



La acción colectiva en las plataformas digitales. Un estudio sobre la participación y las percepciones de repartidores del Área Metropolitana de Buenos Aires (2020 - 2022)¹

Lucia Bachoer²

Recibido: 30/03/2024; Aceptado: 19/04/2024

Cómo citar: Bachoer, L. (2024). La acción colectiva en las plataformas digitales. Un estudio sobre la participación y las percepciones de repartidores del Área Metropolitana de Buenos Aires (2020 - 2022). *Revista Hipertextos*, 12 (21), e084. <https://doi.org/10.24215/23143924e084>

Resumen. El objetivo general de este trabajo es describir la participación y las percepciones de los trabajadores de reparto en plataformas en relación con la acción colectiva observables en las protestas, las organizaciones colectivas y la plataforma intermediación de vínculos (WhatsApp), en el Área Metropolitana de Buenos Aires durante el periodo 2020 – 2022. A su vez, el objetivo específico es identificar las valoraciones que los repartidores le asignan a la organización de la jornada de trabajo. A partir del desarrollo de una serie de perspectivas sobre la acción colectiva en el trabajo de reparto en plataformas a través de una metodología cuali-cuantitativa basada en encuestas y complementadas con entrevistas, se obtuvieron los principales hallazgos:

- I- La flexibilidad y la autonomía horaria son las condiciones del trabajo en plataformas más valoradas por los repartidores. Si bien, se destacan valoraciones positivas sobre los beneficios que otorga el registro en la seguridad social, se manifiesta cierto temor a que ello pueda asociarse a una posible pérdida de la autonomía de disponer libremente de la jornada de trabajo.
- II- La participación en la protesta y, más aún, en las organizaciones colectivas es relativamente baja por parte de los trabajadores. Sin embargo, se observa una importante cantidad de repartidores que le asignan un gran nivel de importancia a la existencia de una organización de trabajadores que los represente. Los motivos de esta existencia se vinculan a la mejora en los derechos laborales, en particular con la salud y la seguridad.

¹ La investigación forma parte del Proyecto Ubacyt 2020, “El futuro del trabajo en Argentina: desafíos organizacionales, nuevas representaciones e instituciones laborales (2008- 2020) dirigido por Cecilia Senén González, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires y Proyectos de Investigación Plurianuales (PIP): “Las plataformas de trabajo online y offline en Argentina: un estudio multimétodo sobre proceso de trabajo, mecanismos de control, representaciones y organización colectiva. Hacia la puesta en marcha de un Observatorio de Plataformas de Trabajo (OPT)”, financiado por el CONICET con sede en el Centro de Innovación de los Trabajadores (CITRA) y dirigido por la Dra. Julieta Haidar. Agradezco a Cecilia Senén González por los comentarios. También a Jesica Plá quien estuvo a cargo de la dirección metodológica de ambas encuestas y a Julieta Haidar, Cora Arias y Nicolás Diana Menéndez quienes integraron los equipos de trabajo para la construcción y análisis de datos de las encuestas y a Nadia Bachoer por el diseño de los gráficos.

² Becaria doctoral UBACyT del con sede en el Instituto Gino Germani Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires (FSOC-UBA) y ayudante en la Carrera de Relaciones del Trabajo de la misma Facultad. Contacto: lucia.bachoer@gmail.com

La acción colectiva en las plataformas digitales. Un estudio sobre la participación y las percepciones de repartidores del Área Metropolitana de Buenos Aires (2020 - 2022)

III- La plataforma intermediación de vínculos WhatsApp- se ha vuelto fundamental para el desarrollo del proceso de trabajo facilitando altos niveles de participación, promoviendo lazos de solidaridad entre compañeros y han jugado un papel relevante para promover la participación en la protesta.

El trabajo concluye que, uno de los grandes desafíos que tienen las organizaciones colectivas del sector es lograr enlazar el mantenimiento de la flexibilidad y autonomía de la jornada que ofrecen estas plataformas con las demandas por los derechos laborales.

Palabras clave: Acción Colectiva, Participación, Plataformas - Delivery

Sumario. 1. Introducción. 2. Perspectivas sobre acción colectiva en las plataformas digitales de reparto 3. Metodología. 4. Las valoraciones a la flexibilidad y autonomía de los tiempos de trabajo 5. Las dimensiones de la participación y percepciones. 6. Conclusiones.

Collective action on digital platforms. A study about the participation and perceptions of the delivery workers in the Metropolitan Area of Buenos Aires (2020 - 2022)

Abstract. The general objective of this work is to describe the participation and perceptions of the delivery workers on platforms related to the collective action observable in protests, collective organizations and the “link intermediation platform” (WhatsApp), in the Metropolitan Area of Buenos Aires During the 2020 - 2022 period. In turn, the specific objective is to identify the valuations that distributors assign to the organization of the workday. From the development of a series of perspectives on collective action in the distribution work on platforms through a quali-quantitative methodology based on surveys and complemented with interviews, the main findings were obtained:

I- The flexibility of the work schedule and autonomy are the values most appreciated by the platform's workers. Although positive assessments highlighted the benefits of registration in Social Security, they also showed misgivings associated with a possible loss of the autonomy of freely disposing of the workday.

II - Participation in the protest and, even more, in collective organizations is relatively low. However, an important number of workers assign high importance to the existence of a workers' organization that represents them linked to the improvement in labor rights, particularly related to health and insecurity based on the type of work done on public roads.
III - The link intermediation platform” (WhatsApp) has become fundamental for the development of the labor process facilitating high levels of participation and promoting strong connections of solidarity because of collaboration and assistance among colleagues. Likewise, its level of impact is highlighted for the participation in the protests.

The work concludes by highlighting that, one of the great challenges that organizations are looking for in the representation of the sector should be to link the maintenance of the flexibility and autonomy of the day offered by these platforms with the demands for labor rights.

Keywords: Collective action, participation, platforms, delivery.

Ação coletiva em plataformas digitais. Um estudo sobre a participação e as percepções dos trabalhadores da entrega na área metropolitana de Buenos Aires (2020 - 2022)

Resumo. O objetivo geral deste trabalho é descrever a participação e as percepções dos trabalhadores de entrega em plataformas relacionadas à ação coletiva observável em protestos, organizações coletivas e na

“plataforma de intermediário de link” (WhatsApp), na área metropolitana de Buenos Aires durante o período 2020 - 2022. Por sua vez, o objetivo específico é identificar as avaliações que os distribuidores atribuem à organização do dia de trabalho.

I- A flexibilidade do cronograma de trabalho e da autonomia são os valores mais apreciados pelos trabalhadores da plataforma. Embora as avaliações positivas destacam os benefícios do registro na previdência social, eles também mostraram que as apreensões associadas a uma possível perda de autonomia de escapar livremente do dia de trabalho.

II - Participação no protesto e, ainda mais, em organizações coletivas é relativley low. No entanto, um número importante de trabalhadores atribui grande importância à existência de uma organização mundial que os representa ligada à melhoria dos direitos do trabalho, particularmente relacionada à saúde e segurança com base no tipo de trabalho realizado nas estradas públicas.

III - A “plataforma de intermediário Link” (WhatsApp) possui bolsas de estudos fundamentais para o desenvolvimento do processo de trabalho, facilitando altos níveis de participação e promovendo fortes conexões de bolsa de estudos de solidariedade da colaboração e assistência entre colegas. Da mesma forma, seu nível de impacto é elevado para a participação no protesto.

O trabalho conclui destacando que, um dos grandes desafios que as organizações estão procurando na representação do setor deve ser vincular a manutenção da flexibilidade e autonomia do dia oferecidas plataformas BYSE com as demandas por direitos trabalhistas.

Palavras-chave: Ação coletiva, participação, plataformas - entrega

1. Introducción

Desde que el modelo de las plataformas digitales de reparto comenzó a extenderse a nivel mundial, distintos especialistas de los estudios del trabajo se han preocupado por explicar cómo se ha instalado un nuevo ideario de colaboración por parte de estas empresas que busca evadir la relación de dependencia tradicional y transformarla en una “modalidad de autoempleo” (Serrano Olivares, 2017; Rodríguez y Hernández, 2018).

Si bien estas técnicas de ocultamiento de la relación de dependencia y la propensión a la flexibilización laboral no son novedosas, dado que ya habían comenzado a visibilizarse en los procesos de tercerización laboral a partir de la expansión del toyotismo³, este incipiente modelo de uberización⁴ refuerza al anterior, al combinar la particularidad de una organización “libre” de la jornada (en la cual los trabajadores pueden conectarse y desconectarse cuando quieran), con una vigilancia permanente a través de los algoritmos, observables en sus horarios de conexión y de los movimientos geolocalizables (Arias et al., 2021; Del Bono, 2020, 2022; Diana Menéndez, 2019). Este tipo de plataformas supone una dispersión de sus trabajadores en distintos espacios o lugares geográficos y tiene, además, un alto nivel de rotación en el empleo. En consecuencia, una de las principales inquietudes, ante la expansión de estas formas de trabajo cada vez más fragmentadas e individualistas, radica en la dificultad de participación en la acción colectiva de los trabajadores (Morales, 2023; Pereyra y Poblete, 2023).

Entendemos por acción colectiva el resultado de la asociación de individuos con intereses comunes que desarrollan estrategias colectivas como alternativa racional para optimizar las probabilidades de éxito en la satisfacción de sus preferencias (Schuster et al, 2005; Tarrow 1994). Las formas tradicionales de la participación se caracterizan por la interrupción, la obstrucción o la introducción a la incertidumbre en las actividades de otros. Ejemplo de ello puede ser la protesta, aunque la acción colectiva es más amplia (Schuster et al, 2005). Por otro lado, de acuerdo con Tarrow (1994), para que la acción colectiva se lleve adelante debe tener un objetivo común, solidaridad y reconocimiento entre quienes participan del proceso. Ahora bien, se enfrenta un problema que radica en la coordinación de sus actores que pueden encontrarse desorganizados o dispersos de cara a esa acción, por ello, para Tarrow (1994) lo más complejo es el pasaje de lo individual a un “nosotros” mediante la identificación colectiva y poder construir organizaciones de representación dentro de los cuales los sujetos tengan interés en participar.

Investigaciones recientes sobre la acción colectiva han mostrado que existen nuevas formas en la participación gracias a la apropiación social de internet y de las nuevas tecnologías digitales, donde se combina el activismo de la calle y el del espacio virtual, construyendo una nueva estética y culturización de la práctica política y las formas de resistencia (Lago Martínez, 2015). Podríamos inferir que estas apropiaciones sociales de las nuevas tecnologías podrían vincularse -

³ Ver Riesco-Sanz, A (2012). Empresas sin asalariados y asalariados sin empresas. Apuntes sobre la crisis y la transformación del empleo. Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales 1575-7048. 27. 134-148.

⁴ Modelo de producción cuyo nombre se inspira en la plataforma de transporte de pasajeros “Uber”. Refiere a una nueva tendencia que atraviesa el mundo del trabajo globalmente, cambiando la forma de gestión, organización y control. Donde el trabajo se torna más fragmentado y flexible. Estas formas de gestión tienden a una reducción de los derechos laborales a través de la denominada economía colaborativa donde se encubre la relación laboral en autoempleo. La jornada laboral también se flexibiliza y los trabajadores no necesariamente tienen una jornada preestablecida. Gracias a la gestión algorítmica, realizada a través de dispositivos digitales, se desarrollan nuevas formas de control automatizadas (Costhek Abilio, 2019).

dentro de la clasificación de las plataformas digitales propuesta por Zukerfeld y Yansen (2021)- a las denominadas “plataformas capitalistas de intermediación de vínculos”, es decir, aquellas plataformas que ofrecen el acceso a relaciones, vínculos, capital social o redes de contactos. Pudiendo distinguirse entre las de “conexión” como Facebook, Instagram o Twitter o de “comunicación” como WhatsApp y Telegram.

Retomando el foco en el trabajo en las plataformas digitales, nos abocaremos principalmente a aquellas que intermedian entre el capital y el trabajo, las denominadas “plataformas de trabajo” y dentro de ellas a las de tipo offline⁵ (De Stefano, 2015)- en particular, las que prestan servicios de envío de pequeñas mercancías o *delivery* en el Área Metropolitana de Buenos Aires de Argentina. Allí llegaron a operar simultáneamente cuatro empresas de plataformas de reparto: Glovo, Rappi, PedidosYa y UberEats. En el 2020 se retiraron del mercado Glovo y UberEats, y la actividad quedó oligopolizada por Rappi y PedidosYa.

Si bien, como habíamos mencionado las plataformas de trabajo concentran trabajadores dispersos, mayoritariamente, sin espacios físicos en común para realizar su tarea, cuyo proceso de trabajo es marcadamente individual, las posibilidades de acción colectiva se ven reducidas. Sin embargo, para autores como Diana Menéndez et al. (2023); Vandaele (2018, 2019) y Tribuzio (2021), con un pensamiento más alentador, refieren a que el sector de reparto de mercancías o *delivery* podría constituir la excepción a ello, particularmente por dos motivos: en primer lugar, debido a la importancia clave en la cadena de valor de los sistemas de entrega, mediando entre productores y clientes. En segundo lugar, por los tiempos de descanso o de espera que los repartidores normalmente realizan en plazas o centros comerciales, lo cual permite una interacción que en otras plataformas es más difícil que suceda. Y a estos podríamos sumarle un tercer motivo de distintos estudios a nivel local han mostrado cómo la interacción entre la acción colectiva y las plataformas capitalistas de intermediación de vínculos como Twitter (Elbert y Negri, 2023) o Facebook (Bachoer, 2022), se han construido una forma de apoyo y contención solidaria entre los trabajadores, pudiendo convertirse en potenciales formas de participación en los procesos de conflictividad laboral.

Sin embargo, estos pensamientos alentadores sobre posibles formas de desarrollo de la acción colectiva del sector, podrían verse cuestionados si se tienen en cuenta otros estudios que abordan las características de estos trabajadores del reparto a nivel local. Por un lado, se ha destacado que si bien, estas plataformas han extendido formas de contratación precarias, como se mencionó anteriormente, en los países latinoamericanos han actuado como “espejo” de las desigualdades estructurales e históricas de los mercados de trabajo (Longo, et al 2023) e incluso al revisar sus trayectorias laborales, estas han sido itinerantes entre trabajos registrados y no registrados (Haidar et al, 2023) o incluso muchos de ellos han ascendido en las categorías de registro en la seguridad social al ingresar a estas plataformas (Senén et al, 2023). Por otro lado, tomando como referencia los aportes de De la Garza (2001) debemos mencionar que estas características estructurales mencionadas podrían ser condicionantes la acción colectiva, aunque, también es importante considerar la construcción de los sentidos asignados trabajo (subjetividad) de los repartidores. En esta línea, podemos resaltar aquellos estudios sobre valoraciones o percepciones que han mostrado que estas plataformas son altamente apreciadas por muchos de los

⁵ De acuerdo con De Stefano (2015) las plataformas de trabajo pueden clasificarse entre offline y online. Las online requieren acceso a internet durante todo el proceso de trabajo y las offline solo requieren internet para la intermediación del trabajo, pero la ejecución se realiza a nivel local.

trabajadores de reparto en plataformas, en particular, por la formas de organización del tiempo de trabajo propuestas por estas empresas - como se analizará a lo largo de esta investigación-. Asimismo, de acuerdo con Morales et al. (2024) este proceso de construcción de sentidos del trabajo se acompaña de un discurso organizacional por parte de estas plataformas que promueve una seducción de la oportunidad para los trabajadores. Se apunta así a “poder convertirse” en empresarios de sí mismos gracias a la posible compatibilización de este trabajo con otras actividades personales (por la organización del propio tiempo), por lo cual esto resulta en una afirmación de la libertad y agencia individual. Por lo que, estas conformaciones de percepciones individualistas podrían limitar el desarrollo de potenciales procesos colectivos de la acción como ser la protesta y organización de los trabajadores.

Por lo expuesto, este trabajo buscará indagar: ¿Cuáles son las características que adquieren la participación y las percepciones de los trabajadores de reparto en plataformas digitales vinculadas a la acción colectiva en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) durante el periodo 2020 – 2022, observables en dimensiones como la protesta, organización colectiva y las plataformas intermediación de vínculos? Nos interesa también identificar ¿cuáles son las valoraciones que los repartidores le asignan a la organización de la jornada de trabajo?

Para poder responder estas preguntas se realizó una investigación de tipo empírica a partir del estudio de caso de los repartidores en plataformas digitales combinando técnicas metodológicas de tipo cuali-cuantitativas. Las fuentes de información utilizadas son principalmente dos encuestas, la primera realizada a 401 trabajadores de reparto en plataformas del AMBA en el 2020 y, la segunda tipo panel sobre la anterior que alcanzó a la mitad de los anteriores y fue efectuada dos años más tarde. Además, se realizaron ocho entrevistas en profundidad a repartidores previamente encuestados.

Este estudio se organiza de la siguiente manera: en primer lugar, se exponen algunas perspectivas de análisis de la acción colectiva en el sector de reparto en plataformas, en segundo lugar, se describe la metodología, en tercer lugar, se desarrollan las valoraciones a la flexibilidad y autonomía de la jornada de trabajo, en cuarto lugar, se detallan las dimensiones de la participación y las percepciones: protesta, organizaciones colectivas y la plataforma intermediación de vínculos comunicacionales (WhatsApp) y, por último, se esbozan las conclusiones.

2. Las distintas perspectivas de análisis de la acción colectiva en las plataformas digitales de reparto

Con la problemática que hemos planteado, distinguimos una serie de perspectivas de análisis sobre la acción colectiva y las diferentes instancias de participación en el trabajo de reparto en plataformas digitales, donde se resaltan los puntos de acuerdo entre los autores al respecto:

La primer perspectiva muestra la existencia de un amplio consenso entre los especialistas (Arias et al., 2021; Diana Menéndez et al., 2020, 2023; Haidar, 2023; Haidar et al., 2020; Shapiro, 2018; Wood et al., 2019; Darricades y Fernández Massi, 2021; Longo et al., 2023) al señalar que estos trabajadores de reparto en plataformas tienen una percepción positiva de los aspectos como la autonomía y organización flexible de los horarios de trabajo que le brinda la plataforma para organizar el propio tiempo de trabajo. En esta dirección, Karol Morales (2023) refiere que, frente a esta situación de la libre organización, los trabajadores tienen una comprensión de sí

mismos como trabajadores libres con exaltación de la libertad y voluntad del sujeto. Podríamos inferir que estas reflexiones pueden vincularse con el ideal del emprendedurismo que se refuerza en el pensamiento neoliberal de la individualidad del trabajo, donde los trabajadores creen convertirse en empresarios de sí mismos (Haidar, 2022) y frente a ello señalamos que esta organización flexible de horarios podría implicar tendencias que se acerquen más hacia las relaciones individuales del trabajo que hacia la construcción de un “nosotros” en las instancias de participación en la acción colectiva marcado por Tarrow (1994).

La segunda perspectiva refiere a aquellos estudios que indagan sobre las formas de control y resistencia usando como marco teórico la Teoría del Proceso de Trabajo (*Labour Process Theory*) (Veen et al., 2020; Wood et al., 2019; Rosenblat y Stark, 2016; Kellogg et al., 2020; Baiocco et al., 2022), que exhibe cómo estas nuevas tecnologías a través de los algoritmos son utilizadas como mecanismo de control por parte de las empresas pero, también, son reapropiadas como forma de resistencia por parte de los trabajadores frente a los sentimientos de malestar que producen las condiciones de trabajo precarias y los niveles de explotación de este tipo de trabajo. Este escenario podría conducir al denominado “algoactivismo” (Scholz, 2016), es decir, las formas de resistencia de los trabajadores frente a este control algorítmico.

En cuanto a la tercera perspectiva de análisis, es necesario mencionar previamente los principales paros y huelgas en este sector, así como también, la formación de organizaciones colectivas de representación de los trabajadores en el AMBA:

En primer lugar, se puede distinguir la Primera Huelga Digital en América Latina, la cual concluyó con la creación del primer sindicato de trabajadores de plataformas en el país, llamado Asociación de Personal de Plataformas (APP). De acuerdo con distintos autores ha sido una forma sindical innovadora en la representación de los trabajadores y trabajadoras (Arias et al., 2021; Diana Menéndez et al., 2020; Haidar et al., 2020; Ottaviano, 2021; Tribuzio, 2021, Perelman, et al, 2020, Basualdo et al, 2021, Trappmann et al, 2020).

En segundo lugar, la protesta de la toma de la base⁶ de la plataforma PedidosYa fue un conflicto que ha marcado un punto de inflexión en el trabajo de reparto en plataformas en la Argentina, ya que, entre los años 2017 y 2019 esta plataforma contaba con repartidores en relación de dependencia, sin embargo, con la llegada de la competencia de nuevas plataformas que contrataron repartidores bajo el esquema de trabajo autónomo, PedidosYa comenzó un proceso de despido de los trabajadores registrados y se acopló a la nueva modalidad de autoempleo.

El conflicto fue organizado por la Asociación Sindical De Motociclistas, Mensajeros y Servicios (A.Si.M.M), sindicato preexistente al fenómeno de las plataformas que tenía la representación del sector. Desde entonces, el sindicato ha basado sus estrategias en el establecimiento de su convenio colectivo para el resto de los trabajadores de plataformas (Bachoer, 2022; Diana Menéndez et al., 2023; Haidar et al., 2020).

En tercer lugar, esta protesta (la toma de PedidosYa) dio lugar a la formación de la Asociación de Trabajadores del Reparto (ATR), a partir de la iniciativa de un grupo de trabajadores pertenecientes al Partido Obrero que no se sintieron representados por el sindicato A.Si.M.M y formaron una organización alternativa no sindical (Bachoer, 2022).

⁶ “La base” fue una oficina que la empresa PedidosYa tenía en el barrio de Palermo en CABA, lugar donde trabajaban los “jefes” asignando los pedidos a cada repartidor y contaba con espacio de descanso para los trabajadores y acondicionamiento para las bicicletas que utilizaban para trabajar.

La acción colectiva en las plataformas digitales. Un estudio sobre la participación y las percepciones de repartidores del Área Metropolitana de Buenos Aires (2020 - 2022)

ATR tuvo su mayor nivel de protagonismo durante la pandemia por Covid-19, cuando se adhirió a las denominadas Huelgas Internacionales organizadas por distintos movimientos globales de plataformas y se encargó de desplegarlas a nivel local. El principal motivo del reclamo era que, durante la pandemia, los repartidores habían sido considerados como trabajadores esenciales, lo cual implicaba una mayor cantidad de tiempo destinado al trabajo por el aumento de la demanda de pedidos. Sin embargo, ello no redundó en un aumento de su capacidad salarial, dado los altos niveles de inflación del país y la falta de actualización de las tarifas por parte de las empresas (Diana Menéndez et al., 2023; Haidar et al., 2020, Bachoer, 2022).

En cuarto lugar, se destaca el proceso de formación organizativa del Sindicato de Base de Trabajadores de Reparto por Aplicación (SiTraRepA) que se encuentra asociado al partido de izquierda Nuevo Movimiento al Socialismo (Nuevo MAS). Si bien se creó en el contexto de la pandemia, tuvo su despliegue un tiempo más tarde cuando comenzó a organizar “paradas solidarias” destinadas a asistir a repartidores y aumentar su visibilidad y representatividad. Aunque se inscribió como sindicato, no obtuvo, hasta ahora, el reconocimiento por parte del Ministerio de Trabajo de la Nación y sus principales conflictos se centran en el reconocimiento de la personería gremial (Diana Menéndez, 2021; Diana Menéndez et al, 2023, Battistini, 2021).

De esta manera, la tercera perspectiva se asocia a lo que algunos autores como Abal Medina (2015) sostienen, esto es, que la *forma “sindicato”* sigue teniendo vigencia y se ha constituido en un horizonte de acción y resistencia para los diferentes colectivos de trabajadores. Dicha vigencia es clave para comprender los procesos de acción y organización colectiva como en el caso de los trabajadores de plataforma de reparto en Argentina. Además, señala la importancia de la existencia de un modelo sindical argentino que promueve los horizontes de agremiación y las posibilidades de colectivización para el despliegue de la acción colectiva.

Finalmente, la cuarta perspectiva se nutre de estudios que han mostrado que este tipo de trabajo genera amplias posibilidades de acciones solidarias como las cooperativas de trabajo⁷, foros en línea o huelgas internacionales (Drahokoupil y Vandaele, 2021; Johnston y Land-Kazlauskas, 2017; Joyce et al., 2023; Kelly, 2009; Moore y Joyce, 2020; Scholz, 2016; Vandaele, 2018, 2019, 2022; Vandaele et al., 2019). Frente a ello sostenemos que, mediante estas nuevas formas alternativas de organización, podrían surgir potenciales movimientos colectivos no sindicales propicios para el despliegue de la acción colectiva en las plataformas digitales.

3. Metodología

El objetivo general de este trabajo es describir la participación y las percepciones de los trabajadores de reparto en plataformas en relación con la acción colectiva observable en protestas, las organizaciones colectivas y la plataforma intermediación de vínculos (WhatsApp) en el AMBA durante el periodo 2020 – 2022. A su vez, el objetivo específico es identificar las valoraciones que los repartidores le asignan a la organización de la jornada de trabajo. Para llevar a cabo los objetivos, se utilizan las siguientes dimensiones de la participación y las percepciones: protesta, organización colectiva y la plataforma intermediación de vínculos (WhatsApp).

⁷ En Argentina puede destacarse el caso de la cooperativa de reparto de comidas CoopCycle (Ver Kasparian, 2022; Muñoz Cancela et al, 2023)

Asimismo, la metodología utilizada es tipo cuali-cuantitativa, a partir del estudio de caso de los repartidores en plataformas digitales, el cual resulta de tipo instrumental porque el propio análisis de la experiencia tiene sentido para generar un cuerpo sistemático de conocimiento en torno a un fenómeno general (Stake, 1995).

Las principales fuentes de información de las que se nutre este trabajo son las siguientes encuestas de tipo cuali-cuantitativas:

- I. “*La encuesta a trabajadoras y trabajadores de plataformas de reparto CABA 2020*” - en adelante primera encuesta - realizada sobre la base de 401 repartidores en julio del 2020 con un diseño multi-método cuali-cuantitativo de tipo secuencial⁸.
- II. “*La segunda encuesta a trabajadoras y trabajadores de plataformas de reparto CABA 2022*” – en adelante la segunda encuesta – se trató de una encuesta tipo panel efectuada con la base de datos de la primera, por lo cual permite la observación de transiciones de una misma muestra. Involucró 201 trabajadores en total⁹, dentro de los cuales 69 de los casos continúan repartiendo y 132 han dejado de hacerlo.

Estas encuestas resultan cuali-cuantitativas porque contaron tanto con preguntas abiertas como con preguntas cerradas. En particular, muchas de las preguntas sobre las percepciones de los trabajadores se efectuaron de forma abierta y luego fueron codificadas para derivar en un análisis estadístico.

A su vez, esta perspectiva metodológica se complementó con entrevistas en profundidad realizadas a ocho trabajadores que participaron en las encuestas. Para ello, se estableció una muestra intencionada con tres criterios de cortes en las variables: la primera según el sexo, la segunda por nacionalidad y la tercera por participación en algún conflicto de trabajadores de plataformas. También se utilizó una entrevista al informante 192 del Proyecto PISAC COVID 19 00014 "Heterogeneidad Estructural y Desigualdades Sociales - HEDeS-" financiado por la Agencia I+D+I, PISAC y CONICET; quién fue un repartidor y activista del sector bajo estudio.

El primer análisis busca aportar al objetivo específico de este trabajo: las valoraciones asignadas a la organización de la jornada. Para ello, tomamos en cuenta las siguientes preguntas de la encuesta: *¿Cuán importante es para usted poder decidir qué días y qué cantidad de horas trabajar?; ¿Le gustaría tener días y horarios fijos de trabajo en la plataforma?*

Una vez introducidas estas valoraciones positivas, se procede con el segundo análisis- la participación y percepciones de la acción colectiva - estudiadas sobre las siguientes dimensiones: las protestas; la organización colectiva y las interacciones en la plataforma intermediación de vínculos (WhatsApp).

A continuación, señalamos las preguntas y fuentes de información que se consideran en cada una de las dimensiones:

Para “Protesta”, en las encuestas se consultó: *¿Participó de algún paro/huelga/movilización realizada por asociaciones de trabajadores?; ¿Por qué participó - no participó en una huelga?*

⁸ La primera encuesta se realizó en el marco de los Proyectos de Investigación y Desarrollo en Áreas Estratégicas con impacto Social 2020 (PIDAE - 2019): “El Futuro del Trabajo en la Argentina: economía digital y desafíos para la regulación (2015 - 2020)” Dirigido por Cecilia Senén González y financiado por la Universidad de Buenos Aires, sede FSOC.

⁹ La segunda encuesta es producto de la colaboración entre dos proyectos de investigación: el primero Proyectos de Investigación Plurianuales (PIP): “Las plataformas de trabajo online y offline en Argentina: un estudio multimétodo sobre proceso de trabajo, mecanismos de control, representaciones y organización colectiva. Hacia la puesta en marcha de un Observatorio de Plataformas de Trabajo (OPT)” Dirigido por Julieta Haidar y financiado por el CONICET- Centro de Innovación de los Trabajadores (CITRA) y el proyecto PIDAE – 2020 -, UBA, sede FSOC.

La acción colectiva en las plataformas digitales. Un estudio sobre la participación y las percepciones de repartidores del Área Metropolitana de Buenos Aires (2020 - 2022)

Respecto a las “organizaciones colectivas” en las encuestas se preguntó: *¿Conoce alguna de estas organizaciones de trabajadores de plataformas: A.Si.M.M – APP – ATR – SiTraRePa?; ¿Participa en alguna organización de trabajadores?; ¿Por qué participa/no participa?; ¿La existencia de una organización de trabajadores le parece: ¿nada – poco – medianamente – bastante – muy – importante?, ¿por qué?* Y en las entrevistas: *¿Cuáles son las principales demandas que debería incorporar una organización colectiva de trabajadores?*

Para el tópico de la "plataforma de intermediación de vínculos", se utilizaron fundamentalmente entrevistas. Allí se indagó: *¿participa en algún grupo de WhatsApp de trabajadores de plataformas?; ¿Por qué lo hace o no lo hace?; ¿cuáles son las ventajas de participar allí?*

4. Las valoraciones a la flexibilidad y autonomía de los tiempos de trabajo

En estudios anteriores realizados con base en estas mismas encuestas¹⁰, hemos mencionado que la mayor valoración positiva informada por los trabajadores es la organización flexible de los tiempos de trabajo, la cual es aludida por más del 70% del total de los trabajadores encuestados. Profundizando en esta línea, se consultó a los repartidores *¿Cuán importante es para usted poder decidir qué días y qué cantidad de horas trabajar?* La respuesta por la valoración positiva resulta en un promedio de 81% en el año 2020 que se incrementa en 7 puntos porcentuales para el año 2022.

Correlativamente al indagar si *¿le gustaría tener días y horarios fijos de trabajo en la plataforma?* Se muestra una dinámica similar al punto anterior, dado que, la respuesta por la valoración de “algo o nada” promedió el 80% en el año 2020 y se incrementó en 7 puntos porcentuales dos años más tarde.

Tabla N° 1
¿Cuán importante es poder decidir qué días y qué cantidad de horas trabajar?;
¿le gustaría tener días y horarios fijos de trabajo en la plataforma?

Matriz de transición entre opinión en 2020 y 2022

Decisión/año	2020	2022
¿Cuán importante es para Ud. poder decidir qué días y qué cantidad de horas trabajar?	Algo o Nada	10%
	Bastante	9%
	Muy	81%
	100%	100%
¿Le gustaría tener días y horarios fijos de trabajo en la plataforma?	Algo o Nada	80%
	Bastante	16%
	Muy	4%
	100%	100%

Fuente: “Primera y Segunda encuesta a trabajadores y trabajadoras de plataformas de reparto CABA 2020 y 2022”. N Primera encuesta= 401; N segunda encuesta =69.

¹⁰ Ver: Haidar, J. (2020). La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multi-método. En *Informes de Coyuntura*; Haidar, J.; Arias, C.; Bachoer, L. (2023).

El aumento en estas percepciones del año 2020 al 2022 resulta de relativa importancia, ya que, inferimos que podría mostrar el incremento de un discurso por parte de los trabajadores que valoran cada vez más la disponibilidad de sus propios tiempos destinados al trabajo.

Retomando la pregunta -de tipo abierta- mencionada anteriormente sobre las valoraciones positivas que los trabajadores le otorgan al trabajo de reparto en plataformas, se recopilan algunas respuestas que expresan lo que los trabajadores entienden acerca de la flexibilidad:

- “Puedo agarrar el día libre que deseo, puedo trabajar las horas que deseo y puedo tomar la zona de trabajo que quiero”
- “(Tengo) la libertad de entrar cuando quiero, nadie me manda, soy mi propio jefe”
- “(Tengo) la libertad de trabajar o no, autonomía y no tener un jefe que te diga nada”
- “Manejás tus propios tiempos, prácticamente estas todo el día en la calle con la libertad de no cumplir horarios y no estar encerrado entre cuatro paredes”

(Reconstruido en base a respuestas anónimas de la pregunta
“mencione tres características positivas del trabajo en plataformas”
de la Primera y Segunda Encuesta de Trabajadores de Plataformas)

De esta manera es posible mostrar que, cuando hablamos de flexibilidad, también incluimos a la categoría de autonomía en el trabajo, la cual no solo hace referencia a un libre manejo de sus horarios de trabajo, asociados al discurso empresario de “conectarse y desconectarse cuando quieran”¹¹, sino que también, esta flexibilidad se acompaña del supuesto de no tener jefes directos y de no estar en un espacio físico determinado.

Esto podría coincidir con la postura de Karol Morales (2023) descrita en la primera perspectiva, quien indica que los trabajadores muestran una exaltación de la libertad y una comprensión de sí como trabajadores supuestamente libres.

Esta flexibilidad en los horarios generaba una distancia entre las expectativas de los trabajadores con la representación sindical que pudiera ofrecer el sindicato A.Si.M.M, entidad cuyo Convenio Colectivo de Trabajo – hasta mediados del 2022 – solía tener una cláusula sobre jornada laboral fija de 45 horas semanales y 9 horas diarias con sueldo establecido por convenio¹², el cual se readaptó incorporando una nueva cláusula para repartidores alimenticios aumentando la cantidad de horas que admite para trabajar a 48 horas semanales que pueden ser distribuidas en los siete días de la semana con una extensión máxima de 9 horas¹³.

¹¹ Cabe mencionar que, dentro de los estudios realizados, también hemos mostrado que, aunque las plataformas establezcan el ideario de autonomía y libertad horaria, se puede resaltar un importante nivel de dependencia de los trabajadores/as a la plataforma, por la gran cantidad de días y horas que prestan servicios (en promedio, entre 47 y 48 hs semanales distribuidos entre 6 y 7 días a la semana (Bachoer, 2023).

¹² Convenio Colectivo de Trabajo: -722-15: “Art. 15 – Se establece una jornada laboral de cuarenta y cinco horas semanales y nueve horas diarias, las que incluirán una hora de descanso, a desarrollarse de lunes a viernes. Véase <https://asimm.org.ar/2023/10/03/cct-722-15/>

¹³ Modificación de CCT se establecieron distintos tipos de jornadas parciales y completas. Sobre la completa: “se establece una jornada máxima laboral de cuarenta y ocho (48) horas semanales, podrá ser distribuida en base a

La acción colectiva en las plataformas digitales. Un estudio sobre la participación y las percepciones de repartidores del Área Metropolitana de Buenos Aires (2020 - 2022)

Dentro de este orden de ideas y en vínculo con la flexibilidad horaria, los trabajadores expresaron lo siguiente:

"Lo que me gusta de este trabajo es la libre flexibilidad en el horario, puedo trabajar el horario y la cantidad de horas que quiero, pero lo que no me gusta es que no es algo estable como tal, como es algo que yo pueda agarrar y decir: "voy a tener mis vacaciones, voy a tener esto, todo me afecta (en el ingreso)"

Repartidor en plataformas - 25 años - 2021

"Yo no quisiera que la app nos regule y nos ponga horarios fijos con sueldo fijo, porque perdería muchas cosas que tengo, sobre todo dos cosas: tiempo y dinero (creo que podríamos ganar menos) ... y, de hecho, mucha gente piensa que si las aplicaciones nos ponen en blanco después nos van a acomodar los horarios, y mucha gente no quiere eso, yo tampoco no quiero eso... después seguramente te va a pagar un sueldo mínimo por ocho horas por día, cuando nosotros estamos ganando más de lo que le pagan a los trabajadores de PedidosYa registrados. Por eso la gente con la que hablo está en desacuerdo con lo que piden los sindicatos... Por eso creo que, deberíamos estar independizados (en los horarios) y tengamos los privilegios que un trabajador en blanco: seguros, Aseguradora de Riesgos de Trabajo (ART), etc. O sea, me gustaría estar en blanco, pero no perder mi independencia".

Informante 192 de la encuesta PISAC – COVID – 19, 32 años

"Lo que tiene de positivo este trabajo es que trabajás de manera independiente, tenés libertades de horarios, de jefes. Creo que si querés trabajar en relación de dependencia te buscas otro trabajo... Lo que me parece es que muchos repartidores están en contra de ese sindicato, A.S.I.M.M, porque defienden cosas que los repartidores no queremos, ellos quieren la relación de dependencia y nosotros no. Yo prefiero estar en monotributo".

Repartidora en plataformas - 25 años - 2021

Así, de acuerdo con lo expresado en las entrevistas por estos trabajadores, podemos observar – en coincidencia con los datos brindados por las encuestas y la perspectiva N° 1 – que la flexibilidad de la libre elección de horarios de trabajo posee valoraciones positivas por la gran

diagramas que permitan prestar el servicio los 7 días de la semana, en turnos diarios de una extensión máxima de hasta 9 horas”

mayoría de los repartidores. Pero resaltamos que, se entrecruzan tensiones entre esta flexibilidad con las apreciaciones respecto de la relación de dependencia y el trabajo autónomo (monotributo). Es decir, mientras hay algunos trabajadores que vinculan la relación de dependencia tradicional con una posible pérdida de la autonomía -por la disposición de horarios de trabajo preestablecidos y sueldos fijos-; hay otros, en cambio, que ponderan ciertas valoraciones positivas de los beneficios que otorga el registro en la seguridad social (como un seguro de salud), ello sin perjuicio de una posible pérdida de la autonomía de disponer libremente de su jornada de trabajo.

5. Las dimensiones de participación y percepciones

5.1 Participación en instancia de protesta

La participación en la protesta describe las intervenciones que podrían haber tenido los trabajadores de reparto en paro/huelga/movilización. Para obtener esta información sobre la participación en las encuestas se indagó acerca de si alguna vez han formado parte de una protesta por reclamos vinculados al trabajo de reparto en plataformas y, además, en referencia a estas, las percepciones que conducen – o no – a dichas intervenciones, consultando: ¿Por qué participó? o ¿por qué no participó?

Respecto a la primera pregunta sobre la participación en alguna medida de fuerza, puede verse en la tabla N° 2 que, en el año 2020 el 83% de los trabajadores informó no haber participado nunca de una medida de fuerza, mientras que del 17% restante participó por lo menos de una.

Al observar la matriz transicional al año 2022, estos valores se mantienen prácticamente iguales, con leves diferencias entre quienes participaron en una o más de una.

Tabla N° 2

¿Participó de algún paro/huelga/movilización realizada por asociaciones de trabajadores? – Matriz Transicional 2020 – 2022

Año/Decisión	Sí, de una	Sí, de más de una (de varias)	No, de ninguna	Total
2020	10%	7%	83%	100%
2022	13%	4%	83%	100%

Fuente: “Primera y Segunda encuesta a trabajadores y trabajadoras de plataformas de reparto CABA 2020 y 2022”. N Primera encuesta= 401; N segunda encuesta =69.

Ahora bien, con relación a los motivos que llevan a los repartidores a participar de una medida de fuerza - como se muestra en la tabla N° 3 – en primer lugar, se destaca la falta de derechos laborales o mejoras en las condiciones de trabajo. En segundo lugar, el malestar por la pérdida de ingresos por falta de actualización de las tarifas del reparto frente a los altos niveles de inflación locales y, en tercer lugar, una adhesión a los motivos del reclamo.

Tabla N° 3

**Menciones entre quienes participaron de una huelga
Matriz de transición entre opinión en 2020 y 2022**

Menciones entre quienes participaron de una huelga/año	2020	2022
Tener derechos o mejorar condiciones laborales	51%	45%
Aumentar la remuneración	28%	9%
Estaba de acuerdo con el reclamo	26%	27%
Inseguridad	-	9%
Otros	1%	9%

Fuente: “Primera y segunda encuesta a trabajadorxs de reparto por plataformas”. En 2020, participaron N= 69. Segunda encuesta Participaron = 11. Pregunta abierta con respuestas múltiples, motivo por lo cual los porcentajes, calculado sobre el total de casos de cada sub-universo, no necesariamente suman 100.

Tabla N° 4

**Menciones entre quienes no participaron de una huelga
Matriz de transición entre opinión en 2020 y 2022**

Menciones entre quienes no participaron de una huelga/año	2020	2022
No me interesa	27%	25%
No le llegó información	30%	41%
Por no perder el día de trabajo	11%	17%
No concuerda con las huelgas	10%	17%
Otros*	22%	0%

Fuente: “Primera y segunda encuesta a trabajadorxs de reparto por plataformas”. En 2020 no participaron N= 331; En 2022 no participaron N= 24. Pregunta abierta codificada en respuestas múltiples, motivo por lo cual los porcentajes, calculado sobre el total de casos de cada sub-universo, no necesariamente suman 100. * Los motivos “otros” refieren a la sumatoria de menciones menores.

En cambio, entre quienes no participaron, las principales menciones – como se observa en la tabla N° 4 – describen a la falta de información o de interés. Otros motivos menos representativos son la falta de tiempo y la necesidad de no perder el día de trabajo, siendo ello consecuencia del sistema de trabajo a destajo en el que están insertos.

En síntesis, es posible subrayar que la participación en la protesta, de la media general de trabajadores es baja, promediando el 17% de los sujetos comprendidos. Los principales motivos por los cuales los trabajadores participan son por la mejora de derechos y de salarios. En cambio, el 83% que afirma no formar parte de estas instancias, hace mención a la falta de interés o de información.

5.2 Participación en organizaciones colectivas

En cuanto a la participación en organizaciones colectivas, se analiza la intervención activa que pudieran tener los trabajadores en sindicatos de repartidores de plataformas (APP, A.Si.M.M, SiTraRePa) o bien otros espacios colectivos no sindicales (A.T.R). Para obtener esta información, en las encuestas se indagó, en primer lugar, si conoce estas organizaciones y luego si participaron - o no - en ellas y, en segundo lugar, en relación con las percepciones, se preguntó los motivos por los cuales participó o no en ellas. Adicionalmente se consultó por la importancia que los repartidores le asignan a la existencia de organizaciones colectivas en el sector.

Respecto al conocimiento de las organizaciones colectivas - tal como se distingue en la tabla N° 5 - es posible resaltar que, en el año 2020 un 34% de los trabajadores declaró conocer algunas de las organizaciones colectivas; del 66% restante que no conocía ninguna en el 2020, el 38% pasó a conocer alguna de ellas dos años más tarde.

Tabla N° 5
¿Conoce alguna organización de reparto en plataformas?
Matriz de transición entre opinión en 2020 y 2022

Año	2020	2022	OBSERVACIÓN
Conoce	34%	42%	Entre 2020 a 2022 un 38% pasó de no conocer ninguna a conocer al menos una
No conoce	66%	58%	
Total	100%	100%	

Fuente: elaboración propia en base a “Primera y Segunda encuesta a trabajadores y trabajadoras de plataformas de reparto CABA 2020 y 2022”.

N Primera encuesta= 401; N segunda encuesta =69

Entre quienes conocen a las organizaciones (véase tabla N° 6) -, tanto en el 2020 como el 2022, la más aludida era A.Si.M.M. Para el 2020 era seguida por ATR y APP, pero conforme fue pasando el tiempo estas últimas perdieron fuerza en el sector, dando mayor lugar al protagonismo de SiTraRepA, que se conformó un año más tarde y, en un lapso de dos años, pasó a ser conocida por casi el 40% de los trabajadores.

Tabla N° 6
¿Qué organizaciones conoce?
Matriz de transición entre opinión en 2020 y 2022

Año	APP	ASIMM	ATR	SiTraRepa
2020	51%	78%	58%	NA
2022	10%	45%	7%	38%

Fuente: elaboración propia en base a “Primera y Segunda encuesta a trabajadores y trabajadoras de plataformas de reparto CABA 2020 y 2022” N 1era encuesta 138 - N 2da encuesta 29. La diferencia de porcentajes entre la primera y la segunda encuesta es distinta porque en el 2020 se admitieron respuestas múltiples y en 2022 respuestas simples, por lo cual en el 2020 los porcentajes no suman 100.

Tabla N° 7
¿Participa en organizaciones de trabajadores? -
Matriz transicional 2020 – 2022

Respuesta/año	2020	2022
Si	7%	11%
No	93%	88%
Total	100%	100%

Fuente: elaboración propia en base a “Primera y Segunda encuesta a trabajadores y trabajadoras de plataformas de reparto CABA 2020 y 2022”.
N 2020: 401 - N 2022: 69

Siguiendo con el análisis, se consultó a los repartidores si participan o han participado de alguna organización colectiva. La tabla N° 7 refleja un porcentaje de participación muy bajo, independientemente del periodo.

A su vez, si se compara la participación de los trabajadores en las organizaciones (tabla N° 7) respecto la de la protesta (tabla N° 3), puede distinguirse una brecha en favor de esta última. Es decir, mientras que las protestas tuvieron una convocatoria que promedia el 17%, las organizaciones colectivas lo hicieron entre 6 y 10 puntos porcentuales por debajo de ellas. Ello

permite distinguir la existencia de una masa de trabajadores que han intervenido en protestas de forma independiente de las organizaciones.

Tabla N° 8
¿Por qué no participa en organizaciones?
Opinión sobre 2022

No Participa	%
No le gustan/interesan/no conoce	42
Por valoración a la libertad/flexibilidad	14
Burocracia Sindical/ mala visión de los gremios	33
Otros	9
Total	100

Fuente: elaboración propia en base a “Segunda encuesta a trabajadores y trabajadoras de plataformas de reparto CABA 2022”. N: 21

Luego se indagó sobre los motivos por los cuales los trabajadores participaron o no de las organizaciones colectivas. Entre aquellos que mencionan haber participado, declararon motivos vinculados a la búsqueda de una mejora en los derechos laborales¹⁴. A diferencia de quienes no participaron, los motivos son variables, la mayoría de ellos - el 48% - hizo alusión a la falta de interés, conocimiento y un 33% tiene una visión negativa asociada a la burocracia sindical.

Siguiendo la percepción de los trabajadores, se consultó sobre la importancia asignada a la existencia de organizaciones que pudieran representar sus intereses en esta actividad. Dentro de esta pregunta se pudo asignar los siguientes niveles de importancia: Muy - Bastante - Medianamente -Poco -Nada.

Las respuestas brindadas que se exponen en la tabla N° 9, permiten apreciar un porcentaje muy elevado entre quienes le asignan un valor que va entre muy importante y medianamente importante (rondando el 80% del total). Al analizar la transición al 2022, se puede subrayar un descenso promedio de 30 puntos porcentuales en el nivel de importancia establecida¹⁵.

¹⁴ El N total de participación en 2022 es 7, de los cuales 6 indican mejoras en los derechos laborales o registros en la seguridad social.

¹⁵ Creemos que este descenso podría deberse a tres hipótesis. La primera podría estar enmarcada en una cuestión metodológica ya que, la segunda encuesta, que fue de tipo panel, podría haber concentrado una muestra de trabajadores que no les asigna mayor importancia a las organizaciones de trabajadores. La segunda, podría estar dada por la temporalidad en el cual se realizó la primera encuesta, que fue en la pandemia, momento en el cual se decretó el Aislamiento Social Preventivo y obligatorio (ASPO) que declaró al reparto como actividad esencial. Sumado a que se registraron altos niveles de inflación y que las empresas dejaron de actualizar las tarifas del reparto, podría haber generado coyuntura favorable para el desarrollo de la acción colectiva. La Tercera, podría vincularse a un ascenso de los nuevos discursos que promueven la cultura del emprendedurismo - reforzados en la ideología neoliberal – que promueven un ideal individualista del trabajo (Haidar, 2022).

Tabla N° 9

Para Ud. que exista una organización de trabajadores de plataformas es...
Matriz transicional de 2020 a 2022

Valoración/año	2020	2022
Muy importante	25%	16%
Bastante importante	24%	16%
Medianamente importante	32%	19%
Poco importante	10%	7%
Nada importante	10%	42%

Fuente: elaboración propia en base a “Primera y Segunda encuesta a trabajadores y trabajadoras de plataformas de reparto CABA 2020 y 2022”
– N 2020: 401, N 2022: 69

Avanzando sobre los motivos por los cuales les resulta o no importante la existencia de organizaciones – tal como se muestra en la tabla N° 10 - entre quienes indicaron que les resulta poco o nada importante, hay dos respuestas mayoritarias: la primera es la falta de interés en las organizaciones o que no ve beneficios de participar en ellas y la segunda se relaciona con la burocracia sindical o una mala visión de los gremios.

Tabla N° 10

¿Porque es poco/nada importante la existencia de sindicatos?
opinión 2022

Motivos	%
Burocracia Sindical/ mala visión de los gremios	47
No le gustan/interesan/no ve beneficios	47
Por valoración a la libertad/flexibilidad	6
Total	100

Fuente: elaboración propia en base a “Segunda encuesta a trabajadores y trabajadoras de plataformas de reparto CABA 2020 y 2022” – N 34

Continuando con los motivos entre aquellos que indican que es entre medianamente importante y muy importante la existencia de organizaciones colectivas – como se muestra en la tabla N° 11 - más de la mitad alude causas vinculadas con los derechos laborales (como el registro en la seguridad social, tener obra social o seguro frente accidentes). La segunda respuesta que prevalece es la necesidad de tener una voz que pueda representarlos y llevar adelante sus reivindicaciones, escuchar sus reclamos o bien controlar a las plataformas frente a los abusos que realizan.

Tabla N° 11

**¿Porque es medianamente/bastante/muy importante la existencia de sindicatos?
opinión 2022**

Motivos	%
Derechos Laborales/ Registro Seguridad Social	54
Llevar adelante reclamos/controlar a las APPs	23
NS/NC	23
Total	100

Fuente: elaboración propia en base a “Segunda encuesta a trabajadores y trabajadoras y plataformas de reparto CABA 2020 y 2022” – N 35

Adicionalmente, en las entrevistas se consultó a los trabajadores sobre las principales demandas que debería incorporar una organización de trabajadores, donde se destacan las siguientes respuestas:

“El sindicato debería defender la salud de los repartidores. Muchos pibes y pibas se mueren en la calle. No tenés nada que te proteja contra eso... Si te pasa algo en la calle las empresas no se hacen cargo de nada. También pasa con los robos, si te roban plata de la aplicación la tenés que reponer vos”.

Repartidor de plataformas – 23 años - 2021

“Lo primero que se me ocurre es la defensa de los seguros de salud. Uno está constantemente arriesgándose a que lo asalten, lo choquen y al final todo va por cuenta propia. A un amigo lo chocó un taxi y estuvo un año sin poder repartir”.

Repartidora en plataformas – 27 años - 2021

Lo que sobresale en estas entrevistas son los principales riesgos asociados al trabajo en la vía pública: los accidentes y los robos. Frente a ello, indican que dentro de las principales demandas

que debería tener un sindicato de representación predomina la incorporación de un seguro de salud que pueda protegerlos frente a dichos riesgos.

5.3 Participación en la plataforma intermediación de vínculos comunicacionales: los grupos de WhatsApp

En línea con la cuarta perspectiva de este trabajo se estudian las características que adquieren la participación y las percepciones de los trabajadores de reparto en las plataformas de intermediación de vínculos, en particular observando los grupos de interacción de WhatsApp, la aplicación de servicios de mensajería digital. Para ello, hemos consultado a los trabajadores en las entrevistas realizadas: ¿participa en algún grupo de WhatsApp de trabajadores de plataformas? ¿por qué lo hace o no? y, ¿cuáles son las ventajas de participar allí?

Respecto a la participación en estos grupos, los entrevistados que participan de ellos indican que el motivo principal es para compartir actualizaciones, novedades, clientes que hacen pedidos falsos, zonas inseguras para trabajar. Asimismo, también se menciona que estos espacios se han convertido en espacios donde se comparten futuras acciones de protesta. Así, lo expresan los trabajadores:

"Participo de los grupos de WhatsApp porque ahí podés hablar con gente, pero hay de todo. Hay mucha solidaridad también. Si uno necesita ayuda o buscar algún tipo de información, la tenés ahí: alguien que encontró un objeto, se solidariza y manda la información. También hablar con los compañeros, para difundir las movilizaciones, etc.". "

Repartidor y activista en plataformas – 23 años – 2021

De esta manera es posible observar que además de la interacción que los repartidores puedan tener con estas plataformas de intermediación de vínculos en el ámbito laboral, se han convertido en un instrumento fundamental para el desarrollo del trabajo.

Respecto a las percepciones entre aquellos repartidores que han participado en medidas de fuerza por reivindicaciones colectivas en este trabajo, puede subrayarse los sentimientos de unidad frente a las acciones colectivas. Así lo informaron los repartidores:

"Lo que más me acuerdo fue la sensación de poder ir, juntarse con gente, sentir esa unidad, que cosas con las que estoy en desacuerdo, no soy solamente yo y nadie mas lo piensa. Sino que, también, piensan lo mismo que yo y van con ese fin". "

Repartidora en plataformas – 27 años - 2021

En resumen, si bien, el trabajo en las plataformas digitales tiene una tendencia a ser marcadamente individual, como hemos mencionado en la introducción de este trabajo, estos entornos virtuales resultan espacios solidarios fundamentales no solo para el desarrollo del proceso de trabajo, sino que además, para invitar a los repartidores para informar y desplegar las instancias de participación en protesta.

6. Conclusiones

Cuando comenzamos este trabajo nos preguntamos por las características que adquieren la participación y las percepciones de los trabajadores de reparto en plataformas digitales vinculadas a la acción colectiva. Tomando como espacio geográfico el Área Metropolitana de Buenos Aires y la temporalidad el periodo que abarca desde el año 2020 al 2022. Se observaron las dimensiones de la protesta, organización colectiva y las acciones en la plataforma intermediación de vínculos -WhatsApp-. A su vez, nos interesó identificar las valoraciones que los repartidores le asignan a la organización de la jornada de trabajo. Utilizando una metodología de tipo cualcuantitativa, basada en encuestas y complementada con entrevistas y a partir del desarrollo de una serie de perspectivas respecto a la acción colectiva en la economía de plataformas, hemos podido obtener los siguientes resultados:

En primer lugar, en relación con la pregunta por las valoraciones que los repartidores le asignan a la organización de la jornada de trabajo, destacamos y adherimos al consenso desarrollado en la perspectiva N° 1 respecto de la alta importancia que los trabajadores le asignan a la flexibilidad y autonomía horaria. Desde una perspectiva longitudinal puede observarse como estas valoraciones se han incrementado con el paso del tiempo.

En segundo lugar, respecto a los niveles de participación tanto en la protesta como en las organizaciones colectivas, se distingue un bajo nivel de participación. No obstante, teniendo en cuenta que se trata de un sector con una historia relativamente corta desde el desembarco de estas plataformas al país y, considerando que las instancias de conflictividad laboral que se han suscitado han mostrado ser intensas y varias de ellas exitosas al lograr los beneficios buscados, no podemos dejar de señalar la importancia de su incipiente despliegue en los procesos de protesta de la acción colectiva.

En tercer lugar, la participación de los repartidores en organizaciones colectivas demuestra que los guarismos son muy bajos, más aún si se los compara con los que han participado de protestas, enmarcando una brecha de entre 6 y 10 puntos porcentuales. Lo que puede distinguirse en este punto es una participación inorgánica por parte de un grupo de trabajadores, es decir, que han sido nucleados para la convocatoria de una protesta en particular, pero por fuera de un colectivo de representación.

En cuarto lugar y, a diferencia de las anteriores, la plataforma intermediación de vínculos (WhatsApp) han jugado un papel destacable en un sector que mantiene a los trabajadores dispersos, sin espacios físicos en común para realizar su tarea, cuyo proceso de trabajo es marcadamente individual, por lo que, estos formatos emergen como espacio en común para acercar dichas interacciones entre ellos y se cristalizan formas solidarias de participación frente a los robos y accidentes.

En quinto lugar, respecto a los hallazgos de las percepciones se pueden recalcar amplios consensos entre los trabajadores, como el caso de la alta importancia a la flexibilidad horaria y

La acción colectiva en las plataformas digitales. Un estudio sobre la participación y las percepciones de repartidores del Área Metropolitana de Buenos Aires (2020 - 2022)

autonomía en el trabajo, así como también, las valoraciones positivas sobre los beneficios que otorga el registro en la seguridad social como un seguro de salud.

Si bien, también se relevó una falta de interés por participar de la protesta y las organizaciones colectivas y una mala visión de los sindicatos, la gran mayoría de los repartidores remarca la importancia de una potencial organización que pueda representarlos, llevando adelante reclamos asociados a los riesgos laborales que conlleva un trabajo efectuado en la vía pública.

De esta manera y en la misma línea que ha enunciado Tarrow (1994) - dentro de los marcos de la teoría de la acción colectiva – uno de los mecanismos más difíciles de lograr es la construcción de organizaciones de representación con participación activa de los sujetos. Esta situación, no constituye una excepción en el sector de reparto en plataformas. Sin embargo, en relación con la perspectiva N° 4, podemos destacar cierto nivel de compensación gracias a que las plataformas de intermediación de vínculos generan amplias posibilidades de acciones solidarias.

En conclusión, este estudio ha buscado aportar a las perspectivas de análisis del trabajo en la economía de plataformas en el sector de reparto, al ponerle voz a las formas de participación y las percepciones que tienen los trabajadores, dentro de los cuales acentuamos un desafío para las organizaciones que buscan la representación: enlazar el mantenimiento de la flexibilidad y autonomía horaria - ofrecidas por estas plataformas - con las demandas de mejora de los derechos laborales, en particular, aquellos relacionados con la salud y la seguridad por los riesgos que este tipo de trabajo entraña al realizarse en la vía pública.

Referencias

- Abal Medina, P. (2015). Dilemas y desafíos del sindicalismo argentino. Las voces de dirigentes sindicales sobre la historia política reciente. *Trabajo y Sociedad*, 24, 53 -71.
- Arias, C., Diana Menéndez, N., y Haidar, J. (2021). Chapter 8: Collective organization in platform companies in Argentina: between trade union traditions and adaptive strategies. En J. Haidar y M. Keune (eds.), *Work and Labour Relations in Global Platform Capitalism* (pp. 185–205). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781802205138.00018>.
- Arias, C., Del Bono, A., Diana Menéndez, N. y Haidar, J. (2022). Conflictividad laboral en las plataformas de reparto en Argentina. Análisis de publicaciones en redes sociales y medios digitales. Informe 1. CITRA4. <https://citra.org.ar/publicaciones/opt-informe-1/>
- Bachoer, L. (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. <https://doi.org/10.54118/controver.vi218.1253>
- Bachoer, L. (2023). Ser tu propia jefa en las plataformas digitales. Sobre las brechas de ingreso por género en el trabajo de reparto en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Revista Laboratorio: Revista de Estudios sobre Cambio Estructural y Desigualdad Social*, 33(2), 103-129.
- Baiocco, S., Fernandez-Macías, E., Rani, U. y Pesole, A. (2022). *The Algorithmic Management of work and its implications in different contexts*. European Commission.

- Battistini, O. (2021). Introducción: tecnologías, trabajo y futuros actuales. En O. Battistini y R. Carmona (Coords.), *Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia* (pp. 11-22). Ediciones Universidad Nacional de General Sarmiento.
- Convenio colectivo de trabajo CCT 722/15 (2015) Asociación Sindical de Motociclistas Mensajeros y Servicios. <https://asimm.org.ar/2023/10/03/cct-722-15/>
- Costhek Abilio, L. (2019). Uberización: De la iniciativa empresarial a la autogestión subordinada. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 18(3). <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue3-fulltext-1674>
- Darricades, M. y Fernández Massi, M. (2021). *La organización del tiempo de trabajo de los trabajadores de plataformas*. Fundacion Friedrich Ebert.
- De la Garza Toledo, E. (2001). Subjetividad, cultura y estructura. *Iztapalapa, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 22(50), 83-104.
- De Stefano, V. (2015). The Rise of the “Just-in-Time Workforce”: On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the “Gig-Economy.” *Comparative Labor Law & Policy Journal*, (2682602). <https://doi.org/10.2139/ssrn.2682602>
- Del Bono, A. (2020). Nuevas tecnologías y relaciones laborales: la gestión algorítmica y su impacto sobre los trabajadores de plataformas. *Voces En El Fénix*, 80, 86- 91. <https://vozesenelfenix.economicas.uba.ar/numero-80/>
- Del Bono, A. y Bulloni, M. N. (2021). Tercerización laboral en la era digital: viejos problemas y nuevos desafíos. *Caderno CRH*, 34, 1-12. <https://doi.org/10.9771/ccrh.v34i0.45073>
- Diana Menéndez, N. (2019). ¿Qué hay de nuevo, viejo? Una aproximación a los trabajos de plataformas en Argentina. *Revista de Ciencias Sociales*, 165 (3), 45-58. <https://doi.org/10.15517/rcc.v0i165.40064>
- Diana Menéndez, N., Arias, C. C. y Haidar, J. (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>
- Diana Menéndez, N., Haidar, J. y Arias, C. (2023). Prácticas organizativas de trabajadores de plataformas de reparto. Un análisis desde la teoría de los recursos de poder. *Papers. Revista de Sociología*, 108 (1), 1 - 25. <https://doi.org/10.5565/rev/papers.3044>
- Drahokoupil, J. y Vandaele, K. (2021). *A Modern Guide To Labour and the Platform Economy*. Elgar Modern Guides. <https://doi.org/10.4337/9781788975100>
- Elbert, R. y Negri, S. (2022). Tuiteando contra el capital. Estudios del Trabajo. *Revista de la Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo*, (64), 1-29.
- Freeman, J. (1979). Resource Mobilization and Strategy: A Model for Analyzing Social Movement Organization Actions. En M. N Zald y J. M. McCarthy (comps.), *The dynamics of Social Movements* (pp. 8 - 44). Winthrop Publishers.

La acción colectiva en las plataformas digitales. Un estudio sobre la participación y las percepciones de repartidores del Área Metropolitana de Buenos Aires (2020 - 2022)

- Haidar, J. (2020). *La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multimétodo.* Informes de Coyuntura N° 11. Instituto de Investigaciones Gino Germani.
- Haidar, J. (2022). The multidimensional configuration of platform work: A mixed-methods analysis of the Argentinian case. *Economic and Industrial Democracy*, 44 (4), 938-963. <https://doi.org/10.1177/0143831X221099663>
- Haidar, J. (2023). La dimensión olvidada en los estudios sobre trabajo de plataformas: la subjetividad de quienes trabajan. *Estudios Sociológicos de El Colegio de México*, 42, 1 - 22. <https://doi.org/10.24201/es.2024v42.e2336>
- Haidar, J., Diana Menéndez, N. y Arias, C. (2020). ¿La organización vence al algoritmo? Plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores de delivery en Argentina. *Revista Pilquen*, 23(4), 15-28.
- Jenkins, C. (1994). *La teoría de la movilización de recursos y el estudio de los movimientos sociales.* Zona Abierta.
- Johnston, H. y Land-Kazlauskas, C. (2017). *On-demand and organized: developing collective agency, representation and bargaining in the gig economy.* International Labour Office.
- Joyce, S., Stuart, M. y Forde, C. (2023). Theorizing labour unrest and trade unionism in the platform economy. *New Technology, Work and Employment*, 38 (1), 21 -39. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12252>
- Kellogg, K. C., Valentine, M. A. y Christin, A. (2020). Algorithms at work: The new contested terrain of control. *Academy of Management Annals*, 14(1), 366- 410. <https://doi.org/10.5465/annals.2018.0174>
- Kelly, J. (2009). Strikes around the World, 1968-2005: Case-Studies of 15 Countries. *British Journal of Industrial Relations*, 47(3), 601 - 618. https://doi.org/10.1111/j.1467-8543.2009.00745_10.x
- Longo, J., Busso, M. y Fernández Massi, M. (2023). Trabajar en Plataformas en Argentina: usos y valoraciones de esta nueva modalidad de trabajo. *Trabajo y Sociedad*, 24(41), 281–297.
- Lago Martínez, S. (2015). Movimientos sociales y acción colectiva en la sociedad red. Chasqui. *Revista Latinoamericana de Comunicación*, (128), 113-130.
- McAdam, D. (1982). *Political Process and the Development of Black Insurgency.* University of Chicago Press.
- McAdam, D. McCarthy, J. y Zald, M. (1999). Introducción: Oportunidades, estructuras de movilización y procesos enmarcadores: hacia una perspectiva sintética y comparada de los movimientos sociales. En D. McAdam, J. McCarthy y M. Zald (Comps.), *Movimientos Sociales: perspectivas comparadas* (pp. 21-46). Cambridge University Press.
- McCarthy, J. y Zald, M. N. (1973). *The Trends of Social Movements in America: Professionalization and Resource Mobilization.* General Learning Corporation.

- McCarthy, J. y Zald, M. N. (1977). Resource mobilization and social movements. *American Journal of Sociology*, 82, 1212- 1241.
- Moore, P. V. y Joyce, S. (2020). Black box or hidden abode? The expansion and exposure of platform work managerialism. *Review of International Political Economy*, 27(4), 926-948. <https://doi.org/10.1080/09692290.2019.1627569>
- Morales, K. (2023). La producción del sujeto autónomo en las plataformas digitales de trabajo. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 22(1). <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol22-issue1-fulltext-2786>
- Nuevo Convenio colectivo de trabajo CCT 722/15 (2024) Asociación Sindical de Motociclistas Mensajeros y Servicios. <https://asimm.org.ar/2024/03/01/nuevo-cct-asimm-cemmara/>
- Olson, M. (1965). *The logic of collective action: Public Goods and the Theory of Groups*. Harvard University Press.
- Ottaviano, J. M. (2021). La amenaza fantasma: Inteligencia artificial y derechos laborales. *Nueva Sociedad*, 294. <https://nuso.org/articulo/la-amenaza-fantasma/>
- Pereyra, F. y Poblete, L. (2023). Desafíos de la regulación del trabajo de plataformas digitales de reparto en Argentina. *Revista Temas Sociológicos*, 31, 359 -391. <https://doi.org/10.29344/07196458.31.3016>
- Riesco-Sanz, A. (2012). Empresas sin asalariados y asalariados sin empresas. Apuntes sobre la crisis y la transformación del empleo. *La Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 27, 134-148. <https://produccioncientifica.ucm.es/documentos/5d399a16299952068445e1eb>
- Rogers, M. (1974). Instrumental and Infra-resources. *American Journal of Sociology*, 79(6), 1418–1433. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/epdf/10.1086/225708>
- Rosenblat, A. y Stark, L. (2016). Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758–3784. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2686227>
- Scholz, P. T. (2016). Cooperativismo de plataforma. Desafiando la economía colaborativa corporativa. *Dimmons.Net, Universitat Oberta de Catalunya (UOC)*, 3.
- Schuster, F. (2005). Las protestas sociales y el estudio de la acción colectiva. En F. Schuster, F. Naishat, G. Nardacchione y Pereyra, S. (Comps.). *Tomar la palabra: Estudios sobre protesta social y acción colectiva en la Argentina contemporánea* (pp. 43-83). Prometeo.
- Shapiro, A. (2018). Between autonomy and control: Strategies of arbitrage in the “on-demand” economy. *New Media and Society*, 20(8), 2954-2971. <https://doi.org/10.1177/1461444817738236>
- Senén González, C., Bachoer, L y Sepúlveda, L. (2023). Trabajo en pandemia durante la prepandemia, el ASPO y el DISPO. El caso de los/as repartidores/as. En L. Muñiz Terra (Coord.), *¿Encrucijadas o bifurcaciones biográficas?: Transiciones laborales en contexto de pandemia en Argentina*. CLACSO. <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/handle/CLACSO/248287>

La acción colectiva en las plataformas digitales. Un estudio sobre la participación y las percepciones de repartidores del Área Metropolitana de Buenos Aires (2020 - 2022)

- Stake, R. E. (1995). *The Art of Case Study Research*. SAGE.
- Tribuzio, J. (2021). La organización y representación sindical de quienes prestan servicios en favor de plataformas digitales. En H. García y L. Caparrós (Eds.), *El trabajo en la economía de plataformas* (pp. 1059–1092). Ediar.
- Tilly, C. (1978). *From Mobilization to Revolution*. Addison Wesley.
- Vandaele, K. (2018). Will Trade Unions Survive in the Platform Economy? Emerging Patterns of Platform Workers Collective Voice and Representation in Europe. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3198546>
- Vandaele, K. (2019). How can trade unions in Europe connect with young workers? En J. O'Reilly, J. Leschke, R. Ortlib, M. Seeleib-Kaiser y P. Villa (Eds.), *Youth Labor in Transition: Inequalities, Mobility, and Policies in Europe* (pp. 660–688). Oxford Academic. <https://doi.org/10.1093/oso/9780190864798.003.0022>
- Vandaele, K. (2022). *Vulnerable food delivery platforms under pressure: Protesting couriers seeking “algorithmic justice” and alternatives*. The Routledge Handbook of the Gig Economy. <https://doi.org/10.4324/9781003161875-17>
- Vandaele, K., Piasna, A. y Drahokoupil, J. (2019). *‘Algorithm Breakers’ Are not a Different ‘Species’: Attitudes Towards Trade Unions of Deliveroo Riders in Belgium*. etui: European Trade Union Institute. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3402899>
- Veen, A., Barratt, T. y Goods, C. (2020). Platform-Capital's 'App-etite' for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia. *Work, Employment and Society*, 34(3), 388-406. <https://doi.org/10.1177/0950017019836911>
- Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V. y Hjorth, I. (2019). Good Gig, Bad Gig: Autonomy and Algorithmic Control in the Global Gig Economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56-75. <https://doi.org/10.1177/0950017018785616>
- Zukerfeld, M. y Yansen, G. (2022). Plataformas. Una introducción: la cosa, el caos, humanos y flujos. *Redes. Revista De Estudios Sociales De La Ciencia Y La Tecnología*, 27(53), 1- 25. <https://doi.org/10.48160/18517072re53.167>