

# Conflictividad laboral en las plataformas de reparto en Argentina

Análisis de publicaciones en redes sociales y medios digitales  
Informe N° 2: 1° septiembre 2022 - 30 septiembre 2023

Arias, Cora  
Del Bono, Andrea  
Diana Menéndez, Nicolás  
Haidar, Julieta



OBSERVATORIO  
DE PLATAFORMAS  
DE TRABAJO

Informe número 2, Observatorio de Plataformas de  
Trabajo, diciembre 2023, ISSN 2953-4682

# Objetivo y metodología



- En este informe se presentan los principales resultados de un relevamiento sobre la presencia de la conflictividad de las/os trabajadoras/es de reparto a través de **plataformas o "aplicaciones" (apps) en la escena digital**.
  - Se aplicó una metodología novedosa para el abordaje de esta temática: el **"social listening" o escucha social**. Se trata de una medición de aquello que las personas expresan espontáneamente sobre un tema, marca, organización u otras cuestiones a través de medios y plataformas digitales.
  - Para la recolección de datos se utilizó un software específico que permite capturar grandes volúmenes de información en las siguientes plataformas: Twitter, Facebook, Instagram, Tumblr, blogs, foros, portales de noticias.
  - Se recopiló toda la información de circulación nacional entre el 1° de septiembre de 2022 y el 30 de septiembre de 2023.
- En función de una lista exhaustiva de palabras clave asociadas al problema de investigación, se recopilaron 11.193 publicaciones en total dentro del período (2.649 corresponden a los últimos cuatro meses de 2022 y 8.544 a los primeros nueve meses de 2023).

# Definiciones



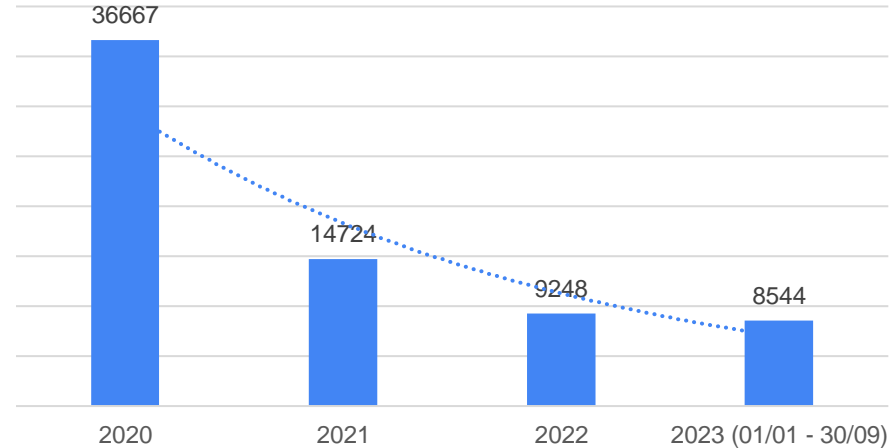
- Las **plataformas de trabajo** son empresas que utilizan la tecnología digital para conectar a clientes que demandan un servicio con trabajadores/as que lo realizan a cambio de una remuneración.
- Estas empresas proponen un modelo de negocios en el que se presentan como meras intermediarias tecnológicas, sin vínculos laborales con los/as trabajadores/as, a quienes consideran autónomos/as. De este modo, no pagan salarios mínimos ni contribuciones a la seguridad social.
- Sin embargo, las plataformas van más allá de la intermediación formal y organizan el proceso de trabajo a través de la “**gestión algorítmica**”: una forma de gestionar la fuerza de trabajo que consiste en monitorear, supervisar y controlar en forma remota y simultánea a cientos de trabajadoras/es por medio de algoritmos.
- Las **plataformas de reparto o *delivery*** a través de aplicaciones digitales (*app*) organizan el proceso de trabajo en el que los/as trabajadores/as (“repartidores/as”) retiran una mercancía (por lo general, alimentos) en locales comerciales, la transportan y entregan al consumidor que la solicitó.
- Actualmente, las dos principales plataformas de reparto que operan en Argentina son Rappi y PedidosYa.



# Evolución interanual de la conversación



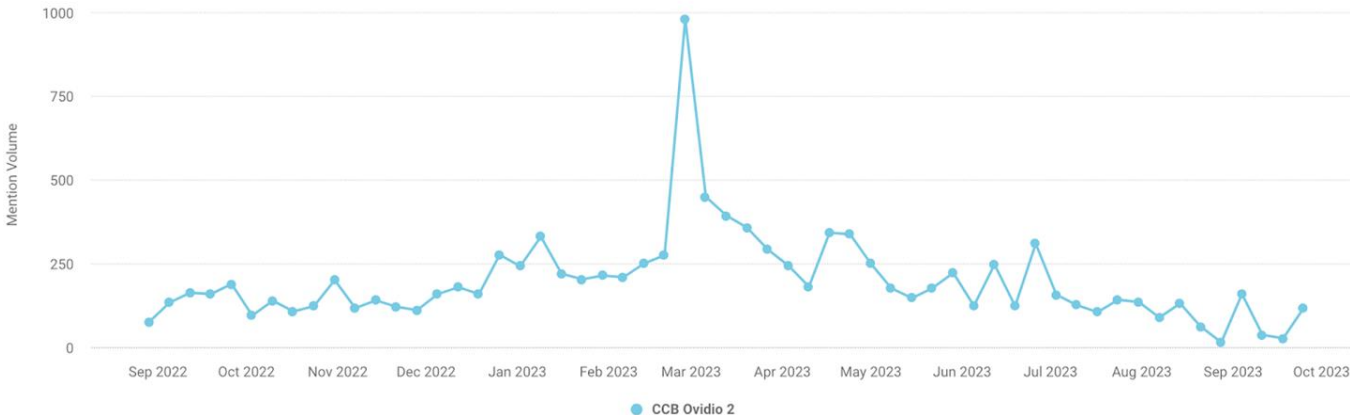
- De la comparación interanual del número de publicaciones relevadas (1° de enero a 31 de diciembre de cada año) surge una **caída persistente de la conversación** vinculada con la conflictividad en plataformas de reparto. Considerando los primeros tres trimestres de 2023 (1° de enero - 30 de septiembre) se advierte cierto amesetamiento con 8.544 publicaciones.
- El tema va perdiendo el protagonismo adquirido en la escena digital durante la pandemia, cuando el reparto fue considerado una actividad esencial y las problemáticas asociadas a las malas condiciones laborales y el riesgo de contagio de Covid-19 habían generado un aumento de la protesta entre las/os repartidoras/es. **Pasada la pandemia, el sector pierde impulso y protagonismo.**





# Características de la conversación en el período: 1° septiembre 2022 - 30 septiembre 2023

- Durante el período analizado, la conversación pública vinculada con la conflictividad laboral en plataformas de reparto presenta intermitencias, pero dentro de un rango estable y bajo de repercusión, tendencia que ya se registraba en años previos. Interrumpe esta tendencia un pico en la conversación registrado en marzo de 2023 en el marco de una protesta en el partido de Quilmes (Pcia. de Buenos Aires), cuando trabajadoras/es de reparto reclaman por seguridad y justicia luego del asesinato de un repartidor.





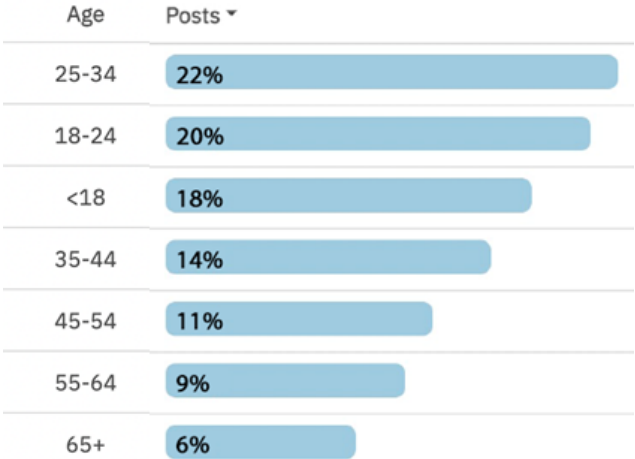
# Perfil sociodemográfico de quienes participan en la conversación

- Tal como se identificó en los años previos, en las publicaciones se evidencia una participación un poco mayor de varones (56%) que de mujeres (44%) y una mayor concentración en la franja de adultos jóvenes (entre 18 y 34 años). Estos datos se corresponden con las tendencias generales de la conversación en la escena digital.

## GÉNERO



## EDAD

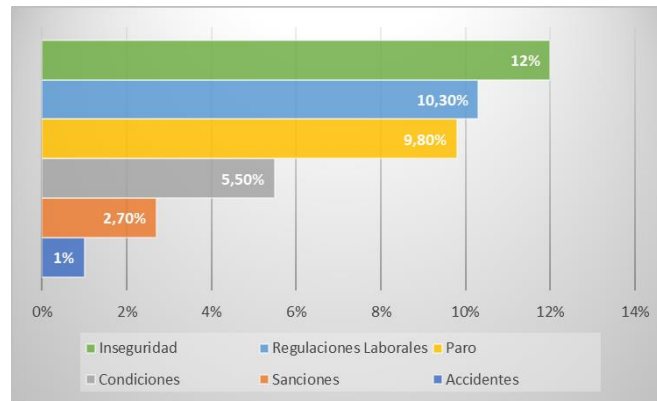


# Evolución interanual de la conversación

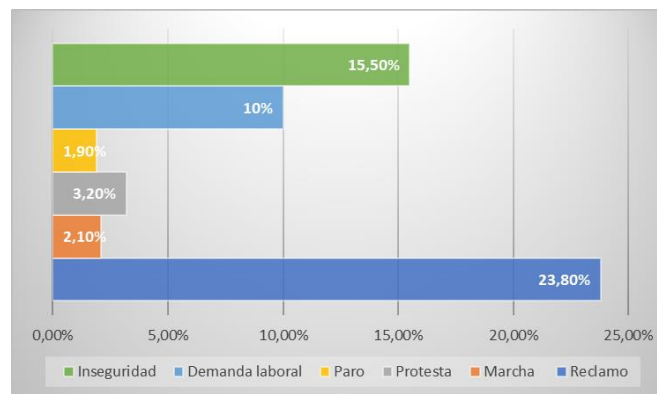
- Entre el 1° de septiembre 2022 y el 30 de septiembre 2023 los temas más presentes son: reclamo, inseguridad, demanda laboral, protesta, marcha, paro.
- La evolución de las problemáticas, considerando el período previo (enero 2022 - agosto 2022), marca ciertas continuidades y desplazamientos:

- ❖ la **inseguridad** sigue constituyendo un tema central y creciente.
- ❖ la cuestión de la **regulación** y la mejora de las condiciones de trabajo se presenta como un asunto pendiente de resolución (“regulaciones laborales” / “condiciones” en la primera mitad de 2022, “demanda laboral” en el período siguiente).
- ❖ la conflictividad asume nuevas formas de expresión. Paro, protestas y marchas prácticamente se diluyen, cobrando protagonismo el concepto más vago de “reclamo”.

ENERO 2022 – AGOSTO 2022



SEPTIEMBRE 2022 – OCTUBRE 2023

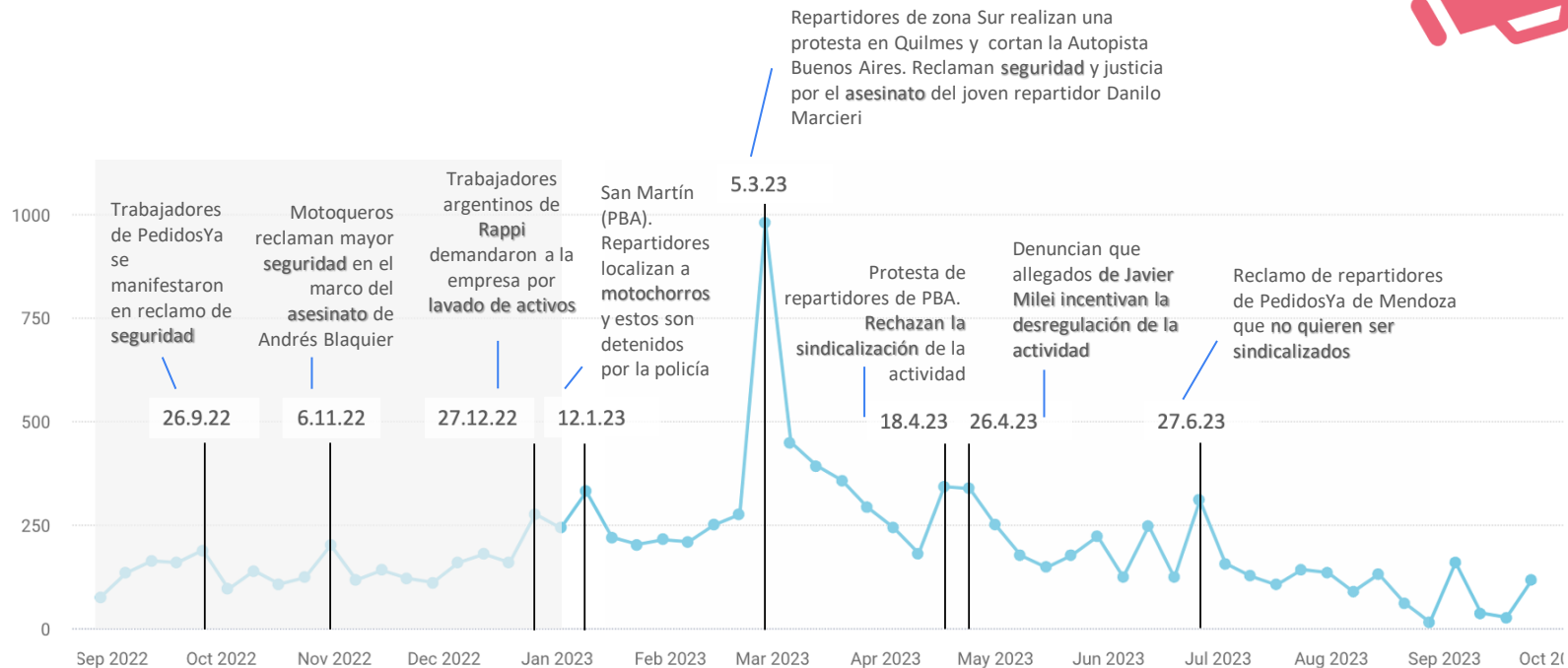






# Evolución de la conversación - Picos mensuales

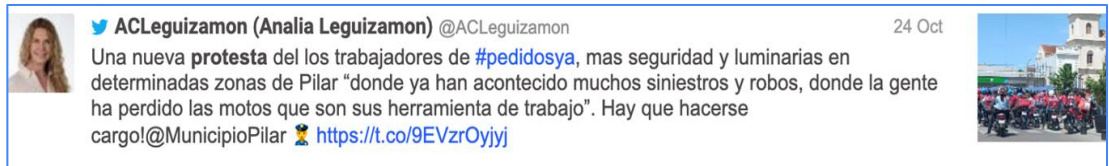
1° septiembre 2022 - 30 septiembre 2023





# La persistencia de la inseguridad como problema

- En sintonía con la tendencia iniciada a comienzos de 2022, la inseguridad concentra la mayor cantidad de conversaciones. Hay un alza de este tema en el período analizado referido a los robos y ataques sufridos por los/as repartidores/as, relegando la cuestión de los accidentes y los riesgos del trabajo en la vía pública.
- Los reclamos se dirigen hacia el Estado (fuerzas de seguridad o autoridades políticas), invisibilizando la responsabilidad de las empresas.
- El mayor número de menciones se registra en marzo de 2023 cuando repartidores reclaman en la localidad de Quilmes seguridad y justicia por el asesinato de un trabajador de 20 años para sustraerle su moto. Se exige a las autoridades municipales “terminar con la pandemia de los chorros”.



# Tensiones por la regulación de la actividad

- Con voces a favor y en contra, la sindicalización y la potencial regulación de la actividad se convirtió en uno de los temas principales de conversación en 2023.
- En abril de 2023, con motivo de un **Proyecto de Ley en la provincia de Buenos Aires**, repartidoras/es se manifiestan contra la laboralización de la actividad. Consideran que esto impactaría negativamente y reclaman mantener el estatus de trabajadores independientes. Las consignas llaman a “defender nuestra fuente de ingresos” y a evitar que la provincia “cierre las aplicaciones”.
- En ese contexto, los representantes sindicales que impulsan la regulación denunciaron **lobby de partidarios de Javier Milei para frenarla**.
- También se registran reclamos en rechazo de la regulación y sindicalización de la actividad en la ciudad de Mendoza, impulsados por repartidores de PedidosYa (“no queremos sindicatos”).



🐦 **elcancillercom (ElCanciller.com)** @elcancillercom

18 Apr

[AHORA] La legislatura bonaerense buscará aprobar un proyecto para regular a **Rappi, Pedidos Ya, Uber** y otras aplicaciones: los **repartidores** convocaron a una **protesta** desde las 14 para “defender la fuente de ingresos” porque peligran 25 mil empleos. <https://t.co/X8ngkoWY1b>



🐦 **nestorpitrola (Néstor Pitrola)** @nestorpitrola

26 Apr

Enterate. **Rappi** le pagó a **repartidores** para que vayan a una **reunión** con diputados de Milei. ¿El objetivo? Usarlos contra todo proyecto de **registración laboral**. **Rappi-Milei** un sólo corazón...superexplotador. <https://t.co/uW6PtTumoB>



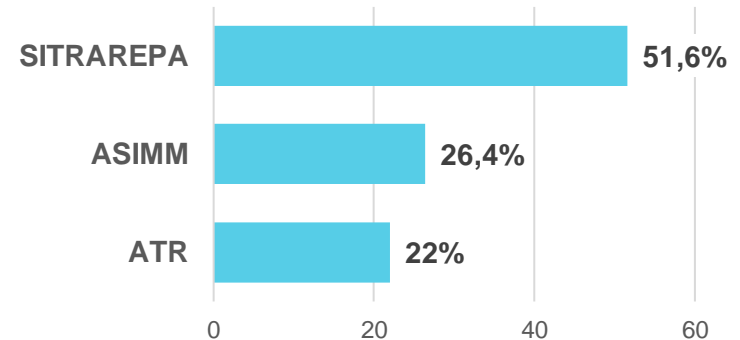
# Organizaciones colectivas y modalidades de protesta

- En este período las tres organizaciones de trabajadores mencionadas son: SITRAREPA, ASIMM y ATR. Desaparecen organizaciones de base regionales, como UPP, SUCMRA, APP y Redapps (presentes en períodos anteriores).

**SITRAREPA** (Sindicato de Base de Trabajadores de Reparto por Aplicación) en diciembre de 2022 realiza una movilización al Ministerio de Trabajo de la Nación para reclamar por su reconocimiento como sindicato y un aumento en el pago de los pedidos.

**ASIMM** (Asociación Sindical de Motociclistas, Mensajeros y Servicios), el único sindicato con personería gremial en CABA, en diciembre 2022 realiza una denuncia judicial contra Rappi, acusándola de lavado de activos, sobrefacturación y evasión. La denuncia fue respaldada por la Federación Internacional de Trabajadores del Transporte (ITF).

- Las palabras **huelga y lucha**, expresiones propias de las modalidades de protesta obrera, decrecen en el período. Las huelgas habían sido motorizadas en la pandemia por la organización internacional Alianza Unidos World Action en reclamo por mejores condiciones de trabajo. Finalizada la pandemia, las huelgas se diluyen y cobra centralidad la palabra más imprecisa “**reclamo**”.



## Principales aportes del informe

- Este es el segundo informe sobre conflictividad laboral de trabajadoras/es de plataformas de reparto elaborado con el método “*social listening*”. Este método permite relevar la escena digital, un ámbito privilegiado del debate público en la actualidad.
- El análisis de la evolución de la conversación muestra una caída sostenida de la visibilidad de estas/os trabajadoras/es luego de la pandemia de 2020. Esta tendencia se refuerza entre 2022 y 2023.
- El tema más saliente es la inseguridad. Esta cuestión emergió con fuerza apenas terminada la pandemia y en el último año cobró mayor protagonismo.
- La regulación del trabajo en las plataformas sigue siendo un asunto pendiente y de ostensible presencia en la escena digital. Se identifican expresiones de resistencia a la laboralización de la actividad.
- La presencia de organizaciones colectivas cae. Se destacan las intervenciones de ASIMM, el sindicato legalmente reconocido, por un lado, y de SITRAREPA, organización más reciente, que cobró protagonismo durante la pandemia y pugna por su reconocimiento como sindicato, por el otro. El paro fue utilizado durante la pandemia para demandar mejores condiciones de trabajo. Una vez finalizada la pandemia, se consolida la tendencia a la dilución de esta medida de fuerza.



# Conflictividad laboral en las plataformas de reparto en Argentina

Análisis de publicaciones en redes sociales y medios digitales  
Informe N° 2: 1° septiembre 2022 - 30 septiembre 2023

Arias, Cora  
Del Bono, Andrea  
Diana Menéndez, Nicolás  
Haidar, Julieta



OBSERVATORIO  
DE PLATAFORMAS  
DE TRABAJO