



**RIDUNAJ**  
Repositorio Institucional  
Digital UNAJ



Tesinas de Grado

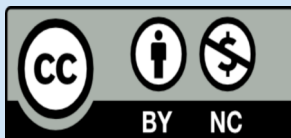
Melisa Niz

Proceso migratorio e inserción laboral de los/as trabajadores/as migrantes venezolanos/as en la plataforma de reparto Rappi : Un análisis desde las condiciones de trabajo, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2021-2022)

2023

*Instituto de Ciencias Sociales y  
Administración*

*Carrera: Licenciatura en Relaciones del  
Trabajo*



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons.  
Atribución – No comercial 4.0  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Documento descargado de RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Arturo Jauretche

Cita recomendada:

Niz, M. (2023). *Proceso migratorio e inserción laboral de los/as trabajadores/as migrantes venezolanos/as en la plataforma de reparto Rappi: Un análisis desde las condiciones de trabajo, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2021-2022)* [Trabajo final de grado, Universidad Nacional Arturo Jauretche].

<https://rid.unaj.edu.ar/handle/123456789/2927>

**Universidad Nacional Arturo Jauretche**  
**Instituto de Ciencias Sociales y Administración**  
**Licenciatura en Relaciones del Trabajo**

**Trabajo Integrador Final**

---

**Proceso migratorio e inserción laboral de los/as trabajadores/as migrantes venezolanos/as en la plataforma de reparto Rappi. Un análisis desde las condiciones de trabajo, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2021-2022).**

---



Intervención: Pablo Domrose. Fotos: AFP y Télam

**Estudiante: Melisa Niz**  
**Correo electrónico: [melisaniz@hotmail.com](mailto:melisaniz@hotmail.com)**  
**Directora: Carolina Diez.**  
**Co-Directora: Mariana Beheran.**  
**Florencio Varela - Junio 2023**

## Resumen

La presente investigación, para optar por el título de Licenciada en Relaciones del Trabajo en la Universidad Nacional Arturo Jauretche, tiene como objetivo general analizar el proceso migratorio y la inserción laboral de los/as trabajadores/as migrantes venezolanos/as en la plataforma de reparto Rappi, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante 2021-2022, desde el análisis de las condiciones de trabajo vivenciadas por este conjunto de trabajadores/as migrantes en el contexto de pandemia por Covid-19. Se presenta un doble interés, por un lado, conocer esta nueva modalidad de trabajo desde las relaciones laborales que supone analizar las condiciones en las que se desarrolla y, por otro lado, cómo esta nueva modalidad incide en las trayectorias de migrantes venezolanos/as que vienen a Argentina en busca de una oportunidad laboral y de vida. Ello implica generar conocimiento desde las relaciones de trabajo teniendo en consideración el proceso migratorio y la inserción laboral de este conjunto social.

Acorde a los objetivos propuestos, la perspectiva teórico-metodológica asumida en el estudio se enmarca en el paradigma interpretativo de las ciencias sociales. El diseño de la investigación es de carácter cualitativo, y utiliza técnicas propias de este enfoque como las entrevistas semiestructuradas para la recolección de los datos primarios, pues se pretende indagar en profundidad sobre la problemática de las condiciones de trabajo de los/as trabajadores/as migrantes venezolanos/as que se insertan como repartidores/as recuperando sus puntos de vista. Asimismo, se utilizan otras herramientas, como recolección de datos secundarios, para complementar la información y el análisis del contexto.

**Palabras clave:** Migración - Inserción laboral – Precariedad - Condiciones y proceso de trabajo – Trabajadores/as de plataformas.

## Índice

<b>Resumen</b> .....	1
<b>Introducción</b> .....	4
Propósitos y objetivos .....	7
Estructura de este TIF .....	8
<b>Capítulo I: Marco teórico, antecedentes y metodología</b> .....	10
1.1 Marco teórico .....	10
1.2 Antecedentes .....	19
1.3 Metodología .....	22
1.4 Perfiles de los/as entrevistados/as .....	24
<b>Capítulo II: Plataforma de reparto Rappi: surgimiento, configuración del proceso y condiciones de trabajo</b> .....	26
2.1 Plataformas digitales: el caso de Rappi .....	26
2.2 Reconfiguración de las condiciones y procesos de trabajo desde las plataformas .....	31
2.3 Rappitenderos/as formas de contratación y trabajo en tiempos de Covid-19. ....	36
<b>Capítulo III: Experiencias de los/as repartidores/as migrantes venezolanos/as</b> .....	47
3.1 Proceso migratorio e inserción laboral. ....	47
3.2 Ingreso a la plataforma: Motivos. ....	52
3.3 Condiciones de trabajo de reparto: tiempo y esfuerzo.....	54
3.4 Riesgos laborales que los/as trabajadores/as enfrentan en el cotidiano.....	57
3.5 Transformación del trabajo, pandemia y futuro .....	63
<b>Consideraciones finales</b> .....	66
<b>Bibliografía</b> .....	72

## Índice de gráficos y tablas

### Cuadros

Cuadro Nro. 1: Caracterización de los/as entrevistados/as según edad, estudios cursados, migración y trabajo en Rappi.....25

### Imágenes

Imagen Nro.1: Portada.....

Imagen Nro.2: Breve cronología de la historia de Rappi .....30

Imagen Nro.3: Vivencia de un/a trabajador/a típico/a en la plataforma de reparto Rappi .....39

Imagen Nro.4: Medidas para la regulación política y normativa .....43

## Introducción.

En la última década, el proceso migratorio ha tomado gran notoriedad en Argentina, más específicamente en Buenos Aires y más aún cuando se habla del vínculo que trae aparejado: migración y trabajo, y uno de los ejes más importantes de este vínculo ha sido la cuestión de la segregación laboral. “Este proceso alude a las formas diferenciadas de inserción laboral de las personas a partir del género, la pertenencia de clase, la raza, el origen nacional y el estatus migratorio” (Ciarallo, et al, 2018, pp.131).

De acuerdo con las estimaciones de la Dirección Nacional de Migraciones y del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (2022), residen en Argentina, alrededor de 198.400 personas venezolanas, una proyección de refugiados y migrantes. El nivel educativo es una de las especificidades de la migración venezolana que arriba a la Argentina, ya que, entre los mayores de 21 años, más del 60% de la población cuenta con estudios universitarios completos. Según Pedone et al (2019), esta particularidad hace que los procesos vinculados a la convalidación de los títulos universitarios se conviertan en uno de los temas de mayor interés para la población venezolana residente en Buenos Aires, la cual, a pesar de tener regularizada su permanencia se insertan, al igual que otras poblaciones, en el mercado de trabajo<sup>1</sup> no regulado. Es por ese motivo que en su gran mayoría los/as migrantes venezolanos/as acceden a trabajos precarios<sup>2</sup> o no regulados de manera correcta, tal como el trabajo de reparto en plataformas como Rappi.

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

---

<sup>1</sup> Según Chiavenato (2009), el mercado laboral o de empleo está conformado por las ofertas de trabajo o empleo hechas por las organizaciones en determinado lugar y época. Está definido por las organizaciones.

<sup>2</sup> La Organización Internacional del Trabajo (2002), define como trabajo precario a la situación en que viven las personas trabajadoras que, por razones diversas, sufren procesos que conllevan inseguridad, incertidumbre y falta de garantía en las condiciones de trabajo, más allá del límite considerado como normal.

En Argentina, el inicio de la pandemia por Covid-19 en 2020 ha sido uno de los factores que aceleró la revolución digital y disparó muchas de las transformaciones que estaba experimentando el mundo laboral, como es el caso de la emergencia de las plataformas digitales y las nuevas formas de trabajo asociadas a este fenómeno mundial.

Según datos de la Cámara Argentina de Comercio Electrónico, durante la primera mitad del 2020, las ventas online en Argentina alcanzaron una facturación de ARS 314.602 millones, lo que representó un alza del 106 % con respecto al mismo período de 2019. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT)<sup>3</sup>

“El fuerte aumento del comercio en línea, impulsado no sólo por los grandes comercios, sino también por los pequeños comercios de cercanía, ha generado una oportunidad de crecimiento para el trabajo de mensajería y reparto realizado a través de plataformas digitales” (OIT, 2020, pp. 6).

Muchos comercios (grandes, medianos y pequeños), durante 2020 y 2021 han visto una oportunidad de continuar con su negocio, han visto en estas plataformas de reparto la única solución para poder continuar comercializando sus productos. Esta tendencia ya se venía estimulando previo a la pandemia, la misma consiste en la creación por parte de estas plataformas de sus propios centros de distribución (por ejemplo, supermercados o centros de venta minorista destinados en exclusiva a la venta *online*, denominados por lo general como dark stores<sup>4</sup>), o a funcionar en asociación con establecimientos de comida únicamente dedicados a la preparación de comidas para reparto (los conocidos como dark kitchens). Por lo tanto, el cierre obligatorio de muchas tiendas físicas y la cautela presente en la sociedad por la posibilidad de contagio al exponerse al contacto con otras personas llevaron a que los/as consumidores/as se volcaran al comercio electrónico (*e-commerce*).

---

<sup>3</sup> La Organización Internacional del Trabajo, responde a las necesidades de los hombres y mujeres trabajadores/as al reunir a gobiernos, empleadores y trabajadores para establecer normas del trabajo, desarrollar políticas y concebir programas. La estructura de la OIT, en la cual trabajadores y empleadores tienen el mismo derecho a voto que los gobiernos en sus deliberaciones, es una muestra del diálogo social en acción. De esta manera se garantiza que las opiniones de los interlocutores sociales queden fielmente reflejadas en las normas laborales, políticas y programas de la OIT.

<sup>4</sup> Una dark store o tienda oscura es una empresa que se dedica a vender productos de forma 100% virtual. Es decir, no cuenta con una tienda física abierta al público, solo con un espacio físico utilizado para las operaciones de logística y administrativas del negocio.

Según la OIT (2020), en Argentina, el desembarco del trabajo vía plataformas constituye un fenómeno reciente. En julio de 2020 en CABA (Ciudad Autónoma de Buenos Aires), operaban cuatro plataformas digitales de entrega de productos a domicilio: Glovo, Pedidos Ya, Rappi y Uber Eats. A excepción de Pedidos Ya, todas las mencionadas iniciaron su actividad a partir de finales de 2017 y registraron un mayor crecimiento a lo largo de 2018. Estas plataformas introducen novedades significativas con respecto a la actividad de reparto tradicional<sup>5</sup>, contribuyendo de manera considerable a la cantidad y la variedad de la oferta. De hecho, los establecimientos que no ofrecían el servicio de reparto a domicilio tuvieron la posibilidad de expandir su negocio y encontrar nuevas oportunidades de ventas mediante las plataformas digitales, sin la necesidad de realizar inversiones de capital, contratar personal, tener experiencia en soluciones informáticas o desarrollar una presencia online, pues todo esto se obtiene mediante la tercerización<sup>6</sup> de todo el segmento a través de cualquiera de las aplicaciones de reparto. A esto se suma la eficiencia que proponen este tipo de empresas en el servicio al asignar el pedido al repartidor que puede hacerlo más rápido y la oferta de un servicio limitado por la capacidad de producción del establecimiento y no por sus posibilidades de distribución, así como el acceso a información sobre los/as consumidores/as y su comportamiento, relevante para cualquier estrategia de mercado. Es decir, en este tipo de plataformas la información se valoriza como parte del servicio que ofrecen.

Como se mencionó anteriormente esta investigación se centrará en la inserción laboral de migrantes venezolanos/as en la plataforma de reparto Rappi, creada en Colombia, que se estableció en Argentina como una sociedad por acciones simplificada (Rappi Arg S.A.S.) a finales de octubre de 2017. Al igual que Glovo, Rappi se constituyó con un capital social de ARS 17.720 y comenzó sus actividades a principios de 2018. Esta filial local es la que se presenta en los contratos con las empresas que utilizan sus servicios y en los términos y las condiciones que mantienen con los/as usuarios/as de la aplicación y con los/as repartidores/as, y sólo enuncian la existencia de

---

<sup>5</sup> Hace referencia al tipo de actividad que se realizaba antes del surgimiento de las plataformas, en donde el comercio que quería brindar el servicio de reparto a domicilio debía invertir dinero y tener una estructura para poder hacerlo, en cambio ahora no necesita nada de eso y puede brindar ese servicio a través de las plataformas.

<sup>6</sup> Para Esponda et al (20144), la tercerización laboral se produce cuando una empresa establece un contrato con terceros, confiándoles el cumplimiento de actividades que pueden ser de apoyo o periféricas, simplemente descentralizadas en relación a la organización originaria, o incluso parte central de las tareas desempeñadas.

una entidad matriz sin identificar. En línea con Glovo, Rappi aparece registrada bajo la actividad “Servicios de informática N.C.P; Servicios de programación y consultoría informática y actividades conexas”. En noviembre de 2018, esta compañía contaba con 172 trabajadores/as asalariados/as registrados/as y 1.964 repartidores/as calificados/as como independientes.

### **Propósito y objetivos**

Este estudio se propone un doble interés, por un lado, conocer y analizar esta nueva modalidad de trabajo desde las relaciones de trabajo y, por otro lado, observar cómo esta modalidad incide en los/as migrantes venezolanos/as -en su mayor parte jóvenes- que vienen a Argentina en busca de una oportunidad laboral y de vida. Para ello es necesario conocer el proceso migratorio que los ha traído al nuevo país (motivos) y el nivel de educación alcanzado, ya que muchos de ellos/as buscan una inserción laboral adecuada a sus estudios. Además, generar conocimiento desde las relaciones de trabajo sobre la inserción laboral de los/as mismos/as en especial sobre el proceso de trabajo y las condiciones en las que lo realizan. Para ello se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Indagar acerca del proceso migratorio y la inserción en la plataforma de reparto Rappi de los/las trabajadores/as migrantes venezolanos/as.
- Describir y caracterizar la relación laboral de los/as repartidores/as migrantes venezolanos/as en la plataforma de reparto Rappi.
- Describir y analizar las condiciones y el proceso de trabajo de los/as trabajadores/as migrantes venezolanos/as en la plataforma de reparto Rappi desde sus puntos de vista.

En relación con los objetivos propuestos, se seguirá una línea de abordaje cualitativa, dado que es pertinente realizar entrevistas semiestructuradas sobre las condiciones de trabajo para la recopilación y análisis de la información que tenga en consideración la voz de los/as repartidores/as de Rappi “los/as rappitenderos/as” en el período 2021-2022 de pandemia por Covid-19, periodo en el que este trabajo mediado por aplicaciones registró un boom en la cantidad de movimientos.

## **Estructura de este TIF**

El presente trabajo se encuentra organizado en tres capítulos. El primero de ellos titulado “Marco teórico, antecedentes y metodología” se centra en el contexto y los conceptos centrales de este TIF, los antecedentes de la temática de estudio y en exponer el diseño metodológico que fue llevado a cabo durante todo el proceso investigativo. Los conceptos abordados tienen relación con el proceso migratorio y la inserción laboral en las plataformas de reparto desde una perspectiva que considera las condiciones de trabajo con énfasis en la precariedad laboral que este tipo de plataformas propone. Madariaga et al (2019), agrega que en Rappi, los/as migrantes representan alrededor del 83% de los/as repartidores/as, los cuales en su mayoría son de Venezuela, plataforma en la cual el perfil se centra en trabajadores/as no exclusivamente jóvenes sino de diferentes grupos de edad, con altos niveles de instrucción, que tienen este trabajo como principal fuente de ingresos y que encontraron en las bajas barreras de entrada a estas empresas una posibilidad inmediata de ingresos. En contraste con lo que se presume en la bibliografía consultada, no en todos los casos las plataformas han sido el primer trabajo de esta población, sino un lugar de llegada tras varias experiencias en otros empleos precarios.

El segundo capítulo “Plataforma de reparto Rappi: surgimiento, configuración del proceso y condiciones de trabajo”, caracteriza a la plataforma de reparto Rappi, se indaga sobre el trabajo de plataforma, su funcionamiento y configuración del proceso de trabajo y lo que ello conlleva. Además, se intenta explicar las condiciones de trabajo de estos/as trabajadores/as y su modalidad de trabajo durante la pandemia. Cabe resaltar que esta investigación se centrará en las plataformas en línea, en las cuales el trabajo se terceriza mediante convocatorias abiertas a una audiencia geográficamente dispersa y las aplicaciones (o apps) móviles con geolocalización, en las que el trabajo se asigna a individuos situados en zonas geográficas específicas.

El tercer capítulo, denominado “Experiencias: repartidores/as migrantes venezolanos/as” está destinado a exponer las perspectivas de los/as repartidores/as a partir de recuperar sus vivencias y analizar las dimensiones más significativas en torno a las condiciones de trabajo en la app (horas de trabajo, esfuerzo, etc.). A partir de las vivencias de 8 repartidores/as migrantes venezolanos/as que desarrollan la actividad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) fue posible analizar elementos claves sobre sus trayectorias que cruzan la inserción laboral y el proceso migratorio y el

vínculo/relación que establecen con la plataforma, así como las dificultades identificadas en el período pandémico.

Por último, se exponen las consideraciones finales. En este apartado se realiza un necesario balance sobre el contexto de trabajo en plataformas, su intensificación en el proceso de pandemia por Covid-19 y la inserción de personas migrantes provenientes de Venezuela. Luego, se exponen los principales hallazgos de este trabajo. Por un lado, se destaca que, en la última década, la migración y la inserción laboral han sido unos de los ejes centrales de discusión en el mundo y específicamente en el mundo del trabajo, dado que traen consigo diversos problemas como la precarización y flexibilización. Por otro lado, en base a las diferentes fuentes bibliográficas utilizadas y la información obtenida en las entrevistas, se esbozan algunas dimensiones centrales que permiten afirmar que la posición social de repartidor/a y migrante representa una doble vulnerabilidad, puesto que además de tratarse de un trabajo precario las personas vivencian discriminación y son objetos de prejuicios.

## Capítulo I

### Marco teórico, antecedentes y metodología.

Como se ha mencionado, el presente trabajo de investigación pretende conocer dos procesos interrelacionados: el proceso migratorio y la inserción laboral de los/as “repartidores/as de plataforma”. El interés está puesto en las condiciones de trabajo en las que se desempeñan los/as trabajadores/as migrantes venezolanos/as de la plataforma Rappi, en CABA. Para ello, fue necesario indagar sobre diversos conceptos desde el campo de las relaciones del trabajo, que fueron relevantes para construir el problema de estudio y guiaron todo el proceso de la investigación para comprender las condiciones y el proceso de trabajo que se han expandido y recuperar las experiencias -en tanto vivencia del individuo desde una mirada no individualista<sup>7</sup>- del sector de migrantes venezolanos/as que se insertaron en las plataformas como repartidores/as y que en su mayoría son jóvenes.

#### 1. 1 Marco teórico.

Para iniciar se definirá el concepto de migración, para luego comenzar a desarrollar lo investigado. En primer lugar, para Freidenberg (2016), la migración es tanto un movimiento físico de un individuo a través de fronteras geopolíticas como un evento en el curso de una vida que afecta a individuos y familias. En este contexto Férreo (2006), menciona que el proceso migratorio implica hablar de una crisis por los profundos cambios en la vida psíquica y física de aquel/la que decide migrar, significa una ruptura en el continuum vivencial que lleva a la mente a tener que elaborar intensos duelos por las numerosas pérdidas involucradas y desencadena ansiedades muy primarias que tienen directa influencia en el sentimiento de la propia identidad (pp. 77).

Como ya se ha mencionado, en la última década, la migración y la inserción laboral han sido unos de los ejes centrales de discusión en el mundo y específicamente en el mundo del trabajo, dado que trae consigo diversos problemas como la precarización y flexibilización. Siguiendo la línea de abordaje de Mallimaci Barral, et al

---

<sup>7</sup> Más adelante en el apartado metodológico desarrollaremos esta perspectiva que recupera la noción de Thompson sobre la experiencia social, que repercutirá tanto la subjetividad como la formación de una clase en un proceso histórico (Sorgentini, 2000)

(2018), se puede decir que la segregación laboral es un factor fundamental para entender ese vínculo, dado que la misma es una característica de los mercados de trabajo que, a partir de un conjunto de variables económicas, culturales, políticas y sociales, concentra a ciertas personas en determinados tipos de empleos y las excluye de otros, acotando el horizonte de posibilidades de inserción laboral para determinados grupos sociales. De este modo, la segregación en tanto categoría descriptiva del mundo laboral supone dar cuenta de una desigual distribución de puestos de trabajo. Tal es así que Mezzadra y Neilson (2016), sostienen que existe una clasificación sobre los/as migrantes, ligadas al género, a la etnia, a la raza, etc. Por lo tanto, el entrelazamiento de esas formas de clasificación social condiciona y predispone a los/as migrantes, en cuanto a sus formas migratorias y sus oportunidades de inserción en el mercado de trabajo.

Siguiendo el argumento de Mallimaci Barral et al (2018), la segregación laboral, expresa una de las consecuencias centrales de la activa, cotidiana y naturalizada presencia de los mecanismos de generización, etnización y jerarquización de la fuerza laboral, siendo estos procesos legitimados y naturalizados los que hacen posible justificar la incorporación de los/as migrantes en actividades específicas, en algunos casos como si fuera un producto de sus capacidades individuales (y a veces “étnicas”).

En la misma dirección, Ciarallo (2018) menciona que desde el punto de inserción de los/as migrantes en el mercado de trabajo, se comienza a atender a la desigualdad de las posibilidades migratorias que tienen distintas clases sociales, considerando el origen social de los migrantes como factor que define modalidades, destinos y experiencias migratorias diferentes. Por lo tanto, la consideración de ambos espacios, origen y destino, se entreteje desde la conceptualización de las circulaciones migratorias, entendidas como un recurso para la reproducción social de los/as trabajadores/as, de sus familias y de sus comunidades.

Mallimaci Barral et al (2018), sostienen que resulta relevante entender que al final lo que influye en todo este proceso migratorio y en la inserción laboral tiene que ver con la concentración de los/as migrantes en ciertos sectores del mercado de trabajo y a su vez la multiplicación de ciertas economías, tales como las informales, precarias, no hegemónicas y populares, siendo las mismas que desde dos puntos configuran la segregación laboral. Es decir, por un lado, la reproducción de formas de explotación y dominación asociadas al trabajo migrante (ya sea femenino o masculino), desde el punto de partida de la inserción en actividades en general inestables, mal pagas e informales.

Por el otro, el despliegue de un conjunto de prácticas de lucha y de resistencia frente al empobrecimiento y la precariedad, factores que han impactado y alterado cada vez más sectores de la población migrante, y más aún con un panorama de profundas transformaciones en el mundo del trabajo en los últimos tiempos, en donde el auge del trabajo de plataformas ha traído consigo numerosos factores a tratar. Estas prácticas son el modo en que los/as migrantes tratan de encontrar formas de subsistencia en economías nacionales y mundiales que no tienen la capacidad para proporcionar empleo formal a todos sus ciudadanos/as.

Lo antes descrito por Mallimaci et al (2018), sobre migraciones resulta relevante, ya que nos permite visualizar que el curso de vida de los/as migrantes se estructura en tres transiciones, permitiéndonos, de esta manera, encontrar el vínculo entre lo biográfico-migratorio-laboral. Las transiciones mencionadas son:

- La decisión de partir, varía según los factores político-económicos tanto del país de origen como del de destino.
- La llegada al país de destino.
- La vida luego de llegar, está atravesada por las comparaciones de los/as migrantes entre lo que imaginaban antes y las condiciones reales de sus vidas en el nuevo lugar.

De esta manera se puede realizar un análisis de los procesos sociales, es decir de las historias de vida de los/as trabajadores/as migrantes desde una perspectiva conceptual que considere la movilidad en términos de circulaciones, trayectorias y experiencias migratorias, para luego poder explicar las relaciones entre tiempo y espacio para comprender la economía política de la migración, así como las transiciones en el curso de vida. Es importante destacar que la noción de experiencia -en esta investigación vinculada a la migración e inserción laboral- es una categoría que permite recuperar procesos sociales a partir de vivencias individuales (sentidos y prácticas) en determinados contextos.

En esta misma dirección, Pedone et al (2019) menciona que la pertenencia a clase social en origen, la inserción laboral en el momento de la decisión de migrar, cruzado con el momento de salida, es determinante en las modalidades de los proyectos migratorios, la disponibilidad de recursos económicos para migrar y las condiciones en las cuales han emprendido el desplazamiento hacia Argentina. Y teniendo en cuenta que

no todos/as migraron en situaciones de crisis, hay que tener en cuenta el momento de salida y la pertenencia a clase social en origen, lo cual les permitió activar redes de inserción laboral entre origen y destino.

En tal sentido, Ciarallo (2018) sostiene que el concepto de circulaciones migratorias se relaciona con el de trayectorias migratorias, “en tanto recorridos entre posiciones sociales definidas por los condicionamientos estructurales y por las disposiciones adquiridas por los/las migrantes a lo largo de sus movimientos entre distintos campos sociales”. De este modo, las trayectorias migratorias constituyen movimientos espaciales, en los que se interiorizan ciertos condicionamientos estructurales y se experimenta la vida cotidiana de maneras particulares.

Muñiz Terra (2012), enfatiza que la noción de trayectoria otorga un rol central a la secuencia de acontecimientos presentes a lo largo de la vida laboral de las personas. Considera el paso del tiempo, la sucesión de acontecimientos y la forma en que son percibidos, introduciendo como factor los puntos de inflexión de las trayectorias, es decir, acontecimientos inesperados. Es por ello que en base a la argumentación que utiliza Pedone (2019), se puede decir que debido a la difícil situación política y económica que viene atravesando Venezuela, la migración venezolana al país puede concebirse como un punto de inflexión, ya que produce alteraciones en el curso de vida que implican la evaluación de ciertas opciones y estrategias a seguir por parte de los/as venezolanos/as.

En la misma dirección Pedone (2019), explica a qué se deben esos desplazamientos migratorios:

“Es la pérdida del nivel adquisitivo, el desabastecimiento, la inseguridad en las grandes ciudades y la imprevisibilidad del futuro de la economía del país lo que motiva la mayor parte de los desplazamientos. Las inserciones laborales en Argentina son, en su gran mayoría, irregulares y no están acordes al nivel de instrucción que poseen. De esta manera, al desclasamiento en origen (vinculado a la capacidad de consumo y a las estrategias de sobrevivencia posibles de ser desplegadas), se suma un desclasamiento en destino vinculado a los tipos de empleo

desarrollados y las condiciones en que se ejercen, pero que permiten el envío de remesas a Venezuela” (pp. 134).

La percepción de este doble proceso depende en gran parte del tiempo de permanencia en el país. Para quienes han llegado en los últimos meses, se trata de una situación que vivencian como provisoria. Según estadísticas de la Dirección Nacional de Migraciones (2019), en el periodo de 2015 a 2018, los pedidos de residencia de parte de personas venezolanas en Argentina aumentaron a un ritmo vertiginoso, incrementando de 12.000 en el año 2015 a 130.000 en el año 2018. Según Koechlin et al (2018), se pueden identificar cuatro oleadas migratorias de venezolanos/as a Argentina desde 2002: la primera ola migratoria tuvo lugar luego de la asunción del presidente Hugo Chávez Frías, estuvo compuesta por profesionales de clase alta e investigadores. La segunda ola migratoria se originó a partir del año 2007 y estuvo conformada por personas ciudadanas pertenecientes a las clases medias y altas, profesionales y empresarios que decidieron abandonar el país y mudar sus empresas, lo cual generó una notoria fuga de capitales. La asunción del presidente Nicolás Maduro en el año 2013, inició la tercera ola, compuesta por personas ciudadanas de clase media, en su mayoría con estudios universitarios y terciarios, que deciden partir de su país en busca de mejores condiciones para desarrollar sus profesiones. Finalmente, la cuarta ola, se observa desde el año 2016 y estaría conformada por personas de clase media y baja quienes buscaban trabajo o ingresos para sobrevivir. Esta última oleada fue la que buscó insertarse en trabajos de cualquier clase (y no sólo los profesionales) en busca de su sustento cotidiano, tal como el trabajo de reparto en Rappi.

Cabe señalar que el año 2020 estuvo signado por la pandemia producto del Covid-19 y sus consecuencias sanitarias y económicas. Según Rubinstein (2021), la emergencia sanitaria y las medidas preventivas de aislamiento y distanciamiento social afectaron las condiciones de vida y laborales de la población en general y de las personas migrantes, en particular. Su grado de vulnerabilidad producto de distintas variables confluentes (económicas, socioculturales, etarias y de género), vuelve a este grupo una población de especial interés a la hora de investigar con mayor profundidad los impactos de la crisis.

En Rappi, los/as migrantes representan alrededor del 83% de los/as repartidores/as, principalmente provenientes de Venezuela (Madariaga et al., 2019). En

esta misma dirección Negri (2020), resalta que, según las estimaciones de la Dirección Nacional de Migraciones (2018), “la comparación interanual de ingresos y salidas del período enero-abril en 2017 y 2018 evidencia un constante crecimiento. El saldo migratorio de ese período en 2018 representa un incremento del 208% respecto del mismo período del año anterior” (pp.7).

En tal sentido, para Madariaga, et al (2019), una particularidad de esta corriente migratoria está dada por la formación profesional, por ejemplo, entre los mayores de 21 años, el 60% posee estudios universitarios, y más de la mitad de quienes solicitan la radicación poseen entre 22 y 35 años. Ambas características –etaria y nivel escolar alcanzado- se reflejan entre aquellos que trabajan en plataformas: el 70% de los trabajadores de Rappi posee entre 18 y 29 años y el promedio de edad es de 27,9 años. En cuanto a calificación, el 42% posee terciario o universitario completo y más, mientras que el 55% tiene hasta terciario o universitario incompleto. Empero, tal como señala Pedone (2019) pese a la regularización de su permanencia y la alta tasa de estudios universitarios “la población venezolana en su gran mayoría se inserta, en el mercado de trabajo no regulado. No obstante, existen importantes diferencias con las tradiciones migratorias de otras nacionalidades” (pp. 132).

Negri (2020), menciona que los/as trabajadores/as migrantes, provenientes de Venezuela, en su mayoría, son trabajadores/as no exclusivamente jóvenes sino de diferentes grupos de edad, con altos niveles de instrucción, que tienen este trabajo como principal fuente de ingresos y que encontraron en las bajas barreras de entrada a estas empresas una posibilidad inmediata de ingresos. En contraste con lo que se presume en la bibliografía específica sobre esta migración y la experiencia de los entrevistados/as, surge un interrogante acerca de si en todos los casos las plataformas han sido el primer trabajo, un lugar de llegada tras varias experiencias en otros empleos precarios. Siguiendo el abordaje de Pedone (2019), podemos resaltar que los/as migrantes venezolanos/as no encontraban dificultades en acceder a empleos en el país, pero lo hacían en trabajos de peor calidad que las personas nativas, ocupando puestos que no cuentan con la debida protección social que presta la legislación laboral del país. Por lo tanto, la segregación laboral de los/as migrantes en Argentina se articula con otras formas de segregación que enfrentan la mayoría de los/as migrantes en las sociedades de destino.

Paralelamente, Madariaga et al (2019) sostienen que un aspecto de suma importancia en la economía de plataformas es la capacidad para ofrecer a los/as trabajadores/as una posibilidad de inserción (o reinserción) en el mercado laboral, o bien de complementar los ingresos que obtienen por otros trabajos con escasas barreras de entrada o salida, ya que los requisitos para ingresar no son rigurosos.

Del Bono (2019), menciona que el ingreso a este tipo de trabajos si bien ofrece una posibilidad de inserción laboral, por otro lado, se observa que estas plataformas buscan sacar provecho de las distintas situaciones como la migración, profundizando una situación de informalidad y precariedad laboral:

“Las plataformas que operan en las grandes ciudades de Argentina también sacan ventaja de la difícil situación de la inmigración venezolana. En un éxodo sin precedentes, una gran cantidad de venezolanos llega cada semana a Argentina, muchos de ellos con un buen nivel de estudios y con un certificado de residencia en trámite. Los jóvenes venezolanos reparten currículums pensando en poder trabajar de lo suyo, mientras realizan todo tipo de trabajo informal” (p.7)

Es interesante destacar que la dimensión de la permanencia o el paso por las plataformas es una dimensión que pone en cuestión los estudios mencionados. Por lo cual, el presente estudio lo tomara como una pregunta ¿las plataformas son un primer trabajo en el recorrido migratorio o bien un trabajo que se torna permanente?

Para conceptualizar a las plataformas Haidar (2020), las define como “empresas que organizan el proceso de trabajo por el cual se conecta a consumidores/as y/o proveedores/as con trabajadores/as”. Su existencia da cuenta de las relaciones sociales fundamentales del capitalismo, aquella que se establece entre capital y trabajo, relaciones asimétricas, de control y resistencia. En consonancia, López Mourelo (2020), menciona que las plataformas digitales constituyen un soporte de la organización empresarial que irrumpió en los últimos años con un enorme potencial para reducir los costos de transacción. Su expansión generó cambios en las cadenas de valor, en los modelos de gestión de las organizaciones y, por lo tanto, en la organización del trabajo, generalmente mediante la contratación de trabajadores/as para realizar tareas específicas

por tiempo determinado. Y junto con dichas transformaciones trajo aparejado las preocupaciones en torno a la potencial precarización del trabajo.

En definitiva, con las plataformas se redefinen los mecanismos que ponen en contacto oferentes y demandantes de un bien para comercializarlo, no se trata de una actividad nueva, sino de una nueva forma de realizar las transacciones utilizando las nuevas tecnologías y en numerosos casos, de una actividad comercial a la que se ha unido la ventaja de la digitalización. El fenómeno subyacente y que vale poner en relieve es el uso de plataformas digitales en línea, que reducen los costos de transacción de la mano de obra y posibilitan el acceso temporal a bienes y servicios.

En esta misma caracterización, Ginés Fabrellas (2016) considera que este tipo de plataformas se está expandiendo velozmente gracias a los beneficios de la economía bajo demanda, una de las expresiones más extremas de la externalización del trabajo. Como ha señalado De Stefano (2016), en ese contexto la flexibilidad alcanza niveles sin precedentes, los/as trabajadores/as ofrecen su trabajo “just-in time” y son retribuidos/as sobre una base de “pay-as-you-go” (a destajo), es decir, que en la práctica son retribuidos/as solo durante los momentos en que trabajan para el cliente y, por lo tanto, no se incluye la reproducción de el/la trabajador/a. Evidentemente, tal mercantilización del vínculo laboral no es exclusiva de la gig economy; se trata más bien de una tendencia que abarca a una parte bien basta del mercado laboral. No obstante, las características propias de una demanda basada en tareas acotadas y esporádicas exacerban esa tendencia que se traduce en el desplazamiento del trabajo subordinado por el trabajo por cuenta propia.

Del Bono (2019), sostiene que las plataformas digitales de trabajo adoptan formas diversas, tienen como elemento en común el potencial que demuestran para cambiar la forma en que se organiza y realiza el trabajo, y para alterar la calidad de los empleos.<sup>8</sup> Por más que el trabajo de las plataformas tiene puntos en común con muchas

---

<sup>8</sup> Es necesario comprender la nueva polisemia del trabajo, esa nueva morfología cuyo elemento más visible es el diseño multifacético que resulta de las fuertes transformaciones que atravesaron al mundo del capital en las últimas décadas, glosando el sugestivo título de su libro que discurre sobre las nuevas configuraciones del trabajo en la era digital, de la informática y de la telemática, nuevos trabajadores y trabajadoras que oscilan entre la enorme heterogeneidad (de género, etnia, generación, espacio, nacionalidad, calificación, etcétera) de su forma de ser y el impulso tendiente hacia una fuerte homogeneización que resulta de la condición precarizada de los distintos trabajos. Si el impulso a la flexibilización del trabajo es una exigencia de los capitales a escala cada vez más global, las respuestas del mundo del trabajo deben configurarse de maneras crecientemente internacionalizadas, mundializadas, articulando íntimamente las acciones nacionales con sus nexos internacionales (Antunes, 2009).

modalidades laborales preexistentes, la mediación de la tecnología digital da lugar a nuevas formas de trabajo. Estas se caracterizan por el corrimiento de límites en varios niveles: jornada de trabajo, salarios, autonomía, control, etc., lo que plantea múltiples preguntas en el campo de la regulación.

Además, Drahokoupil y Fabo (2016) afirman que por esta vía de la digitalización se disminuyen los costos de la gestión de mano de obra y del acceso temporal a bienes y servicios gracias a la consolidación de verdaderas plataformas de subcontratación en línea, cuyo desarrollo impacta en los mercados laborales, particularmente en la relación laboral. Y en la misma línea Vallecillo Gámez (2017), dirá que esta nueva forma de organizar el trabajo y las actividades comerciales vinculadas fueron analizadas en el marco de la “llamada economía colaborativa, entendida como una nueva manera de compartir o intercambiar tanto bienes tangibles como intangibles a través de los nuevos espacios tecnológicos y las comunidades sociales” (pp. 466).

Si bien ciertas prácticas habituales de estas plataformas como la intermediación laboral y subcontratación<sup>9</sup>, apuntan a la descomposición del proceso de trabajo en diferentes tareas de corto alcance y el pago por tarea antes que por tiempo, no constituyen fenómenos novedosos, para Cherry (2016) de todas maneras, sí existen una serie de transformaciones y desafíos en torno a la experiencia laboral y las condiciones de trabajo que genera la introducción de la tecnología. En efecto, la rápida expansión de estas plataformas y su tendencia a incorporar a trabajadores/as por cuenta propia frecuentemente bajo eufemismos como “colaboradores/as”, “asociados/as”, etc. ha generado controversias sobre la verdadera naturaleza de estas relaciones laborales.

Para entender las relaciones laborales mencionadas, resulta de suma importancia conceptualizar una noción básica para el campo de las relaciones de trabajo como es la noción de “proceso de trabajo” (Neffa, 1989) pues según este autor, es ahí donde se originan las condiciones de trabajo siendo el proceso de trabajo el cimiento de las mismas. “El proceso de trabajo y los factores que lo integran, son los que caracterizan las condiciones de trabajo. Por lo tanto, la modificación sustancial de las CyMAT [Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo] pasa por la transformación del proceso de trabajo preexistente y del proceso de valorización de las mismas” (pp.39).

---

<sup>9</sup> Refiere a la modalidad de contratación, en donde las empresas deciden externalizar los servicios, en este caso de reparto, para reducir costos y riesgos.

Otros estudios realizados por Clerc (1987), Rodríguez (2009) y Neffa (2015) entienden que las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) analizan desde una perspectiva integral las relaciones laborales, específicamente el proceso de trabajo incorporando las dimensiones objetivas y subjetivas en los espacios de trabajo. Las CyMAT están compuestas por: las horas laborales, la organización del tiempo, el contenido, y los servicios de bienestar social, sin omitir los salarios, ya que, al estar relacionados con las condiciones de empleo, también se considera importante en la definición, debido a que tiene influencia directa en las condiciones de trabajo y vida de los/as trabajadores/as.

Para esta investigación y retomando lo mencionado anteriormente por Neffa (2015), Clerc (1987) y Rodríguez (2009), resulta adecuado definir a las condiciones y medio ambiente de trabajo como aquellas condiciones, tales como la calidad de la tarea, las horas laborales, la organización del tiempo, el contenido, los salarios, etc. como aquellas que también estructuran el proceso de trabajo cotidiano y redefinen el trabajo en sí mismo, el cual es tomado como un derecho fundamental. El correcto o incorrecto manejo de estos factores va a condicionar la calidad de las condiciones de trabajo de cada trabajador/a.

Por todo lo expuesto, esta investigación sobre la inserción de migrantes en plataformas de reparto adopta la línea de abordaje planteada por Neffa (1988), quien realiza un profundo análisis sobre qué son y qué hay que tener en cuenta al momento de identificar las CyMAT, pues esto nos permite entender a las mismas como una concepción renovadora del proceso de trabajo que –tal como se ha mencionado- está intervenido por múltiples factores y fundamentalmente porque se asume que el trabajo es un derecho fundamental.

## **1.2 Antecedentes**

Si bien en los últimos cinco años hubo numerosos estudios sobre las plataformas de reparto y las condiciones de trabajo (De Stefano 2016, Ciarallo 2018, Del Bono 2019, Haidar 2020 y López Mourelo 2020, etc.), son escasas las investigaciones que introducen el proceso migratorio y la inserción laboral como factores relevantes de análisis de dichos procesos laborales.

Se recuperan una serie de estudios sobre migración, trabajo e inserción laboral de autoras como los Ciarallo (2018), Mallimaci (2018) y Pedone (2019), las cuales han

investigado sobre el proceso migratorio y lo que ello conlleva junto con inserción laboral de las personas en base a su género, pertenencia de clase, raza, origen nacional, en donde la segregación laboral es tomada como una característica de los mercados de trabajo, siendo que en base a esas perspectivas concentra a ciertas personas en determinados tipos de empleo excluyéndolas de otros. Estas autoras, realizan un profundo análisis sobre la concentración de los/as migrantes en los distintos sectores del mercado de trabajo, tales como los informales, precarios, no hegemónicos, etc. los cuales son parte del proceso de segregación laboral al que aluden.

Entre los/as autores/as que han introducido el tema de las plataformas digitales y la situación de migración, se puede mencionar a López Mourelo (2020), quien ha realizado una investigación para la Oficina de Argentina de la OIT. La autora, realiza un análisis detallado sobre el manejo de las plataformas de reparto en Argentina, menciona las características de este trabajo, del modelo de negocio y de la gestión laboral. Además, profundiza sobre los términos y condiciones que los/as trabajadores/as deben aceptar para ingresar en estas empresas y ciertas dimensiones que configuran las condiciones de trabajo, tales como: jornada laboral, horas de trabajo, ingresos, riesgos en el trabajo, protección social y organización de los trabajadores, ya que el trabajo en plataformas digitales brinda un alto nivel de flexibilidad a los/as participantes en lo que hace a la selección de tareas, el volumen de trabajo, el lugar donde lo realizan y la organización de su propio trabajo. Sin embargo, en la práctica, el trabajo en las plataformas de reparto se caracteriza por una fuerte dedicación horaria por parte de los/as trabajadores/as, dado que en las diferentes situaciones donde se depende exclusivamente de este trabajo, la dedicación horaria puede llegar a la autoexplotación.

Por su parte, Del Bono (2020) realizó un estudio sobre las condiciones de trabajo en las plataformas de reparto en Argentina, poniendo énfasis en las problemáticas que caracterizan a las mismas. La investigadora, mediante entrevistas a trabajadores/as recopiló y analizó información sobre qué características tiene este trabajo. Asimismo, describe cuáles son las condiciones de trabajo de los/as repartidores/as y qué problemáticas giran en torno a este tipo de plataformas. Se concluye que las nuevas formas de trabajo en la economía digital se caracterizan por la desregulación y el corrimiento de límites en varios niveles. En el caso del trabajo de plataformas de reparto, las condiciones de trabajo asociadas con esta forma de empleo incluyen horarios de trabajo muy flexibles, salarios extremadamente variables y altas

expectativas en términos de disponibilidad, así como baja seguridad laboral, pocas oportunidades para ascender en la escala salarial y bajas tasas de satisfacción laboral.

La OIT (2020), en una investigación realizada durante el contexto de Covid – 19, ha evidenciado el impacto que tuvo el mismo sobre los/as trabajadores/as y las condiciones de trabajo poniendo énfasis en las medidas tomadas para mitigar ese impacto en el trabajo de plataforma de reparto. Este estudio afirma que las condiciones laborales de los/as trabajadores/as de reparto durante la pandemia fueron particularmente desafiantes dados los riesgos que entrañaba en ese contexto trabajar en la calle y estar con frecuencia en contacto con diferentes personas (proveedores/as y clientes/as). Frente a esos desafíos, las empresas introdujeron ajustes a la forma de encarar algunos aspectos de las tareas de los/as repartidores/as, proveyeron productos para disminuir el contagio, así como capacitación al respecto. De cualquier manera, esta respuesta de las plataformas apareció -según el informe de la OIT- como limitada. La entrega de barbijos, máscaras o productos de higiene resultó escasa y tuvo que ser complementada por medio de adquisiciones solventadas por los mismos/as repartidores/as a fin de contar con las cantidades necesarias. Tampoco las compañías facilitaron el acceso a los baños seguros, situación particularmente crítica en tiempos de circulación del virus (OIT, 2020). Además, se señalan una serie de situaciones que atravesaron los/as repartidores/as durante el periodo de pandemia por Covid-19 que pone de manifiesto:

“Las implicancias del escaso acceso a la protección social que tienen estos trabajadores. La atención de los riesgos que enfrentan en circunstancias como esta los trabajadores que no resultan cubiertos por la normativa laboral depende en parte de decisiones voluntarias de las empresas y en parte de estrategias que desarrollan los mismos trabajadores, muchas de las cuales implican un incremento de los costos que ellos deben soportar o una reducción de sus ingresos” (p.34).

Otra investigación realizada por Del Bono (2020), vincula la relación entre el proceso migratorio y la inserción laboral. La autora menciona que además del cuadro de informalidad y precariedad que trae aparejado esta modalidad de trabajo aparece la migración como eje fundamental para entenderla, ya que las plataformas sacan ventaja de la migración venezolana, dado que, una gran cantidad de venezolanos/as llegan a

Argentina “día a día”. En la ciudad de Buenos Aires buena parte de los “rappintenderos/as” son migrantes venezolanos/as que trabajan largas jornadas para poder cubrir deudas básicas como alquiler y comida, y que tienen como objetivo final poder ahorrar algún dinero para mandar a su familia en Venezuela (Ayzaguer, 2018). En un contexto recesivo como el que atraviesa Argentina, los/as jóvenes y los migrantes buscan trabajo en las plataformas de reparto, las cuales no exigen demasiadas condiciones.

Los trabajos en Argentina, sobre los/as repartidores/as que se tomaron como antecedentes datan de los últimos 3 años, ello da cuenta de que se trata de un fenómeno novedoso y de gran envergadura que requiere de estudios, sobre todo en relación a las oleadas migratorias recientes.

### **1.3 Metodología**

El diseño de esta investigación es de tipo cualitativo y, tal como señala, Vasilachis (2006) resulta adecuado para comprender la perspectiva y el significado de las acciones de las personas. Abordaje que se considera pertinente para recuperar las experiencias de los/as repartidores/as migrantes venezolanos/as. Asimismo, la perspectiva adoptada permite un diseño lo suficientemente “flexible e interactivo” (Borda et al, 2017), en relación al proceso mismo de la investigación, en sus diferentes etapas (formulación de las preguntas-problema, la fase de conceptualización, análisis, etc.) que ha permitió tomar decisiones a lo largo de todo el proceso.

Este estudio construye información primaria mediante la técnica de entrevista, dado que son adecuadas cuando se quiere acceder a la perspectiva de los/as actores/as sociales, permitiendo “conocer cómo ellos interpretan sus experiencias en sus propios términos” (Marradi, et al, 2007, pp.220). El tipo de entrevistas es semiestructurado, en el que previamente se ha confeccionado un guion de preguntas, las cuales a su vez posibilitaron hacer otras preguntas “abiertas” que inicialmente no estaban preparadas pero que durante el transcurso de la entrevista fueron necesarias para conocer en profundidad algunos aspectos no previstos inicialmente.

Las guías de entrevistas diseñadas para la presente investigación se encuentran divididas en cuatro dimensiones: la primera de ellas se basa en datos personales (edad, lugar de nacimiento, estado civil, estudios, etc.) y sobre el proceso migratorio (cómo ha sido, si su familia se quedó allá, etc.) ambas cuestiones destinadas para la realización de

una **caracterización sociológica** con énfasis en el proceso migratorio, la segunda dimensión tiene que ver con el contexto de la actividad laboral (qué lo/a llevó a trabajar allí, requisitos para el ingreso, si es su único trabajo, etc.) apunta a la **experiencia laboral y al vínculo con la plataforma**, en tercer lugar, se realizaron preguntas sobre las **condiciones de trabajo** (cómo es un día de trabajo, cómo lo define, dificultades en el mismo, etc.).

Siguiendo una línea ética y la necesaria confidencialidad en la práctica de investigación (Santi, 2015), al momento de realizar las entrevistas a los/as trabajadores/as se les solicitó el consentimiento para participar de este estudio con fines académicos (en todos los casos se informó que el estudio tenía el propósito educativo de graduación en la carrera de Relaciones del Trabajo), garantizando el anonimato de los datos otorgados, y se manifestó que los nombres otorgados en la escritura serán ficticios.

La unidad de análisis de este estudio se encuentra compuesta por trabajadores/as migrantes venezolanos/as que trabajan en la plataforma de reparto Rappi y se desempeñan en el área de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA),<sup>10</sup> ya que al ser unos de los principales centros urbanos de Buenos Aires permite visualizar de mejor manera el desarrollo de esta actividad. La muestra de esta investigación es de carácter intencional, dado que se realizaron indagaciones y entrevistas semiestructuradas, a repartidores/as de nacionalidad venezolana (mujeres y varones) con un intervalo de edad que va desde los 20 a 30 años. El total de entrevistados fue de 8 y a continuación se expone la forma de selección y condiciones sociales de la realización de las entrevistas.

El trabajo de campo, para la realización de las entrevistas, se llevaron a cabo durante el mes de febrero de 2022, las mismas se realizaron por videoconferencia grabada, mediante la plataforma Zoom. Los contactos con los/as entrevistados/as fueron mediante la técnica “Bola de nieve”, que según Vasilachis (2006) se trata de una técnica utilizada en la investigación cualitativa, y sobre todo para la realización de entrevistas individuales, en donde, una vez identificadas las primeras personas que serán

---

<sup>10</sup> La Ciudad Autónoma de Buenos Aires tiene una superficie de 200 Km<sup>2</sup> y una población de 3.120.612 habitantes (Censo 2022). Constituye uno de los principales centros turísticos y culturales del país. Está dividida en 48 barrios y es el principal núcleo urbano de Argentina.

entrevistadas, mediante éstas se consiguen otros contactos, y así, hasta completar la muestra y la cantidad de informantes suficiente para dar cuenta de una heterogeneidad.

Por último, se destaca que en el proceso de investigación fue muy importante para la relación del trabajo de entrevistas el vínculo con una compañera de trabajo de nacionalidad venezolana, quien ha facilitado los contactos de varios/as trabajadores/as de la plataforma de reparto Rappi, lo cual ha permitido seleccionar a los/as informantes.

En el apartado siguiente, se presenta una descripción de las personas entrevistadas consignando los datos significativos para el análisis: edad, género, lugar de nacimiento, residencia actual, nivel educacional y trabajo principal/complementario. Tal como se ha mencionado anteriormente se utilizan seudónimos para preservar la identidad de los/as mismos/as.

#### **1.4 Perfiles de los/as entrevistados/as**

Del grupo total de 8 entrevistados/as es importante destacar que tres son mujeres y cinco varones, la franja etaria de los mismos abarca desde los 20 a 30 años, a los/as cuales se los nombra de manera ficticia, para preservar su identidad. Como dato significativo, de las mujeres, la que cuenta con más antigüedad, se encuentra en Argentina desde hace seis años. Para el caso de los varones, dos de ellos se encuentran en el país hace cuatro años y quien más antigüedad tiene está desde hace cinco años. Todos/as residen en Capital Federal, salvo uno de los varones que vive en Bernal, Zona Sur, el cual viaja diariamente hasta CABA para realizar su trabajo para Rappi.

Todos los/as entrevistados/as tienen un título universitario y quien no lo tiene se encuentra estudiando para obtenerlo, salvo dos de ellos que han culminado sus estudios secundarios en Venezuela, pero no han continuado en la universidad (por decisión propia), los mismos solo se dedican completamente a Rappi. A diferencia de estos últimos, los/as entrevistados/as que se encuentran estudiando, complementan sus estudios junto con el trabajo en Rappi y los que se encuentran recibidos complementan otros trabajos con el de Rappi para obtener más ingresos, mientras encuentran trabajo en el campo de la profesión elegida.

## Cuadro Nro.1. Caracterización de los/as entrevistados según edad, estudios cursados, migración y trabajo en Rappi.

ENTREVISTADOS/AS	EDAD	LUGAR DE NACIMIENTO	RESIDENCIA ACTUAL	NIVEL EDUCACIONAL	TIEMPO DE RESIDENCIA EN EL PAIS	TRABAJO PRINCIPAL/ UNICO/COMPLEMENTARIO
ANDRES	23	Caracas, Venezuela	Capital Federal	Secundario completo, solo se dedica a Rappi	Desde 2017 (5 años)	Solo se dedica al reparto de Rappi, es su unico trabajo, su unica fuente de ingresos
DAIANA	22	Caracas, Venezuela	Estados Unidos	Estudiante de Gastronomía	Desde 2018 hasta enero de 2022	Durante su periodo en Rappi, trabajaba de ayudante de cocina en un restaurante y en sus horas libres complementaba sus ingresos con el reparto en Rappi
CAROLINA	25	Caracas, Venezuela	Belgrano, Capital Federal	Secundario completo, solo se dedica a Rappi	Desde 2018 (4 años)	Solo se dedica a Rappi lo toma como su trabajo principal, dedicandole una jornada de horas al mismo 12
LEONEL	23	Puerto La Cruz, Venezuela	Caballito, Capital Federal	Estudiante de Medicina	Desde 2018 (4 años)	, Su actividad principal es la carrera de Medicina las horas que les quedan libres las dedica al reparto de Rappi para sumar a los ingresos que sus padres le envian mensualmente
MAURICIO	25	Aragua, venezuela	Capital Federal	Estudiante de Medicina	Desde 2019 (3 años)	Trabaja como encargado de un café y eventualmente cuando tiene momentos libres se dedica a Rappi. Por otro lado, esta por retomar la carrera de medicina que habia dejado en Venezuela
FRANCO	29	Caracas, Venezuela	Las Cañitas, Capital Federal	Estudiante de Administracion de Empresas (dejo la carrera antes de venir para Argentina)	Desde 2020 (2 años)	Complementa su trabajo de cadeteria y mensajería con el de Rappi, en los momentos libres entre uno y otro. Además, esta intentando volver a retomar la carrera que dejo en Venezuela (le falta un semestre)
RAMIRO	28	Caracas, Venezuela	Bernal, Zona Sur de GBA	Abogado	Desde 2018 (4 años)	Mientras se encuentra revalidando su titulo y buscando trabajo de abogado, trabaja en rappi para sustentarse
MICAELA	30	Anzuategui Barcelona, Venezuela	Capital Federal	Ingeniera Civil	Desde 2016 (6 años)	Hace poco dejo de trabajar de manera completa en rappi, ya que consiguio trabajo en una empresa de construccion. De igual manera en sus momentos libres recurre a Rappi, ya que le gusta ejercitarse en bicicleta por lo tanto lo hace generando ungresos extras en Rappi

Fuente: elaboración propia en base a entrevistas realizadas a repartidores/as año 2022

En el próximo capítulo y en base a fuentes secundarias se caracterizará a la plataforma de repartos, para ello se abordarán dimensiones vinculadas al surgimiento de Rappi, la modalidad de contratación que proponen, etc. para entender el proceso de trabajo y la forma de relación que proponen (repartidores/empresa), en suma, cómo se configura la actividad. Se analizarán específicamente las condiciones de trabajo mediadas por tecnología que proponen “las apps” a estos/as trabajadores/as con quienes se conversó para la realización de este estudio.

## Capítulo II

### Plataforma de reparto Rappi: surgimiento, configuración del proceso y condiciones de trabajo

Este capítulo, construido en base a diferentes fuentes (López Mourelo 2020; Haidar 2020; Del Bono 2020, etc.), intenta explicar la configuración del proceso de trabajo de estas plataformas, vinculado a las relaciones de trabajo que proponen (precariedad, condiciones de trabajo flexibles, etc.) mediante el uso de herramientas digitales y la gestión algorítmica que han transformando radicalmente los procesos de trabajo y la gestión del rendimiento en las plataformas digitales.

En suma, se responde a la pregunta ¿cómo son las condiciones de trabajo de los/as trabajadores/as de Rappi? En esa línea, da cuenta de los riesgos a los que se vieron enfrentados los/as trabajadores/as durante la pandemia que contribuye a la expansión de las plataformas, y se narra el camino de lucha que llevan trabajadores/as de diferentes plataformas para ser reconocidos/as.

#### 2.1 Plataformas digitales: el caso de Rappi

A lo largo de estos últimos 10 años, las plataformas digitales han traído consigo uno de los cambios más significativos para el mercado de trabajo, tal como se ha podido evidenciar en la bibliografía trabajada a lo largo de esta investigación. La economía de plataformas surgió a principios de la década de 2000 en paralelo a la expansión de Internet, ofreciendo oportunidades para la producción y la prestación de una variedad de servicios que se proporcionaban a través de mercados (plataformas) en línea. En esta misma dirección según De Stefano (2016), las plataformas digitales de trabajo adoptan formas diversas, aunque es útil distinguir entre el trabajo colaborativo (crowdwork) y el trabajo a pedido a través de aplicaciones (work on demand via apps).

Las empresas digitales con conexión actúan como mediadoras del trabajo o como servicios que los proveedores prestan a los clientes. Por lo tanto, es posible identificar tres partes en la relación: el cliente o solicitante (crowdsourcer)<sup>11</sup>, el intermediario (la plataforma) y los/as trabajadores/as. Aunque las plataformas digitales

---

<sup>11</sup> Crowd (grupo de personas) y outsourcing (externalización), el origen de la palabra se refiere directamente a las motivaciones económicas de las empresas que recurren a la externalización de tareas (mano de obra más barata, a pedido)

de trabajo presentan grandes diferencias entre sí, según la OIT (2018) todas cumplen tres funciones específicas: 1) vincular a los/as trabajadores/as con la demanda; 2) proporcionar un conjunto de herramientas y servicios comunes que posibilitan la realización de un trabajo a cambio de una remuneración y 3) establecen unas pautas de gobernanza mediante las que se recompensen las buenas prácticas y disuadir los comportamientos negativos.

En este sentido, al actuar como intermediarias entre la oferta y la demanda, las plataformas engloban una amplia variedad de servicios que implican la realización de tareas específicas por parte de prestadores, clasificados generalmente como “independientes”. Entre los tipos de tareas más comunes que abarca esta forma de trabajo existe una amplia gama de servicios, en general de baja complejidad, como los servicios de reparto, mensajería y entrega de productos a domicilio. La prestación de servicios mediante plataformas digitales ha motivado diversos debates, dentro del mercado laboral, sobre la relación entre los prestadores de servicios y las propias plataformas. El análisis de los indicadores de dependencia económica, técnica y jurídica a partir de la observación de las modalidades de contratación que realizan estas plataformas de reparto nos ayudan a determinar la naturaleza del vínculo establecido entre estas y los/as prestadores/as de servicios.

Tal como se mencionó anteriormente, esta investigación se centra en una de las plataformas de reparto. Rappi fue “fundada en agosto del 2015 en Colombia por Simón Borrero, Sebastián Mejía y Felipe Villamarín. Surgió como una “prueba piloto” para entregar productos en menos de 60 minutos. De comida pasó a los víveres, luego a medicamentos y dinero en efectivo hasta entregar “lo que sea”, actualmente opera en nueve mercados (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Perú y Uruguay) y cuenta con 10 millones de usuarios activos por mes. A pesar de haber escalado a pasos agigantados, sus números aún no muestran saldo a favor -Parte de la visión de Rappi es construir un ecosistema”. (Histografías, 2020. Historia de Rappi. <https://about.rappi.com/es/nuestra-historia>)

Dentro de la oferta de Rappi se encuentran las opciones de restaurantes, supermercados, farmacias y tiendas especializadas y particularmente en los últimos años han crecido la oferta para ampliar el portafolio de servicios de la aplicación con RappiMall (E-commerce), RappiCash (dinero en efectivo) RappiAntojo (cualquier artículo de cualquier tienda) RappiFavor (servicios de mensajería) RappiMobility

(opciones de movilidad) RappiEntertainment (música, juegos, eventos y apuestas). Según datos de Statista Research Department (2018) quien estudia los valores de mercado, en septiembre de 2018, Rappi logró una valoración de los US \$2,000 millones, convirtiéndose así en el primer "unicornio"<sup>12</sup> creado por colombianos, ya que logró alcanzar un valor de más de 1.000 millones de dólares sin tener presencia en Bolsa y durante julio de 2021, la empresa colombiana Rappi alcanzó un valor de mercado de 5.200 millones de dólares estadounidenses. Esto representó un crecimiento de un 420% en comparación con la cifra alcanzada en septiembre de 2018. Mismo mes que alcanzó la posición de empresa unicornio al superar los mil millones de dólares. Rappi es una de las startups más exitosas de Colombia.

En los inicios el modelo de negocio de Rappi era muy simple, la compañía no era más que una "intermediaria" entre los usuarios, los comercios y su equipo de repartidores, a los que denominan "Rappitenderos". Así, cada vez que un usuario realizaba un pedido a un comercio aliado, Rappi se encargaba de cobrarle un 10% de comisión al comercio y un valor por el domicilio al/a la usuario/a. En ese entonces, el pago era completamente para el/a rappitendero/a. Sí, por el contrario, un/a usuario/a hacía un pedido de algún producto que no se encontraba entre los comercios aliados, este tendría que asumir el 10% adicional de comisión.

Sobre las relaciones laborales es importante destacar que la plataforma Rappi, ve a los/as repartidores/as como "emprendedores/as independientes" que pueden conectarse y desconectarse cuando quieran de la App, ya que no tienen que cumplir con ningún tipo de horario u obligación que no deseen, pudiendo incluso rechazar pedidos. En lugar de ver a sus repartidores/as como empleados/as de la empresa, se impone una relación que desestima el vínculo laboral. Estos/as jóvenes trabajadores/as que recorren las ciudades argentinas en bicicleta y en moto, son trabajadores formalmente considerados como autónomos, a quienes no se les reconoce relación de dependencia. Las plataformas postulan que son meramente proveedoras de una herramienta informática, una base de datos para conectar clientes con prestadores de servicios individuales, para encubrir cualquier relación de dependencia y sortear el cumplimiento de las protecciones propias de la legislación laboral.

---

<sup>12</sup> Una empresa considerada como un unicornio es aquella que en el sector tecnológico tienen un alto potencial a corto plazo, según explica Jeisson Balaguera, director ejecutivo para Values AAA Y docente de la Universidad EAN.

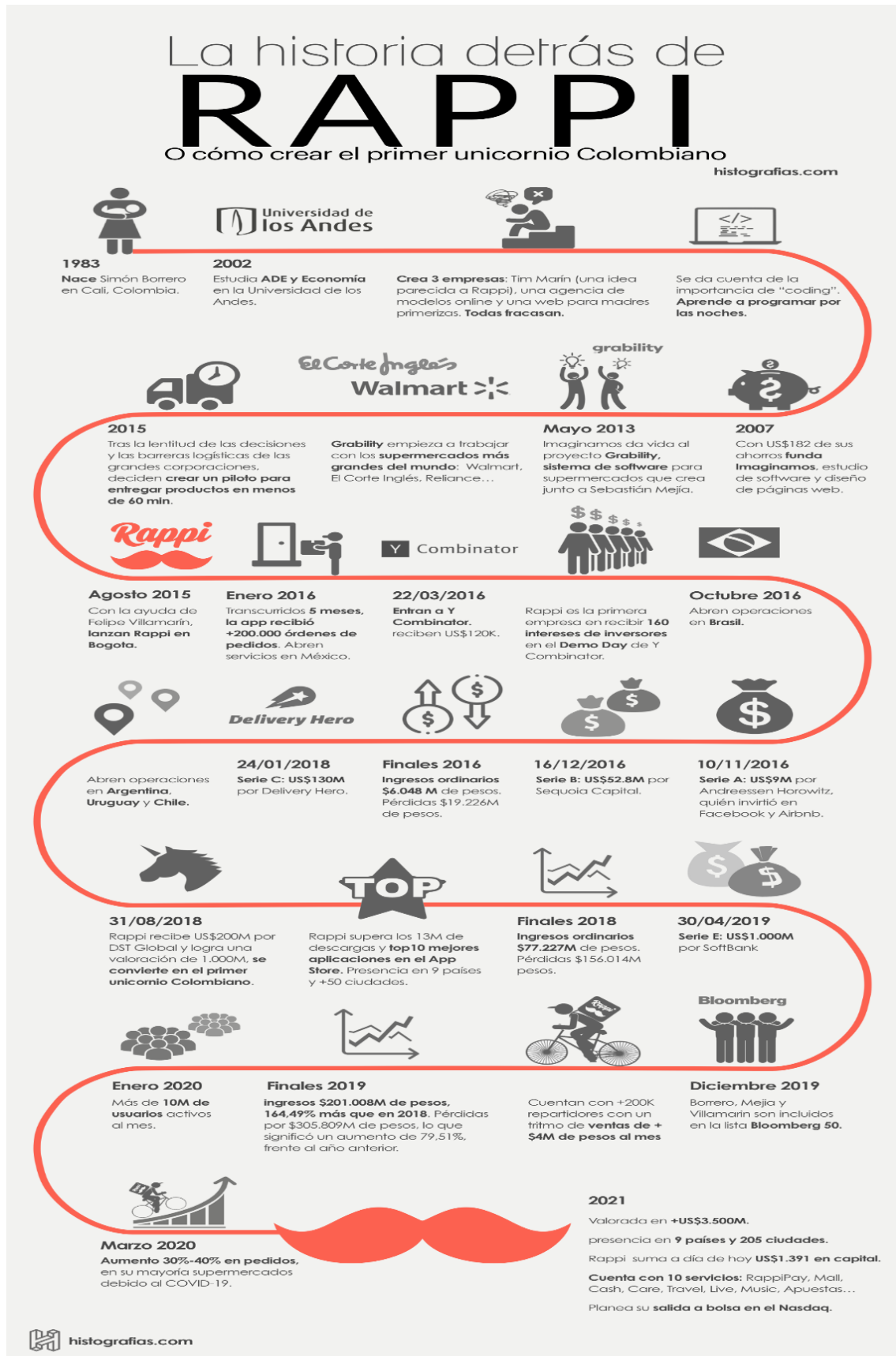
Según Del Bono (2019), estas empresas prestan un servicio específico por más que se autodefinen como simples bases de datos. Se insertan en un sector concreto, establecen sistemas de retribución, inciden en el precio del servicio, controlan a los prestadores del servicio, establecen tanto procesos de selección como un sistema de retroalimentación de las opiniones de los clientes, además de fiscalizar al prestador a través de las propias plataformas y de herramientas de geolocalización. La plataforma fija los precios, la jornada, controla a los/as trabajadores/as, la ejecución de la tarea y distribuye premios y castigos, según el rendimiento, en ese marco no es legal considerar a los “Rappitenderos” como autónomos.

Para Haidar (2020), estas empresas intentan convertir la relación laboral en un contrato igualitario, sin las implicaciones jerárquicas de la relación laboral y por lo tanto, sin requerir las disposiciones de equilibrio de la legislación laboral para proteger a quienes trabajan. En este mismo sentido Crouch (2019), sostiene que por esta vía las plataformas no asumen riesgos, ahorran costos laborales y procuran desalentar la organización colectiva de los/as trabajadores/as.

Sin embargo, las plataformas argumentan que no existe supervisión ni control sobre los/as repartidores/as. Gracias a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de flexibilizar ciertas notas de subordinación y dependencia jurídica, tanto Rappi como Glovo ofrecen a los/as jóvenes trabajadores/as, por mensajes de texto, en la charla de capacitación inicial, e incluso con anuncios de la propia *App*– que sean “sus propios jefes” y “organicen su propio tiempo”, “libertad de movimientos”, y la posibilidad de elegir ellos mismos el momento de trabajar (“actívate cuando quieras”). Es decir, la supuesta libertad para decidir cuándo y cómo trabajar. (Vallecillo Gámez 2017).

A continuación se presenta un gráfico elaborado por un sitio denominado Histografías, en el que se representa la historia de Rappi a partir de recuperar el discurso oficial que presenta la empresa en su presunción en la web, desde los primeros pasos de sus fundadores hasta el origen y las diferentes instancias por las que pasó la empresa hasta convertirse en el “primer unicornio colombiano”.

Imagen Nro. 2. Breve cronología de la historia de Rappi.



Fuente: histografias.com (2018). [Historia de Rappi convertida en infografía | Histografias.](#)

En el mismo se puede observar un primer momento “fundacional” en el que Simón Barreto, creador de la plataforma, diseña otras empresas similares a Rappi, pero fracasan, ya que no había tenido en cuenta hasta el momento la importancia que tenía la programación para llevar al éxito a esas empresas. En un segundo momento, de “consolidación” se asume por parte de este empresario la importancia de la programación para la creación de este tipo de empresas, entonces se dedica al aprendizaje en materia de programación, y finalmente, con sus ahorros funda “Imaginamos”, un estudio de software y diseño de páginas web.

## **2.2 Reconfiguración de las condiciones y procesos de trabajo desde las plataformas**

En base a la bibliografía consultada (Ciarallo, 2018; Berg, 2019; Haidar 2020; OIT, 2020; etc.) se puede sostener que la acelerada y expansiva Revolución Tecnológica que se viene dando desde hace años ha llevado a replantearnos el futuro del trabajo. Trabajar en plataformas digitales es algo nuevo y significativo para el futuro del trabajo, es por ello que a veces se considera que trabajar en las plataformas digitales es una “nueva” forma de trabajo, una transformación del mismo basada en el desarrollo de Internet y las plataformas digitales que actualmente le dan soporte.

Para Schmidt (2021), el futuro del trabajo está moldeado por un conjunto de desarrollos tecnológicos, tales como la automatización, subcontratación de servicios de plataformas para trabajadores autónomos, la división de trabajos anteriormente seguros en tareas cada vez más pequeñas y precarias, y el seguimiento constante del proceso de trabajo a través del big data. Estas tendencias no están teniendo lugar de forma aislada, sino que dependen unas de otras. Por ejemplo, la automatización amenaza con destruir puestos de trabajo, sustituyendo a los conductores profesionales por coches autónomos e introduciendo robots que pueden trabajar codo a codo con los humanos en la línea de montaje. Pero, también, crea numerosos puestos de trabajo (posiblemente a veces de menor calidad), por ejemplo, en el sector de las micro-tareas, donde se siguen necesitando seres humanos para la creación de conjuntos de datos fiables que forman la base de la automatización.

El argumento de que estas plataformas son “nuevas”, algo que no es del todo igual al “trabajo” tradicional, es una de las formas en que las plataformas digitales de trabajo han intentado evadir la normativa laboral vigente. Lo que difiere hoy es el uso de un nuevo medio tecnológico, tales como Internet y los sitios web diseñados, para

coordinar estos proyectos, reemplazando algunos aspectos de la organización por una plataforma informática.

Por ejemplo, para la OIT (2020), al desagregar los puestos de trabajo por tareas, las plataformas facilitan nuevas formas de mercantilización del trabajo mediante su venta “a pedido” a empresas y a otros terceros que buscan externalizar determinados aspectos de la carga de trabajo a un costo más bajo.

No obstante, queda claro que hoy en día se están produciendo transformaciones en las modalidades laborales y que trabajar en plataformas digitales podría comprenderse mejor como parte de un giro más pronunciado hacia un trabajo más eventual y precario, y hacia procesos de contratación y gestión más automatizados.

Siguiendo la caracterización que brinda Del Bono (2019), estas formas de trabajo plantean una serie de circunstancias que son motivo de preocupación y que exigen formas apropiadas de regulación, ya que dan lugar a nuevas formas de empleo que combinan lugares de trabajo no tradicionales, el uso de tecnologías como Internet, computadoras y otras herramientas informáticas y nuevos arreglos contractuales, generalmente informales y precarios.

En los países de América Latina y más específicamente en Argentina, la preocupación por este fenómeno despierta un interés que transcurre en torno a reflexiones sobre el impacto que el cambio tecnológico produciría en el empleo y sus características, y a la incertidumbre sobre las relaciones laborales. Dado el papel que adquieren los contextos de marcada desprotección y de ausencia de regulación, las preguntas claves profundizan en la relación entre nuevas tecnologías y nuevas formas de precariedad laboral y en las alternativas de regulación, de formación y de organización, para garantizar la protección de los/as trabajadores/as del desajuste entre las regulaciones y políticas laborales existentes y las nuevas formas de empleo (Bensusán, 2017). Además, la intención de no reconocer las actividades que realizan sus repartidores/as “rappitenderos/as”, como trabajo se refleja en el propio léxico que utilizan las empresas para exaltar el emprendedurismo y el autoempleo: “red de consumidores”, “red de productores”, “contratista independiente”, “colaborador”, y hasta “microempresario”. Mientras tanto, términos como “trabajo” o “trabajadores” se usan raramente en este contexto; se apela constantemente a las ventajas del trabajo virtual eventual (“gana dinero y seguí disfrutando de tu familia y amigos”, “repartí tu

tiempo entre tus estudios, trabajo o cualquier otra actividad que hagas”) presentado como una especie de dimensión paralela en la que se supone que la protección laboral y la regulación del empleo no se aplican. Más allá de eso, si bien los repartidores pueden decidir sobre aspectos importantes de su trabajo: extensión de la jornada, horarios, descansos, etc., no dejan por eso de estar insertos en un sistema que organiza la actividad que realizan y la retribución que reciben, del que incluso pueden ser “despedidos”, cuando la calidad de su trabajo no alcanza los parámetros establecidos. Esta situación lleva a plantear la existencia de vínculos de subordinación jurídica, económica y técnica, ya que recibir evaluaciones negativas de los usuarios, rechazar los pedidos más lejanos, no trabajar en horarios pico o los fines de semana puede resultar en un bloqueo del socio, de la plataforma, lo que en términos reales resulta equivalente a un despido.

Si bien las plataformas crean nuevas oportunidades de trabajo, también es cierto que está volviendo cada vez más difusa la clara distinción que solía haber entre asalariados y autónomos. Es aquí donde juega un papel importante la gestión algorítmica, ya que es una de las dimensiones centrales para propiciar este cambio. Las condiciones laborales en general vienen determinadas por los términos del contrato de servicios, que suelen definirse unilateralmente y cada vez es más frecuente que las tareas de asignar y evaluar el trabajo, y de gestionar y supervisar a los trabajadores dependa de algoritmos, y no de seres humanos. Las plataformas son ágiles y organizan el trabajo de una manera radicalmente diferente a las empresas tradicionales. Ponen en contacto las empresas y los clientes con los trabajadores y transforman los procesos de trabajo con importantes repercusiones sobre el futuro del mismo.

En esta misma dirección desde la OIT (2020), se menciona que el uso de herramientas digitales y la gestión algorítmica están transformando radicalmente los procesos de trabajo y la gestión del rendimiento en las plataformas digitales. Las plataformas proporcionan una serie de instrumentos para organizar los procesos de trabajo y la comunicación entre el/la cliente y el/la trabajador/a, para garantizar que el trabajador siga cuidadosamente las instrucciones del trabajo.

El uso de algoritmos para evaluar el rendimiento se utiliza para digitalizar la gestión de los recursos humanos, sustituyendo la supervisión humana y redefiniendo las relaciones laborales. El trabajo se evalúa con arreglo a una serie de parámetros como puntuaciones, reseñas de clientes y evaluaciones, que permiten a los trabajadores

crearse una reputación laboral en estas plataformas. Hay poca transparencia sobre el modo de calcular las puntuaciones de los trabajadores mediante algoritmos. En la mayoría de las plataformas, esas calificaciones determinan la naturaleza y la cantidad del trabajo que se asigna y, por lo tanto, el nivel de ingresos al que puede aspirar el trabajador. En todas las plataformas digitales de trabajo, todo retraso o trabajo no realizado se refleja negativamente en las valoraciones. Una puntuación más baja puede dar lugar a una reducción de las oportunidades de trabajo o incluso a la desactivación de la cuenta del trabajador. Las puntuaciones, que sirven para cuantificar la satisfacción de un cliente con un servicio concreto, también se están convirtiendo en una práctica de gestión importante para empresas del sector terciario que no son plataformas digitales de trabajo (OIT, 2020 pp. 103).

En este sentido, Haidar (2020) precisa que la gestión algorítmica empleada por las plataformas, es una nueva forma de gestionar la fuerza de trabajo que consiste en “prácticas de supervisión, gobernanza y control llevadas a cabo por algoritmos de software en muchos trabajadores remotos” (Mohlmann y Zalmanson, 2017 pp. 4). Sin embargo, para Haidar (2020) y Mohlmann y Zalmanson (2017), la gestión algorítmica sigue las mismas pautas que la gestión tradicional, la diferencia no es de grado sino de calidad:

“presenta atributos que le son exclusivos: el monitoreo constante del comportamiento de los trabajadores; la evaluación constante de su desempeño; la implementación automática de decisiones, prescindiendo total o casi totalmente de la intervención humana; la interacción de los trabajadores con un sistema en lugar de con humanos; y la baja transparencia que caracteriza a los algoritmos” (pp. 5)

La gestión algorítmica se caracteriza por tener poca o ninguna intervención humana, las decisiones se aplican automáticamente, y además lo hacen de modo poco transparente y sin otorgar espacio a quienes realizan el trabajo para discutir las o revisarlas, teniendo como único canal de comunicación los soportes digitales.

En consonancia con los autores y con Haidar (2020), se puede mencionar que la revisión sobre el funcionamiento de las gestiones algorítmicas como forma de gestionar

la fuerza de trabajo, es fundamental, pero no suficiente para dar cuenta de los modos en que las plataformas organizan el proceso de trabajo.

Es por ello que, resulta relevante incorporar, que las decisiones que toman los algoritmos a partir de los datos recolectados, hacen referencia a un conjunto de elementos que hacen a la organización del trabajo, tales como:

- Establecimiento de precios.
- Bonificaciones, comisiones, procedimientos a cumplir.
- Fijación de pautas, precios y tiempos, en forma clara y taxativa.
- Fijación de pautas de manera indirecta, a través de complejos micro-sistemas de incentivos y penalidades que conducen a las y los trabajadores a seguir ciertos comportamientos.

En el caso de Rappi, el proceso de trabajo se da bajo el seguimiento y evaluación de los/as repartidores/as, los cuales son constantes. Para empezar a trabajar deben aceptar un formulario de términos y condiciones y tener activado un sistema de geolocalización (GPS) que les da a las plataformas conocimiento de todos sus movimientos, junto con datos sobre las pautas de consumo de clientes y las operaciones de proveedores y comercios en cada barrio de la ciudad. El gran volumen de información extraída a través del monitoreo de los/as trabajadores/as sobre, entre otras cosas, el número de repartos aceptados y realizados, los horarios y zonas en que trabajan, las valoraciones de clientes y comercios, es utilizada por las plataformas para evaluarlos y ubicarlos en rankings que se traducirán en un complejo sistema de premios y penalidades destinados a generar conductas que permitan incrementar la productividad.

En este esquema, una mejor puntuación significa la posibilidad de aumentar los ingresos y los niveles de autonomía en relación a la selección de horarios y zonas de trabajo, al tiempo que las sanciones implican la reducción de posibilidades de obtener mayores ingresos y márgenes de libertad en tiempos, espacios y el desarrollo del propio trabajo. En efecto, una sanción puede significar “pausar”, o “inhabilitar” en forma transitoria o permanente a los/as repartidores, según el propio lenguaje de las empresas, lo que en un sistema regulado de relaciones laborales constituyen suspensiones y despidos (Haidar, 2020).

### **2.3 Rappitenderos/as formas de contratación y trabajo en tiempos de Covid-19.**

Como se ha mencionado en el apartado anterior, en términos formales, ser repartidor/a de Rappi, es caracterizado como un “trabajo autónomo”, puesto que prestan servicios. Esto se constata en que en la práctica, los/as trabajadores/as están alcanzados por el sistema de derechos laborales y previsionales que tienen los/as trabajadores/as independientes (monotributistas). Los/as mismos/as cuentan con escasos derechos laborales, en comparación con los/as trabajadores/as en relación de dependencia puesto que no tienen vacaciones pagas, licencias por enfermedad, licencias por maternidad, sistema de asignaciones familiares ni indemnización por despidos, y están excluidos/as del seguro de desempleo. Tampoco gozan de representación sindical.

Según Pérez et al (2021), en lo que respecta al orden jurídico, los/as trabajadores/as se inscriben dentro del régimen del monotributo, una figura que unifica el componente impositivo (IVA y Ganancias) y el componente previsional (aportes jubilatorios y obra social) en una única cuota mensual.

Si bien el monotributo es una figura destinada a quienes venden productos o servicios en forma independiente, en la práctica se ha extendido como una forma elusiva de contratación, a través de la cual los empleadores encubren la existencia de relaciones de dependencia y evitan el pago de cargas sociales del trabajo. Este sería el caso de las empresas de reparto. Es por ello que:

“La apelación a la figura del monotributo en consonancia con la utilización de contratos de “términos y condiciones” de tipo comercial y civil, que las y los trabajadores deben firmar para empezar a trabajar, contribuyen a la elusión de la legislación laboral vigente. Esta forma jurídica, junto con las prácticas de organización y control del trabajo sostenidas por las plataformas, confluyen en la consolidación de condiciones de trabajo precarias, sin salarios mínimos, cobertura social ni estabilidad laboral” (Pérez, 2021, pp. 13).

En esta dirección, se puede afirmar que las empresas desconocen cualquier responsabilidad respecto a todo compromiso con la salud, seguridad y derechos laborales. Mientras que los/as repartidores/as aportan sus bicicletas o motos, teléfonos celulares, y se hacen cargo además de otros costos asociados al trabajo, como la

inscripción al registro correspondiente para poder circular, el insumo de datos móviles para el celular, el monotributo, el combustible, los seguros, entre otros.

El vínculo entre la plataforma y el/la repartidor/a se establece mediante una simple adhesión a los “términos y condiciones” enunciados por la plataforma. En todos los casos, existen cláusulas de exención de responsabilidad de la plataforma en todo supuesto que pudiese generar daños entre las partes o respecto de terceros.

Sobre la forma de contratación, la OIT (2020) explica que las plataformas digitales evaden cualquier compromiso de ofrecer una determinada cantidad de solicitudes al repartidor/a y sostienen que no hay exclusividad de la persona que presta el servicio. En esta misma dirección, las plataformas utilizan un sistema de puntaje mediante el cual el/la consumidor/a que usa el servicio puede calificar al repartidor/a. De este modo, una mejor calificación permitirá acceder, por ejemplo, a ciertas clases de pedidos con mayores márgenes de ganancia o bien que la persona que reparte pueda establecer su horario preferido para hacer las entregas. Sin embargo, si rechaza pedidos en varias ocasiones, no se conecta a la aplicación en los horarios preestablecidos o no deposita en término el dinero acumulado, puede sufrir el bloqueo de la aplicación por un lapso determinado. La máxima sanción que se puede registrar en este tipo de trabajos es la desactivación del/de la repartidor/a de la plataforma digital, sin lugar a reclamo o indemnización alguna.

Mugnolo (2020), afirma que la tercerización de estos servicios no es novedad, pero las ventajas competitivas que permite su utilización, por parte de las empresas, a partir de las plataformas digitales son significativas. Tales como, el hecho de adjudicar cada pedido solicitado a un/a único/a repartidor/a, lo que pareciera ofrecer un servicio más eficiente y casi ilimitado, superando cualquier expectativa de competir con cualquier otra forma de delivery que tenga una cantidad determinada de trabajadores/as y una flota estable de vehículos, y superando los tiempos de demora. Así, los márgenes de producción estarán limitados por la propia capacidad del establecimiento, y no se sumará a esto la envergadura de la operación logística con la que cuenta para su distribución.

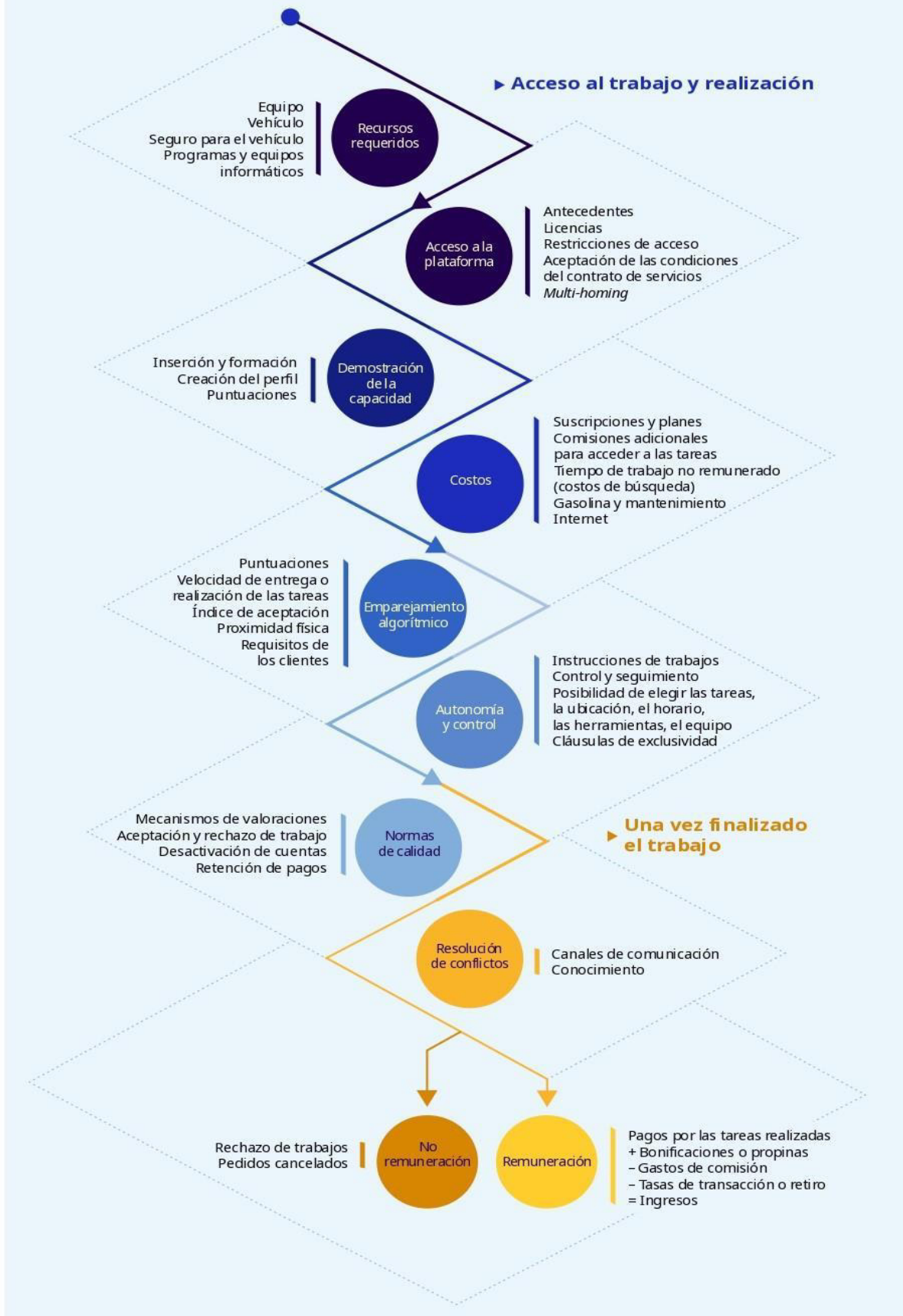
Los motivos para emplearse son la necesidad de complementar ingresos, la flexibilidad horaria que otorgan estos empleos, la posibilidad en general de elegir las

zonas dentro de las cuales se desplazan y en algunos casos, se menciona que los niveles de ingresos son menores y mayores comparativamente con otros empleos disponibles.

A continuación, se presenta un gráfico, elaborado por la OIT en el que se puede observar de manera resumida la vivencia de un/a trabajador/a típico en la plataforma de trabajo. El recorrido muestra el itinerario desde que ingresa a la plataforma, los requisitos y el momento de acceso. Luego se muestran los costos que conlleva realizar el trabajo (costos adicionales, suscripciones, etc.). Además, el “emparejamiento algorítmico”, es decir los factores que tiene que tener en cuenta el/la trabajador/a al momento de realizar cada una de las actividades, tales como velocidad de entrega, requisitos de los clientes, índice de aceptación, puntuaciones, etc. Todo lo anterior determinará la calificación del/la trabajador/a dentro de la plataforma y las acciones que tome en cuanto a su autonomía y control al momento de elegir: cuáles trabajos aceptar y cuáles no (en base a horarios, distancias, etc.). Una vez finalizada la jornada laboral, entran en juego las normas de calidad, es decir, los mecanismos de valoración, aceptación y rechazo de trabajos, desactivación de cuentas y retención de pagos. Será en todos los casos el/la trabajador/a quien deberá lidiar con cualquier situación que se presente en base a los factores antes mencionados, tratando de evaluar como la plataforma puede resolver el problema que se presente. Teniendo en cuenta que la situación de “trabajos rechazados o pedidos cancelados” no se abona el trabajo realizado por el/a trabajador/a y es ahí donde entra el accionar de la plataforma como mediadora de esos problemas.

**Imagen Nro. 3.** Vivencia de un/a trabajador/a típico/a en la plataforma de reparto Rappi.

► Gráfico 4.8 Radiografía de una plataforma: la vivencia del trabajador



Fuente: Elaborado por la OIT a partir de Reino Unido. Departamento de empresas. Energía y estrategia industrial (2018)

Las precarias condiciones de trabajo y un contexto como el de Argentina en 2018, de crisis económica, con un creciente incremento del trabajo no registrado y las tasas de desempleo, con un gran porcentaje de los/as trabajadores/as de la plataforma de entrega provenientes de Venezuela, que según Dirección Nacional de Inmigración (2018), el cambio en el saldo migratorio venezolano entre enero y abril de 2018 y el mismo período de 2017 fue del 208% sumado la información proporcionada por INDEC<sup>13</sup> (2019), donde los/as trabajadores/as de Rappi y Glovo: el 70% entre 18 y 29 años; 97% hombres; 68% venezolanos, derivaron en la creación de la Asociación de Personal de Plataformas, el primer sindicato de este tipo en América Latina, fundado en Buenos Aires el 9 de octubre de 2018 por repartidores y choferes de Uber, Rappi, Glovo y otras aplicaciones. (Arias, 2020)

El nacimiento del sindicato fue acompañado por un comunicado en el que los/as empleados/as de empresas de plataformas exigieron la presencia estatal para regularizar su situación laboral y denunciaron que:

“Estas empresas deciden las tarifas, las comisiones y nos obligan a tributar por las operaciones comerciales por las que ellos son responsables. Trabajamos sin seguro de riesgos, sin salario fijo. Firmamos ‘términos y condiciones’ que cambian hasta una vez por mes. Las aplicaciones nos venden los uniformes y las cajas con las que hacemos publicidad en la calle. Pueden bloquearnos y controlarnos cuando quieren. El ingreso es seguro pero la amenaza de bloqueo está presente todo el tiempo” (Alfieri, 2020, pp. 218).

De este modo, el más alto nivel de precariedad laboral de los/as trabajadores/as se evidencia en la facilidad que tienen las empresas para finalizar el vínculo de trabajo. Esto se da por lo general, dando de baja al “usuario-trabajador” o limitando la posibilidad de acceso a tareas dentro de la plataforma. Muchas veces esta desvinculación ocurre sin explicaciones por parte de la compañía ni instancias para que el/la empleado/a pueda efectuar algún tipo de reclamo.

---

<sup>13</sup> Instituto Nacional de Estadísticas y Censos es un organismo público desconcentrado de carácter técnico, dentro de la órbita del Ministerio de Economía de la Nación, que ejerce la dirección superior de todas las actividades estadísticas oficiales que se realizan en la República Argentina <https://www.indec.gob.ar/>

Es importante destacar que el fenómeno de la precariedad laboral, alude a un tipo de fenómeno laboral y social que implica el aumento -tal como señala Alfieri (2020) de la vulnerabilidad de los/as trabajadores/as:

“como consecuencia de las relaciones que definen la continuidad y el control de su trayectoria profesional. Ello comporta un incremento de la inseguridad, dependencia y vulnerabilidad del trabajador, tanto en lo que refiere a la estabilidad del empleo como a la calidad de las condiciones de trabajo. La precarización reduce la capacidad y autonomía de los trabajadores para planificar y controlar su vida profesional y social, a la vez que comporta una acusada asimetría de las relaciones de poder entre capital y trabajo que definen la relación laboral” (Alfieri, 2020, pp. 219).

Arias et al (2020), coinciden que en Argentina los sindicatos gozan de gran fuerza social y política y los mismos siguen constituyendo la principal forma de organización de los trabajadores. Los procesos de organización y lucha de los trabajadores de reparto son expresión de esa fortaleza. La Asociación de Personal de Plataformas, primer sindicato de este tipo en América Latina (APP) se fundó en octubre de 2018, por un grupo de riders, los cuales le solicitaron a la Secretaría de Trabajo de la Nación la inscripción gremial de la Asociación de Personal de Plataformas (APP). La constitución del sindicato -que no se encuentra reconocido aún por el Ministerio de Trabajo- fue expresión de un proceso previo de organización de los trabajadores de las plataformas de delivery en la Ciudad de Buenos Aires.

La dinámica de APP estuvo marcada por la acción directa como principal mecanismo de protesta: el boicot, la movilización y la huelga. Por un lado, los/as trabajadores/as aprovecharon su gran visibilidad en la Ciudad de Buenos Aires y la aparición del fenómeno de las plataformas en varios medios de comunicación para hacer públicos sus reclamos. Sin embargo, las medidas no tuvieron éxito, ya que el gobierno no atendió los reclamos de los/as trabajadores/as, sino que por el contrario apoyaron ideológica y prácticamente a las empresas. Entonces, eso derivó en un recurso habitual en la historia sindical local: la búsqueda de protección y negociación con el gobierno. (Arias et al, 2020).

Otra medida que realizaron fue la huelga:

“A partir de esa evidencia, los riders de Rappi realizaron la huelga de una forma novedosa: un domingo de julio de 2018 en el horario de máxima demanda se reunieron en las plazas de los barrios con mayor movimiento comercial y se mantuvieron activos en la aplicación, pero no realizaron entregas de pedidos durante más de una hora. Para llevar a cabo esta medida se necesitó de la disposición de un gran número de trabajadores que se coordinaron en forma territorial con la ayuda de los grupos de WhatsApp.” (Arias, 2020, pp.64).

Si bien esta medida de fuerza fue efectiva, ya que tal como preveían los/as trabajadores/as, los pedidos se acumularon en los comercios generando grandes pérdidas para la plataforma. Tras la huelga, la empresa recibió a los/as activistas y respondió en forma positiva a la demanda de aumento de tarifas. No obstante, tiempo después los bloqueó de la aplicación, como una forma de despido. El reclamo de los/as trabajadores/as organizados/as en la APP estuvo centrado en obtener un conjunto de protecciones laborales vinculadas a jornadas, tarifas, elementos de seguridad, cobertura de riesgos. Estos reclamos en gran parte estaban destinados no solo a la empresa sino también al gobierno, para que este comience a tratar la regularización de este trabajo, ya que la llegada de estas empresas fue facilitada por el gobierno nacional a través de una ley sancionada en 2017 (de “Apoyo al Capital Emprendedor”) que permitía crear empresas en tan sólo 24 horas y con un capital social inicial ínfimo.

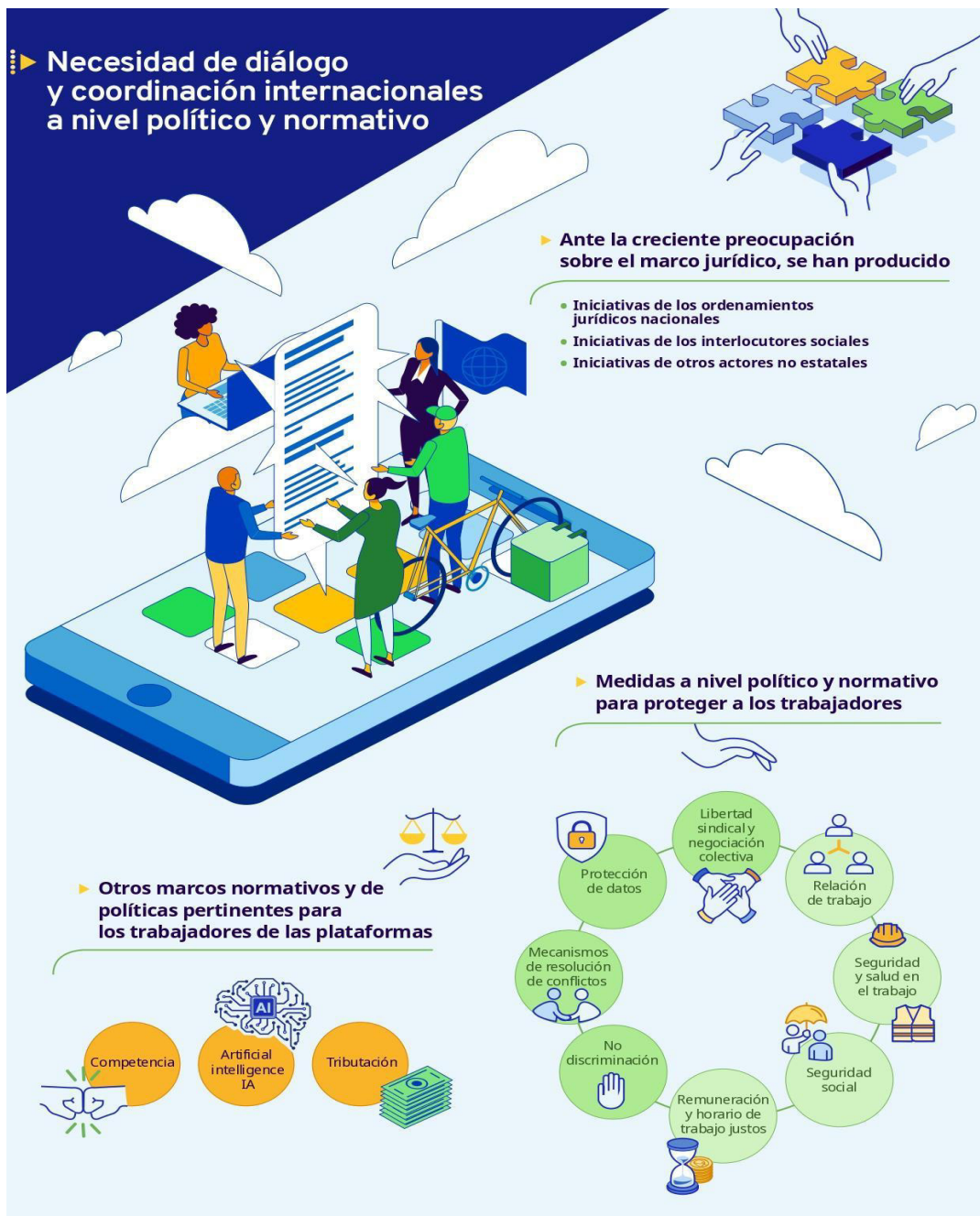
Asimismo, el gobierno impulsó un proyecto de ley de reforma laboral que incluía una nueva figura en la legislación argentina: el autónomo dependiente. De acuerdo a ese proyecto, esta figura iba a permitir dar un marco regulatorio a nuevos tipos de trabajadores, tal el caso de los riders. Tanto los sindicatos como los abogados laboristas se opusieron a la iniciativa, advirtiendo que por esta vía se buscaba flexibilizar y precarizar el trabajo, comenzando por los riders para alcanzar luego al conjunto de los trabajadores.

A continuación, se presenta un gráfico, elaborado por la OIT, donde se muestran algunos de los ejes que se deberían tomar en cuenta al momento de dialogar y debatir sobre el marco normativo que debe regular esta actividad, algunas de ellas son:

- Libertad sindical
- Seguridad y salud en el trabajo
- Remuneración y horario de trabajo justos
- Seguridad social

La OIT (2021), sostiene que estos ejes son centrales para abordar la regulación de la actividad.

**Imagen Nro. 4.** Medidas para la regulación política y normativa.



Fuente: Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021. OIT (2021)

Sumado a lo planteado anteriormente sobre la forma de contratación, la aparición del Covid-19 y los impactos que está teniendo en muchos trabajadores de plataformas, puso de manifiesto la urgencia de atender temas no resueltos tales como la cobertura contra riesgos que hoy tienen estos/as trabajadores/as y la necesidad de contar con regulaciones claras al respecto. Es necesario, en ese sentido, como menciona Madariaga (2020), entablar con carácter prioritario un diálogo constructivo entre el sector público y las plataformas que permita a estas operar de forma efectiva, brindando oportunidades de generación de ingresos para muchos trabajadores, en un marco de protección y derechos laborales sostenible.

La pandemia originada por el Covid-19 y la crisis sanitaria, social y económica que trajo consigo, contribuyó de forma sustancial a la expansión y quizás aceleración de los procesos de construcción del mercado de reparto. En consonancia con lo expresado por Pérez et al (2021), se evidencia que ese contexto de crisis generó condiciones para que gran parte de la población venezolana, que había perdido su empleo o visto reducido sus ingresos, se vuelque a las plataformas como un refugio laboral y una oportunidad de generar ingresos que en medio de la crisis generada por el coronavirus perdieron sus empleos o principales fuentes de ingreso. Siendo, además, la única opción de subsistencia para los comercios, una buena alternativa para los clientes. Los establecimientos que no ofrecían el servicio de reparto a domicilio tuvieron la posibilidad de expandir su negocio y encontrar nuevas oportunidades de ventas mediante las plataformas digitales:

- sin la necesidad de realizar inversiones de capital
- contratar personal
- tener experiencia en soluciones informáticas o desarrollar una presencia *online*.

Todo ello se obtuvo mediante la tercerización de todo el segmento a través de cualquiera de las aplicaciones de reparto. A todo esto, se suma “el plus” de la eficiencia en el servicio al asignar el pedido al repartidor que puede hacerlo más rápido y la oferta de un servicio limitado por la capacidad de producción del establecimiento y no por sus posibilidades de distribución, así como el acceso a información sobre los consumidores y su comportamiento, relevante para cualquier estrategia de mercado (OIT, 2020).

Siguiendo esta misma línea, se puede mencionar que, si bien la pandemia podría convertirse en la impulsora que lleve la transformación digital del mundo del trabajo, en general, y el trabajo en plataformas de reparto, en particular, a otro nivel, proporcionando

oportunidades económicas para miles de empresas y trabajadores/as. OIT (2020), afirma que también existe el riesgo de que se exacerbaban los desafíos vinculados a las formas de empleo relacionadas con este tipo de trabajo, ya que no existe una normativa legal que los avale y que en muchas ocasiones conducen a la precarización laboral. De hecho, la continuidad de la actividad durante la pandemia implica que los repartidores se enfrenten al riesgo de contagio del virus, entre otros peligros, provocando a su vez una adaptación en la forma de desarrollar la tarea.

La pandemia puso de manifiesto los riesgos a los que se exponen los/as trabajadores/as, en el desarrollo de su tarea. Los frecuentes contactos con los proveedores de los productos, con los clientes y los que pueden producirse cuando circulan por las calles llevan a que tengan mayores probabilidades de contagiarse que la población que no circula o lo hace muy esporádicamente. De hecho, algunos de los/as trabajadores/as pueden llegar a no continuar la actividad por temor o por el alto riesgo que su salud tendría frente al contagio. Asimismo, algunos pueden atravesar circunstancias familiares que dificultan el desarrollo normal de la tarea, como la necesidad de incrementar el tiempo dedicado al cuidado, motivado por el cierre de escuelas y otros espacios de cuidado.

Al mismo tiempo, la situación socioeconómica y la precariedad laboral de estos/as trabajadores/as, incluso en condiciones previas a la pandemia, los podría obligar a continuar con una actividad que es la única fuente de ingresos para prácticamente la mayoría de ellos. Además, estar inactivos o rechazar pedidos amenazaría su calificación y afectaría el flujo de pedidos y, por lo tanto, sus posibilidades de generar ingresos.

Los trabajadores del delivery dedican un número de horas excesivo a la actividad para que resulte rentable, un promedio de doce horas diarias. De este modo, para poder acceder a los mejores horarios, pedidos y promociones que permiten generar un ingreso mensual considerado suficiente, los trabajadores mantienen un ritmo de trabajo extenuante (López Mourelo, 2020).

Frente a este contexto de exposición al riesgo de contagio, los/as trabajadores/as han manifestado la falta de acceso a equipos de protección personal e higiene como barbijos y alcohol en gel. La situación de los repartidores durante la pandemia pone aún más de manifiesto las implicancias del escaso acceso a la protección social que tienen estos trabajadores. La atención de los riesgos que enfrentan en circunstancias como esta

los/as trabajadores/as que no resultan cubiertos por la normativa laboral depende en parte de decisiones voluntarias de las empresas y en parte de estrategias que desarrollan los mismos trabajadores, muchas de las cuales implican un incremento de los costos que ellos deben soportar o una reducción de sus ingresos. “Queda claro que una cobertura de protección social débil ha puesto en peligro la vida de los/as trabajadores/as de las plataformas durante la pandemia. Muchos/as trabajadores/as, completamente dependientes de los ingresos provenientes del trabajo basado en tareas, no pueden permitirse ponerse en cuarentena voluntaria sin licencia retribuida por enfermedad y prestaciones por enfermedad” (OIT, 2021, pp. 20).

Además, las consecuencias de la falta de protección ante riesgos laborales generales, no ligados a efectos directos del Covid-19, también se ponen de manifiesto en este contexto. Así, la ausencia de un ingreso mínimo implica la necesidad de trabajar determinadas horas e impide emplear procedimientos tales como la rotación en el trabajo a efectos de minimizar contagios. La falta de cobertura frente a enfermedades laborales también complica alcanzar ingresos adecuados si el repartidor debe dejar de trabajar por haberse contagiado. Resulta necesario, por tanto, ampliar los mecanismos que aseguren una mayor protección de los/as trabajadores/as.

En el siguiente capítulo se expondrán las experiencias de los/as repartidores/as entrevistados/as en base a los ejes tratados en esta investigación sobre proceso migratorio, condiciones de trabajo y precariedad laboral.

### **Capítulo III.**

#### **Experiencias de los/as repartidores/as migrantes venezolanos/as**

En este capítulo se describen las experiencias vividas por los/as repartidores/as venezolanos/as con quienes se ha tenido contacto. En un primer momento, se exponen cuestiones relativas al proceso migratorio y la inserción laboral, en especial, sobre las particulares condiciones en las que se sumaron como repartidores/as y las características del trabajo que han llevado a cabo. En un segundo momento, se exponen los diferentes motivos y circunstancias que los/as han llevado a trabajar en la plataforma de reparto a los/as migrantes venezolanos/as, fundamentalmente el tiempo y el esfuerzo que implica la tarea. Luego, en otro apartado, se detallan los problemas vivenciados por los/as repartidores/as vinculados a los riesgos laborales y dificultades que enfrentan. En este punto se recuperan estudios que dan cuenta de las condiciones de precariedad de estos/as trabajadores/as y algunas de las estrategias para su organización.

A partir de recuperar las experiencias de migración y de trabajo es posible visualizar algunas dimensiones comunes -desde la perspectiva de los/as trabajadores/as- que colocan a este trabajo como una alternativa que les resuelve una “urgencia” y que al mismo tiempo consideran provisoria. En esa línea, interesa recuperar las dimensiones ya expuestas sobre la “autoexplotación” que genera este tipo de trabajo mediado por tecnología y la instanciación de una precariedad en las propias condiciones laborales propuestas por las plataformas. Tal como se señaló en el capítulo precedente a partir de una modalidad de contratación precaria de los/as trabajadores/as en las que las empresas deciden externalizar los servicios, en este caso de reparto, para reducir costos y riesgos.

#### **3.1 Proceso migratorio e inserción laboral.**

El nivel de desarrollo económico de un país incide directamente en la calidad de vida de sus habitantes. Por eso, los países que atraviesan crisis económicas sostenidas suelen desencadenar procesos migratorios que podemos considerar “forzosos” puesto que muchas personas deben trasladarse para buscar mejores ingresos (para ellos/as y las familias que se quedan en el país de origen) y en algunas situaciones inclusive este desplazamiento es para sobrevivir. Tal es el caso de Venezuela, por múltiples motivos de índole económica, se ha desatado en los últimos 10 años, un proceso migratorio de gran envergadura, cuya crisis hiperinflacionaria sumada a la escasez de alimentos y al deterioro de los servicios públicos, ha generado la migración de una gran cantidad de

personas hacia diversos países, entre ellos Argentina. Según la Plataforma de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes (R4V) América Latina y el Caribe, Refugiados y Migrantes Venezolanos en la Región (2023), en la actualidad se registran un total de 220.595 residentes venezolanos en Argentina.

Se puede caracterizar en términos generales a la migración venezolana en Argentina como una migración económica. Según las conversaciones mantenidas para este estudio este fue uno de los motivos que han impulsado el proceso migratorio. Esto puede verse reflejado en lo expresado por **Andrés**: *“...Venezuela venía ya mal desde hace tiempo. Fue un proceso muy duro porque yo venía de estudiar, no había trabajo y ya estaba por nacer mi hijo, yo no tenía planeado salir del país, pero bueno no conseguí trabajo, mi mamá me ayudaba, pero no era justo, entonces mi hermana ya hacía un año que estaba acá y me dijo para venir, no lo pensé y me mandó el pasaje... Entonces yo sé que tengo que estar con mi hijo, es difícil estar lejos, pero yo debo mantenerlo, pero es mejor esto a que luego yo me esté lamentando porque mi hijo esté pasando necesidades o no pueda comprarle algo”* (Entrevista, Andrés, 23 años, 08/02/2022, Capital Federal)

Los factores mencionados, en los últimos diez años han sido ejes fundamentales para entender parte de las trayectorias de los/as entrevistados/as en la presente investigación. Ciarallo (2018), menciona que desde el punto de vista de la inserción de los/as migrantes en el mercado de trabajo, se comienza a atender a la desigualdad de las posibilidades migratorias que tienen distintas clases sociales, considerando el origen social de los/as migrantes como factor que define modalidades, destinos y experiencias migratorias diferentes. Por ejemplo, para **Andrés**, al momento de buscar trabajo en el nuevo país: *“...cuando llegué (en 2017) había venezolanos, pero no tanto como ahora que te encuentras a uno en cada esquina. Pero si, antes tu ibas a buscar trabajo y te elegían por ser venezolano como les gustaba [refiriéndose a los/as empleadores/as] trabajar con nosotros porque somos trabajadores y pagaban menos, se abusaban de nuestra necesidad”*. (Entrevista, Andrés, 23 años, 08/02/2022, Capital Federal). En ese sentido siguiendo el abordaje de Mallimaci Barral et al (2018), es posible afirmar que los/as migrantes se vuelven trabajadores/as “más baratos” en el mercado laboral, sin importar la actividad económica que se desarrolle primando la condición de “necesitar” una inserción laboral.

Retomando lo antes mencionado sobre la necesaria caracterización social de las personas migrantes como factor relevante para definir modalidades, destinos y experiencias, es importante destacar que en este caso casi la mayoría de los/as entrevistados/as forman parte de una franja etaria entre los 20 y 30 años. De este conjunto, se puede aseverar que han continuado sus trayectorias educativas en niveles superiores: dos tienen un título universitario y quien no cuenta con un estudio superior se encuentra estudiando para obtener un título. Salvo dos de los ocho entrevistados/as no han continuado en la universidad (según sus propias palabras ha sido “por decisión propia”), sin embargo, han culminado sus estudios secundarios en Venezuela.

Es interesante destacar que las personas que sólo tienen el nivel secundario completo y no continúan los estudios son quienes se dedican completamente a Rappi. A diferencia de estos/as últimos/as, los/as entrevistados/as que se encuentran estudiando, comentan que “complementan sus estudios junto con el trabajo en Rappi” y los/as que se encuentran recibidos/as complementan otros trabajos con el de Rappi para obtener más ingresos, mientras encuentran trabajo de la profesión elegida.

Otro dato significativo es que dos de los/as entrevistados/as que manifiestan que su salida de Venezuela, más allá de la crisis, “no fue como la de los/as demás” aludiendo a dificultades transitadas por la mayor parte de las personas migrantes, dado que sus padres se encuentran en una buena posición económica, siendo parte de su sostén aquí en Argentina. En palabras de uno de ellos, **Leonel** que emigró en 2018 cuenta: *“vine en un momento complicado de Venezuela, pero no fue un proceso malo, ya que en las condiciones que yo me vine fueron buenas. Tuve la suerte de que mi familia tenía los medios económicos para poder venir en avión sin ningún problema. Y el motivo de mi partida fue que no podía progresar, en mi carrera había quedado todo congelado, ya que en las universidades había paro constantemente o había protestas violentas. Y ni hablar de trabajo, tenían una remuneración nula”* (Entrevista, Leonel, 23 años, estudiante de medicina, 07/02/2022, Capital Federal). Y, por su parte, **Micaela** *“... vine a Argentina por temas personales y no por la cuestión política que estaba viviendo Venezuela, tenía familia acá que me enviaron el pasaje y con unos ahorros que tenía me vine sin pensarlo”* (Entrevista, Micaela, 30 años, Ingeniera Civil, 01/02/2022, Capital Federal). En ese sentido, es posible constatar que existe una marcada diferencia entre estas personas y los/as demás entrevistados/as que “se fueron como pudieron” e

hicieron lo imposible para poder juntar el dinero e ir en busca de una mejor condición de vida tanto para ellos/as como para los familiares que quedaron en Venezuela.

Si bien el proceso migratorio ha sido duro para todos/as los/as entrevistados/as, por lo que significa el dejar a sus familias y por el desarraigo, se puede destacar que particularmente tres de los/as entrevistados/as transitaron momentos más duros que el resto y que su llegada a Argentina no fue directa ni fácil. Según han narrado, en el viaje tuvieron que pasar por otros países antes del arribo a la Argentina, tales como Chile, Perú y Bolivia. Sin demasiado éxito en el paso por esos países debido a que han sufrido discriminación por ser extranjeros/as y la búsqueda laboral no ha sido una de las mejores experiencias, decidieron arribar a Argentina -que no era su primer destino- como consejo de amigos/as y/o familiares que se encontraban en el país. Al llegar se encontraron con un estándar de vida diferente a lo que vivieron en las experiencias precedentes. En resumidas palabras y según sus percepciones *“habían llegado al país de las oportunidades”* en contraste a las pésimas experiencias que habían vivido en un corto período de tiempo. Mencionan que aquí las personas son muy cálidas y solidarias y que eso fue reconfortante para ellos/as que venían de vivir experiencias no tan gratas en otros países. *“Vine en 2017, había mucha persecución política y el país no daba para más. Yo me fui por mi seguridad personal: primero fui a Chile y luego vine para Argentina, fueron experiencias únicas, ya que era chica y nunca había vivido algo así. En Chile hay mucha xenofobia por eso vine para Argentina, no fue malo el proceso, fue fácil pero igual es difícil dejar el país de uno”*. (Entrevista, Daiana, 22 años, estudiante de gastronomía, 04/02/2022, Capital Federal).

Como se mencionó antes la discriminación fue un problema significativo dentro del proceso de migración y concomitante proceso de inserción laboral, tal es así que en el testimonio de **Daiana** se puede ver reflejado: *“Por mi nacionalidad me sentí condicionada, ya que había mucha discriminación por lo que estaba sucediendo en mi país. En un lugar que me tocó trabajar me tuve que ir porque había mucha discriminación de parte de los clientes”*. (Entrevista, Daiana, 22 años, estudiante de gastronomía, 04/02/2022, Capital Federal).

No obstante, en este “país de oportunidades” no todo era lo mejor, ya que si bien consiguieron trabajo de manera rápida, las condiciones no eran las más favorables - como ya se ha mencionado anteriormente- por la cantidad de horas que debían trabajar y el poco dinero que obtenían, tal como se evidencia en el relato de **Leonel** *“... encontré*

*trabajo en un kiosco en Capital Federal, en donde la jornada era de 10 a 12 horas por un sueldo bajísimo y sin registración, allí me encontraba muy insatisfecho, ya que la cantidad de trabajo era excesiva. Luego me fui y encontré trabajo en una pizzería, donde también las horas eran muchas, estaba de cocinero y era muy agotador y también sin registración por un sueldo bajo, en pocas palabras era un trabajo negro*” (Entrevista, Leonel, 23 años, estudiante de medicina, 07/02/2022, Capital Federal).

Es importante mencionar que como elementos comunes en las distintas experiencias laborales de las personas con quienes se conversó se hace evidente que la condición de migrante se transformaba en una condición de posibilidad para la inserción precaria (trabajos de muchas horas y baja remuneración) y frente a la imposibilidad de complementar los ingresos en varios trabajos para obtener más dinero para sustentarse, todo ello fue parte de los motivos, que han mencionado la totalidad de los/as entrevistados/as, que los/as ha llevado a ingresar a trabajar en Rappi. “... *trabajaba de cocinera y de Rappi a la vez para generar ingresos extras, ya que donde trabajaba no tenía registración y la paga era baja. Y la flexibilidad que proporciona Rappi me ha permitido sostener ambos ingresos, para lograr sustentarme y llegar a fin de mes*”. (Entrevista, Daiana, 22 años, estudiante de gastronomía, 04/02/2022, Capital Federal) Este asunto será retomado y ampliado en el apartado siguiente.

Según Del Bono (2019) este tipo de plataformas se orientan a cierto tipo de segmento poblacional, tal es el caso de los/as jóvenes. Para la investigadora, la población más vulnerable de repartidores cuenta con trabajadores/as argentinos/as y migrantes venezolanos/as jóvenes que trabajan “largas jornadas para poder cubrir deudas básicas como alquiler y comida, y en el caso de los venezolanos/as que tienen como objetivo final poder ahorrar algún dinero para mandar a su familia en Venezuela” (pp.7). Tal es así, que buscan trabajo en las plataformas de reparto porque no exigen demasiados requisitos para el ingreso a la actividad. Es por tal motivo que en el caso que nos ocupa es posible reflexionar sobre los beneficios que este tipo de plataformas - tal como el caso de Rappi- y que obtienen a partir de la masa de trabajadores/as provenientes de la inmigración venezolana, en tanto mano de obra disponible, puesto que al llegar al nuevo país buscan trabajo y éstas no exigen demasiadas condiciones para el acceso.

### 3.2 Ingreso a la plataforma: Motivos.

Cabe mencionar que la totalidad de los/as entrevistados/as manifestaron su conformidad respecto al trabajo que realizan en la plataforma de reparto Rappi, pero es necesario destacar que esta situación de conformidad era expresada luego de realizar una comparación con “otros trabajos” experimentados con anterioridad luego del proceso migratorio. En esos trabajos anteriores las remuneraciones eran bajas, es decir, por debajo de las necesidades para sustentarse, por ello buscaban ya sea complementar sus ingresos con el trabajo en Rappi o bien dedicarse por completo al trabajo de reparto que según sus propias palabras les permitía “ganar más dinero”. En palabras de **Ramiro** “... si bien al llegar a Argentina había conseguido un trabajo, los ingresos eran bajos, entonces decidí entrar en Rappi para ganar más dinero sin dejar el otro trabajo. La flexibilidad de Rappi me permitía complementar ambos trabajos. Además, con Rappi los ingresos eran más altos de los que podía llegar a obtener en otro tipo de trabajo, por supuesto que le tenía que dedicar muchas horas a Rappi para poder obtener un buen ingreso pero junto con el otro trabajo podía subsistir”. (Entrevista, Ramiro, 28 años, abogado, 10/02/2022, Bernal, Buenos Aires).

Por lo anterior, se considera imprescindible contextualizar las respuestas y sobre todo colocar en un proceso social en el que interviene la migración y la inserción laboral en otros trabajos. El trabajo en estas empresas de plataformas, como ya se ha mencionado, se presenta como una posibilidad que resuelve una situación de “urgencia”, como la solución práctica -en la que sólo precisan un teléfono celular- a la necesidad de obtener un ingreso y, generalmente, en un momento de transición como es el proceso migratorio.

El trabajo de “delivery” en las trayectorias de jóvenes venezolanos/as fue una alternativa de muy fácil acceso y eso se puede visualizar en la experiencia de **Carolina**, en propias palabras “... fue más que nada necesidad porque tenía más de un año acá, me había quedado sin trabajo y unos amigos me ayudaron prestándome una bicicleta y así empecé no había otra cosa”. (Entrevista, Carolina, 25 años, 08/02/2022, Capital Federal). En la misma dirección, el caso de **Daiana**, coloca elementos sobre la rápida inserción como un motivo central “Tenía un trabajo en donde el salario era bajo, pero no podía dejarlo sin antes estar segura de encontrar otra cosa. Como hacía tiempo que no encontraba nada, no podía continuar así y necesitaba ingresos extras por eso decidí comenzar con Rappi, ya que su flexibilidad me permitía hacer ambas cosas, hasta estar

*segura si me dedicaba completamente a Rappi o no” (Entrevista, Daiana, 22 años, estudiante de gastronomía, 04/02/2022, Capital Federal). En ambos casos, y como en otros tantos casos, aparece la “necesidad” como el principal motivo que los llevó a trabajar en Rappi.*

Estos testimonios -que se tornan significativos- dan cuenta de los motivos del ingreso a la plataforma, generalmente con experiencias previas en otros trabajos mal pagos y de muchas horas y, nuevamente desde una relación comparativa con trabajos precarios- y de las “ventajas que parece ofrecer este trabajo”.

Las “ventajas de ingreso en la plataforma” fueron principalmente el manejo de los tiempos y la ausencia de jefes, aspectos muy valorados por estos/as trabajadores/as, tal como se puede observar en las vivencias de **Andrés** *“Bueno lo que me gustó de este trabajo, más que todo fue la dependencia de uno, me cansé de trabajarle a otras personas (bajo patrón), y no tener a alguien que me esté mandando. Yo soy mi propio jefe y eso fue lo que más me gusto pues. Antes tuve otros trabajos, mayormente me desenvolvía de camarero o bartender, en algunos estaba en blanco en otros no. Y con Rappi, si bien le tengo que dedicar bastantes horas, gano más dinero”.* (Entrevista, Andres, 23 años, 08/02/2022, Capital Federal). También lo menciona **Carolina**, *“La verdad es bueno y me siento a gusto porque yo manejo mi horario. Si un día yo me levanto con gripe o enferma no tengo necesidad de ir, solo canceló los turnos que tenía para ese día y me quedo en mi casa. O sea, no tengo que dar explicaciones a nadie, no tengo que ir a buscar un certificado de salud ni nada. Siempre trato de buscar el horario que me funcione como para no tener que madrugar tanto y que se vuelva esclavo y que a la vez me sea rentable y pueda vivir de esto”.* (Entrevista, Carolina, 25 años, 08/02/2022, Capital Federal).

En el relato de **Andrés**, 23 años, se puede apreciar esta noción de “ser tu propio jefe”, una idea que Del Bono (2019), analiza en detalle pues recurrentemente aparece en el speech de Rappi, inclusive por mensajes de texto, en la charla de capacitación inicial, y en los anuncios de la propia App- que las personas que se “registren” sean “sus propios jefes” y “organicen su propio tiempo”, puesto que otorga una plena “libertad de movimientos”, y la posibilidad de “elegir ellos mismos” el momento de trabajar (“actívate cuando quieras”), una supuesta libertad para decidir cuándo y cómo trabajar.

Y no cuentan con la presión de un/a superior jerárquico/a, todo el tiempo frente a ellos/as, lo cual para **Andres** es importante: “...yo soy mi propio jefe y eso fue lo que me gusta pues...”. (Entrevista, Andres, 23 años, 08/02/2022, Capital Federal). **Es posible identificar una adhesión al discurso de la empresa sobre el autoempleo**, cuestión que volveremos a retomar los siguientes apartados de este capítulo.

### **3.3 Condiciones de trabajo de reparto: tiempo y esfuerzo**

Las cuestiones esbozadas en el apartado anterior sobre las características del trabajo que las plataformas ofrecen a los/as trabajadores/as, se vinculan desde el punto de vista de éstos con una evaluación a la hora de incorporarse a las mismas. Los/as repartidores/as realizan una evaluación -en márgenes estrechos por la condición de migrantes- sobre ciertos elementos como: el ingreso mediante un **registro** “rápido y fácil” y el **tiempo** requerido, en función del **esfuerzo** que deben realizar para ello. Por lo tanto, aquí, se problematiza cada uno de esos elementos desde el análisis de las condiciones del trabajo de reparto.

En lo que respecta al primer elemento definido en términos generales como el “acceso”, se trata de un trabajo que pueden realizar sin ningún entrenamiento diferente al que ya cuentan, la incorporación al trabajo a partir del registro en la app es sencilla y alude a “cosas básicas” “Solo te daban una pequeña charla introductoria, explicándote cómo era el trabajo, las medidas de seguridad que uno debía tener. Eso era presencial, desde la pandemia para acá esas charlas eran virtuales” (Entrevista, Carolina, 25 años, 08/02/2022, Capital Federal). Al respecto **Leonel** comenta “La única capacitación que recibía era al momento de ingresar, era una charla que no duraba más de 30 minutos, por ahí te podían llegar a mandar otra información por email como para que vieras, ¡qué sé yo! cosas básicas, por ejemplo, cómo se utilizaba la aplicación, sugerencias sobre el tránsito, pero digamos cosas básicas: no puedes andar con los audífonos puestos, no puedes andar sin casco, el soporte de la bicicleta, el espejo retrovisor en la bici. Esas cosas...” (Entrevista, Leonel, 23 años, estudiante de medicina, 07/02/2022, Capital Federal).

Luego, es necesario destacar el elemento “temporal” como fundamento para garantizar un ingreso. Los/as rappidenderos/as, si pretenden obtener un ingreso relativamente satisfactorio, deben tratar de aumentar la cantidad de horas diarias de trabajo y, realizar dentro de ellas la mayor cantidad de pedidos posibles. Pero aquí, lo

que todos/as acuerdan es que representa una ventaja respecto de otros trabajos es que la decisión acerca de la cantidad de horas y el esfuerzo se trata de “una decisión propia”. En esta dirección Haidar (2019), menciona que estas plataformas son una fuente de trabajo y de ingresos que pueden ser buenos en comparación con otros y aún más si se pone de manifiesto los esfuerzos que hace cada trabajador/a.

De esta manera el “emprendedurismo” es tomado, en este tipo de mercados laborales (fragmentados y precarizados), como “una expectativa de que es posible autonomizarse no sólo de jefaturas sino también de determinaciones políticas y económicas más amplias, sociales o colectivas” (pp.18). En el caso de **Leonel**: *“más o menos trabajaba 4 horas diarias, pero los fines de semana que había más movimiento llegaba a trabajar 10 horas. Considero que para tener un buen ingreso hay que darse maña, ya que por ejemplo acá en verano está todo medio muerto, porque hay mucha gente de vacaciones. En cambio, en invierno hay más movimiento, ya que la gente se queda más en su casa. Entonces en verano había que trabajar más horas para conseguir un buen ingreso”* (Entrevista, Andres, 23 años, 08/02/2022, Capital Federal).

Resulta relevante retomar algunos conceptos propuestos por el filósofo contemporáneo Byung Chul Han (2012), para comprender esta dinámica que coloca al trabajador en una posición de **autoexplotación**. El autor sostiene que “explotarse a sí mismo es más efectivo que ser explotado por alguien más: eres libre en una dimensión distinta a la libertad de vender la fuerza de trabajo del primer capitalismo industrial” (pp. 19). Es decir, que el autor menciona que, al no tener una noción de límite, inevitablemente las personas se dirigen directamente hacia el agotamiento, el agobio, la depresión, los estimulantes. Por lo tanto, “esta mutación propia de esta nueva fase del capitalismo”, según el filósofo, a la producción, en donde se crean mecanismos tecnológicos que incrementan permanente la productividad y el consumo, siendo a través de algoritmos lo que permiten predecir los deseos de los individuos, a partir de sus propios comportamientos y de la información que estos entregan “voluntariamente” a las redes digitales.

En la misma línea Haidar (2019), menciona que los/as trabajadores/as “están atravesados por diferentes deseos y tensiones, entre condiciones formales y mecanismos informales, entre los valores de la libertad/autonomía y las continuas presiones, sistemas de vigilancia y castigo a los que son sometidos en forma directa e inducida por las plataformas, a fin de incrementar la productividad” (pp17). Y es aquí donde la autora

incorpora a las organizaciones sindicales como fuerzas sociales, las cuales son relevantes para tratar los valores que el emprendedurismo entraña, -principalmente, el individualismo, la competencia, y la aceptación de la desprotección social que avanza hacia la precariedad laboral.

Si bien la valoración que le dan los/as entrevistados/as a la realización de esta actividad es en parte positiva, sobre todo en función de dos parámetros, la posibilidad de manejar los tiempos propios y el ingreso que obtienen con el mismo es posible vislumbrar que una cierta inversión en relación a los derechos laborales, por ejemplo, asumir que se trata de “no dar explicaciones”. *“La verdad es bueno y me siento a gusto porque yo manejo mi horario. Si un día no puedo realizar el trabajo, por cualquier motivo, solo cancelo los turnos que tenía para ese día”* **Carolina**, también se menciona *“Como beneficioso tiene la flexibilidad nada más, ya que cada uno puede decidir sobre sus horarios. O sea, no tengo que dar explicaciones a nadie, no tengo que ir a buscar un certificado de salud”* (Entrevista, Carolina, 25 años, 08/02/2022, Capital Federal).

Sin embargo, la relación laboral que se presenta como una evaluación individual entre tiempo, esfuerzo e ingreso y, por lo tanto, desregulada, varía acorde a los diferentes recorridos que deben hacer para realizar cada pedido. Cabe destacar que los recorridos finalmente son impuestos por el algoritmo. Cuanto mayor es la distancia que deben recorrer para cumplir con un pedido, menos posibilidades existen para estar disponibles para llevar a cabo otro pedido.

Una de las repartidoras, **Carolina** nos cuenta sobre una estrategia de “aceptación automática” que implementa para mantenerse en un nivel de trabajo *“Yo en este momento estoy trabajando con la modalidad auto aceptar, es decir que yo lo configuro para que el pedido que entre ya lo acepte automáticamente, más allá de la distancia que sea. Entonces no importa cuál sea el pedido que entre a mi cuenta, el pedido que entra se acepta automáticamente.”*. Esta modalidad, de alguna manera es impuesta, ya que el rechazo les deja en una situación más desfavorable. En sus palabras: *“cuando uno rechaza el pedido te bajan el rango/ calificación porque Rappi tiene 4 rangos (Oro, Plata, bronce y diamante). El rango te beneficiará en cuanto a los pedidos, por ejemplo, los que son plata o diamante tienen bonificaciones en los pedidos, te pagan un poco más por cada pedido y vas a tener prioridad”*. (Entrevista, Carolina, 25 años, 08/02/2022, Capital Federal).

Entonces, al tiempo hay que agregarle otras dimensiones tales como el esfuerzo que requiere la movilidad y la presión de “aceptación” de todas las solicitudes. En ese sentido, **se ven impedidos a adoptar una disposición de plena disponibilidad** y considerar el tipo de equipamiento para realizar los recorridos es fundamental, puesto que “el número de pedidos que alcanzan a realizar diariamente también está relacionado con el tipo de vehículo que utilizan los/as repartidores/as, ya que la velocidad de traslado es mayor para quienes cuentan con una moto que para los/las que trabajan con bicicletas” (Battistini et al, 2021 pp. 93). Este componente está relacionado al tipo de vehículo que usan los/as repartidores/as y, sobre todo, al **esfuerzo corporal** que requiere (velocidad, destreza, cansancio, etc.). Analizar este tipo de trabajos implica que los/as trabajadores/as asumen **distintos tipos de riesgos**, sean estos reconocidos o no, pero a los que se enfrentan cotidianamente los/as repartidores/as.

### **3.4 Riesgos laborales que los/as trabajadores/as enfrentan en el cotidiano**

La OIT (2020), en su informe *Delivery en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina*, menciona que las plataformas traen consigo algunos problemas, tales como la irregularidad del trabajo y los ingresos, las condiciones de trabajo, la falta de una serie de regulaciones tales como la protección social, la utilización de las competencias profesionales, la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva, etc. En su conjunto, desde el análisis de las relaciones de trabajo ampliado, los elementos mencionados se consideran de precarización laboral.

Tal como se mencionó en el capítulo conceptual de este TIF, en el análisis de las relaciones de trabajo para este caso, es necesario entender cómo es el proceso de trabajo, ya que según Neffa (1989) es ahí donde se originan las condiciones de trabajo. Estas condiciones de trabajo para Clerc (1987), Rodríguez (2009) y Neffa (2015) están compuestas por: las horas laborales, la organización del tiempo, el contenido, y los servicios de bienestar social y los salarios, elementos que como se mencionó, si no están regulados correctamente se vuelven elementos que llevan a la precarización laboral. En ese sentido, diversos especialistas del campo de las relaciones de trabajo (Neffa, 2015, Clerc, 1987, Rodríguez, 2009), relacionan las condiciones y el medio ambiente de trabajo -la calidad de la tarea, las horas laborales, la organización del tiempo, el contenido, los salarios, etc.- como aquellas que estructuran el proceso de trabajo cotidiano y redefinen el trabajo en sí mismo. El correcto o incorrecto manejo de estos factores que hemos mencionado va a condicionar la calidad de las condiciones de

trabajo y la vida cotidiana y los concomitantes riesgos o daños que padecen los/as trabajadores/as.

Negri (2020), agrega que el proceso de trabajo es un espacio de cooperación para los/as trabajadores/as, ya que pueden producir y a su vez desarrollar un sentido de pertenencia para lograr su reconocimiento. No obstante, el empleador puede organizar las formas y los tiempos para llevar a cabo la tarea. Aquí entra la **contradicción entre subordinación y cooperación** que lleva al reconocimiento, por un lado, porque el empleador tiene el poder de ordenar las formas y los tiempos de ejecución del trabajo, y, por el otro, porque quien da esta orden está necesariamente “del otro lado” del proceso productivo. Sin embargo, la autora reconoce que la economía de plataforma plantea nuevos desafíos para la teoría dada la novedosa forma en que se organiza el proceso de trabajo. En esta misma dirección, De Stefano (2016) entiende que este tipo de trabajos de plataforma se traducen como una tendencia que se dirige hacia la “alteración de estas prácticas laborales”. De esta manera, se vuelve una forma de trabajo meramente inestable y mal pagas por ser tareas cortas y específicas.

De acuerdo a lo conversado con los/as trabajadores/as de plataformas éstos no poseen un salario, y no cuentan con un horario fijo, tampoco cuentan -tal como lo señala la bibliografía consultada (Negri, 2020)- con una cantidad de trabajo determinada y no existe un reconocimiento de una relación laboral formal que permite a las empresas desarrollar esta dinámica sin costo. Sin embargo, De Stefano (2016) señala que la esencia de esta actividad radica en la misma forma en que las plataformas organizan y supervisan a los/as trabajadores/as, es decir debe definirse por el proceso de trabajo que éstos realizan y, por consiguiente, si coincide con lo que se reconoce legalmente como “empleo formal”, deberían tener acceso a los mismos derechos que los/as trabajadores/as formalmente reconocidos.

Por todo lo expuesto, al describir el proceso de trabajo de esta plataforma, se pueden señalar algunas cuestiones relativas a las **condiciones laborales a los/as que los/as trabajadores/as se ven enfrentados/as día a día**. Según Negri (2020), es posible resumir ese proceso laboral de la siguiente manera:

- La inexistencia de un espacio físico limitado y predeterminado donde puedan llevar a cabo su labor.

- El control no se da por parte de supervisores sino por algoritmos que regulan las métricas de desempeño de los/as trabajadores/as en las plataformas.
- El conocimiento de los/as trabajadores/as respecto de que están siendo rastreados y evaluados a través de sus datos (panóptico electrónico), pero ignorando cómo funcionan estos procedimientos (asimetría de información)
- La interacción de los trabajadores únicamente con un software en lugar de humanos, lo que los priva de oportunidades de retroalimentación o negociación con su supervisor.
- No hay límite en la oferta de mano de obra.
- En general, consisten en la utilización de algoritmos que aumentan o disminuyen las chances de los/as trabajadores/as de ser asignados a una tarea de acuerdo con una serie de métricas de desempeño.

En el contexto de Covid-19, dichas **condiciones laborales precarias** se hicieron más visibles y se tornaron problemáticas, ya que si bien con anterioridad a la pandemia se había observado que las plataformas digitales de reparto introducían novedades relevantes en los procesos de intermediación (cliente-comercio). Las oportunidades que ofrece este modelo de negocio cobraron una dimensión especial en el contexto pandémico, los comercios, grandes o pequeños, han visto en estas plataformas de reparto una solución para poder continuar comercializando sus productos sobre todo en los momentos de cuarentena.

Las personas entrevistadas expresan que, si bien todos los trabajos se vieron impactados por la pandemia mundial, reconocen que este tipo de trabajos **no cuentan con protección social y laboral, algunas fueron particularmente “duras”**. Y en esa caracterización sobre la dureza se puede colocar tanto el esfuerzo que se mencionó en el apartado anterior asociado a la **penosidad y desgaste**, agregado al componente de precariedad de las relaciones laborales. Como menciona **Daiana** en su relato sobre las condiciones laborales en tiempos de Covid-19 y la dureza vinculada a la situación de total desprotección vivenciada *“La pandemia ha sido un proceso muy duro para todos y ha llevado a que el mundo laboral se viera afectado en varias medidas, como la total desregulación de tipos de trabajo como este”*. (Entrevista, Daiana, 22 años, estudiante de gastronomía, 04/02/2022, Capital Federal).

Asimismo, todos/as los/as entrevistados/as suman a lo antes mencionado a qué riesgos se vieron enfrentados en el contexto de pandemia por el Covid-19, en el aporte

que realiza **Carolina** sobre los particulares riesgos que enfrentaron, entre ellos menciona que *“por lo menos, al principio había repartidores responsables que tenían barbijo y alcohol en gel pero riesgos como la enfermedad estaban latentes todo el tiempo. Por suerte la mayoría de los locales tomaban todos los recaudos de salud. Y en cuanto a seguridad, pasaba que había locales que no tenían un lugar seguro para dejar el vehículo, entonces no podías entrar a buscar el pedido por miedo a que cuando regresaras la bici no esté.* (Entrevista, Carolina, 25 años, 08/02/2022, Capital Federal). En suma, la totalidad de los/as entrevistados/as, coinciden en señalar que **con la llegada de la pandemia por Covid-19 se agravó aún más la situación** en la que realizan el trabajo de reparto.

Estudios recientes sobre este tipo de trabajos de plataformas en el contexto de la crisis pandémica dan cuenta de las **nuevas maneras de organización**. En esa línea el trabajo de Menéndez et al (2023), menciona que en el marco del Covid-19 la actividad devino en “esencial”, pues este tipo de trabajos era el responsable de poner en circulación “las mercancías retenidas a la fuerza por el Aislamiento Social, mientras que continuaba su situación de extrema precariedad e incluso sufriendo peores condiciones producto de su exposición a la enfermedad” (pp. 261). Además, estos autores detallan algunas **demandas comunes preexistentes al período de pandemia**, y que datan desde el comienzo de esta actividad en el país. A saber:

- Reconocimiento laboral.
- Descongelamiento de tarifas.
- Rechazo del sistema de rankings.
- Exigencia de seguros de riesgo del trabajo, contra robos.
- Cobertura de salud: licencias por enfermedad, accidentes y gestación.
- Rechazo del sistema de bloqueos y derecho a rechazar pedidos.
- Justicia e indemnizaciones para los trabajadores muertos en accidentes por trabajar.

Esta lista de demandas se enmarca en una lucha iniciada desde el arribo de estas empresas a Argentina, y es notable que los puntos mencionados se refieren a las condiciones de trabajo de los/as repartidores/as que asumen los riesgos que las empresas no cubren al desconocer la relación laboral (primer punto). Desde ese entonces, fueron surgiendo organizaciones de base entre trabajadores/as de reparto que **demandan una**

**serie amplia y diversa de mejoras y vinculados a sus condiciones de trabajo y su reconocimiento como trabajadores/as**, como se mencionó anteriormente.

Cabe mencionar que en 2018, en nuestro país, se realizó el primer paro de trabajadores de Rappi y Glovo de la Ciudad de Buenos Aires, debido a un conjunto de demandas en torno a la situación de precariedad de las condiciones laborales de los/as repartidores/as, tales como “los bajos salarios, la inseguridad, la falta de seguridad social, las extensas jornadas, algunos de los factores que estuvieron en la base de la primera huelga de trabajadores de plataformas, que se extendió durante un par de horas –con el bloqueo de la aplicación”– (Del Bono, 2020, pp. 10), la misma se realizó en el horario de máxima demanda y se reunieron en las plazas de los barrios con mayor movimiento comercial y se mantuvieron activos en la aplicación, pero sin entregar pedidos durante más de una hora. Arias et al (2020), al respecto añaden que para que se llevará a cabo esta medida:

“se necesitó de la disposición de un gran número de trabajadores que se coordinaron en forma territorial con la ayuda de los grupos de WhatsApp. La huelga fue efectiva ya que, tal como se preveía, los pedidos se acumularon en los comercios generando grandes pérdidas para la plataforma. En esta acción se expresaron múltiples fenómenos: la capacidad de organización y liderazgo de los trabajadores, pero también los límites de la acción de base en el capitalismo de plataformas” (pp.64)

No obstante, estos/as autores/as describieron lo sucedido tras dicha huelga. Si bien la empresa recibió a los/as trabajadores/as de manera positiva, al tiempo los/as bloqueó de la aplicación. De esta manera, Rappi contuvo a los/as trabajadores/as, generó temor y debilitó fuertemente a la organización colectiva, revelando algunas limitaciones de las acciones de protesta por parte de los/as trabajadores/as “de base” frente a las empresas que según Arias et al (2020) “tienen gran poder por su escala global, el aval otorgado por los gobiernos para operar sin regulaciones, y las propias características de la gestión algorítmica que ordena, controla y castiga de forma encubierta” (pp.64).

En el periodo de pandemia por Covid-19, en un análisis realizado por la OIT (2020) se han podido visualizar diferentes “protestas a nivel nacional y coordinadas internacionalmente para sensibilizar sobre la situación laboral de los/as trabajadores/as y reclamar sus derechos” (pp. 5). En Argentina, los/as trabajadores/as se movilizaron para reclamar un aumento de la retribución por cada viaje realizado y la provisión de elementos de higiene en la calidad y cantidad que exigen las autoridades sanitarias. Además, en el informe realizado por la OIT (2020), mencionan que en ese contexto de pandemia las demandas estaban relacionadas más que nada con la adopción de medidas de salud y seguridad, el acceso a beneficios que proporcionen un reemplazo a los ingresos en caso de enfermedad y el establecimiento de pagos adecuados a los riesgos que implica trabajar exponiéndose al virus.

La mencionada medida colectiva (huelga), fue el punto de partida para que los/as repartidores/as profundizaran en la estrategia de la organización colectiva con la creación de la APP (Asociación de Personal de Plataformas). En este sentido Scasserra et al (2021) agrega que durante el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), los/as trabajadores/as “han brindado decenas de entrevistas a medios de comunicación y se han servido, por ejemplo, de las redes sociales para visibilizar sus protestas y ampliar el alcance de sus convocatorias a marchas y protestas” (pp. 11).

Actualmente, se conoce públicamente la propuesta de creación del Registro Provincial, Único y Obligatorio para trabajadores de Plataformas de Aplicaciones (APP), y una ley que busca regular la actividad de los trabajadores de las aplicaciones de delivery en el país y que proponen la vía de la regulación al trabajo de plataformas. La misma cuenta con media sanción proveniente del Senado, y debería ser tratada en la Cámara de Diputados, pero según narran “fue impedido por grupo de trabajadores que interrumpieron la sesión argumentando que esta ley podría poner en peligro sus puestos de trabajo” (Página 12, 21/04/2023). Por otro lado, distintos legisladores mencionan la existencia del lobby empresarial para avanzar en la regulación sobre este sector.

Si bien este asunto de la organización y el avance en la creación de las normativas no ha sido un asunto central en esta investigación, al abordar la cuestión de las condiciones de trabajo y los riesgos, es muy llamativo que al consultarles ninguno/a de los/as entrevistados/as conocían sobre las incipientes organizaciones sindicales que se venían registrando hasta el momento y no han participado de protestas.

En el próximo apartado, se abordarán las perspectivas a futuro de los/as repartidores/as entrevistados, puesto que la gran mayoría manifestaron expectativas en relación a conseguir otro trabajo y nos interesa colocar estas expresiones en un contexto más amplio sobre la transformación del trabajo.

### **3.5 Transformación del trabajo, pandemia y futuro**

Como se ha mencionado anteriormente, en el informe de la OIT (2020) se plantea que este tipo de trabajos de plataformas digitales forman parte uno de los cambios más significativos en el mundo del trabajo de las últimas décadas. Se pueden encuadrar en un tipo de fenómeno que en estas sociedades contemporáneas genera transformaciones y propicia una serie de interrogantes entre ellos ¿cómo será la evolución de este modelo de negocio en el futuro cercano? y sobre todo ¿en qué medida estas problemáticas visibles durante la pandemia se instalarán como parte de las prácticas o actividades comerciales de las plataformas digitales?

En esta misma dirección Pérez Martirena (2021), analiza cómo “La aparición y expansión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs), la masificación de la Internet y la conectividad y el aumento del trabajo flexible, y frecuentemente precario, mediado por tecnologías se torna como una realidad cada vez más presente” (pp. 1). Sumado, al estado de situación del trabajo de plataforma descrito en el informe de la OIT (2020), en lo que respecta al ámbito laboral, menciona que la pandemia produjo impactos negativos en el mercado de trabajo al menos en tres aspectos:

- la evolución del empleo (en términos de subempleo y desempleo).
- la calidad del empleo (en relación a los salarios y el acceso a la protección social).
- efectos negativos en grupos específicos de mayor vulnerabilidad social.

Retomando este último punto se pudo observar que **la pandemia ha repercutido de forma desigual y desproporcionada en diferentes grupos de la población**. Uno de ellos y el cual respecta a este tema y contexto son los/as trabajadores/as “por cuenta propia”, los/as ocasionales y quienes trabajan en plataformas digitales de manera estable. Además, Pérez Martirena (2021) destaca que para la OIT (2020) “este grupo se ve especialmente afectado y vulnerado debido a su condición de precariedad laboral, la cual implica que no estén protegidos/as por los

mecanismos convencionales de protección social” (pp. 4). En relación a esto, en el informe destacan que la presencia de la tecnología en el ámbito laboral produce una difuminación de la vida privada y vida laboral, desdibujando las fronteras entre los tiempos laborales y los tiempos de ocio y de descanso.

En ese sentido, a lo largo de esta investigación se pudo recuperar algunos de los **sentidos otorgados al trabajo** que realizan como un momento en sus trayectorias, es decir, que los/as repartidores/as entrevistados reconocen la situación de precariedad al mencionar -casi en su totalidad- sus expectativas en conseguir otro trabajo. En ese relato, reconocen las condiciones que pasan de “estrés”, carga laboral y sobre todo de “desprotección” a la que se ven expuestos.

Tal como **Franco**, quien nos cuenta: *“En Venezuela estaba estudiando Administración de empresas, solo me faltaba un semestre para graduarme, pero tuve que irme y venir a Argentina. Acá la idea es poder retomar y terminar lo que me falta para poder trabajar de lo que estudie. Actualmente no he podido enfocarme en eso por temas económicos, ya que, si o si debo trabajar, pero deseo poder terminar y encontrar un trabajo de lo que estudie”*. (Entrevista, Franco, 29 años, estudiante de Administración de empresas, 16/02/2022, Capital Federal, Buenos Aires). Y **Ramiro**, nos cuenta *“Me gradué de abogado en Venezuela y actualmente me encuentro haciendo la revalidación de mi título aquí para poder ejercer como abogado. Una vez que tenga eso tratare de abocarme de lleno a ese trabajo”*. (Entrevista, Ramiro, 28 años, abogado, 10/02/2022, Bernal, Buenos Aires). Se puede decir que este trabajo si bien ofrece una oportunidad de trabajo rápida y flexible, el mismo no cumple con los elementos básicos y estables que requiere un trabajador/a.

Tal como se puede evidenciar en el relato de este grupo de entrevistados/as al consultarle cómo considera que son las condiciones de trabajo de la actividad: **Andrés**, *“No es de lo mejor, las condiciones no son buenas. Mayormente Rappi te hace pasar malos ratos, te estresa, te pone en deuda sin razón, no nos ofrecen a nosotros una ayuda si pasa algo. No tenemos un respaldo en cuanto a eso. Uno quiere hacer un reclamo y muy pocas veces te lo soluciona, el soporte es malo, acá no hay una oficina directa, ahora todo te pide que sea por la aplicación y no te dan importancia”*. (Entrevista, Andres, 23 años, 08/02/2022, Capital Federal). En palabras de **Ramiro** *“Las condiciones son muy malas, uno puede manejar su tiempo y de acuerdo a lo que uno quiera trabajar vas a conseguir buenos o malos resultados, digamos económicos,*

*pero si te pones a ver estas trabajando con muchos riesgos y te puedo decir que tengo muchos amigos que como no pueden recurrir a la precaria y tienen que trabajar, alquilan, hay que pagar las cuentas... entonces si llegan a tener un accidente nada les cubre. Además, tenes que trabajar muchas horas para que el trabajo se vuelva rentable. El objetivo de Rappi es seguir repartiendo, si hay un problema con alguno buscan a otro rider y listo". (Entrevista, Ramiro, 28 años, abogado, 10/02/2022, Bernal, Buenos Aires).*

Finalmente, y retomando el abordaje de Pérez Martirena (2021), se puede identificar que los efectos que los avances tecnológicos mencionados a lo largo de esta investigación -y que en este capítulo se desarrollan a partir de las experiencias de los/as trabajadores/as-, los procesos de reestructuración productiva y la globalización tendrán un impacto en la calidad y niveles de desempleo y sobre todo en la subjetividad de los/as trabajadores/as. En ese sentido, los relatos de los/as repartidores/as dan cuenta de esas transformaciones que son individuales y colectivas al mismo tiempo.

Además, se ha observado a lo largo de estos últimos 5 años que se ha ido configurando el escenario para la **nueva economía digital**, que sugiere que los negocios deben ser cambiantes y adaptables, los/as trabajadores/as “deben ser flexibles” y los gobiernos deben ser presentes y capaces de ser intermediarios entre las partes, ya que la falta de una regulación y normativa que sea abarcativa y clara para todos/as los/as trabajadores/as permite que se creen trabajos temporales en condiciones de precariedad dejando muchas dudas sobre las condiciones de trabajo, la protección social y sobre todo el futuro del trabajo haciendo de los riesgos, la incertidumbre y la inseguridad laboral signos distintivos del trabajador actual. (Berg et al, 2019), tal como se ha analizado a lo largo de este último capítulo.

En el siguiente apartado, se expondrán las consideraciones finales de la presente investigación, en el mismo se presentarán los principales hallazgos de este trabajo.

## Consideraciones finales

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar el proceso migratorio y la inserción laboral de los/as trabajadores/as migrantes venezolanos/as en la plataforma de reparto Rappi, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el período 2021-2022. El análisis prioriza las condiciones de trabajo vivenciadas por este conjunto de trabajadores/as migrantes en el contexto de pandemia por Covid-19.

La perspectiva teórico-metodológica utilizada se enmarca en el paradigma interpretativo de las ciencias sociales, con un diseño de investigación de carácter cualitativo, en el que se utilizaron técnicas propias de dicho enfoque -tales como las entrevistas semiestructuradas- para la recolección de los datos primarios. Asimismo, en paralelo se realizó una revisión de datos secundarios, sobre trabajadores/as de plataforma y migración para realizar el análisis del contexto.

Como ya se mencionó en la introducción de este TIF, aunque en los últimos cinco años se realizaron estudios sobre las plataformas de reparto y las condiciones de trabajo (De Stefano 2016, Ciarallo 2018, Del Bono 2019, Haidar 2020 y López Mourelo 2020, etc.), son escasas las investigaciones que introducen el proceso migratorio y la inserción laboral como tema central para el análisis. Este proceso generalmente es mencionado como uno de los factores relevantes de dichos procesos de inserción laboral en las plataformas digitales. Es por tal motivo, que en este TIF se recuperan una serie de estudios sobre migración, trabajo e inserción laboral de diversas autoras como los realizados por Ciarallo (2018), Mallimaci (2018) y Pedone (2019) que van a destacar elementos centrales sobre los procesos de migración y las relaciones laborales.

En lo relativo a esta conjunción de procesos (migratorio y laboral), se encontró que -entre los/as autores/as que han introducido el tema de las plataformas digitales y la situación de migración- algunos que realizaron un análisis detallado sobre el manejo de las plataformas de reparto en Argentina, se encuentra López Mourelo (2020), quien ha realizado una investigación para la Oficina de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) para Argentina. Un antecedente clave es el estudio realizado por Del Bono (2020) sobre las condiciones de trabajo en las plataformas de reparto en Argentina, quien enfatiza sobre las problemáticas que caracterizan a las mismas (precariedad, malas condiciones de trabajo, etc.). Es importante señalar que el conjunto de investigaciones realizadas sobre los/as repartidores/as en Argentina datan de los últimos

5 años, ello da cuenta de que se trata de un fenómeno novedoso y de gran envergadura que requiere de nuevos estudios que analicen las particularidades de este fenómeno a escala global. Además, consideramos que si se toma en consideración este fenómeno junto con las oleadas migratorias recientes se torna -aún más- un tema relevante.

Luego de situar el problema de investigación sobre el proceso migratorio de los/as trabajadores/as venezolanos/as y la inserción en la plataforma de reparto Rappi, se analizaron las particularidades sobre el proceso migratorio, pues todos/as los/as entrevistados/as al momento de contactarlos/as residían en Argentina. En el proceso migratorio, la denominada segregación laboral fue un elemento central para dar cuenta de las trayectorias analizadas, sobre todo en relación a las posibilidades de inserción en el mercado de trabajo y su impacto en las condiciones de vida. El origen nacional y el estatus migratorio, son factores importantes -tales como la edad, el género, etc.- para entender las formas diferenciadas y precarias de inserción laboral.

Para este caso, es relevante observar la intersección entre migración, género y edad de las personas que trabajan en las plataformas. Tal como señalan Scasserra y Partenio (2021), en el caso de las apps como Rappi implican una visibilidad al igual que las de transporte de pasajeros/as- el delivery en las calles es una actividad que refuerza estereotipos de géneros. Y para el caso de nuestro estudio, el 70% de los trabajadores de Rappi posee entre 18 y 29 años y el promedio de edad es de 27,9 años.

Otro factor que tuvo lugar en nuestra investigación fue el nivel educativo, el cual es una de las particularidades que caracteriza a la migración venezolana que arribó a la Ciudad de Buenos Aires. Dicha particularidad se evidencia en que los procesos vinculados a la convalidación, revalidación y homologación de los títulos universitarios sea uno de los temas con mayor interés para estas poblaciones. Dado que a pesar de tener regularizada su permanencia en el país, nada les garantiza que puedan acceder a un trabajo formal y el título les representa una alternativa para “buscar otro trabajo”. Por ese motivo, en su gran mayoría, los/as migrantes venezolanos/as mencionan que acceden generalmente a trabajos precarios, tal como el reparto en plataformas como Rappi.

En este TIF dedicamos un capítulo a la exposición conceptual. Ello nos permitió la construcción de una perspectiva de abordaje crítica sobre el proceso migratorio y la inserción laboral en las plataformas de reparto. Un enfoque que considera las

condiciones de trabajo con énfasis en la precariedad laboral que este tipo de plataformas propone. Asimismo, en la revisión de bibliografía consultada y en contraste con algunos de los estudios encontramos que no en todos los casos las plataformas han sido el primer trabajo de esta población, sino un lugar de llegada tras varias experiencias en otros empleos precarios.

En el capítulo dedicado a la caracterización de la App Rappi, detallamos la configuración del proceso de trabajo que conlleva este tipo de plataformas de trabajo. En este proceso laboral se han analizado las relaciones de trabajo que las mismas proponen. Se puede evidenciar la precariedad, las condiciones de trabajo de baja calidad y la flexibilidad que manifiestan como las principales dimensiones que definen este trabajo. En un marco donde el uso de herramientas digitales y la gestión algorítmica han tenido gran protagonismo en la transformación de los procesos de trabajo y la gestión del rendimiento en las plataformas digitales. Además, se evidencia cómo la revolución tecnológica está transformando todos los aspectos de nuestra vida, tanto personales como laborales. Junto a estas transformaciones se suma que, desde marzo de 2020, la pandemia por Covid-19 ha provocado un aumento de las modalidades de trabajo a distancia, lo que refuerza aún más el crecimiento y el impacto de la economía digital tanto en el mercado como en la vida. La capacidad de intercambiar grandes cantidades de datos e información de forma rápida y barata ha sentado las bases para el auge de la economía digital y de las plataformas digitales de trabajo.

Por último, resulta imprescindible resaltar lo que la Organización Internacional del Trabajo (2021) ha destacado, estas plataformas están provocando cambios no solo en la organización de las empresas y los procesos de trabajo, sino también, en la relación entre los/as trabajadores/as y las empresas. Sin embargo, este modelo de negocio conlleva diversos problemas. Por una parte, permite a las plataformas organizar el trabajo sin tener que invertir en activos de capital o contratar trabajadores/as asalariados/as, al hacer de intermediarias entre los trabajadores/as que realizan las tareas y los/as clientes, y gestionar todo el proceso de trabajo con algoritmos; por la otra, los/as trabajadores/as de estas plataformas digitales suelen experimentar dificultades para encontrar un trabajo bien remunerado que les permita obtener unos ingresos dignos, engendrando el peligro de la pobreza laboral.

Luego de describir la relación entre capital-trabajo, nos abocamos en el último capítulo a exponer las miradas de los/as repartidores/as sobre las experiencias -

migratoria y laboral- desde sus vivencias. En la misma, se analizaron las condiciones de trabajo en la App desde sus trayectorias, un entrecruzamiento entre inserción laboral, proceso migratorio y el vínculo/relación que establecen con la plataforma. Como se pudo observar, ambas cuestiones permitieron realizar una caracterización sociológica poniendo principal atención en el proceso migratorio. Además, se detalló el contexto de la actividad laboral que realizan estos/as trabajadores/as a partir de lo cual se pudo conocer la experiencia laboral de los/as mismos/as y el vínculo que tienen con la plataforma de reparto Rappi.

A partir de recuperar las experiencias de migración y de trabajo es posible visualizar algunas dimensiones comunes -desde la perspectiva de los/as trabajadores/as- que colocan a este trabajo como una alternativa que les resuelve una “urgencia” y que al mismo tiempo consideran provisoria. En esa línea, interesa recuperar las dimensiones ya expuestas sobre la “autoexplotación” que genera este tipo de trabajo mediado por tecnología y la instanciación de una precariedad en las propias condiciones laborales propuestas por las plataformas. A partir de una modalidad de contratación precaria de los/as trabajadores/as en las que las empresas deciden externalizar los servicios, en este caso de reparto, para reducir costos y riesgos.

Las consecuencias de la pandemia de Covid-19 pusieron de manifiesto los riesgos y las desigualdades a los que se ven expuestos/as los/as trabajadores/as, especialmente los/as que están en actividades como las plataformas de reparto. Como menciona Cruz Tolosa (2020), no se puede pensar a las empresas como intermediarias entre la oferta y la demanda, ya que consecuentemente implica una des-responsabilidad de estas sobre las condiciones laborales de los/as trabajadores/as.

A lo largo de esta investigación se ha detectado que existe una necesidad de regulación, hay que recordar que la reforma laboral se instaló en el país durante los últimos años y aún sigue latente. Por lo tanto, para evitar las regulaciones que crean este tipo de empleos, sobre estos procesos de precariedad laboral y de leyes flexibilizadoras, se requiere de un profundo debate donde se analicen los factores económicos, políticos, sociales y culturales del mercado de trabajo, en donde las protestas sean visibles y escuchadas y más aún donde las incipientes organizaciones sindicales y medidas colectivas tengan lugar. En este sentido, los derechos laborales como la protección social y la negociación colectiva deben incluir a los/as trabajadores/as de las plataformas. Tiene que existir un diálogo entre las plataformas, el gobierno, los/as

trabajadores/as de las plataformas y sus representantes, ya que es importante para lograr una inclusión que garantice que la economía digital se convierta en un trabajo decente para todos/as los/as trabajadores/as de plataformas.

Por último, queremos destacar algunos de los principales hallazgos de nuestra investigación. Uno de ellos, ya fue mencionado y tiene que ver con la inclusión del proceso migratorio, dado que la migración venezolana se caracteriza por ser económica, es decir fue el problema económico que atraviesa Venezuela ha sido los que los ha llevado a tomar la decisión de venir a Argentina en busca de oportunidades.

Por supuesto que es aquí donde entra el juego la inserción laboral en nuestro país, ya que entra en contexto las desigualdades en cuanto a las posibilidades de migrar que se da en las diferentes clases sociales, teniendo en cuenta como factor principal el origen social de estos/as migrantes, dado que el mismo es el que va a determinar las modalidades, los destinos y las experiencias que tengan cada uno/a. Consecuentemente, la condición de migrante se traduce en una posibilidad para la inserción precaria en trabajos mal pagos y en donde deben trabajar muchas horas. Por tanto, el motivo de ingreso a la plataforma de reparto Rappi, que en la mayoría de los testimonios esbozaron, fue que ante la imposibilidad de complementar trabajos para obtener más ingresos fue lo que los/as ha llevado a ingresar a trabajar en dicha plataforma.

También es importante mencionar que otro hallazgo, fue en torno a los “motivos” y la aparente conformidad que han mencionado los/as entrevistados/as en cuanto a la actividad que realizan. Por supuesto que esta distinción se puede observar al momento de realizar una comparación con otros trabajos en los que han estado luego de sus procesos migratorios. Por ello, la mencionada “conformidad” tiene que ver por un lado con la adhesión al discurso empresarial sobre “ser tu propio jefe” y posibilidad de manejar los tiempos propios y el ingreso que obtienen con el mismo. Por otro lado, tiene relación con la no consideración en lo relativo a la autoexplotación de estos/as trabajadores/as que desarrollan estrategias como la “plena disponibilidad” para cubrir su supervivencia.

Finalmente, queremos mencionar que el trabajo de plataforma junto con la revolución digital requiere de nuevos estudios que den cuenta de los cambios en el trabajo, pues es una tendencia que se dirige hacia la “alteración de las prácticas laborales” (De Stefano, 2016). Consideramos que el presente TIF aporta a una de las

dimensiones centrales sobre la transformación en la organización del proceso de trabajo desde los/as trabajadores/as migrantes venezolanos en CABA.

Por último, consideramos que existen una multiplicidad de interrogantes sobre este trabajo, tales como: ¿Cómo se puede lograr que esta actividad que consideramos “precaria” se convierta en un trabajo decente para los/as repartidores/as?; ¿De qué manera el Estado puede intervenir y realizar avances para que haya mejoras en el desarrollo y organización de trabajo de las plataformas? ¿Cómo serán los procesos de sindicalización y la inclusión de las personas migrantes? Este último es un tema que este trabajo menciona, pero no analiza en profundidad es el incipiente proceso de sindicalización en el marco de un debate sobre la necesidad de regulación de este trabajo de plataformas y sobre la necesaria modificación de la Ley de Asociaciones Sindicales para que se reconozcan los derechos de sindicación, libertad sindical y negociación colectiva, dado que al momento existe una restricción de que el 75% de los cargos directivos sean desempeñados por ciudadanos argentinos. Sin lugar a dudas, todas estas preguntas pueden ser retomadas en investigaciones futuras.

## Bibliografía.

**Alfieri, M. (2020).** “*Sé tu propio jefe*”: *Economía de plataformas y neoliberalismo. Los casos de Uber, Rappi y Glovo en Argentina.* Revista Observatorio Latinoamericano y Caribeño. Institutos de estudios Latino América y el Caribe. Volumen 4 – Número 2 (julio-diciembre 2020).

**Antunes, R. (2009).** *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales.* Compilado por Julio César Neffa; Enrique de la Garza Toledo; Leticia Muñiz Terra - 1a ed. - Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales - CLACSO: CAICYT, 2009. v. 1, 464 pp.

**Arias, C; Diana Menéndez, N. y Haidar J. (2020).** *¿Sindicalismo 4.0? La organización de trabajadores de plataformas en Argentina.* Sociología del Trabajo 97, 2020: 59-69. Ediciones complutenses.

**Ayzanguer, M. (2018).** *Los venezolanos coparon los servicios de mensajería en bicicleta.* La Nación. Recuperado de: <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/los-venezolanos-coparon-los-servicios-de-mensajeria-en-bicicleta-nid2162967>

**Battistini, O. y Carmona R. (2021).** *Plataformas de empleo y transformaciones del mundo del trabajo en un contexto de pandemia.* 1ra ed. - Los Polvorines: Universidad Nacional de General Sarmiento, 2021. Libro digital, PDF - (Cuestiones metropolitanas; 33).

**Berg, J; Furrer, M; Harmon; E. Rani, U y Silberman M.(2019).** *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital.* Oficina Internacional del Trabajo - Ginebra 2019. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_684183.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf)

**Han, Byung-Chul (2012).** *La sociedad del cansancio.* Editorial: Herder, Argentina, primera edición, traducción de Arantazu Saratxaga Arregui.

**Borda, P; Dabenigno, V; Freidin, B y Guelman M. (2017).** *Herramientas para la investigación Social en Cuadernos de Métodos y Técnicas de la investigación social ¿Cómo se hace?.* No 2 Estrategias para el análisis de Datos Cualitativos. Instituto Gino Germani. [http://209.177.156.169/libreria\\_cm/archivos/pdf\\_1605.pdf](http://209.177.156.169/libreria_cm/archivos/pdf_1605.pdf).

**Bensusán, G. (2017).** *Nuevas tendencias en el empleo: retos y opciones para las regulaciones y políticas del mercado de trabajo.* En G. Bensusán, W. Eichhorst, J. M. Rodríguez (Ed.). *Las transformaciones tecnológicas y sus desafíos para el empleo, las relaciones laborales y la identificación de la demanda cualificaciones* (pp. 81-171). CEPAL: serie Documentos de Proyectos. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42539-transformaciones-tecnologicas-sus-desafios-empleo-relaciones-laborales-la>

**Ciarallo, A., Jiménez Zunino, C., Magliano, M. J., Mallimaci Barral, A. I., Pizarro, C. y Trpin, V. (2018).** *Mercados de trabajo: algunas lecturas renovadas sobre las migraciones laborales.* Parte I: Revista Temas de Antropología y Migración, N° 10, Diciembre 2018, ISSN: 1853-354

**Clerc, J. M. (Comp.). (1987).** *Introducción a las condiciones y medio ambiente de trabajo.* Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

**Cherry, M. (2016).** *Beyond misclassification: The digital transformation of work*”, *Comparative Labor Law and Policy Journal*. Vol. 37, N° 3, pp. 544-577.

**Chiavenato, I. (2009).** *Gestión del Talento Humano.* McGRAW-HILL. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V

**Crouch, C. (2019).** *Will the Gig Economy Prevail?* Cambridge. Polity Press.

**Cruz Tolosa, D (2020).** *Pandemia, jóvenes y precarización laboral repertorios y acciones colectivas de los trabajadores de plataformas en CABA.* *Revista Argentina de Estudios de Juventud.* Disponible en: [Revista Argentina de Estudios de Juventud](#)

**Del Bono, A. (2019).** *Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina.* *Cuestiones de Sociología*, 20. Disponible en: <https://doi.org/10.24215/23468904e083>

**Del Bono, A. (2020).** *Nuevas tecnologías y relaciones laborales: la gestión algorítmica y su impacto sobre los trabajadores de plataformas.* Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires. Lugar: Buenos Aires; Año: 2020.

**De Stefano, V. (2016).** *Rise of the just-in-time workforce: On demand work, crowdwork and labour protection in the gig-economy.* International Labour Office (Conditions of work and employment series; Nro. 71). Geneva: International Labour Office.

**Diana Menéndez N. y Miguez P. (2022).** *Trabajo y Plataformas. Desafíos para la organización de trabajadores de plataformas en América Latina.* Sociología del trabajo - Estudios culturales - Narrativas sociológicas y literarias Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas (Caicyt-Conicet) N° 40, Vol. XXIV, Verano 2023, Santiago del Estero, Argentina ISSN 1514-6871 - [www.unse.edu.ar/trabajosociedad](http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad). Disponible en: [https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/40%20L\\_T%20MIGUEZ-DIANA%20MENENDEZ.pdf](https://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/40%20L_T%20MIGUEZ-DIANA%20MENENDEZ.pdf)

**Dirección Nacional de Inmigración (2018).** *Monitoreo de flujo de población venezolana. Argentina, Organización Internacional de Inmigración, julio de 2018.* Informe. Disponible en: <https://reliefweb.int/report/argentina/dtm-argentina-monitoreo-de-flujo-de-poblaci-n-venezolana>

**Drahokoupil, J and Fabo, B (2016),** *The platform economy and the disruption of the employment relationship.* Policy Brief N° 5/2016 European Economic, Employment and Social Policy, European Trade Union Institute, Brussels, 6 pp.

**Esponda, M.; Basualdo, V. (2014).** *Abordajes sobre la tercerización laboral en América Latina : Aportes y perspectivas.* VIII Jornadas de Sociología de la UNLP, 3 al 5 de diciembre de 2014, Ensenada, Argentina. EN: Actas. La Plata: UNLP. FAHCE. Departamento de Sociología. Disponible en: [https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.4667/ev.4667.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4667/ev.4667.pdf)

**Freidenberg, J. (2016).** *Contemporary Conversations on Immigration in the United States. The View from Prince George's County, Maryland.* Maryland: Lexington Books.

**Ginés i Fabrellas, A. (2016).** *Crowdsourcing sites y nuevas formas de trabajo. El caso de Amazon.* Mechanical Turk.Revista Derecho Social y Empresa, 6, 1-20.

**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.* Instituto de Investigaciones Gino Germani Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires Ciudad de Buenos Aires, Argentina, N° 11, Octubre 2020.

**Historia de Rappi convertida en infografía (2018).** Recuperado de: [https://histografias.com/historia\\_rappi\\_infografia.html#:~:text=Fundada%20en%20agosto%20del%202015,El%20Corte%20Ingl%C3%A9s%20o%20Reliance.](https://histografias.com/historia_rappi_infografia.html#:~:text=Fundada%20en%20agosto%20del%202015,El%20Corte%20Ingl%C3%A9s%20o%20Reliance.)

**INDEC (2019).** *Mercado de trabajo. Indicadores socioeconómicos (EPH).* Q42018ISSN 2545-6768.

**López Mourelo, E. (2020).** *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política.* Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para Argentina. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_759896.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_759896.pdf)

**Koechlin, J. y Eguren, J. (2018).** *El éxodo venezolano: entre el exilio y la emigración.* Observatorio Iberoamericano sobre Movilidad Humana, Migraciones y Desarrollo. Disponible en: <https://www.uarm.edu.pe/FondoEditorial/etica-desarrollo/el-exodo-venezolano-entre-exilio-emigracion#.XMBwcqSvGUk>

**Madariaga, J., Molina, E., Rucci, G., Ripani, L. y Vazquez, C. (2020).** *Covid-19: Estrategias de adaptación en la economía de plataformas.* Banco Interamericano de Desarrollo. Disponible en: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/COVID-19-Estrategias-de-adaptacion-en-la-economia-de-plataformas-.pdf>

**Madariaga, J., Buenadicha Sánchez, C., Molina, E., Ernst, C y BID, L. (2019).** *Economía de Plataformas y empleo: ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* CIPPEC-BID - OIT. Buenos Aires, 2019.

**Mallimaci Barral, A., Ciarallo, A., Jiménez Zunino, C., Magliano, M. J., Pizarro, C. y Trpin, V (2018).** *Mercados de trabajo: algunas lecturas renovadas sobre las migraciones laborales.* Parte 1. Revista Temas de Antropología y Migración, N° 10, Diciembre 2018.

**Marradi, A., Archenti, N. y Piovani, J. (2007).** *Metodología de las Ciencias Sociales.* Buenos Aires, Argentina: Emecé Editores.

**Miquel A. ( 21 de abril de 2023).** *El Capitalismo de plataforma, en debate.* Página 12. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/542716-el-capitalismo-de-plataforma-en-debate>

**Mohlmann, M. y Zalmanson, L. (2017).** *Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy.* International Conference on Information Systems, Seoul. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/319965259\\_Hands\\_on\\_the\\_wheel\\_Navigating\\_algorithmic\\_management\\_and\\_Uber\\_drivers%27\\_autonomy](https://www.researchgate.net/publication/319965259_Hands_on_the_wheel_Navigating_algorithmic_management_and_Uber_drivers%27_autonomy)

**Mugnolo, J., Caparrós, L. y Golcman, M. (2020).** *Análisis jurídico sobre las relaciones de trabajo en los servicios de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales en Argentina.* Oficina de País de la OIT para Argentina. Septiembre de 2020.

**Muñiz Terra, L. (2012).** *Carreras y trayectorias laborales: Una revisión crítica de las principales aproximaciones teórico-metodológicas para su abordaje.* Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales, 2, 36-65.

**Neffa J.C. (1988).** *¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva.* Área Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT, CEIL/CONICET CREDAL/CNRS, Hvmánitas. (Parte IV, V: La carga global).

**Neffa, J.C. (2015).** *Introducción al concepto de condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT).* En Voces en el Fénix, Revista del Plan Fénix. Año 6 nro. 46. Julio.

**Negri, S. (2020).** *El proceso de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas de delivery en la Argentina.* Estudios Del Trabajo N° 60 Julio-Diciembre 2020.

**Organización Internacional del Trabajo (2020).** *Delivery en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina.* Nota Técnica. Disponible en: [www.ilo.org/buenosaires](http://www.ilo.org/buenosaires).

**Organización Internacional del Trabajo (2021).** *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo.* Informe de referencia. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_823119.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_823119.pdf)

**Pedone C. y Mallimaci A. (2019).** *Después de la llegada: realidades de la migración venezolana. Trayectorias laborales de la población venezolana en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.* El Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú: N° 2019-1era edición, marzo 2019

**Plataforma Interagencial para refugiados y migrantes venezolanos.** Disponible en: <https://www.r4v.info/>

**Pérez, M., Haidar, J., Diana Menéndez, N., Bordarampé, G. y Arias C.(2021).** *Las plataformas de reparto en Argentina: entre el cambio de gobierno y la pandemia.* Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Colección #MétodoCITRA N° 08. Diciembre 2021 pp. 14.

**Rodríguez, C. (2009).** *Los convenios de la OIT sobre seguridad y salud en el trabajo: una oportunidad para mejorar las condiciones y el medioambiente de trabajo.* Buenos Aires, Oficina de la OIT en Argentina, Centro Internacional de Formación de la OIT.

**Rubinstein, F., Lieutier A., Segal, N. y Marchioni, C. (2021).** *Impacto de la pandemia por Covid-19 en las condiciones de vida de las personas migrantes en la República Argentina.* Organización Internacional para las Migraciones. Oficina País para Argentina.

**Santi, M. F. (2015).** *El debate sobre los daños en investigación en Ciencias Sociales.* Revista de Bioética y Derecho, 11-25.

Scasserra S. y Partenio F. (2021). *Precarización del trabajo y estrategias de trabajadoras en plataformas digitales: trabajo desde el hogar, organización sindical y disputa por derechos en el contexto de la pandemia del Covid-19.* Sociología v.23, n.57, p 174-206,2021.. Disponible en: [https://www.google.com/url?q=https://www.scielo.br/j/soc/a/rDLLpFpzpDHNt6YQ3qzDSkf/&sa=D&source=docs&ust=1686346713488193&usg=AOvVaw3v0CKhHqcN\\_XEs9PchOYuu](https://www.google.com/url?q=https://www.scielo.br/j/soc/a/rDLLpFpzpDHNt6YQ3qzDSkf/&sa=D&source=docs&ust=1686346713488193&usg=AOvVaw3v0CKhHqcN_XEs9PchOYuu)

**Sorgentini, H. (2000).** *La Recuperación De La Experiencia Histórica: Un Comentario Sobre E.P.Thompson.* Socio histórica-Cuadernos Del Cish. , v.7, n.1, p.53 – 80. Disponible en [https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.2820/pr.2820.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.2820/pr.2820.pdf)

**Statista Research Department (2018).** Portal de estadísticas de datos sobre el mercado. Disponible en: <https://es.statista.com/estadisticas/1253569/valor-de-mercado-de-rappi/>

**Vasilachis, I. (2006).** *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Editorial Gedisa.

**Vallecillo Gámez, M. (2017).** *Economía colaborativa y laboralidad: Los cabos sueltos entre el vacío legal y la dudosa legalidad. El Futuro del trabajo que queremos*. Conferencia Nacional Tripartita, 2, 461-473.