De este modo, debería avanzarse hacia el otorgamiento de un estatus adecuado a la condición bajo la que se realiza el servicio. En este sentido, destaca la existencia de un anteproyecto de ley presentado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y que incorpora a los repartidores a la protección del derecho del trabajo y de la seguridad social. De hecho, el proyecto reconoce la remuneración por puesta a disposición de las personas, jornada limitada, licencias y vacaciones, así como la protección contra el ejercicio del derecho disciplinario de las empresas, contra el despido; y contra los riesgos del trabajo y las contingencias consideradas inculpables. Asimismo, el anteproyecto contempla la adaptación de todos los subsistemas para garantizar la cobertura con las particularidades de la actividad. Dada la existencia de este anteproyecto, cabe favorecer una amplia discusión que convoque a todas las partes involucradas para alcanzar normativas adecuadas que sean el resultado de un proceso de diálogo social. Se trata de un proceso normativo hacia la regulación del sector que es importante acompañar de otras acciones para incrementar la protección de los repartidores, como la adecuación de los mecanismos de seguridad social para que los cubran de manera efectiva, la provisión de garantías laborales universales y el reconocimiento de los derechos de sindicación, libertad sindical y negociación colectiva.

30. El empleo registrado privado había caído un 2 por ciento entre julio de 2019 y febrero de 2020.

7. Referencias bibliográficas

Berg, J.; Furrer, M.; Harmon, E.; Rani, U. y Silberman, M. S. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Buenos Aires: Organización Internacional del Trabajo.

Ernst, C.; López Mourelo, E.; Pizzicannella, M.; Rojo, S. y Romero, C. (2020). *COVID-19 y el mercado de trabajo en Argentina: El reto de luchar contra la pandemia y su impacto socioeconómico en un tiempo de desafíos económicos serios*. Buenos Aires: Organización Internacional del Trabajo.

López Mourelo, E. (2020). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política*. Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para Argentina.

Madariaga, J.; Molina, E.; Rucci, G.; Ripani, L. y Vazquez, C. (2020). *COVID-19: Estrategias de adaptación en la economía de plataformas*. Washington DC.: BID.

Mugnolo, J. P.; Caparrós, L. y Golcman, M. (2020). *Análisis jurídico sobre las relaciones de trabajo en los servicios de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales en Argentina*. Buenos Aires: Organización Internacional del Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo (2019). *Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo: Trabajar para un futuro más prometedor*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

8. Anexo

Distribución según dimensiones seleccionadas de los casos entrevistados en los relevamientos de 2019 y 2020

	Encuesta 2019	Encuesta 2020		
		Reentrevistados	Nuevos	Total
Total	301	61	68	129
Sexo				
Femenino	13,3	16,4	26,5	21,7
Masculino	86,7	83,6	73,5	78,3
Edad				
18 a 25 años	36,2	31,1	27,9	29,5
26 a 35 años	45,2	49,2	51,5	50,4
36 a 45 años	13	16,4	16,2	16,3
46 o más	5,3	3,3	4,4	3,9
Edad media	29,4	29,5	29,7	29,6
Lugar de nacimiento				
CABA	21,9	16,4	63,2	41,1
Resto de Argentina	4,3	1,6	2,9	2,3
Venezuela	58,5	65,6	27,9	45,7
Colombia	5,3	3,3	1,5	2,3
Perú	5	8,2	0,0	3,9
Otros países	5	4,9	4,4	4,7
Domicilio				
CABA	80,7	78,7	67,6	72,9
Provincia de Buenos Aires	19,3	21,3	32,4	27,1
Presencia de niños en hogares no unipersonales				
No	60,3	68,5	50,0	59,3
Sí	39,7	31,5	50,0	40,7
Tamaño del hogar	3,34	3,34	3,76	3,57
Características familiares				
Soltero/a	72,4	72,1	79,4	76,0
Casado/a	12	13,1	8,8	10,9
Viviendo en pareja	14,3	13,1	8,8	10,9
Divorciado/a o separado/a	1,3	1,6	2,9	2,3
Personas a cargo				
Ninguna	63,5	63,0	53,7	58,3
Una	17,1	18,5	18,5	18,5
Dos	12,9	11,1	13,0	12,0
Tres o más	6,5	7,4	14,8	11,1
Estudia				
No	81,1	93,4	86,8	89,9
Sí	18,9	6,6	13,2	10,1
Nivel educativo				
Primario	3,3	3,3	1,5	2,3
Secundario	49,8	50,8	61,8	56,6
Superior no universitario	14	13,1	14,7	14,0
Universitario	31,9	32,8	20,6	26,4
Otros	1	0,0	1,5	0,8
Experiencia como repartidor				
Menos de 6 meses	52,2	0,0	57,4	30,2
6 meses o más	47,8	100,0	42,6	69,8

Delivery en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina.

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2020

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor.

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



ADVERTENCIA

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestra Organización. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre la manera de hacerlo en nuestro idioma. En tal sentido y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español “o/a” para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

www.ilo.org/buenosaires



**Organización
Internacional
del Trabajo**



Organización
Internacional
del Trabajo