



# 7.

---

**La conflictividad laboral en  
las plataformas digitales.  
Un acercamiento al caso  
de los repartidores en  
la Ciudad de Buenos  
Aires (2018-2020)**



# La conflictividad laboral en las plataformas digitales. Un acercamiento al caso de los repartidores en la Ciudad de Buenos Aires (2018-2020)

Por Lucía Bachoer\*

DOI: <https://doi.org/10.54118/controver.vi218.1253>

*Resumen:* en el 2018 se comenzaron a extender en Argentina las plataformas digitales cuyo modelo de negocios, basado en la gestión algorítmica, busca traspasar los riesgos laborales a los trabajadores afectando así las garantías del empleo. Esto ha generado tensiones entre capital y trabajo, y ha provocado diversos conflictos. El objetivo de esta investigación fue analizar cómo se ha expresado la conflictividad laboral en el sector, estudiando tres protestas protagonizadas por trabajadores de base durante 2018-2020. La metodología, de tipo cualitativo, incluye el análisis bibliográfico, una netnografía de redes sociales sindicales, entrevistas a informantes claves y un desarrollo de indicadores de conflictividad. El análisis arroja como resultado dos expresiones de conflictividad: *tecnológica y fundacional*.

*Palabras clave:* conflictividad, huelga, repartidores, plataformas digitales.

## Labour Conflict in Digital Platforms. A Case Study of Riders in Buenos Aires City (2018-2020)

*Abstract:* In 2018 started to grow up the digital platforms in Argentina with a business model based on the algorithmic management which, not only, transfer the labour risks to the workers, but also affects the employees guarantees. This has been generating tensions between the capital and labour, producing unrest. The objective of this research looks forward to analyzing the expressions that took the labour conflict on this market by studying three specific conflicts addressed by grassroots groups during 2018-2020. We will use a qualitative methodology that includes firstly information gathering, secondly a *nethnography* of the social media of the unions, thirdly interviews

\* Candidata a Doctora en Ciencias Sociales y Lic. Relaciones del Trabajo por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires (UBA), de Argentina. Correo electrónico: [lucia.bachoer@gmail.com](mailto:lucia.bachoer@gmail.com)

to key informants, and finally an elaboration of conflict indicators. As a result of this, we have been able to make two expressions of the conflict: the technological and the foundational.

*Keywords:* Labour Struggle, Strike, Riders, Digital Platforms.

*Cómo citar este artículo:* Bachoer, Lucía (2022). La conflictividad laboral en las plataformas digitales. Un acercamiento al caso de los repartidores en la ciudad de Buenos Aires (2018-2020). *Revista Controversia*, (218), 267-306.

*Fecha de recepción:* 30 de julio de 2021

*Fecha de aprobación:* 19 de octubre de 2021

## Introducción

Las plataformas digitales son una herramienta que permite organizar un nuevo modelo de negocio cuyo valor reside en la monopolización, extracción, análisis y venta de datos. Lejos de ser simples propietarias de la información, se están convirtiendo en dueñas de las infraestructuras de la sociedad. Su característica principal es que se posicionan como intermediarias que reúnen a diferentes usuarios: clientes, anunciantes, proveedores de servicios, productores y distribuidores (Srnicek, 2018, p. 45).

Si bien existen distintos tipos, las que aquí nos conciernen son las de trabajo, las cuales pueden clasificarse en dos: las *online* o *crowdwork*, que están conectadas a Internet durante todo el proceso de trabajo, lo que implica la conexión permanente de usuarios, consumidores y prestadores de forma remota, a nivel global; y las *offline*, que simplemente requieren conexión a Internet para poner en común la oferta y la demanda, pero la ejecución del trabajo se realiza a nivel local, en un espacio geográfico determinado y sin necesidad de conexión constante (De Stefano, 2016, p. 151; Haidar, Diana y Arias, 2020).

Los promotores de estas plataformas, para justificar la falta de garantías de empleo, lo denominan *trabajo colaborativo*. En este sentido, Serrano

Olivares (2017) indica que inicialmente la terminología colaborativa se empleó para designar plataformas digitales que tenían como finalidad ayudar al intercambio de bienes o servicios. Este tipo de trabajo se caracteriza por la prestación de servicios y se enmarca en un fenómeno más amplio: el de “las transformaciones del trabajo en el siglo XXI”. Estas transformaciones conllevan el incremento del empleo atípico y la tercerización, buscando traspasar los riesgos y costos laborales a los trabajadores (Rodríguez y Hernández, 2018, p. 14).

De acuerdo con Del Bono (2019), no se trata de una actividad novedosa, sino más bien de una forma reciente de realizar transacciones utilizando nuevas tecnologías. En este sentido, se encuentra una articulación entre viejas modalidades de tercerización y flexibilización laboral con lo que se denomina *gestión algorítmica*, la que aporta un elemento novedoso y disruptivo en la explotación de la fuerza de trabajo (Diana, 2019, p. 45).

De acuerdo con Haidar et al. (2020), la gestión algorítmica permite a estas empresas rastrear, controlar y disciplinar a los trabajadores a través de prácticas de supervisión, gobernanza y control, llevadas a cabo por algoritmos de software.

Si bien las plataformas de trabajo pueden utilizarse para promocionar distintos tipos de negocio, en este artículo se hace referencia específicamente al trabajo de reparto de mercancías en plataformas digitales en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA).

En Argentina, el modelo de trabajo de reparto en plataformas comenzó a expandirse en el año 2018, con el arribo de las empresas Glovo y Rappi. Desde antes ya existía una plataforma de reparto de comidas denominada PedidosYa. Sin embargo, el desarrollo de este fenómeno fue posible gracias a que en el año 2017 se expidió la Ley 27349, que creó la sociedad por acciones simplificada (SAS), que veremos más ade-

lante, y que permite que estas nuevas firmas puedan instalarse estableciendo relaciones de empleo por fuera de los estándares del trabajo tradicionales.

Desde entonces se han realizado diversos estudios sobre trabajo en plataformas de reparto, que han avanzado en torno a la configuración del proceso de trabajo utilizando métodos mixtos (Haidar, 2020; López y Pereyra, 2020), así como cualitativos (Del Bono, 2019; Diana, 2019). También han indagado en los temas de regulación laboral y derecho del trabajo (Goldin, 2020; Tribuzio, 2021; Ottaviano, 2020) y se ha estudiado la trayectoria laboral de los migrantes venezolanos en dichas plataformas (Pedone y Mallimacci, 2019).

En lo que respecta a los procesos de organización colectiva, se han realizado valiosos aportes sobre recursos de poder sindical, así como también de creación de gremios de representación, en especial del sindicatos APP (Haidar et al, 2020; Perelman et al., 2020; Tribuzio, 2021; Negri, 2020). Y también se destacan avances en torno a la acción colectiva y la conflictividad laboral en otros países, como un reciente estudio de Vandaele (2021) donde recorre los conflictos laborales de los repartidores en Europa, así como también varias investigaciones latinoamericanas como las de Coelho, Bueno de Jesus y Pinheiro (2021) en Brasil; González (2021) en Uruguay; Albornoz y Chávez (2020) en Ecuador; Rodríguez (2020) en Colombia; y Díaz Santana (en prensa), en México.

Sin embargo, existe una vacancia en el análisis de la *acción colectiva* y la *conflictividad laboral* de los trabajadores de reparto en Argentina. A fin de contribuir a saldarla, esta propuesta busca profundizar en la descripción y análisis de la naturaleza, las características, las consecuencias y los resultados de los distintos conflictos que motivaron las manifestaciones que llevaron adelante los trabajadores de este sector durante 2018-2020.

Este período abarca dos contextos políticos: el primero se extendió de 2018 a 2019 y coincidió con el gobierno de la coalición Cambiemos, conformada por una alianza de derecha<sup>1</sup>, liderada por el entonces presidente Mauricio Macri. Durante su gestión se aplicó un paquete de medidas político-económicas que afectaron los derechos laborales de los trabajadores y los sindicatos (Senén, 2019, pp. 1-2), como la apertura comercial, la liberalización del mercado cambiario y el endeudamiento externo, las cuales tuvieron un correlato desfavorable en el entramado productivo nacional. Esto se tradujo en una importante aceleración del proceso inflacionario y un progresivo retroceso de la participación de los asalariados en el ingreso (Basualdo y Peláez, 2020, pp. 1-2); en el incremento de los procesos preventivos de crisis, concursos y quiebras de empresas; y, en consecuencia, en una masificación de los despidos y las limitaciones a la negociación colectiva y las pretensiones salariales (Pérez y López, 2018, p. 9).

El contexto se caracterizó por la tendencia hacia el individualismo en las relaciones laborales, impulsando el *emprendedurismo* como modelo (Pérez y López, 2018, p. 9). Entre las medidas más destacadas se encuentra la conformación de sociedades por acciones simplificadas (SAS), un nuevo tipo societario, inicialmente destinado a emprendedores y pequeños empresarios, que puede constituirse en veinticuatro horas y con un capital básico de dos salarios mínimos (Gobierno Argentina, 2017).

Estas acciones estuvieron en línea con la disminución de la capacidad reguladora del Estado<sup>2</sup>, poniendo en jaque a las instituciones del tra-

- 
- 1 Macri fundó, en 2005, el partido político denominado Propuesta Republicana (PRO). Diez años después, llegaría a la presidencia con la alianza Cambiemos, creada en 2015, que resultó de la conjunción de PRO con otros dos partidos de centro derecha: Unión Cívica Radical y Coalición Cívica (Senén, 2019).
  - 2 Según datos del informe sobre situación del mercado de trabajo, del Centro de Investigación y Formación de la República (2019), la pobreza pasó del 29 % al 34,4 %, la desocupación se elevó del 5,8 % al 10,6 % y la moneda se devaluó en más del 40 %. La política monetaria se caracterizó por el endeudamiento externo y la

bajo, entre ellas el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEYSS), que se convirtió en una Secretaría de menor rango jerárquico (Senén, 2019, pp. 1-2).

El segundo momento incluye desde finales de 2019 hasta el 2020, tras la asunción del gobierno liderado por Alberto Fernández, perteneciente al Partido Justicialista (PJ)<sup>3</sup>. Tres meses más tarde fue decretado el aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO)<sup>4</sup> para contener la pandemia mundial de la COVID-19. Este decreto, que sería renovado sucesivamente, obligó a la mayoría de los trabajadores a quedarse en sus hogares para evitar los contagios, mientras que otro colectivo quedó exceptuado por considerarse *esencial*, como por ejemplo los trabajadores de reparto.

Sobre la base de lo descrito anteriormente y ante la vacancia de conocimiento acerca de la acción colectiva de los trabajadores de reparto, surgió la pregunta: ¿Cómo se ha expresado la conflictividad laboral de los trabajadores de reparto en plataformas digitales, en la CABA durante 2018-2020? y ¿Cuál ha sido el rol del Estado frente a las demandas de este colectivo de trabajadores?

Para el desarrollo de este trabajo se tomaron los siguientes conflictos: la 1ª huelga digital, la toma de la base de PedidosYa y los paros internacionales, y se utilizó una metodología predominantemente cualitativa que incluyó revisión de documentos e informes, netnografía de las redes sociales de las organizaciones, la cual se explica más adelante, como también entrevistas a trabajadores participantes en los conflictos.

---

fuga de capitales, la cual produjo una contracción del empleo y el aumento de la precariedad laboral (Senén, 2019).

3 El PJ es la expresión partidaria del movimiento peronista. Los gobiernos de Fernández y Fernández de Kirchner conformaron una coalición que incluyó fuerzas políticas kirchneristas, de centro izquierda y de otros sectores del PJ.

4 Decreto 297/20.



El trabajo se estructura de la siguiente manera: en primer lugar, se exponen las plataformas de reparto que operan en la CABA y sus organizaciones de trabajadores; en segundo lugar, se desarrolla la metodología; posteriormente los conflictos laborales y un análisis comparado entre ellos; y, por último, las conclusiones.

## Las plataformas digitales de reparto en la CABA

En la CABA llegaron a operar simultáneamente cuatro empresas de reparto en plataformas: Glovo, Rappi, PedidosYa y UberEats. En el 2020 se retiraron del mercado Glovo y UberEats, y la actividad quedó monopolizada por Rappi y PedidosYa.

Estas empresas comparten determinadas características: tienen una actividad económica similar —se trata de empresas de entrega (*delivery*) a través de las cuales se realizan envíos de mercancías, principalmente comidas—; son multinacionales que han tenido una rápida expansión; prestan sus servicios en plataformas digitales o aplicaciones (*app*) en celulares; y mantienen el nivel de contratación de sus repartidores mediante el monotributo<sup>5</sup>. Glovo, Rappi y UberEats se constituyeron como SAS durante la gestión de Cambiemos.

Rappi es una compañía marcada por una expansión y crecimiento exponencial desde su creación. Surgió como empresa emergente (*start-up*)<sup>6</sup> en Colombia en 2015; un año después ya tenía operaciones en varios países de Latinoamérica como México, Brasil y Uruguay, entre otros.

---

5 Régimen simplificado de pago de impuestos, para contribuyentes con bajos ingresos, en general trabajadores independientes. El aporte mensual incluye las prestaciones médicas y el componente jubilatorio (<https://www.anses.gob.ar>). En general, el monto del monotributo es inferior a los aportes que realizan los empleadores cuando existe relación de dependencia. (<https://www.argentina.gob.ar/>).

6 [https://www.pedidosya.com.uy/blog/wpcontent/uploads/sites/4/2015/03/Acerca\\_de\\_PedidosYa.pdf](https://www.pedidosya.com.uy/blog/wpcontent/uploads/sites/4/2015/03/Acerca_de_PedidosYa.pdf)

PedidosYa es una firma uruguaya que fue vendida en 2014 a la compañía alemana Delivery Hero, plataforma líder en pedidos a nivel mundial<sup>7</sup>. Marcada por una rápida expansión y un crecimiento exponencial desde su creación, nació como empresa emergente<sup>8</sup> en Colombia en el 2015; un año después ya tenía operaciones en varias ciudades de Latinoamérica. Fue una de las primeras empresas de reparto de comida en plataformas en Argentina. Inicialmente contaba con un menú digital, y contactaba a los clientes con los locales que tenían su propio sistema de entregas. En 2017, la empresa empezó a tener su propia plantilla de trabajadores para realizar las entregas. Sin embargo, cuando llegaron al país Glovo y Rappi, para no perder competitividad, se adaptó al nuevo modelo, despidió a los trabajadores y realizó una transición hacia el esquema de trabajo independiente.

Glovo es una empresa española que prestó servicios en Argentina durante 2018-2020. Hacia septiembre del 2020 anunció que vendería sus capitales en toda Latinoamérica a Delivery Hero - PedidosYa.

UberEats, por su parte, es el servicio de reparto de comidas que brinda la empresa Uber, de capitales estadounidenses. Prestó servicios en Argentina desde noviembre del 2019 hasta noviembre del 2020.

## **Las organizaciones de trabajadores de reparto en la CABA**

En la CABA se han conformado tres organizaciones colectivas preponderantes: la Asociación de Personal de Plataformas (APP), la Asociación

---

7 [https://www.pedidosya.com.uy/blog/wpcontent/uploads/sites/4/2015/03/Acerca\\_de\\_PedidosYa.pdf](https://www.pedidosya.com.uy/blog/wpcontent/uploads/sites/4/2015/03/Acerca_de_PedidosYa.pdf)

8 Modelo de negocio temporal rentable, escalable y que puede repetirse. Es, en definitiva, una institución humana diseñada para crear un nuevo producto o servicio bajo condiciones de incertidumbre extrema (Llamas Fernández y Fernández Rodríguez, 2018). Para funcionar deben buscar capitales que pueden ser de riesgo o especulativos.

Sindical de Mensajeros y Motociclistas (A.si.M.M) y la Asociación de Trabajadores de Reparto (ATR).

A.si.M.M. es un sindicato preexistente al fenómeno de las plataformas, cuenta con personería gremial<sup>9</sup>, y representa a trabajadores que realizan mensajerías y a motociclistas. Ha tenido la representación de los trabajadores de PedidosYa que estuvieron en relación de dependencia entre 2017 y 2019, y, al día de hoy, conserva una pequeña representación de ese colectivo que sigue en relación de dependencia desde el 2017.

Se trata de un gremio que responde a los cánones más rígidos del modelo sindical argentino: construcción política-gremial vertical, escasa pluralidad y liderazgos que concentran las decisiones. Respecto de las modalidades de intervención, prima la negociación político-institucional con los gobiernos y las empresas (Arias, Diana y Haidar, 2020, p. 66).

La actividad de mensajería se vio fuertemente afectada con la llegada de las empresas de plataformas, la implementación de trámites en línea (*online*) y la expansión del comercio electrónico. En consecuencia, el sindicato perdió casi la mitad de sus afiliados y, lejos de buscar representar las nuevas demandas de los trabajadores, se mostró poco receptivo a los planteos de las nuevas generaciones de estos —quienes buscan tener derechos laborales, pero conservando autonomía horaria—. A su vez, se mostró estrictamente ceñido a las lógicas institucionales en las que no hay lugar para la representación de los trabajadores no forma-

---

9 En Argentina, los sindicatos cuentan por ley con personería o inscripción gremiales. La personería gremial otorga el monopolio de representación al sindicato con mayor cantidad de afiliados de cada rama de actividad o de empresa. Es el reconocimiento como único actor sindical autorizado para la negociación colectiva. Por su parte, la inscripción gremial significa que el sindicato tiene un reconocimiento del Estado en una etapa previa a la obtención de personería gremial. No obstante, no siempre un sindicato con inscripción gremial obtiene la personería gremial. Estos sindicatos pueden representar los intereses individuales de sus afiliados, pero no tienen derechos de representación colectiva (Senén, Trajtemberg y Borroni, 2021).

les. La estrategia sindical parecía centrada exclusivamente en demandar a las autoridades administrativas para que las empresas de plataformas regularizaran a sus trabajadores, reconociendo la vinculación laboral y encuadrándose en su convenio colectivo (Arias et al., 2020, p. 66).

APP, por su parte, fue la primera asociación de trabajadores creada en la región para representar el trabajo en plataformas. Surgió en octubre del 2018 y actualmente cubre a trabajadores en reparto, pero no de forma exclusiva, ya que también incluye a otras aplicaciones. Cabe destacar que está en reclamo la inscripción jurídica en el MTEYSS. Su proceso de organización es uno de los más abordados por la literatura académica argentina (Arias et al., 2020, pp. 63-64). Es una asociación formada principalmente por trabajadores de base asesorados por un grupo de abogados laboristas con fuertes vínculos con la Central de Trabajadores Argentinos (CTA)<sup>10</sup> (Arias et al., 2020, pp. 63-64). Se articuló desde un núcleo de trabajadores de reparto que prestaban servicios para Rappi y desplegó estrategias de intervención gremial en múltiples niveles como el conflicto laboral, la acción empresarial y la estructura de oportunidades institucionales (Perelman et al., 2020, p. 7).

Cabe destacar que los activistas de APP buscaron la representación dentro de A.Si.M.M previo a crear la organización, pero la relación entre las partes fue muy conflictiva debido a que el sindicalismo tradicional no supo dar respuesta a los reclamos de los trabajadores en esta nueva actividad. Incluso, obstaculizó los procesos de organización de base de los trabajadores encuadrados en el monotributo (Arias et al., 2020, p. 63).

---

10 La Central de Trabajadores de la Argentina (CTA) es una central obrera que no constituye una corriente dentro de la CGT, ni un desprendimiento transitorio de esta. Nació en 1992 como central autónoma y fue reconocida por el Ministerio de Trabajo en 1997, aunque por ley no puede representar con exclusividad a los trabajadores, pues no posee personería gremial. La CTA nuclea también a trabajadores desocupados, informales, etc.

La Agrupación de Trabajadores de Reparto (ATR) comenzó a formarse como organización en el 2019, durante el conflicto de la toma de la base de PedidosYa. Comenzó a tener visibilidad pública durante la pandemia de la COVID-19 en el 2020, al decretarse el ASPO que declaró a los trabajadores de reparto como esenciales y esto recrudeció la precariedad de su actividad. Si bien es una organización que agrupa a trabajadores independientes tiene sus orígenes en la izquierda política, más específicamente, en el Partido Obrero (PO). Debido a su visión internacionalista, los conflictos de mayor repercusión que llevó adelante se materializaron en paros internacionales, aunque también hubo conflictos locales y federales.

Estos tres gremios se encuentran disputando la representación del colectivo de trabajadores de reparto en plataformas y han protagonizado los conflictos que se analizarán más adelante.

## Metodología de análisis

La conflictividad laboral es un fenómeno complejo y debe abordarse desde diversos indicadores articulados, para dar cuenta de sus múltiples dimensiones. Al efecto se comparte la definición de *conflicto laboral* que ofrece el Área de Conflictos Laborales (ACL)<sup>11</sup> del MTEYSS (2018): “Una serie de eventos desencadenada a partir de una acción conflictiva realizada por parte de un grupo de trabajadores o empleadores con el objeto de alcanzar sus reivindicaciones”, así como algunos de los indicadores que resultan de utilidad para organizar y analizar los conflictos relevados (MTEYSS, 2018, p. 1).

---

11 Las mediciones oficiales de conflictividad laboral se registran en la Base de Conflictos Laborales, elaborada por la ACL de la Dirección de Estudios y Relaciones del Trabajo del MTEYSS.

Los indicadores y las definiciones utilizadas para el análisis son, en su mayoría, tomados de la ACL, pues también se incluyen como indicador los resultados del conflicto. Entre ellos, se destacan:

*Temporalidad*: refiere a la “duración de los paros” y cuándo fueron llevados adelante.

*Organizador del conflicto*: tipo de organización que lo dirige.

*Destinatario*: a quién va dirigido.

*Nivel de agregación*: indica si el conflicto es desarrollado por toda la rama de actividad o por un establecimiento en particular. En el caso de las plataformas de reparto, al no contar necesariamente con un espacio físico, está referido a los trabajadores de las empresas que lo llevan adelante.

*Reclamos*: motivo o demanda del conflicto y las causas que lo originan. Se dividen en salariales y no salariales. Los primeros aluden a las demandas por incrementos salariales, que pueden realizarse por dos tipos de mecanismos: de forma directa para el aumento del sueldo remunerativo, y a través de mecanismos específicos como los conceptos no remunerativos, tales como adicionales, premios, entre otros. Los segundos concentran los reclamos no salariales, entre los que se destacan: continuidad en el empleo o despidos; regularización del contrato laboral (cuando existe precariedad); condiciones de medio ambiente de trabajo; representación o encuadramiento sindical<sup>12</sup>; entre otros (Rocca, 2019b, p. 4-5).

---

12 Los conflictos por el encuadramiento sindical se originan por parte de sindicatos que ostentan la personería gremial, cuando se trata de definir qué organización con personería gremial está facultada para representar a dichos asalariados.

*Tipo de acción conflictiva:* “acciones desarrolladas por grupos de trabajadores o empleadores con objeto de lograr sus reivindicaciones”. Muchas veces los conflictos requieren más de una acción conflictiva para llegar al reclamo; a cada una de estas acciones conflictivas de un mismo plan de lucha se la conoce como “evento”.

*Apoyos de otros sindicatos/sectores:* alianza de solidaridades con otros sectores del movimiento obrero.

*Intervención de la autoridad estatal:* intervención del organismo competente del Estado para mediar la conflictividad laboral. En Argentina refiere a las carteras laborales del Estado.

*Resultados:* desenlace, resolución y efectos que provocó el conflicto.

A partir de estos indicadores y mediante una metodología cualitativa que incluyó entrevistas a informantes claves, como trabajadores que han participado en cada uno de los conflictos; miembros de sindicatos tanto de A.Si.M.M como de APP y ATR; y abogados laboralistas representantes de trabajadores y de empresas, se analizó el proceso de conflictividad laboral del sector de reparto en plataformas durante 2018-2020.

A la vez, como técnica metodológica, se incluyó la netnografía de las redes sociales de los sindicatos. Esta técnica de investigación deviene de la aplicación de la etnografía al estudio de Internet, y refiere a la participación continuada del investigador en los escenarios virtuales donde se desarrollan las prácticas que son objeto de análisis de dinámicas, negociaciones y transacciones (Ruiz y Aguirre, 2015, p. 14). Para ello se relevaron distintas redes sociales que han utilizado los actores para llevar adelante los procesos de conflictividad.

Respecto al primer conflicto, la 1ª huelga digital, se reconstruyó mediante entrevistas a un abogado laboralista representante del sindicato

y al abogado defensor de la empresa. Dentro del proceso netnográfico se utilizó como apoyo la red social Twitter de APP (<https://twitter.com/appsindical>).

Para el segundo conflicto, la toma de PedidosYa, se entrevistó a un extrabajador de la empresa que formó parte del conflicto, a un sindicalista de A.Si.M.M. y a un activista del PO. Como fuente netnográfica se empleó una página de Facebook que los trabajadores crearon durante el conflicto.

Por último, para el análisis del tercer conflicto, los paros internacionales organizados por la ATR, se recurrió a dos entrevistas realizadas a igual número de activistas de la organización. Además, se exploró el Instagram de dicha Asociación (<https://www.instagram.com/agrupacionatr>).

A continuación, se presentan los conflictos según su orden cronológico: 1ª huelga digital (2018), toma de la base de PedidosYa (2019) y los paros internacionales de la ATR (2020).

## **La conflictividad en la economía de plataformas**

### **La 1ª huelga digital**

Fue un conflicto llevado adelante el 15 de julio de 2018, lo que indica su temporalidad. La organizaron los trabajadores de Rappi y estuvo destinada contra la plataforma, y el nivel de agregación se dio a nivel empresa.

De acuerdo con Tribuzio (2021), entre los motivos que llevaron a la huelga se destaca la modificación del algoritmo en la asignación de pedidos. En el inicio, el repartidor podía elegir qué pedidos tomar al ingresar a la plataforma, pero con la modificación algorítmica Rappi co-



menzó a asignar los repartos aleatoriamente; si rechazaba tres pedidos el repartidor era bloqueado de la aplicación.

Uno de los organizadores del conflicto, quien posteriormente se convirtió en el secretario general de APP, sostuvo:

El conflicto surge porque lo que nos vendía la empresa, el *freelance*, la independencia y la economía colaborativa eran mentira y durante los tres meses que la empresa estuvo en Argentina se fueron acumulando los reclamos, las inconformidades y las molestias (...) fue espontáneo que empezamos a coincidir en que, en realidad, no éramos independientes como la empresa nos había prometido (...) Poco a poco fuimos creciendo y se crearon los grupos de WhatsApp (...) fuimos sumándonos al grupo para apoyarnos ante los accidentes, lo hurtos de las bicis y ante las irregularidades que tenía la empresa. (Construir TV, 2019).

Los reclamos fueron, por un lado, de orden salarial, principalmente por mecanismos directos referidos al aumento de los precios de las tarifas del reparto, y, por otro, por mecanismos específicos en que se reclamaba el cambio en el programa de los recorridos, “porque se había bajado el precio de las tarifas a los repartidores más antiguos” y la imposibilidad de elegir los pedidos. También había reclamos sobre aspectos no salariales, como la regularización del contrato laboral con el objeto de modificar condiciones laborales precarias, y la contratación de una aseguradora de riesgos de trabajo (ART)<sup>13</sup> por parte de la empresa.

En cuanto al tipo de acción predominante del conflicto, consistió en un único evento: un paro de actividades por parte de una porción de los repartidores. La protesta se planificó mediante la plataforma de chat en

---

13 Las Aseguradoras de Riesgos de Trabajo son empresas privadas contratadas por los empleadores con el objetivo de reparar daños que el trabajo pueda ocasionar en los trabajadores, como accidentes o enfermedades profesionales.

línea WhatsApp y se llevó a cabo el sábado 15 de julio por la noche, en un reconocido local de comidas rápidas donde los trabajadores decidieron concentrarse. Se trató de un lugar estratégico no solo por ser el día y hora de mayor demanda, sino también porque se realizó en uno de los establecimientos que concentraba el mayor flujo y volumen de pedidos.

Concretamente, los repartidores se quedaban en el local pese a que recibían el pedido en la plataforma, lo aceptaban, pero no lo realizaban. Luego de un tiempo, la empresa liberaba el pedido y lo asignaba a un nuevo repartidor, quien repetía el mismo proceso de aceptación y no entrega. Esto generó que, ante la alta demanda de pedidos y la baja capacidad de entrega, de forma inmediata se subiera el valor de la tarifa de reparto. Julio Olivero, secretario de APP, narró así el proceso organizativo:

Decidimos, a través de varios grupos de WhatsApp, irnos comunicando con varios compañeros de las zonas de Palermo, Microcentro, Recoleta y de ahí surgió la idea de hacer la primera huelga, un fin de semana, que era cuando mayor flujo de clientes tenía Rappi. La huelga consistió en pararnos en el establecimiento donde había la mayor afluencia de pedidos, y luego de treinta minutos, que era el tiempo máximo que teníamos, los liberábamos para que otro compañero lo tomara y siguiera la misma operación. Eso fue un golpe muy duro para Rappi. (*Revista Anfibia*, 2019).

En términos de apoyo de otros sindicatos/sectores, no se dieron explícitamente durante el conflicto. Sin embargo, se puede destacar el encuentro que se produjo entre los trabajadores independientes y un grupo de abogados laboristas que, luego, devino en la conformación del sindicato APP. Cabe aclarar que, en este conflicto, no se requirió la intervención estatal.

En relación con los resultados de esta medida de fuerza, los repartidores no solo lograron subir el precio de la tarifa del reparto, sino visibilidad

pública en los medios de comunicación y organizarse como agrupación. Gracias a esto, la comisión directiva de APP tuvo una reunión con la empresa con el objetivo de plantear los reclamos.

Sin embargo, luego de esa reunión, los miembros de la comisión directiva fueron bloqueados permanentemente de la aplicación y, por tanto, impedidos para trabajar, lo que en el derecho laboral individual equivaldría a un despido encubierto.

Quando fuimos a conectarnos en la aplicación nos dimos cuenta que estábamos bloqueados por parte de ellos, o sea que ellos tomaron represalias contra nosotros nada más por ir a reclamar un derecho, porque le temen a los trabajadores que se organizan y reclaman. Ellos te dicen que no eres trabajador de ellos, pero toman las medidas común y corriente, y te despiden sin causa alguna, sin justificación alguna. (*Revista Anfibia*, 2019).

En síntesis, a pesar del éxito que significó la huelga, los repartidores fueron despedidos mediante un bloqueo en la aplicación, lo que generó una demanda judicial<sup>14</sup> por parte de los trabajadores, que aún sigue siendo tratada en la justicia argentina.

## **Toma de la base de PedidosYa**

Este caso está referido al conflicto ocurrido entre febrero y junio del 2019, lo que señala su temporalidad. Fue organizado por los repartidores de PedidosYa, estuvo destinado contra la plataforma y el nivel de agregación se dio a nivel empresa.

La principal causa que llevó al conflicto fue el despido masivo de 450 trabajadores en un mismo día, y un cambio en las condiciones de em-

---

14 Juzgado Nacional de Primera Instancia del Trabajo N.º 37 Expte. N.º 46618/2018 “Rojas Luis Roger Miguel y otros c/ Rappi ARG sa s/ medida cautelar” sentencia interlocutoria definitiva N.º 1141.

pleo y las políticas de recursos humanos, que se venía gestando desde varios meses atrás. Para poder entender el conflicto es preciso conocer las condiciones laborales que tenían los trabajadores.

En el 2017, PedidosYa comenzó a contratar trabajadores en relación de dependencia para entregar los pedidos. Según recuerda un extrabajador entrevistado:

Había contratos de cuatro y ocho horas. A los trabajadores nos daban el casco, uniforme, traje de lluvia, mochila y celular. Bicicleta no, pero nos pagaban un bono de 700 pesos<sup>15</sup> por usar la propia. Teníamos obra social y el sindicato que nos representaba era A.Si.M.M. En un primer momento había una hora de entrada y una de salida, al igual que zona asignada, y solo teníamos que realizar pedidos que estuvieran a 5 km a la redonda. (Febrero, 2020).

El espacio de reunión eran las plazas. Sin embargo, contaban con lo que ellos denominaban “la base”, un espacio físico en la CABA, lugar donde, según los entrevistados, trabajaban los “jefes” asignando los pedidos a cada repartidor.

En el 2018, con la llegada de Glovo y Rappi, que ofrecían una nueva modalidad de trabajo independiente, PedidosYa decidió adoptarla. En consecuencia, inició un proceso de despido de repartidores mediante la modalidad de bloqueos de la aplicación, que al principio fue a cuentagotas; por otro lado, comenzó a contratar nuevos repartidores independientes (sin cobertura de seguridad social), similar a las nuevas plataformas. Así lo describe un extrabajador entrevistado:

---

15 Aproximadamente 19 dólares. El valor de cambio al momento sería de \$36 pesos argentinos.

No es que te despedían directamente (...) un día amanecías y no podías entrar a la aplicación en el celular (...) había compañeros que llegaban al lugar asignado y no podían trabajar por no poder entrar al sistema. Entonces se dirigían a la base, pero los jefes no les decían nada y, al no poder trabajar durante varios días, te llegaba la carta documento diciendo que estabas despedido por abandono de trabajo. (Febrero, 2020).

El motivo que llevó a la toma fue un bloqueo masivo a 450 trabajadores en un mismo día, por lo que, al igual que en la 1ª huelga digital, los repartidores se organizaron mediante WhatsApp y concurren a la base reclamando la reincorporación de los trabajadores despedidos:

Cuando llegué a la base había 50 compañeros adentro en mitad de la noche, pegándole a las paredes y gritando: “REINCORPORACIÓN”, “REINCORPORACIÓN” (...) Yo no entendía bien qué pasaba. Los jefes estaban apabullados en el fondo, encerrados en un cuarto (...) Los compañeros seguían gritando (...) hasta que llegó la policía y los jefes se terminaron yendo, escoltados, por la casa de un vecino. Estábamos todos ahí gritando y al rato nos dimos cuenta de que estábamos solos: “No hay nadie... (...) ¡ASAMBLEA YA!, de acá no se va nadie. ¿Quién dice que nos quedemos todos acá?” (...). Y todos levantamos la mano. (Entrevista personal a un extrabajador de PedidosYa, febrero, 2020).

El tipo de acción conflictiva predominante involucró la ocupación, permanencia y toma del establecimiento con paro de actividades. Una vez que los trabajadores ocuparon el establecimiento, A.Si.M.M. y el PO se sumaron al plan de lucha como organizadores de la permanencia y toma del lugar. Según un informante clave, un grupo de trabajadores dio aviso al sindicato, cuyos delegados llegaron hasta el lugar: “No los vamos a dejar solos”, les dijeron, y les llevaron comida y elementos de limpieza.

Los trabajadores no veían la toma únicamente como un acto de protesta ante el despido masivo por parte de una empresa aislada, sino como

una lucha contra el modelo político-económico que venía gestando el gobierno neoliberal liderado por Macri. Durante la asamblea, un extrabajador de PedidosYa entrevistado expresó:

Esta es la lucha de todos los trabajadores de este nuevo modelo de aplicaciones. Venimos a cambiar el paradigma para que la precarización laboral no sea el modelo (...) tenemos que ir por el convenio colectivo de trabajo y convencer a gente de Rappi y Glovo porque la toma es de todos los trabajadores de este nuevo modelo que impuso Macri, con flexibilización laboral que permite contratar cientos de personas sin seguridad social. (Febrero, 2020).

Si bien la toma fue la acción conflictiva preponderante, de ella se desprendieron una serie de eventos específicos, entre ellos la formación del cuerpo de delegados mediante elecciones. También se organizaron ollas populares y movilizaciones a la Secretaría de Trabajo para buscar acuerdos (Mundo Gremial, 2019).

En materia de alianzas y apoyos sindicales, la toma fue avalada por la Confederación General del Trabajo Argentino, la Confederación Argentina de Trabajadores de Transporte y la Federación Internacional de Trabajadores de Transporte. Estos se hicieron presentes en la base para darles apoyo, así como diversos sindicalistas y políticos destacados (Sitio Gremial, 2019).

Sin embargo, la toma comenzó a perder fuerza debido a la coyuntura económica, la cual desembocó en que varios trabajadores tuvieran que buscar una salida rápida de subsistencia, como relata un extrabajador entrevistado:

Nos encontrábamos con gente, que por la necesidad diaria, nos empezó a decir: “Perdón, los acompaño, pero tengo tres hijos, necesito plata, así que me metí en Glovo, o me metí en Rappi”. Ahí muchos de los que fueron

despedidos se empezaron a pasar a otra empresa, y nos dimos cuenta de que el modelo que se nos venía era implacable. (Febrero, 2020).

En relación con la intervención estatal, las movilizaciones dieron lugar a la negociación colectiva entre el secretario general del sindicato, la empresa, y el entonces secretario de Trabajo de la Nación, Jorge Triaca. Como resultado se obtuvo la reincorporación de una pequeña porción de trabajadores que lograron resistir la toma durante esos cuatro meses.

De forma similar a lo que ocurrió en la 1ª huelga digital, esta también produjo como resultado el surgimiento de un nuevo actor clave: la ATR, conformada por el PO, quien sin sentirse representado por las medidas que llevó adelante A.Si.M.M. impulsó su creación. En principio, su participación quedó relegada a un segundo plano, pero cobró fuerza durante la pandemia del coronavirus, al punto de llevar adelante los paros internacionales que se presentan a continuación.

## **Paros Internacionales**

Estos fueron una sucesión de eventos conflictivos llevados a cabo temporalmente en el 2020. El organizador del conflicto fue la ATR y los destinatarios fueron, en primer lugar, el Estado, y en segundo lugar las empresas. El nivel de agregación fue por rama de actividad, ya que se involucraron trabajadores de las cuatro empresas.

En marzo del 2020, por efecto de la pandemia, el Gobierno argentino decretó una cuarentena total en el territorio. Esto implicó que mientras una gran masa de trabajadores prestaba servicios desde su casa, otros, considerados *esenciales*, tuvieron que hacerlo de forma presencial. En este segundo grupo fueron contemplados los trabajadores de reparto.

Hay que señalar que, si antes de este contexto epidemiológico estos trabajadores ya habían manifestado sus condiciones precarias de contratación, lo que vino a hacer la pandemia fue profundizarlas. El trabajo

de reparto se intensificó, como lo muestra el estudio de Haidar (2020), que involucró a 400 repartidores<sup>16</sup>. En él se informa que, en promedio, los repartidores trabajaron la misma cantidad de horas o más durante la pandemia, entregaron más pedidos que antes y sus ingresos se mantuvieron igual.

El origen del reclamo fue la introducción de nuevas políticas empresariales que afectaron el ingreso de los repartidores: se modificó el cálculo del kilometraje (antes se calculaba sobre el recorrido total y luego en línea recta), se desdoblaron las tarifas entre punto de retiro y punto de entrega, y no se actualizó el monto de la tarifa base<sup>17</sup>. A la vez, la salida del mercado de Glovo y UberEats afectó la continuidad en el empleo de los trabajadores.

En cuanto a los reclamos, estos pueden distinguirse entre salariales y no salariales:

1. Reclamos salariales: por mecanismo directo (aumento de la tarifa base de reparto) y por mecanismos específicos (pedido de bonos y reconocimiento del total del recorrido).
2. Reclamos no salariales:

---

16 Dicho estudio buscó medir el número de horas trabajadas, los ingresos y la cantidad de pedidos realizados a partir de la cuarentena. Los resultados arrojaron que 17 % de los repartidores trabaja menos horas que antes, el 48 % realiza la misma cantidad de horas y el 34 % trabaja más. Respecto a los ingresos, para el 22 % bajaron, para el 48% se mantuvieron igual y para el 30 % subieron. En relación con la cantidad de pedidos, el 22 % realiza menos pedidos, el 26% la misma cantidad y el 52% hace más pedidos.

17 Teniendo en cuenta que Argentina atravesó por una inflación interanual del 53.55 % en 2019 y de 42,02 % en el 2020.



- A. Regularización del contrato laboral, de modo que incluya no solo los aportes a la seguridad social, sino también la contratación de una ART<sup>18</sup>.
- B. Seguridad, referida a la inseguridad en la vía pública por los robos de los elementos de trabajo.
- C. Despidos y continuidad en el empleo: por un lado, ante los despidos y las suspensiones encubiertas llevadas a cabo por las empresas mediante el bloqueo de las aplicaciones, y, por otro, tras la salida de Glovo y UberEats del mercado.
- D. Condiciones y medio ambiente del trabajo: provisión de elementos de seguridad e higiene para el trabajo en pandemia: alcohol en gel, barbijos y guantes.

La acción conflictiva se manifestó en paros parciales de actividades y movilizaciones al MTEYSS, acompañados por una importante difusión en las redes sociales. La organización del conflicto se dio mediante asambleas virtuales, utilizando plataformas de videoconferencia como Zoom. Sin embargo, de acuerdo con uno de los activistas de la ATR, “el paro de actividades no es acatado por la gran mayoría de trabajadores, ya que parar implica no cobrar ese día” (entrevista personal a dirigente de ATR, abril de 2021).

Para llevar adelante el proceso de conflictividad, los trabajadores de reparto nucleados en ATR realizaron una secuencia de paros y movilizaciones, manifestados en distintos eventos que incluyeron la organización de cuatro paros durante abril, mayo, julio y octubre del 2020.

---

18 Durante la pandemia, los contagios de la COVID-19 fueron declarados enfermedad profesional, por lo tanto, todos los trabajadores esenciales en relación de dependencia que contrajeron la enfermedad durante la jornada fueron cubiertos por la prestación de la ART (Gobierno de Argentina, 2020).

Estos paros se llevaron adelante en distintos países latinoamericanos como Guatemala, Perú, Ecuador, Costa Rica y Brasil; europeos como España y Francia; y en Estados Unidos, entre otros, de ahí el calificativo de internacionales. Esto demuestra un entrelazado de solidaridades entre los trabajadores convocados por la falta de respuesta de los Estados ante el avance de las empresas<sup>19</sup>.

Con el objetivo de desalentar las protestas, cuando los trabajadores informaban en sus redes una medida de fuerza, las aplicaciones anunciaban bonos con “estímulos salariales “transitorios”<sup>20</sup>:

Cada vez que anunciábamos un paro, la semana previa te mandaban multiplicadores o bonos extras (...) que duplicaban el ingreso diario (...). Eran una o dos semanas que te pagaban más. Sin embargo, no quedaba institucionalizado y después de unas semanas se volvía al monto original. (Activista de la ATR, entrevista personal, julio de 2020).

Se producía así un círculo vicioso entre el anuncio del paro por parte de los trabajadores y el incremento del valor de los bonos por parte de las empresas. De tal suerte, solo con el anuncio de las redes sociales los trabajadores obtenían como resultado un aumento salarial no remunerativo antes de llegar a la acción conflictiva. Sin embargo, estos bonos transitorios no se transformaron en derechos adquiridos, pues se trató de beneficios efímeros y que sostienen la precariedad laboral. Cabe destacar que este conflicto continúa vigente a la fecha de realización de este artículo (diciembre 2021).

---

19 Revisar los comunicados de la agrupación de las fechas: 19-Abril-2020; 22-Mayo-2020; 26-Junio; 4-agosto-2020; 1-oct-2020 (<https://www.instagram.com/agrupacionatr/>).

20 Cabe destacar que en Argentina existe el principio de “irrenunciabilidad”, que implica que cuando un trabajador accede a un derecho, luego no puede renunciar (Art. 9, Ley de Contrato de Trabajo).

**Tabla 1. Paros Internacionales ATR**

N.º evento	Nombre	Fecha	Modalidad	Reclamo	Países adherentes
1	1º paro internacional de repartidores	22/04/2020	Paro y movilización al Ministerio de Trabajo.	Aumento de pago por viaje, suministro de elementos de seguridad en el trabajo y protección por ART.	Argentina, Guatemala, Perú, Ecuador, Costa Rica, España.
2	2º paro internacional de repartidores	29/05/2020	Paro y movilización al Ministerio de Trabajo.	Aumento de pago por viaje, suministro de elementos de seguridad, protección por ART y reincorporación de repartidores bloqueados.	Argentina, Chile, Ecuador, Costa Rica, México, Guatemala.
3	3º paro internacional de repartidores	1/07/2020	Paro y movilización al Ministerio de Trabajo.	Aumento de pago por viaje, suministro de elementos de seguridad, protección por ART, reincorporación de repartidores bloqueados y seguridad en desplazamientos viales.	Argentina, Brasil, Chile, Ecuador, México, Costa Rica, Guatemala.
4	4º paro internacional de repartidores	8/10/2020	Paro y movilización al Ministerio de Trabajo.	Salida de empresas de reparto, aumento de pago por viaje, suministro de elementos de seguridad, protección por ART, reincorporación de repartidores bloqueados y seguridad en movilizaciones viales.	Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos, Francia, Inglaterra, Italia, Japón, México, Perú.

Fuente: elaboración propia con base en entrevistas y relevamiento netnográfico del Instagram de la ATR

## Comparación de los conflictos

Utilizando indicadores, se buscó analizar el proceso de conflictividad laboral del sector de reparto en plataformas durante el periodo 2018-2020, a partir de las siguientes protestas: la 1ª huelga digital, la toma de la base de PedidosYa y los paros internacionales.

Entre los indicadores se destacan: temporalidad, organizador del conflicto, destinatario, nivel de agregación, reclamo, tipo de acción conflictiva predominante, cantidad de eventos, apoyos de otros sindicatos/sectores, intervención de la autoridad estatal y resultados.

En cuanto a la temporalidad y duración de los conflictos, la 1ª huelga digital fue la única que se realizó en una única fecha, mientras que en la toma de la base de PedidosYa los trabajadores lograron permanecer cuatro meses y los paros internacionales se llevaron adelante en cuatro oportunidades durante el 2020.

Respecto al organizador del conflicto, tanto la 1ª huelga como la toma de la base de PedidosYa fueron llevadas adelante por trabajadores independientes, mientras que los paros internacionales fueron realizados por la ATR.

En cuanto al destinatario, tanto la 1ª huelga digital como la toma de la base de PedidosYa se organizaron contra las plataformas como empleadoras, pero, además, durante la toma se involucró secundariamente al Estado. En el caso de los paros internacionales, el principal destinatario es el Estado y secundariamente las empresas.

En relación con el nivel de agregación, el único conflicto que se realizó por rama de actividad fueron los paros internacionales, mientras que la huelga y la toma se realizaron a nivel empresa.

En materia de reclamos hay que diferenciar el origen y el tipo de reclamo. Respecto al origen, los tres conflictos estuvieron motivados por cambios en la gestión algorítmica como política empresarial. En el caso de la huelga, se trató de una variación en la asignación de los pedidos; en la toma fueron los bloqueos con los que se encubrían los despidos laborales; y en los paros internacionales, la gestión algorítmica que afectó los pagos salariales por mecanismo indirecto, al impulsar cambios a la baja en los adicionales pagados por viaje, sin que fuera lo único, ya que también contó el arrastre de las condiciones laborales previas, empeoradas por la coyuntura epidemiológica.

Respecto al tipo de reclamo, en la 1ª huelga fueron principalmente salariales; la toma de PedidosYa fue un reclamo no salarial que buscó la continuidad en el empleo de los repartidores despedidos. Y, por último, en el caso de los paros internacionales se impulsaron tanto reclamos salariales como no salariales.

La acción predominante, en los tres casos, fueron modalidades clásicas de protesta, aunque también se presentaron tintes novedosos en el uso de la tecnología, especialmente para la planificación. Cabe destacar que estas fueron organizadas en otras plataformas digitales y redes sociales. Tanto la 1ª huelga como la toma de la base de PedidosYa se realizaron mediante WhatsApp, mientras que para los paros internacionales se usaron la plataforma Zoom y las redes sociales de la ATR para informar sobre la organización y las acciones a realizar. Por lo anterior, se puede afirmar que la 1ª huelga fue un paro tecnológico de actividades que incluyó un corte en el uso de la aplicación; en la toma se trató de la ocupación y permanencia en el establecimiento; y en los paros internacionales las acciones predominantes fueron el paro de actividades con concentración y movilización de trabajadores.

Respecto a los eventos, la 1ª huelga tuvo una única acción conflictiva; la toma conllevó eventos importantes como la elección de delegados

en la base mientras ocurría la toma, actos con presencia de sindicalistas y políticos destacados, armado de ollas populares y movilizaciones a la Secretaria de Trabajo; y los paros internacionales constituyeron en sí mismos una conjunción de múltiples eventos en sus diferentes acciones.

En cuanto a los apoyos recibidos de otros sindicatos/sectores, el conflicto que contó con mayor reconocimiento del sindicalismo local fue la toma, que estuvo acompañada por el PO y A.Si.M.M., y logró alianzas con otros sectores sindicales y políticos. En la huelga no se identificaron apoyos externos, y los paros recibieron el apoyo de trabajadores de base de otros países.

Respecto de la intervención de la autoridad estatal, el único conflicto que requirió intervención estatal fue la toma, por cuanto se llevó adelante una negociación colectiva entre el sindicato y las autoridades estatales.

Como principales resultados se destaca que, más allá de las reivindicaciones salariales de la 1ª huelga como las no salariales (continuidad en el empleo de un pequeño grupo participante en la toma de la base de PedidosYa), el principal logro fue la conformación de los sindicato de base: APP y ATR, respectivamente. Los paros internacionales produjeron reivindicaciones salariales no remunerativas temporales, aunque el conflicto continúa vigente.

**Tabla 2. Comparación de conflictos**

Indicador	1a huelga digital	Toma de la base de PedidosYa	Paros internacionales
Temporalidad	15/07/2018	De febrero a junio 2019	22 abril 2020; 29 mayo 2020; 1 julio 2020; 8 octubre 2020

(Continúa)

Indicador	1a huelga digital	Toma de la base de PedidosYa	Paros internacionales
Organizador	Trabajadores independientes que luego conforman la APP.	Trabajadores independientes con apoyo de A.SI.M.M y PO.	ATR.
Destinatario	Empresa Rappi.	Empresa PedidosYa y Estado.	Estado y empresas.
Nivel de agregación	Empresa.	Empresa .	Rama.
Reclamo	Salarial y no salarial.	No salarial .	Salarial y no salarial.
Tipo de acción conflictiva predominante	Huelga.	Ocupación, permanencia y toma.	Paro y movilización.
Cantidad de eventos	Único.	Único con eventos específicos.	Múltiples.
Apoyo de otros sindicatos/ sectores	No.	Sectores del sindicalismo y centrales sindicales.	Entrelazado de solidaridades entre repartidores de distintos países.
Intervención estatal	No.	Si.	No.
Resultados	Conformación de APP.	Conformación de ATR.	El conflicto continúa vigente.

Fuente: elaboración propia con base en entrevistas y relevamiento netnográfico del Instagram de la ATR.

## Conclusiones

Las preguntas que dieron origen a esta investigación fueron: ¿Cómo se ha expresado la conflictividad laboral de los trabajadores de reparto en plataformas digitales en la CABA durante el período 2018-2020? y ¿Cuál ha sido el rol que ha tomado el Estado frente a las demandas?

Para dar respuesta a las anteriores preguntas se analizaron tres conflictos laborales llevados adelante por trabajadores de base, que han explicitado diferentes tensiones entre el capital y el trabajo. Este análisis se

centró en identificar y describir una serie de indicadores que permitieron analizar y organizar la conflictividad laboral en las plataformas de reparto.

De la conjunción y puesta en discusión de dos o más indicadores analizados en cada uno de los conflictos y entre estos, emergieron dos categorías conceptuales para clasificar las expresiones de conflictividad laboral: tecnológica y fundacional.

La expresión tecnológica hace referencia a cómo las nuevas tecnologías también forman parte de los procesos de conflictividad laboral actual. Esto se vislumbra en dos situaciones: cómo el cambio en el uso de los algoritmos, por parte de los empleadores, ha generado conflictos; y el uso de nuevos mecanismos tecnológico-comunicacionales por parte de los trabajadores, para la planificación y organización de las acciones de protesta.

La primera de las situaciones conjuga el indicador *reclamo* tanto en su origen como en el reclamo propiamente dicho, mientras la segunda acude al indicador *tipo de acción conflictiva*, especialmente en la planificación del conflicto.

El cambio en el uso de los algoritmos ha sido lo que ha dado origen a los conflictos y a los reclamos. Estos últimos fueron llevados adelante por los trabajadores, los cuales también formaron parte de las demandas tanto salariales (cambios en la elección de pedidos o pago por recorrido) como no salariales (reintegración de trabajadores despedidos).

En la segunda situación, que corresponde al uso de nuevos mecanismos tecnológico-comunicacionales, se conjuga el indicador de la planificación para la acción de protesta, ya que tanto la 1ª huelga digital como la toma de la base de PedidosYa se apalarcaron en la plataforma WhatsApp, mientras los paros internacionales fueron planificados mediante



asambleas por Zoom y las redes sociales para informar sobre los paros a realizar. Esto muestra que las plataformas digitales también pueden utilizarse de forma colaborativa, por parte de los trabajadores, para luchar por sus derechos laborales.

La expresión *fundacional* de conflictividad laboral evidencia cómo los conflictos analizados dieron origen a las organizaciones colectivas que hoy representan a los trabajadores.

Esta expresión resulta de la conjunción de los indicadores de conflictividad *organizador del conflicto*, *temporalidad* y *resultados*, pues, como puede verse, las acciones fueron organizadas por trabajadores de base, y el sindicato llegó después (temporalidad), como resultado del propio conflicto.

Gracias a la 1ª huelga digital se logró la conformación del sindicato APP, mediante alianza entre los trabajadores de Rappi y abogados laboralistas, y la toma de la base de PedidosYa generó como resultado la conformación de ATR por parte del PO. Sin embargo, se debe destacar que A.Si.M.M. es un sindicato preexistente que representaba a otro colectivo de trabajadores, pero fue durante el proceso de la toma que comenzó a generar un plan de lucha para la representación del sector, conformando allí el primer cuerpo de delegados de trabajadores de plataformas.

Se trata, pues, de una expresión *fundacional* de las organizaciones sindicales, porque a la inversa de lo que ocurre en los casos de conflictividad laboral tradicional, en que el sindicato con personería gremial es el legalmente autorizado para llevar adelante la organización de las acciones relacionadas con el conflicto, en estos casos han sido los conflictos los que han promovido la organización de los trabajadores.

Respecto a la pregunta acerca del rol que ha tenido el Estado frente a las demandas laborales de los trabajadores de plataformas, su respuesta

ha sido diferente en los dos gobiernos que ha abarcado el período de los conflictos analizados. Durante el 2018, bajo el gobierno de Macri, el sindicato tradicional A.Si.M.M. fue el único que logró mantener una negociación con los funcionarios de la Secretaría de Trabajo, por el hecho de poseer personería gremial. Esto se debe a que la normativa argentina de las relaciones laborales otorga el monopolio de representación solo a un sindicato, incluso sin tener la representación plena del sector, y limita la negociación colectiva de otros sectores de base.

En cambio, durante el segundo periodo, 2019-2020, bajo la presidencia de Fernández, y atendiendo a que los trabajadores de este sector fueron declarados esenciales durante la pandemia de la COVID-19, hubo un intento de regulación de la actividad de los repartidores, que buscó paliar su vulnerabilidad frente a las empresas en materia salarial, contractual y de seguridad en el trabajo. Entre las iniciativas regulatorias tanto en el Poder Ejecutivo<sup>21</sup> como en el Legislativo<sup>22</sup>, se presentaron proyectos para reglamentar la actividad mediante un estatuto propio del sector o un régimen especial de contrato de trabajo para trabajadores de plataformas de reparto.

Si entre los desafíos del Estado se encuentra el de regular el trabajo en plataformas, resulta fundamental, por un lado, atender a los distintos reclamos que dieron origen a los conflictos, ya que estos reflejan las demandas de la actividad y son la clave para las medidas que se dispongan, y, por otro lado, se hace indispensable que el Estado involucre a los protagonistas del conflicto en sus decisiones: los trabajadores de

---

21 Se está trabajando en el “Estatuto del Trabajador de Plataformas Digitales Bajo Demanda” por parte del MTEYSS. <https://www.ladefensa.com.ar/La%20Defensa%2046/analisis-del-proyecto-de-estatuto-del-trabajador-de-plataformas-digitales-bajo-demanda..html>.

22 Se está trabajando en el “Régimen especial de contrato de trabajo para la persona humana trabajadora de plataformas digitales”. <https://www.hcdn.gob.ar/proyectos/textoCompleto.jsp?exp=0821-D-2020&tipo=LEY>

base, que son quienes marcan la agenda y se encuentran luchando por la garantía de derechos.

## Referencias

- Albornoz, María Belén y Chávez, Henry. (Noviembre de 2020). *De la gestión algorítmica del trabajo a la huelga 4.0*. Repositorio Digital Flacso Ecuador. <http://hdl.handle.net/10469/17125>
- Arias, Cora; Diana Menéndez, Nicolás y Haidar, Julieta. (2020). ¿Sindicalismo 4.0? La organización de trabajadores de plataformas en Argentina. *Sociología del Trabajo*, (97), 59-69. <https://doi.org/10.5209/stra.71907>
- Basualdo, Victoria y Peláez, Pablo. (2020). *Procesos de conflictividad laboral en el marco de la pandemia del Covid-19 en Argentina (marzo-mayo 2020)*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Flacso, Argentina.
- Buenadicha Sánchez, César; Cañigueral Bagó, Albert y De León, Ignacio. (Junio de 2017). *Retos y posibilidades de la economía colaborativa en América Latina y el Caribe*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Retos-y-posibilidades-de-la-econom%C3%ADa-colaborativa-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Carrasco Fernández, Felipe. (2020). Control de la actividad laboral a través de la información tecnológica. *Revista IUS*, 14(45), 7-26.
- Coelho, Bruna; Bueno de Jesus, Ana y Pinheiro Sena da Silva, Maria Eugênia. (2021). A luta coletiva dos entregadores latinoamericanos contra a pandemia do capitalismo – movimentos grevistas em tempos de Covid-19. *Middle Atlantic Review of Latin American Studies*, 4(3), 31-48.
- Del Bono, Andrea. (19 de diciembre de 2019). Trabajadores de plataformas digitales: condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. *Cuestiones de Sociología*, (21). <https://doi.org/10.24215/23468904e083>
- De Stefano, Valerio. (2016). *The Rise of the 'Just-in-Time Workforce': On Demand Work, Crowd-Work, and Labour Protection in the 'Gig-Economy'*. International Labour Office.

- Diana Menéndez, Nicolás. (2019). ¿Qué hay de nuevo, viejo? Una aproximación al trabajo de reparto en Argentina. *Revista de Ciencias Sociales*, (165), 45-58. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/40064>
- Díaz Santana, Miguel. (En prensa). *Precarización y lucha por derechos en la era digital: la acción colectiva de repartidores de plataformas digitales en Ciudad de México y Buenos Aires*.
- Goldin, Adrián. (2020). *Los trabajadores de plataforma y su regulación en la Argentina*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45614/1/S2000322\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45614/1/S2000322_es.pdf)
- González Orge, Alejo. (2021). *Identidad, organización y acción colectiva. El caso de los trabajadores de delivery en Uruguay* [Tesis de grado, Universidad de la República. Facultad de Ciencias Sociales]. [https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/29166/1/TS\\_Gonz%C3%A1lezAlejo.pdf](https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/29166/1/TS_Gonz%C3%A1lezAlejo.pdf)
- Haidar, Julieta. (2020). *La configuración del proceso de trabajo en plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multimétodo (julio/agosto 2020)*. Instituto de Investigaciones Gino Germani. <http://iigg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/22/2020/10/IC-HAIDAR-WEB-241020.pdf>
- Haidar, Julieta; Diana Menéndez, Nicolás y Arias, Cora Cecilia. (2020). La organización vence al algoritmo (?). Plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores de *delivery* en Argentina. *Pilquen*, 23(4), 15-28. <http://revele.uncoma.edu.ar/htdoc/revele/index.php/Sociales/article/view/2984/PDF>
- Llamas Fernández, Francisco Javier y Fernández Rodríguez, Juan Carlos. (2018). La metodología Lean Startup: desarrollo y aplicación para el emprendimiento. *Revista EAN*, (84), 79-95. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1918>
- López Mourelo, Elva y Pereyra, Francisca. (2020). El trabajo en las plataformas digitales de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Una aproximación cuali-cuantitativa *Estudios del Trabajo*, (60). <https://ojs.aset.org.ar/revista/article/view/90>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social [MTEYSS]. (Marzo de 2018). *Metodología para el relevamiento, sistematización y análisis de los con-*

*lictos laborales colectivos. Principales definiciones teórico-metodológicas.*  
<https://www.trabajo.gov.ar/downloads/estadisticas/conflictoslaborales/metodologia.pdf>

Montenegro Loewy, Lucía y Rocca, Mariela. (2018). La producción de estadísticas sobre conflictos laborales: un estudio comparado. *Estudios del Trabajo*, (56). <https://aset.org.ar/ojs/revista/article/view/39>

Negri, Sofía. (2020). El proceso de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas de delivery en Argentina. *Estudios del Trabajo*, (60). <https://aset.org.ar/ojs/revista/article/view/89>

Ottaviano, Juan Manuel. (2020). Hacia una regulación del trabajo en plataformas. *Voces en él Fénix*, (80). [https://vocesenelfenix.com/sites/default/files/numero\\_pdf/fenix80%20baja2.pdf](https://vocesenelfenix.com/sites/default/files/numero_pdf/fenix80%20baja2.pdf)

Pedone, Claudia y Mallimacci, Ana. (2019). Trayectorias laborales de la población venezolana en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En Cécile Blouin (Coord.), *Después de la llegada, realidades de la migración venezolana*. Themis Editorial Jurídica.

Perelman Laura; Mangini Marcelo; Perrot, Bárbara; Fierro, María y Garbarz, Martina. (2020). *Una app de los/as trabajadores/as. La lucha del primer sindicato de trabajadores/as de plataformas en América Latina*. Friedrich Ebert Stiftung. <http://library.fes.de/pdf-files/iez/16625.pdf>

Pérez, Pablo y López, Emiliano (Coords). (2018) *¿Un nuevo ciclo regresivo en Argentina? Mundo del trabajo, conflictos laborales y crisis de hegemonía*. Universidad Nacional de La Plata. <https://libros.fahce.unlp.edu.ar/index.php/libros/catalog/book/120>

Rocca, Mariela. (2019a). El rol sindical en la gestión de una empresa reestatazada. El caso del Sindicato de Gran Buenos Aires de Trabajadores de Obras Sanitarias (2006-2018). *Trabajo y Sociedad*, 21(34), 65-89. [www.unse.edu.ar/trabajosociedad](http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad)

Rocca, Mariela. (7-9 de agosto de 2019b). *La conflictividad laboral en las empresas estatales (2006-2018)* [Ponencia n.º 14]. Congreso de la Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo (ASET). Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires, Argentina..

- Rodríguez Barrera, Diego. (2020). Los conflictos del trabajo en Rappi: contradicciones y márgenes de disputa. *Cultura & Trabajo*, (95), 62-68
- Rodríguez-Piñero Rojo, Miguel y Hernández-Bejarano, Macarena (Dirs.). (2018). Economía colaborativa y trabajo en plataforma: realidades y desafíos. *Trabajo y derecho: nueva revista de actualidad y relaciones laborales*, (40). 126-128 [Reseña].
- Ruiz Méndez, María y Aguirre Aguilar, Genaro. (2015). Etnografía virtual, un acercamiento al método y a sus aplicaciones. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 21(41), 67-96. <https://www.redalyc.org/pdf/316/31639397004.pdf>
- Senén González, Cecilia. (2019). Encrucijadas del universo del trabajo en la Argentina contemporánea. *Orillera*, 4(5), 39-43. [https://issuu.com/revistaorillera/docs/orillera\\_05-20191203baja](https://issuu.com/revistaorillera/docs/orillera_05-20191203baja)
- Senén González, Cecilia; Trajtemberg, David y Borroni, Carla. (2021). Conflictos entre sindicatos en la Argentina durante el periodo 2008-2013. *Iztapalapa, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*,42(91),183-212.
- Serrano Olivares, Raquel. (2017). Nuevas formas de organización empresarial: economía colaborativa, –o mejor economía digital a demanda–, trabajo 3.0 y laboralidad. En Miguel Rodríguez-Piñero Macarena Hernández-Bejarano (Dirs.), *Economía colaborativa y trabajo en plataforma: realidades y desafíos* (pp. 19-49). Bomarzo.
- Srnicek, Nick. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra Editores..
- Tribuzio, José. (2021.). *La organización y representación sindical de quienes prestan servicios en favor de plataformas digitales*. En García, Héctor O. y Caparrós, Lucas (coord.), “El trabajo en la economía de plataformas” [ inédito]2021, pág. 1059.
- Vandaele, Kurt. (2021). Collective resistance and organizational creativity amongst Europes platform workers: a new power in the labour movement?. In Julieta Haidar and Keune Maarten (Eds.), *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism* (pp. 205-234). Edward Elgar Publishing.

## Páginas web

Alonso, Milagros. (10 de abril de 2019). *Despedidos ya*. <http://anccom.sociales.uba.ar/2019/04/10/despeditos-ya>

<https://www.anses.gob.ar>

<https://www.argentina.gob.ar/>

Barragán, Florencia. (19 de julio de 2019). *Rappi resiste a los delegados sindicales*. <https://www.pagina12.com.ar/207062-rappi-resiste-a-los-delegados-sindicales>

Diputados Argentina. (2020). *Régimen especial de contrato de trabajo para la persona humana trabajadora de plataformas digitales*. <https://www.hcdn.gob.ar/proyectos/textoCompleto.jsp?exp=0821-D-2020&tipo=LEY>

Elgorriaga, Leonardo. (s.f.). *Análisis del proyecto de Estatuto del Trabajador de Plataformas Digitales bajo Demanda*. <https://www.ladefensa.com.ar/La%20Defensa%2046/analisis-del-proyecto-de-estatuto-del-trabajador-de-plataformas-digitales-bajo-demanda..html>

Gobierno Argentina. (31 de agosto de 2017). *SAS: Sociedad de Acciones Simplificada*. <https://www.argentina.gob.ar/noticias/sas-sociedad-por-acciones-simplificada>

Mundo Gremial. (01 de marzo de 2019a). *Histórico: Se conformó el primer cuerpo de delegados en una app de delivery*. <https://mundogremial.com/historico-se-conformo-el-primer-cuerpo-de-delegados-en-una-app-de-delivery/>

Mundo Gremial. (19 de marzo de 2019b). *El sindicato de Motoqueros logró abrir una mesa de diálogo por despídos en Pedidos Ya*. <https://mundogremial.com/el-sindicato-de-motoqueros-logro-abrir-una-mesa-de-dialogo-por-despidos-en-pedidosya/>

Sitio Gremial. (27 de marzo de 2019). *La ASiMM recibió un fuerte respaldo del Frente Sindical y de Las 62 Organizaciones*. <https://sitiogremial.com.ar/la-asimm-recibio-un-fuerte-respaldo-del-frente-sindical-y-de-las-62-organizaciones/>

### *Redes sociales*

<https://twitter.com/appsindical>

<https://www.facebook.com/despidosya.ar>

<https://www.instagram.com/agrupacionatr/>

### *Documentales*

Construir TV. (2019). *Precarización en la era digital* [Documental]. <https://www.construirtv.com/programa/precarizacion-en-la-era-digital/>

Revista Anfibia. (17 de marzo de 2019). *Plataformas 1: un click y no trabajás más* [Archivo de video]. Youtube. [https://www.youtube.com/watch?v=EmB5\\_6ien0w&t=144s](https://www.youtube.com/watch?v=EmB5_6ien0w&t=144s)