



## **Economía de plataformas y formalización laboral: un análisis comparativo en el Área Metropolitana de Buenos Aires.**

Martin Trombetta, [mtrombetta@ungs.edu.ar](mailto:mtrombetta@ungs.edu.ar), Universidad Nacional de General Sarmiento/CONICET

Sonia Filipetto, [sfilipetto@campus.ungs.edu.ar](mailto:sfilipetto@campus.ungs.edu.ar), Universidad Nacional de General Sarmiento.

Ariela Micha, [amicha@campus.ungs.edu.ar](mailto:amicha@campus.ungs.edu.ar), Universidad Nacional de General Sarmiento / CONICET.

Francisca Pereyra, [fpereyra@campus.ungs.edu.ar](mailto:fpereyra@campus.ungs.edu.ar), Universidad Nacional de General Sarmiento.

Cecilia Poggi, [poggic@afd.fr](mailto:poggic@afd.fr), Agence Française de Développement.

**Grupo temático:** 9- Flexibilización laboral y nuevas tecnologías. Viejos y nuevos desafíos en tiempos de pandemia

Coordinación: María Noel Bulloni (CONICET en CITRA-UMET/UNAJ),

Andrea Del Bono (CONICET en CITRA-UMET/UNAJ/UNLP) y

Mariana Fernández Massi (CONICET en LESET-IDIHCS)

**Grupo Temático alternativo:** 8- Procesos de inserción ocupacional y trayectorias laborales

Coordinación: Mariana Busso (LESET/ IdIHCS, UNLP, CONICET) y

Ana Miranda (FLACSO, Área Sociedad y Vida Contemporánea/CONICET)

### **Resumen**

El reciente auge de las plataformas como dispositivo de intermediación laboral ha hecho resurgir preocupaciones sobre la calidad de los puestos de trabajo bajo estas modalidades, en particular, para los trabajadores que ofrecen servicios personales. Esta ponencia se centra en una incipiente línea de investigación que, aunque escasamente explorada en América Latina, ya ha suscitado algunos debates tales como: ¿Cuáles son los efectos de la expansión del trabajo basado en plataformas en ocupaciones y países donde el trabajo informal tiene una amplia presencia? ¿Crean estas nuevas formas de trabajo oportunidades para que los gobiernos detecten y regulen trabajos que de otro modo habrían sido invisibles? Trabajar a través de una plataforma digital, ¿Puede aumentar el registro en determinadas ocupaciones? De ser así, ¿En qué medida varía este efecto según la ocupación, el contexto en el que se desarrolla y según los diferentes modelos de negocio de las plataformas en cuestión?

Aun cuando las plataformas pudieran incrementar el registro laboral, cabe preguntarse en qué medida esto supone una mejora en la situación ocupacional de los trabajadores implicados. Dado que en la mayoría de los casos (aunque no en todos) la formalización promovida por las plataformas se refiere a la figura del trabajador autónomo registrado, los niveles de protección que esta garantiza pueden ser relativos. Asimismo, parece relevante considerar de qué realidades ocupacionales proceden los trabajadores que ingresan a las plataformas y qué tipo de transición implica ingresar al trabajo a través de plataformas. La consideración de la situación ocupacional previa de los trabajadores aporta elementos que permiten analizar en qué medida la formalización de puestos de trabajo que el trabajo puede generar a través de plataformas puede ser evaluada (y vivida) de diferentes maneras - como alternativa de superación, un movimiento precario o una línea de continuidad con respecto a experiencias anteriores, entre otras posibilidades.

Partiendo de considerar a la informalidad como el trabajo no registrado ante las autoridades formales esta ponencia tiene como objetivo analizar este fenómeno para tres ocupaciones de servicios bajo la modalidad de plataforma en el Área Metropolitana de Buenos Aires: Uber (transporte de pasajeros), Home Solution (reparaciones a domicilio) y Zolvers (servicio doméstico). Los principales hallazgos sugieren que los resultados en términos de los movimientos y beneficios obtenidos por los trabajadores son fuertemente dependientes de las características de los mercados de trabajo de los distintos sectores en cuestión como así también de los modelos de negocio de cada una de las plataformas.

## **1. Introducción**

El reciente crecimiento de la economía de plataformas como fuente de empleo ha suscitado preocupaciones bien fundamentadas sobre la calidad general de los puestos de trabajo creados. Esta ponencia se centra en una línea particular de investigación que, aunque escasamente explorada en términos empíricos, ya ha suscitado algunos debates. ¿Cuáles son los efectos de la expansión del trabajo basado en plataformas en ocupaciones y países donde la informalidad laboral es extendida? ¿Trabajar a través de una plataforma digital puede incrementar el registro laboral en tales contextos? ¿La “uberización” del trabajo crea oportunidades para que los gobiernos detecten y regulen trabajos que de otro modo habrían sido invisibles? De ser así, ¿En qué medida varía este efecto según la ocupación, el contexto en el que se desarrolla y los diferentes modelos de negocio de las plataformas en cuestión?

No obstante, si bien las plataformas pueden incrementar la formalización -entendida a lo largo de este trabajo en el sentido estricto y acotado de registro laboral-, cabe preguntarse en qué medida esto representa una mejora en la situación ocupacional de los trabajadores involucrados. Dado que en la mayoría de los casos (aunque no en todos) la formalización promovida por las plataformas se refiere a cuentapropistas independientes registrados - o, en ciertos contextos nacionales, a trabajadores contratados bajo diferentes formas atípicas de empleo -, los niveles de protección que pueden garantizar tales ocupaciones pueden ser relativos.

Así, por un lado, parece relevante considerar las transiciones laborales que se encuentran detrás de los trabajadores de plataformas. Considerar la situación ocupacional previa de estos trabajadores aporta elementos que contribuyen a evaluar el potencial efecto formalizador de las plataformas y cómo este es experimentado por los trabajadores - como alternativa superadora, como línea de continuidad con respecto a experiencias anteriores o, incluso, como movimiento precarizador.

Por otro lado, independientemente de lo que pueda representar esta transición para los trabajadores, también parece pertinente explorar los efectos del registro generado a través de plataformas en términos de condiciones laborales efectivas. Esto implica relativizar la protección que puede conllevar esta formalización a la luz de otros indicadores más amplios que abordan el cumplimiento

de la normativa laboral y el acceso a la seguridad social que se aplican a los asalariados tradicionales.

Este artículo tiene como objetivo analizar este fenómeno para tres ocupaciones desarrolladas bajo la modalidad de plataforma en el Área Metropolitana de Buenos Aires. Éstas incluyen el transporte de pasajeros privados, el servicio doméstico y los servicios de reparación domiciliarios. La metodología se basa en un enfoque cuali-cuantitativo. El trabajo de campo se realizó entre junio de 2020 y marzo de 2021 e incluyó la realización de 60 entrevistas en profundidad - 20 entrevistas por plataforma bajo estudio -y una encuesta de 1050 casos<sup>1</sup>, representando siempre proporcionalmente a cada grupo ocupacional. A partir del análisis de estas ocupaciones de plataformas y los diferentes modelos de negocio involucrados, se apunta a: i) evaluar en qué medida estas plataformas generan formalización de las relaciones laborales, teniendo en cuenta a los diferentes modelos de negocio implicados, la dinámica pre-existente de cada ocupación y las características de las diferentes fuerzas laborales bajo estudio; ii) analizar en qué medida la situación de formalidad a la que se puede llegar a través de plataformas representa una mejora, una línea de continuidad o un retroceso con respecto a la situación ocupacional previa de los trabajadores en estudio y; iii) explorar las implicancias de la formalización que se pueden lograr a través de plataformas en términos del acceso efectivo a la protección laboral y social.

El trabajo se organiza de la siguiente manera: en la Sección 2 se revisan algunos antecedentes sobre plataformas y trabajo –con especial énfasis en la dimensión de formalización– y se realiza una introducción al contexto laboral argentino en el que se desarrollan las ocupaciones de plataformas analizadas. La Sección 3 proporciona una breve introducción a las principales características de las tres ocupaciones de plataformas en estudio. En el apartado 4, se presentan los resultados del análisis sobre las transiciones laborales que desembocan en el trabajo de plataformas, explorando las ventajas y limitaciones del estatus de formalidad que pueden alcanzar a través de esta modalidad de empleo (considerando siempre las particularidades de cada plataforma/ocupación). Por último, la Sección 5 aporta algunas reflexiones finales en base a los hallazgos generales del trabajo.

## **2. Antecedentes**

Una de las transformaciones más destacadas que ha experimentado el mundo del trabajo durante la última década ha sido la aparición de las plataformas digitales que intermedian entre la prestación y

---

<sup>1</sup> A cada plataforma se le asignaron 300 casos, a excepción de *Uber* para la cual se incluyeron 150 casos adicionales de mujeres. Esta última incorporación tuvo que ver con la intención de dar cuenta de las experiencias y la situación de una proporción significativamente mayor de mujeres conductoras locales en *Uber* en comparación con aquellas de la versión tradicional del sector – fundamentalmente en los taxis - (Madariaga *et al.* 2019). Para minimizar el rechazo, se ofreció un incentivo monetario. La encuesta se administró a través del sistema CATI (*Computer Assisted Interviewing*). En el caso de los conductores de *Uber*, inicialmente fueron contactados a través de grupos de redes sociales donde éstos interactúan. Posteriormente, se aplicó el método de muestreo por bola de nieve, siempre restringiendo a tres el máximo de contactos proporcionados por cada persona, para evitar sesgos. En el caso de *Zolvers* y *HomeSolution*, al tratarse de una población oculta (los trabajadores no tienen intercambios en redes sociales), la selección de casos se realizó de forma aleatoria en base a listas de trabajadores proporcionada por las propias empresas.

el consumo de una amplia gama de servicios.

Desde el punto de vista de las y los trabajadores, si bien se ha señalado que estas plataformas pueden facilitar en gran medida la articulación entre la oferta y la demanda laboral así como la posibilidad de tomar o rechazar trabajo según las propias posibilidades, también se han advertido los peligros que implican en términos de la generación de una extrema comodificación del trabajo (De Stefano, 2016). Por un lado, y de manera contrastante con la promocionada flexibilidad de las plataformas, éstas suelen caracterizarse por diversas imposiciones acerca de cómo realizar las tareas - reforzadas por mecanismos de control donde la puntuación de los trabajadores asociada a mecanismos de incentivos y de penalización juega un papel central -. Por otro lado, los trabajadores suelen verse privados de la posibilidad de negociar la remuneración de sus servicios, así como sus condiciones laborales en general. Adicionalmente, las plataformas suelen utilizar, de forma poco transparente, algoritmos y datos de seguimiento para asignar, optimizar y evaluar las tareas realizadas. Esta “gestión algorítmica” de la fuerza de trabajo tiende a generar condiciones laborales altamente cambiantes en pos de maximizar el rendimiento de la fuerza de trabajo y las ganancias obtenidas. Como consecuencia, los trabajadores suelen experimentar altos niveles de incertidumbre en términos de la continuidad de las condiciones laborales pautadas (Mateescu y Nguyen, 2019). Por último y no menos importante, la promoción de la modalidad contractual “independiente” en este ámbito reedita problemas preexistentes del trabajo por cuenta propia, especialmente en lo que concierne a las dificultades para acceder a mecanismos de protección social - usualmente asociados al empleo asalariado registrado (OIT, 2016). De hecho, en el Norte global, algunos académicos ven el trabajo de plataforma como la siguiente etapa en un proceso continuo de precarización (Scholz, 2016; Ravenelle, 2019) que viene reemplazado al empleo estable a tiempo completo de la era de la posguerra (Munck *et al.*, 2020). Según Drahokoupil y Fabo (2016), las plataformas pueden permitir la reorganización de actividades que generalmente dependían de la relación asalariada tradicional en actividades de autoempleo.

No obstante, muchos de los autores mencionados también señalan también la tendencia opuesta. De hecho, algunas plataformas exitosas han reorganizado sectores que ya dependían previamente de acuerdos laborales precarios. Chicchi *et al.* (2020) remarcan que el capitalismo de plataforma también se expandió en muchos sectores que ya se basaban en el trabajo informal (en nuestra investigación, el servicio doméstico y las reparaciones domiciliarias pueden considerarse ejemplos de tal situación). En este sentido, el hecho de que todas las transacciones mediadas por plataformas se registren digitalmente ha generado expectativas sobre el potencial de las plataformas para dar visibilidad tanto a este tipo de trabajadores como a sus condiciones laborales. La mayoría de los trabajos mediados por plataformas laborales dejan un rastro digital que contiene información tales como la naturaleza de la tarea, la compensación pagada, la cantidad de horas trabajadas o tareas

completadas y la identidad tanto de los clientes como de los trabajadores (Piasna, 2020). Por lo tanto, parece sensato plantear preguntas como: ¿El trabajo de plataforma crea oportunidades para que los gobiernos detecten y regulen trabajos que de otro modo habrían sido invisibles? Y más específicamente, ¿Cuáles son los efectos de la expansión del trabajo de plataforma para los trabajadores en países donde la informalidad laboral tiene un peso significativo?

De acuerdo con nuestra definición de formalidad (reducida a puestos de trabajo registrados), estudios recientes se han referido al papel de las plataformas laborales en el fomento de la actividad económica formal mediante la contratación de trabajadores que normalmente operan en la economía informal. Autores como Randolph y Galperin (2019) observan que la economía de plataformas, especialmente en el Sur Global, está incorporando trabajadores informales a una velocidad y escala sin precedentes haciendo uso de diferentes esquemas para formas de trabajo atípicas -como el trabajo temporal el autoempleo dependiente y otros acuerdos contractuales que involucran a múltiples partes - o bien, exigiendo a los trabajadores que se registren como cuentapropistas formales. Por un lado, ello entraña los problemas que ya se han señalado respecto a la protección laboral y social reducida que garantizan estas formas de empleo. Por otro lado, en muchos casos, este tipo de contrataciones han sido señaladas como una forma de disfrazar una relación laboral de dependencia que puede existir entre trabajadores y plataformas. No obstante, el registro de trabajadores bajo una categoría reconocida existente representa un paso adelante frente a la exclusión total del mercado laboral formal. En cualquier caso, como señalan Weber *et al.* (2021), la motivación subyacente de las plataformas para fomentar este tipo de transición (de la prestación de servicios informal a la formal) no se basa en intenciones altruistas de mejorar las condiciones de los trabajadores. Más bien se trata de una estrategia para ajustarse, al menos parcialmente, a las normas laborales locales por parte de compañías que dependen de la economía informal así como del desempleo, para disponer de una permanente oferta de mano de obra a bajo precio.

El contexto argentino sugiere que sus plataformas laborales bien pueden encajar en esta última caracterización. El ingreso de plataformas al mercado local se aceleró hacia fines de la última década. El entorno facilitó la absorción de trabajadores ya que, en 2018, se desató una severa crisis económica con importantes implicancias negativas en los indicadores laborales (INDEC 2019; Fernández y González 2019), situación que se agravó con la pandemia<sup>2</sup>.

En línea con lo que se señalara anteriormente, las plataformas en Argentina, con algunas excepciones, tienden a apoyarse en la figura de los trabajadores por cuenta propia - ya que las figuras contractuales atípicas o híbridas son casi inexistentes en el país -. En lo que respecta al

---

<sup>2</sup> Las estadísticas más recientes al momento en que se escribe esta ponencia indican que el desempleo ronda el 11%, que más de un tercio de los asalariados trabaja de manera informal y que el autoempleo juega un papel importante. En efecto, las actividades por cuenta propia representan en la actualidad casi un tercio del empleo total (29,4%) y, dentro de esta categoría, predominan en gran medida los trabajadores autónomos (89,4%), a diferencia de los profesionales y microempresarios que emplean. otras personas (INDEC, 2021).

registro legal de estos trabajadores, el mismo tiene lugar en el marco del Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (Ley 27.944), generalmente conocido como el monotributo. El monotributo es un régimen integrado que unifica en un solo pago mensual (a cargo del trabajador) las obligaciones tributarias en materia de salud y seguridad social. Bajo este esquema, los trabajadores pagan cotizaciones básicas para una futura pensión de jubilación, asignaciones familiares y seguro médico<sup>3</sup>. Sin embargo, siguen marginados del acceso al seguro de riesgos laborales y al seguro de desempleo (Deux Marzi e Hintze, 2014). Si bien las estadísticas nacionales no recopilan información sobre los niveles de registro de los trabajadores por cuenta propia, sí muestran que esta población es altamente vulnerable: más del 60% se concentra en los dos quintiles inferiores de distribución del ingreso (Madariaga *et al.*, 2019).

Luego de considerar el contexto en el que se desarrolla nuestra investigación, vale la pena resaltar que, aunque la literatura revisada sugiere que las plataformas, en ciertos contextos y para ciertas ocupaciones, pueden contribuir a formalizar a los trabajadores y hacerlos más visibles para las políticas públicas, aún es difícil encontrar estudios basados en datos concretos. Este trabajo buscará contribuir a dicha discusión, cuestionando también la naturaleza de la formalización que se puede lograr por este medio, con base en la evidencia empírica del caso argentino.

### **3. Una breve introducción a las ocupaciones y las plataformas bajo estudio**

#### **3.1. Transporte privado de pasajeros: la plataforma *Uber***

*Uber* es probablemente la plataforma más conocida en el mundo; de hecho, se ha constituido en insignia del mundo del trabajo mediante plataformas. La empresa llegó al país en 2016 y, previo a la pandemia, reportaba cerca de 60.000 conductores solo en el Área Metropolitana de Buenos Aires. El servicio se basa en la conexión en tiempo real de los clientes con los conductores, a partir de datos de geolocalización y mediante una aplicación. Todos los conductores están obligados a registrarse formalmente como trabajadores independientes (algo que, por ejemplo, les permite extender comprobantes a la empresa cuando reciben pagos por viajes realizados con tarjeta de crédito o débito). Sólo una pequeña parte de estos conductores carece de registro, algo que suele asociarse a la práctica de trabajar informalmente para alguien que se registra en *Uber* como propietario de una flota. Si bien no existen estadísticas precisas, el nivel de formalidad en esta ocupación es relativamente alto dado que la normativa vigente para prestar el servicio de transporte privado de personas indica que, tanto taxistas como los remiseros, deben acreditar estar registrados en el sistema de seguridad social para operar legalmente.

---

<sup>3</sup> Este último a través del sistema de obras sociales que son entidades gestionadas por sindicatos.

La tarifa pagada por los viajes tiene un componente fijo (que consiste en un precio base al que se le suma un plus por distancia recorrida, velocidad y un adicional por gastos operativos de la empresa) y otro variable. El monto de la tarifa variable se calcula mediante un algoritmo que genera un multiplicador del precio según el número de solicitudes de viaje que se registran en ese momento. La comisión que los conductores deben pagar a la plataforma que es del 25% por cada viaje realizado. En cuanto al mecanismo de asignación de tiempos, los trabajadores pueden ingresar a la aplicación y trabajar en cualquier momento. La plataforma utiliza un sistema de calificación que se construye a partir de algoritmos que combinan la evaluación del cliente y los datos de seguimiento realizados por la propia plataforma. En este último caso, los ítems que se tienen en cuenta para calificar a los trabajadores incluyen el número de viajes realizados y las tasas de aceptaciones y cancelaciones. La calificación es una herramienta que implica fuertes incentivos para moldear el comportamiento de los trabajadores ya que afecta aspectos tales como la cantidad de información que pueden ver sobre el pasajero, los datos que se muestran en la ruta solicitada (donde la distancia y el tiempo estimado juegan un papel importante para los conductores), así como el grado de acceso al soporte técnico desde la plataforma. La empresa también utiliza sanciones disciplinarias: en concreto puede aplicar la desactivación temporal o definitiva de trabajadores. La desactivación puede deberse a cuestiones como no pagar la comisión de la plataforma, no llegar a tiempo para realizar el viaje o tener un conflicto abierto con un cliente (en este último caso, se trata de denuncias denunciadas unilateralmente por quienes abonan los servicios, frente a las que los trabajadores generalmente no tienen derecho a réplica). Sin embargo, muchas veces las causas de la desactivación son desconocidas o poco transparentes para los conductores.

### **3.2. Reparaciones en el hogar: la plataforma *HomeSolution***

*HomeSolution* se presenta como un intermediario entre la oferta y la demanda en los servicios de reparación y mejora del hogar. Nació en 2015 y al momento del trabajo de campo reportaba cerca de 9.000 trabajadores registrados en la plataforma en el Área Metropolitana de Buenos Aires, aunque solo 1.000 estaban sistemáticamente “activos”. A diferencia de *Uber*, esta empresa no requiere que sus proveedores muestren prueba de su registro (ya que los trabajadores no tienen que presentar facturas para la empresa). Aun cuando algunos clientes pueden solicitar ocasionalmente facturas, el sector se gestiona tradicionalmente dentro de la economía informal<sup>4</sup>.

En general, los clientes publican su solicitud para reparaciones o arreglos a través de la plataforma y los trabajadores seleccionan las ofertas de trabajo y envían una propuesta de precio. *HomeSolution*

---

<sup>4</sup> Si bien no hay datos oficiales sobre los niveles de formalidad esta ocupación en particular, las asociaciones del sector de la construcción estiman que casi el 73% de los prestadores independientes no están registrados (FAEC, 2019).

se enorgullece de no fijar precios ni intervenir en las transacciones de pago entre clientes y proveedores de servicios. Los clientes son libres de elegir al trabajador según su precio y/o reputación. Por ende, el sistema de calificación de los trabajadores – basado exclusivamente en las opiniones de los clientes -, se vuelve central en el proceso de contratación. A diferencia del resto de las plataformas aquí analizadas, *HomeSolution* es la única que permite a los trabajadores responder a las opiniones de los clientes y calificarlos. La desactivación de trabajadores existe, pero es poco común<sup>5</sup>. Si bien la plataforma no requiere directamente una comisión de los trabajadores, sí lo hace de manera indirecta: para acceder a las ofertas de trabajo publicadas, los proveedores deben comprar “créditos” a la empresa. Cada vez que un trabajador presenta un presupuesto para un trabajo, independientemente de si lo consigue o no, tiene que abonar una cierta cantidad de créditos variables según la tarea. Cuando los trabajadores llegan a un acuerdo con un cliente, la forma general en que se realizará el trabajo (incluidos los horarios) se acuerda entre las partes.

### **3.3. Servicio doméstico: la plataforma *Zolvers***

Nacida en 2014, esta plataforma brinda principalmente un servicio de intermediación en la contratación de trabajadoras domésticas. Esta es la única plataforma en el estudio (y la única en el espectro argentino de plataformas laborales) que se ocupa de trabajadoras asalariadas, ya que la legislación argentina considera a todas las trabajadoras domésticas, independientemente de su carga de trabajo mensual, como trabajadoras en relación de dependencia. El costo de la intermediación corre completamente a cargo de los empleadores. Según informó la empresa en el marco de este estudio, la plataforma contaba al momento del trabajo de campo con 20.000 trabajadoras activas, principalmente en el Área Metropolitana de Buenos Aires, todas ellas mujeres.

Adicionalmente, la plataforma brinda el servicio *Zolvers Pagos* (opcional y disponible para todos los potenciales empleadores). *Zolvers Pagos* constituye un servicio de intermediación financiera y laboral en la relación entre trabajadores y empleadores. Por un lado, permite a los empleadores "desvincularse" de los trámites relacionados con el pago de salarios (ya que estos se deducen automáticamente de sus cuentas bancarias). Además, si el empleador así lo desea, la empresa se hace cargo del pago mensual de los aportes a la seguridad social de las trabajadoras (la plataforma ofrece además, asesoramiento y soporte técnico para realizar el proceso de registro). Dicha propuesta va acompañada de la difusión de información por parte de la plataforma sobre la normativa laboral del sector - tanto para empleadores como para trabajadoras - a través de sus distintos canales de comunicación (página web, Instagram, Facebook, blog de la empresa, correos electrónicos, etc.). En este sentido, la empresa tiende a destacar su política activa en lo que hace a

---

<sup>5</sup> Esta requiere una queja fundamentada de los clientes que se verifica con la versión del trabajador y luego la empresa la analiza para tomar una decisión final.



promover el empleo registrado en el contexto de una ocupación marcada por la informalidad. Entre las ocupaciones seleccionadas para el estudio, esta es la única que se puede identificar claramente en la Encuesta Permanente de Hogares de Argentina: el 75% de las trabajadoras domésticas argentinas trabajaban de manera no registrada antes de la pandemia.

**Cuadro 1. Resumen de las principales características de las plataformas seleccionadas.**

Plataforma	Nivel de registro de trabajadores en el sector (en general)	Tipo de trabajador reclutado	Registro	Cargo imputado a los trabajadores	Rol de la plataforma (según lo presentado por la plataforma)	Establecimiento del precio o tarifa	Determinación de horas trabajadas	Peso de las calificaciones en términos de consecuencias para los trabajadores	Frecuencia de las sanciones (desactivación temporal o permanente)
Uber	Medio – Alto	Cuentapropista	Obligatorio	Directo (25% de cada viaje)	Intermediaria	Si	No (pero es más rentable trabajar determinados días / horas)	Alto	Alto
HomeSolution	Bajo	Cuentapropista	Opcional	Indirecto (Créditos comprados a la empresa para acceder a los puestos de trabajo)	Intermediaria	No	No	Alto	Bajo
Zolvers	Bajo	Asalariado	Opcional, pero promovido activamente a los empleadores	No	Intermediaria	Solo al inicio de la relación laboral	No (los trabajadores eligen días / horas de acuerdo con las ofertas de trabajo de los empleadores)	Medio	Medio

El tiempo de trabajo de las empleadas varía según las distintas ofertas publicadas a las que puedan postular. El mecanismo de reputación lo construye la plataforma en función de las calificaciones de los clientes asignadas a las trabajadoras. Si bien muchas empleadas sospechan que su reputación puede afectar la cantidad y el tipo de ofertas de trabajo a las que acceden, no están seguras de las consecuencias precisas. Los bloqueos por parte de la plataforma son relativamente frecuentes y están vinculados a quejas de los empleadores cuando las trabajadoras no cumplen con el “código de conducta” establecido por la empresa (esto incluye cuestiones como falta de puntualidad, ausencias injustificadas, etc.). *Zolvers* ofrece y promueve los servicios de las trabajadoras a una tarifa por hora que toma como base la normativa del sector pero que varía en función de la carga horaria semanal (el precio aumenta a medida que disminuye dicha carga). Sin embargo, el impacto de la plataforma en la fijación del precio del trabajo se restringe al período inicial de la relación laboral -la evolución de los salarios a partir de ese momento está sujeta a negociación entre trabajadoras y empleadores-.

#### **4. Las transiciones laborales que desembocan en las plataformas: consecuencias en términos de formalidad.**

##### **4.1. ¿Qué tipo de transición laboral implica la entrada a la plataforma?**

Como se indica en la Sección 2, todas las plataformas bajo estudio llegaron recientemente al país en el marco de niveles relativamente altos de desempleo e informalidad. En tal contexto, parece

relevante plantear preguntas tales como: ¿De dónde provienen los trabajadores de la plataforma? ¿Qué tipo de inserción laboral tenían antes de incorporarse a la misma? ¿Qué tipo de transición laboral implica ingresar a cada plataforma? En este apartado se abordan estos temas con especial énfasis en la dimensión de la formalidad - siempre entendida en términos de trabajo registrado, aunque el análisis pasará más adelante a profundizar en algunos aspectos más abarcadores del concepto -. El Gráfico 1 explica la forma en que se construyeron las tres categorías de transiciones para esta primera parte del análisis, tomando en cuenta diferentes tipos de movimientos entre situaciones de trabajo registrado y no registrado.

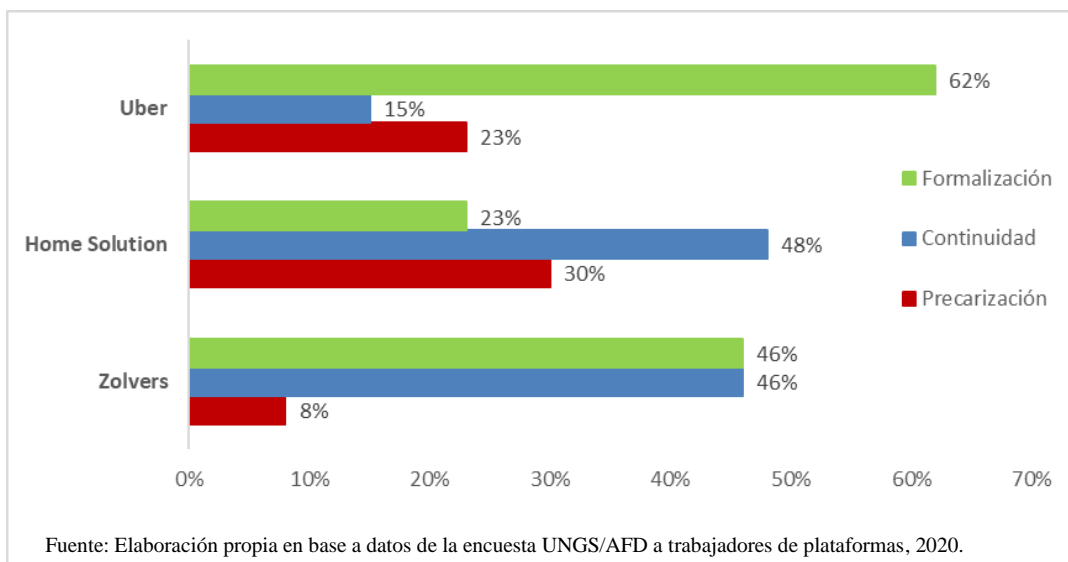
**Gráfico 1. Definición de las transiciones.**



Como se puede apreciar, la formalización implica cualquier movimiento de puestos de trabajo no registrados o situaciones de exclusión/no participación del mercado laboral a puestos registrados (cuentapropistas en los casos de *Uber* y *HomeSolution* y asalariados cuando se trata de *Zolvers*). Para el caso específico de *Zolvers*, la única plataforma que implica puestos de trabajo asalariados, la transición del cuentapropismo registrado al trabajo asalariado formal se considera un paso adelante en términos de formalización (ya que implica derechos laborales más amplios, así como mayores niveles de protección sociales y estabilidad de ingresos). La precarización, a su vez, comprende el paso de puestos de trabajo registrados (cuentapropistas o asalariados) a puestos no registrados en el contexto de las plataformas. Para los casos de *Uber* y *HomeSolution*, que contratan trabajadores independientes, la transición desde un trabajo asalariado previo a un cuentapropista registrado se considera - siempre en términos relativos- un movimiento precarizador (ya que acota derechos laborales, los niveles de acceso a la protección social y la previsibilidad de los ingresos).

Finalmente, las situaciones de continuidad involucran, por un lado, la permanencia en puestos de trabajo registrados (cuentapropistas para *Uber* y *HomeSolution* y asalariados para *Zolvers*). Por otro lado, la continuidad también comprende los movimientos de puestos de trabajo no registrados, así como a situaciones de exclusión o no participación del mercado laboral, hacia puestos laborales no registrados en el contexto de todas las plataformas.

**Gráfico 2. Transiciones por plataforma.**



El Gráfico 2 muestra que *Uber* es la plataforma que implica las transiciones hacia la formalidad más frecuentes. Como se explicó anteriormente, en esta plataforma, el estatus formal se logra mediante el auto-registro como cuentapropista formal. Este es un requisito de la empresa para todos los conductores, clave para comprender su mayor éxito relativo en la formalización de los mismos. También es importante señalar que *Uber* opera en un mercado laboral altamente regulado, con un nivel de sindicalización relativamente fuerte. Tal como sucedió en muchos países (Adebayo, 2019; Saadah *et al.* 2017; Dubal, 2017), *Uber* estuvo sujeta a importantes conflictos con los conductores de taxi sindicalizados en el país - ya que la empresa, al evitar muchas de las regulaciones del sector tiende a ofrecer tarifas más bajas -. La reciente introducción del requisito de que los trabajadores se registren como trabajadores independientes formales podría interpretarse, al menos parcialmente, como parte de una estrategia para "limpiar" la imagen de la compañía (junto con otras medidas como, por ejemplo, una ampliación de los seguros requeridos para los conductores). De todos modos, la plataforma aún no cumple con todos los estándares legales del sector, razón por la que las tensiones con los taxistas no han cesado.

Es interesante notar que la mayor parte del efecto de formalización de *Uber* (más de dos tercios de los trabajadores involucrados en este tipo de transición) se explica por trabajadores desempleados que se unieron a la plataforma. El pasaje del desempleo hacia el trabajo en esta plataforma debe

leerse en el contexto de un período de recesión económica que se desató a fines de 2018, se profundizó en 2019 y, por supuesto, se agravó durante la pandemia. Si en Argentina conducir un taxi es una alternativa frecuente frente a la pérdida de un trabajo, la plataforma parece facilitar esta salida del desempleo: el proceso de contratación es impersonal y los requisitos son relativamente más sencillos que los de la versión tradicional de la ocupación. Las entrevistas en profundidad muestran que no es extraño que trabajadores que habían perdido empleos formales asalariados - ante la falta de otras perspectivas -, utilizaran su indemnización por despido (y, en muchas ocasiones, dinero que se les ofreció a través de planes de retiro voluntario) para comprar un auto y trabajar con *Uber*.

Los datos cualitativos muestran que, cuando el desempleo va precedido de un trabajo asalariado formal, las percepciones sobre la nueva situación tienden a converger fuertemente en torno a la idea de que el horario flexible “es lo único positivo”. A su vez, los trabajadores suelen lamentar la pérdida de estabilidad del ingreso y de ciertos beneficios y seguridades asociadas al trabajo asalariado formal. No obstante, entre quienes provienen de un pasado de empleos asalariados informales, que pueden o no estar mediados por un período de desempleo antes de ingresar a la plataforma, las percepciones sobre su inserción como conductores de *Uber* tienden a mejorar. En general, estos entrevistados dan cuenta de un pasado laboral, marcado por largas jornadas y bajos salarios (por ejemplo, mozos, recepcionistas, comerciantes, entre otros). Dado que los niveles de ingreso y la calidad de la protección social no experimentan cambios significativos, como es esperable, a menudo se hace referencia a la dimensión de “libertad” para respaldar una visión general positiva de esta transición laboral: *“No tenía vida social porque trabajaba 14, 15 horas [como recepcionista] en la agencia de remises, llegaba a casa, limpiaba, hacía la comida y esa era mi vida (...) ahora la gente me dice que estoy radiante (...) seguro, es difícil llegar a fin de mes con una hija chica y todo eso, pero no quiero encerrarme nunca más en una oficina”*; *“Cuando trabajas vendiendo ropa te pueden pedir que vayas los fines de semana, trabajás hasta altas horas de la noche cuando cierra el shopping, es una locura cuántas horas tenés que estar enjaulada en la tienda (...) ahora me siento libre”*; *“Yo trabajaba 12 horas [como vigilante de una empresa de seguridad privada], tenía que viajar dos horas para llegar, era muy estresante, así que dejé (...) Prefiero esto porque nadie me anda dando órdenes”*.

La proporción de quienes experimentan precarización, aunque es una minoría, sigue siendo significativa: una quinta parte de los conductores encuestados se enfrenta a este tipo de transición (Gráfico 2). La gran mayoría de los casos tienen que ver con la pérdida de una inserción formal asalariada. En tales casos, las percepciones sobre lo que significa trabajar en *Uber* están en línea con lo observado anteriormente para los desempleados con una trayectoria asalariada formal previa. La ausencia de ingresos garantizados, la falta de vacaciones pagas, la ausencia de aguinaldo y la red

debilitada de protección social que experimentan los monotributistas cuando pierden sus empleos formales asalariados aparecen una y otra vez a lo largo de las entrevistas. Luis, ex conductor de colectivo, también agrega el tema de la falta de una empresa y una organización gremial que lo respalden una actividad donde los accidentes y los eventos de inseguridad no son inusuales: *“en mi trabajo anterior si pasaba algo tenías el abogado de la empresa, el sindicato, tus delegados... ahora si pasa algo estoy por mi cuenta”*. Para quienes (a diferencia de Luis) proceden de trabajos que se realizaron en entornos cerrados -como oficinas, fábricas, comercios, etc.-, trabajar en el espacio público supone un reto adicional al que también se hace referencia como parte de la experiencia de precarización. Si bien la mayoría de los conductores tienden a compartir estas percepciones, no es sorprendente que esto aparezca como una preocupación central entre las mujeres. Como advierte María *“Hay que tener un temperamento fuerte, hay que ser muy estable... porque en la calle te enfrentas a todo tipo de situaciones. La gente puede ser agresiva, podés sufrir robos violentos, podés ser acosada... esto no es para cualquiera”*.

Por último, una muy pequeña proporción (15%) que experimenta continuidad está asociada casi exclusivamente a quienes se desempeñaban previamente como cuantapropistas registrados y lo siguen haciendo en el marco de la plataforma. La indagación cualitativa indica que se trata mayoritariamente de taxistas o remiseros independientes que complementan su actividad con clientes de *Uber* o han pasado a trabajar a tiempo completo a través de la aplicación.

*HomeSolution* por su parte, se posiciona como la plataforma más neutral en cuanto a transiciones hacia y desde la (in)formalidad. El Gráfico 2 muestra que casi la mitad de esta muestra (48%) experimenta continuidad en términos de su situación de registro. Como se explicó anteriormente, la empresa no exige ni promueve el registro como requisito para que los trabajadores puedan operar dentro de la plataforma. En este sentido, uno de los socios fundadores de la plataforma explica: *“somos conscientes de la informalidad del sector, pero a la mayoría de los clientes no les importa que los trabajadores tengan factura... quizás con algunas excepciones, como las administraciones de edificios..., si hubiéramos sido estrictos en ese sentido no nos hubiera ido bien en el sector de las reparaciones del hogar, esa realidad no se puede cambiar de un día para otro”*.

En cuanto a la situación de continuidad que tiende a prevalecer en las transiciones, más de la mitad (54%) se explica por trabajadores que estaban registrados antes de incorporarse a la plataforma y continuaban en esa situación hasta el momento de la encuesta. Como explica el fundador de la empresa, la plataforma está dirigida a proveedores bien establecidos que buscan más clientes. En este sentido, los trámites burocráticos y las habilidades digitales requeridas para ingresar a la plataforma pueden actuar como un filtro en términos del perfil vulnerable más extendido que domina el sector *“un gran problema es la vulnerabilidad de muchos postulantes: muchas veces las personas no pueden brindar evidencia de su dirección, pueden haber perdido su DNI o puede ser*

*muy difícil para ellos crear su perfil digital: es por eso que apuntamos a los trabajadores establecidos en la búsqueda de canales alternativos de comercialización, en lugar de, por ejemplo, un tipo desempleado que puede ser, no sé, un albañil intermitente*". Las entrevistas en profundidad revelan que estos trabajadores con una trayectoria continua de trabajo independiente registrado responden a la caracterización de propietarios de las plataformas: generalmente tienen algunos clientes institucionales que requieren facturas y en algunos casos utilizan su estatus formal para solicitar ocasionalmente créditos que se invierten en herramientas. Aunque el testimonio del fundador sugiere que la plataforma es más permeable para los trabajadores relativamente mejor posicionados, la mitad restante de las transiciones que ayudan a comprender el "efecto de continuidad" que predomina en las transiciones está compuesta por trabajadores que no estaban registrados antes de unirse a la plataforma y permanecen informales dentro de ella (evidenciando de alguna manera la resiliencia de la precaria realidad del sector): más de una quinta parte de estas situaciones de continuidad (23%) se explica por trabajadores que eran cuentapropistas no registrados antes de incorporarse a la plataforma y continuaban en esa situación en el momento de la encuesta. La porción restante está compuesta por quienes eran desempleados (18%) o inactivos (5%) que también se unieron a la plataforma como proveedores no registrados. En el primer caso, tienden a predominar trabajadores posicionados en el extremo más bajo de calificaciones e ingresos generados (por ejemplo, albañiles, pintores o quienes ofrecen "arreglos generales" sin un oficio específico) quienes enfatizan que esta es la forma en que el oficio siempre les ha funcionado: *"así es como siempre ha sido"*; *"Así me las arreglé, nunca tuve problemas"*; *"No hace falta pagar el monotributo para trabajar de esto, sería solo un gasto más"*. Entre quienes provienen del desempleo o la inactividad, la decisión de no registrarse también puede obedecer a una concepción transitoria de esta ocupación *"esto es para zafar, si toda va bien el año que viene me sumo a la empresa de mi cuñado que está creciendo"*.

En esta plataforma en particular, la proporción de trabajadores que experimentan la precarización no es despreciable: casi un tercio de las transiciones implican un movimiento hacia la informalidad y/o una menor protección social. En todos los casos esta transición implica dejar un puesto asalariado formal – las entrevistas cualitativas dejan entrever que esto sucede generalmente en el contexto de las políticas de reducción de personal a fines de 2018 - donde los trabajadores muchas veces desarrollaban la misma ocupación que en la plataforma (como operarios técnicos/de mantenimiento en diversos tipos de establecimientos). Como es esperable, este es un movimiento un poco más común entre los trabajadores más calificados. Los testimonios de Luciano y Víctor, ambos electricistas, son ilustrativos al respecto:

*"Solía trabajar [como operador de mantenimiento], para la televisión pública y hubo una enorme reducción de personal y sabía que era el siguiente... así que descargué la aplicación y comencé a trabajar para algunos clientes y puedo decir que fue un buen recurso cuando perdí el trabajo"* (Luciano)

“Yo era técnico en Edesur [una de las dos principales empresas de electricidad del país], teníamos muy buenos sueldos, todo estaba bien hasta hace dos años, cuando empezaron a presionarnos ofreciendo retiros voluntarios... Me incomodaba la tensión y como era mucho dinero finalmente lo agarré y me fui... antes de irme ya me había anotado en la plataforma así que no me sentí desocupado” (Víctor).

La mitad de las personas involucradas en este tipo de transición ingresa a la plataforma como trabajadores independientes registrados (experimentando limitaciones relativas en términos de acceso a la protección social en contraste con su pasado reciente) y la otra mitad como proveedores no registrados (experimentando una pérdida total en materia de protección social). Nuevamente, como se sugirió más arriba, la decisión de registrarse depende de una combinación del perfil de los trabajadores (el registro es más común entre aquellos que están más calificados y con una clientela que ocasionalmente puede tener ciertos requisitos formales) con las expectativas en términos de permanencia (aquellos que suponen que esta podría ser una ocupación permanente son más propensos a registrarse).

Paradójicamente, cuando se trata de la pequeña proporción de trabajadores que experimentan un movimiento hacia la formalización al ingresar a *HomeSolution*, la situación observada en nuestra investigación cualitativa es similar a la descrita para las transiciones de precarización. Esto se debe a que la mayoría de los trabajadores involucrados provienen del desempleo, pero con una trayectoria pasada de trabajo asalariado formal. Por tanto, el ingreso a la plataforma como trabajadores independientes registrados suele vivirse como un retroceso, en coincidencia con lo ilustrado anteriormente para los trabajadores que vienen directamente de puestos formales asalariados.

En el caso de *Zolvers*, las transiciones hacia la formalización representan una parte significativa de los movimientos (el 46% de las trabajadoras experimenta esta transición). Sin embargo, cabe señalar que en este caso la formalización depende de los empleadores ya que, de acuerdo con la regulación del sector, todas las trabajadoras domésticas deben ser asalariadas. Como en el caso de *Uber*, la mayoría de este pasaje a la formalidad (63%) se explica por trabajadoras desempleadas que consiguen un puesto registrado a través de la plataforma. Sin embargo, a diferencia de la plataforma de conductores, la mayoría de las trabajadoras desempleadas que ingresan a *Zolvers* proviene de una trayectoria laboral en este mismo sector, donde las altas tasas de rotación y los períodos de desempleo/inactividad no son inusuales. Los relatos de las entrevistadas reflejan sistemáticamente esta situación: “*La madre de una amiga trabaja con la aplicación, y como sabía que yo estaba sin trabajo y, como siempre trabajé de niñera, me dijo, 'mirá, venite para acá a ver si tenés suerte' ... y tuve suerte, incluso conseguí un trabajo registrado*”. “*Me separé de mi esposo, así que necesitaba trabajar como sea...y esto es lo que siempre hice antes de casarme...así que fui a Zolvers y empecé a trabajar casi de inmediato ... y los empleadores que tengo hacen todo legal*”. En este sentido, la plataforma suele ser elogiada por las trabajadoras como una buena alternativa frente a la pérdida de

puestos de trabajo, aunque muchas veces a costa de salarios horarios que – si bien cumplen con el mínimo legal establecido - están por debajo del precio de mercado. La mayoría de las trabajadoras argumentan que esto representa una desventaja significativa en comparación con los trabajos que pueden obtener a través de referencias (“*el problema es que el salario por hora es tan bajo*”; “*ellos pagan realmente el mínimo*”; “*el valor de la hora siempre fue así en Zolvers: siempre bajo*”). Sin embargo, aceptan un salario menor porque “*es más fácil conseguir trabajo a través de Zolvers*”. Dentro de estas transiciones hacia la formalización, también son importantes los movimientos de puestos asalariados no registrados (nuevamente, la gran mayoría dentro del servicio doméstico) a los registrados (representan el 32% de estos pasajes).

Cabe señalar que el efecto de formalización logrado a través de *Zolvers* impacta precisamente en el tipo de puestos de trabajo que han sido más resilientes a las políticas de formalización, es decir, los de jornada reducida. En efecto, el 72% de las trabajadoras reporta que su ocupación principal en *Zolvers* (la que demanda más horas) no supera las 16 horas semanales y su tasa de registro es del 53%. En cambio, para el servicio doméstico en su conjunto este tipo de inserción representa 48% del total de la fuerza de trabajo con una tasa de registro de tan solo el 10%. El relativo éxito de la empresa en cuanto a la formalización de este segmento particularmente resistente al registro sin duda se relaciona con la intensa promoción de la normativa laboral por parte de la plataforma a través de una multiplicidad de canales (como redes sociales, correos electrónicos dirigidos a empleadores, la página web de la empresa, etc.). Esta situación no pasa desapercibida entre las trabajadoras: “*Bueno, Zolvers no puede obligar al empleador [a registrar], pero sí avisa, le manda mails (...), ese tipo de cosas...sí las hacen*”, “*yo confío mucho en Zolvers (...) porque te lo explica todo. (...) Te cuentan todo sobre tus derechos (...) Tienen el blog, Instagram, Facebook... Si tengo algún malentendido con el empleador hago una captura de pantalla y se la muestro*”. La política de esta plataforma se puede leer como funcional a su modelo de negocios ya que, como se explicó anteriormente, la empresa comercializa -entre otros- el servicio de registro de trabajadores (vía el sistema *Zolvers Pagos*).

Sin embargo, se hace evidente que estas estrategias no son infalibles en un sector marcado por la precariedad: la generalizada informalidad del mundo del servicio doméstico se aprecia mejor a través del peso de las transiciones que implican continuidad (otro 46%). La gran mayoría de estas situaciones (dos tercios) implican pasar del desempleo o de puestos no registrados en el sector a puestos asalariados informales obtenidos a través de la plataforma (41% y 26% respectivamente). Adicionalmente -aunque una minoría-, el 8% de las trabajadoras vivió una transición hacia una mayor precariedad al perder un trabajo asalariado registrado (la mayoría de las veces como trabajadoras del hogar) y obtener uno informal en la plataforma.



Sin duda, la variable más significativa que afecta las transiciones en esta plataforma tiene que ver con la inserción de las trabajadoras en el sistema *Zolvers Pagos* (que cubre algo más de un tercio de todos los puestos de trabajo de *Zolvers*). En el caso de las trabajadoras remuneradas a través de este canal, como es dable esperar, las transiciones hacia la formalidad aumentan: representan el 60% de todos los movimientos. Es importante señalar que cuando los empleadores se incorporan al sistema *Zolvers Pagos*, están aceptando que la empresa pague los salarios mensuales de las trabajadoras a través de una transferencia bancaria. Dado que esto deja un rastro (indirecto) de la existencia de una relación laboral, es razonable esperar que estos empleadores sean significativamente más propensos a registrar a sus trabajadoras domésticas (a través de la plataforma o por sus propios medios).

## **5.2. Sobre las limitaciones de la formalización alcanzada mediante plataformas**

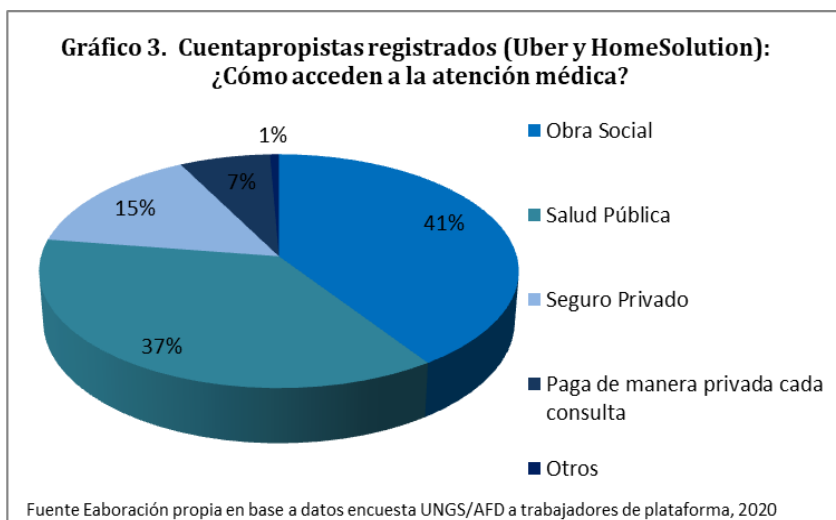
Aunque las plataformas analizadas a menudo pueden implicar un movimiento hacia un estatus laboral más formal -como se observó en la sección anterior, este es particularmente el caso de *Uber* y *Zolvers* -, vale la pena preguntarse sobre las implicancias de este fenómeno en términos de un conjunto más amplio de indicadores que facilitan el acceso efectivo a la protección laboral y social.

El impulso que supone *Uber* en cuanto al registro de trabajadores - y los relativamente pocos casos en los que *HomeSolution* puede lograr este tipo de transición - se ve obviamente afectado por las limitaciones que implica la condición de trabajador cuentapropista formal frente a la figura del asalariado formal. En Argentina, las contribuciones exigidas a la seguridad social que se pueden exigir a los trabajadores independientes implican, por ejemplo, aportes mínimos para una futura jubilación así como para la atención de la salud.

En cuanto al nivel de la jubilación futura, se registran percepciones dispares entre los entrevistados. Entre aquéllos más jóvenes, este tema no suele constituir una preocupación inmediata. Sin embargo, para aquéllos que son mayores, y particularmente si tuvieron experiencias asalariadas formales previas, las situaciones de intranquilidad respecto al nivel de ingresos de la futura jubilación no son inusuales. Como señala Edgardo (conductor de *Uber* de 56 años): *“Toda mi vida fui un empleado asalariado formal. El monotributo es importante porque significa que tenés un trabajo formal. El tema es que la jubilación que tenés es en función de los aportes que hacés [se refiere al bajo poder adquisitivo previsto en su futura pensión de jubilación]. En el monotributo, los aportes jubilatorios son mínimos y no hay otra salida porque los tenemos que pagar los propios trabajadores. Ese es el gran tema”*.

Las restricciones para acceder a servicios de salud de calidad por su parte constituyen una inquietud generalizada. Como se muestra en el Gráfico 3, solo el 41% de todos los trabajadores independientes registrados en estas dos empresas acceden a la atención médica a través de sus

contribuciones laborales al sistema de obras sociales. Si bien acceder a una obra social es en teoría un derecho para todos estos trabajadores, existen una serie de obstáculos que deben enfrentar. En



este sentido, los trabajadores pueden elegir de una lista de entidades que aceptan monotributistas y luego realizar el registro a través de una serie de trámites presenciales en la institución elegida. Un primer tema tiene que ver con el hecho de que muchos entrevistados descartan esta opción como una

posibilidad dado que las entidades que los aceptan son percibidas como de baja calidad. Cuestiones como la falta de cobertura geográfica adecuada de muchas de estas obras sociales, así como la existencia de numerosos servicios médicos con copagos que deben ser asumidos por el trabajador, desalientan el uso de dichos servicios. Dejando de lado la pequeña proporción que puede pagar un seguro privado, muchos entrevistados prefieren el sistema público frente a lo que se percibe, en las entrevistas cualitativas, como una obra social “que no sirve para nada”.

Otro obstáculo común y preocupante - que no es exclusivo de los trabajadores de estas ocupaciones - está relacionado con la tendencia de muchas entidades a no aceptar monotributistas. La situación se atribuye nuevamente a los bajos aportes que implica este régimen, y son numerosos los testimonios de rechazos por parte de entidades que en teoría deberían aceptar a estos trabajadores entre los entrevistados (*“desde 2018 vengo pagando el monotributo, y no me aceptan en ninguna obra social, he estado en todas partes y la respuesta es: 'no tomamos' ”*; *“no te quieren aceptar aunque estén en la lista de las que te tienen que tomar”*; *“no es tan fácil, te lo ponen difícil porque no quieren gente del monotributo”*). Entre quienes iniciaron los trámites burocráticos para activar su obra social, el hecho de que un tercio aún no haya obtenido acceso puede ser interpretado, al menos en parte, como consecuencia de estos obstáculos que plantean determinadas instituciones.

En materia de accidentes laborales - protección no contemplada por el monotributo - *Uber* Argentina anunció en 2019 un convenio con SURA, una compañía de seguros para brindar cobertura gratuita de accidentes a conductores y pasajeros en todos los viajes que se realicen a través de la App. La incorporación de la cobertura del seguro por accidentes de tránsito es una iniciativa reciente, que puede leerse como parte de la estrategia de *Uber* para solucionar parcialmente su situación de irregularidad. Sin embargo, dicho acuerdo parece carecer de publicidad por parte de la empresa, ya que existe una gran confusión entre los conductores sobre este tema y

por ende, una falta de gestión de este beneficio. La encuesta refleja esta situación: sólo el 21% de los conductores independientes registrados de *Uber* contaban con cobertura de seguro (y, entre esta pequeña proporción de trabajadores asegurados, la gran mayoría cubría los gastos de esta protección de su bolsillo). Otro indicador de informalidad entendida en forma más amplia tiene que ver con que el 66% de estos conductores no tenían sus vehículos autorizados para operar en el sistema de transporte de pasajeros (exponiéndose así a sanciones y multas).

En la misma línea, el 45% de los trabajadores independientes registrados de *HomeSolution* no tenían una cobertura estable frente a accidentes laborales (aunque el 75% de ellos afirmó que adquirirían un seguro diario cuando los trabajos se consideraban demasiado riesgosos). En todos los casos, los encuestados indicaron que los costos eran asumidos por ellos mismos. Otro indicador importante de vulnerabilidad tiene que ver con el hecho de que muchos electricistas y gasistas, aun estando registrados como cuentapropistas formales, no contaban con matrícula habilitante - 43% y 24% respectivamente-. Aun cuando la propia plataforma manifiesta en su página web que este es un requisito obligatorio para el desempeño de la ocupación, estos servicios sin licencia se ofrecen a través de la empresa, exponiendo a los trabajadores y clientes a peligros físicos y sanciones económicas.

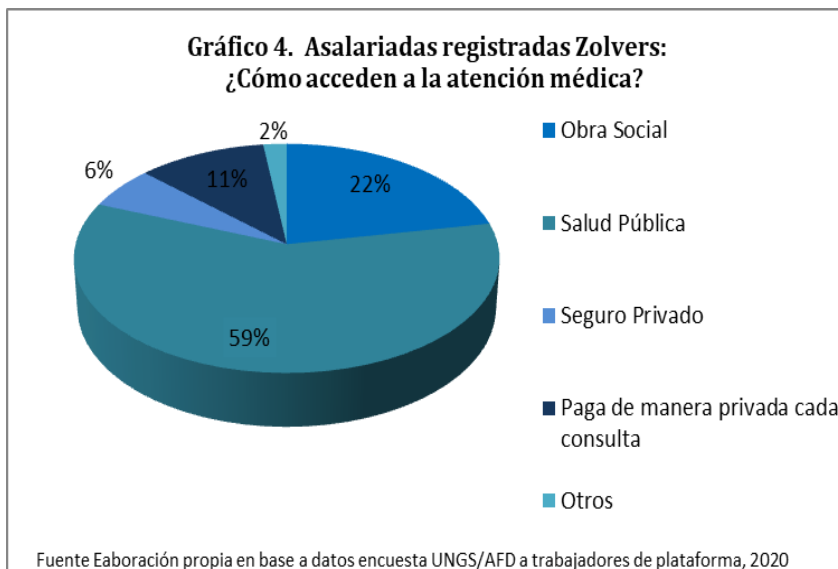
Como se señaló anteriormente, muchos de estos indicadores de vulnerabilidad están directamente relacionados con las limitaciones de la protección social otorgada por el propio régimen del monotributo (siendo los niveles de jubilación, las restricciones en la cobertura de salud y la falta de seguros por accidentes laborales, claros ejemplos de esta situación). Mientras que los proveedores de *HomeSolution*, con trayectorias más extendidas de cuentapropismo en el sector, tienden a naturalizar esta situación, las percepciones entre los conductores de *Uber* adquieren un tinte más crítico. En efecto, la situación implica numerosos cuestionamientos sobre la verdadera naturaleza independiente de este tipo de trabajo entre los conductores – los mismos que han sido sistemáticamente señalados por la literatura (Cherry 2016; Di Stefano 2016; Pralss, 2018). La situación se ve reforzada por el hecho de que la mayoría de los trabajadores no provienen del sector y tienden a comparar esta experiencia laboral con un pasado de trabajos asalariados formales. Maite, una conductora de 30 años que ingresó a la empresa luego de perder una inserción asalariada cuestiona el carácter independiente del trabajo, algo que a su vez, la lleva a señalar las deficiencias de la protección que otorga el régimen de trabajadores independientes:

“- [trabajar en *Uber*] puede hacer que ganes unos pesos, pero de todos modos estás sola, ¿no? Al ser monotributista obviamente no tenés aguinaldo, ni vacaciones, ni buena cobertura de salud...Y de hecho **estás trabajando para una empresa extranjera**, quiero decir ... Sí, sos monotributista es porque el sistema te obliga a pagar esas contribuciones. Pero en realidad **estás trabajando para una empresa** y, sin embargo, hay muchos beneficios que no tenés [...] trabajar en un empleo asalariado en mi opinión es mucho más seguro: tenés tu sueldo a fin de mes, tenés todo, ¿sabes? Con este tipo de trabajos se vive el día a día. La verdad es que hoy podés tener unos pesos pero mañana podés enfermarte, así que no podés salir y no tenés plata, es así”.

La situación de las trabajadoras de *Zolvers* que logran obtener un empleo registrado a través de la plataforma presenta una diferencia fundamental con respecto a las situaciones de conductores y trabajadores de reparación del hogar, descritas anteriormente. Esto se debe a que la formalización dentro del servicio doméstico implica el registro de las trabajadoras como asalariadas. El servicio doméstico en Argentina es una de las pocas ocupaciones que, dadas sus especificidades, se encuentra por fuera de la regulación general de los trabajadores asalariados privados (Ley N° 20.744) encuadrándose en Régimen Especial del sector (Ley N° 26.844). Si bien en términos de derechos laborales generales este régimen reconoce la mayoría de los que son estipulados para los trabajadores privados en general, en lo que hace a la protección social, existe un esquema específico para el sector que marca limitaciones importantes. No sólo las cotizaciones de los empleadores de casas particulares son significativamente más bajas que las exigidas a las empresas, sino que también las trabajadoras que se desempeñan por menos de 16 horas semanales para un mismo empleador solo reciben aportes parciales a la seguridad social. En tales casos, para completar el monto mensual necesario - que permite el acceso a una futura jubilación y atención médica a través de una obra social - las trabajadoras pueden recaudar aportes de otros trabajos de jornada reducida en el sector o pagar la diferencia con sus propios recursos. Por lo tanto, incluso cuando las trabajadoras están formalizadas, pueden experimentar restricciones para acceder a la protección social. Ésta es una tendencia que se acentúa particularmente en el contexto de *Zolvers* donde prevalecen los trabajos de pocas horas. Como se señaló anteriormente, *Zolvers* es una plataforma particularmente exitosa en el segmento de mercado de puestos de jornada reducida.

En cualquier caso, las trabajadoras de *Zolvers* tienden a valorar significativamente el hecho de ser registradas por los empleadores. En una ocupación con importantes niveles de vulnerabilidad socioeconómica y laboral los aspectos positivos de la formalización que destacan las trabajadoras suelen estar relacionados con la estabilidad laboral –algo que fue particularmente valorado ante la pérdida masiva de empleos del sector durante la pandemia – las actualizaciones salariales según la normativa, el aguinaldo y las vacaciones pagas (“*me tranquiliza... sé que puedo seguir con ese trabajo, significa que no te van a decir un día al otro que no vayas más*”; “*Si no me hubiera registrado hubiera perdido el trabajo con la pandemia, eso seguro*”; “*yo tengo mi aguinaldo, vacaciones todo como debe ser*”; “*cuando te registran... lo bueno es que tienen que respetar las actualizaciones salariales que aparecen en el diario, ¿no? es como si no tuvieras que andar rogando por ese tema*”).

Aunque las restricciones en torno a la protección social pueden constituir un tema problemático para algunas, en general no se señalan como una preocupación inmediata. Incluso si la jubilación futura que pueden garantizar las contribuciones de los empleadores es la mínima, esto no suele ser constituir una preocupación espontánea. Más bien, para las trabajadoras que viven el día a día y han



tenido trayectorias laborales mayoritariamente informales, el tema en juego tiende a ser la efectiva posibilidad de acceder a dicha jubilación. En cuanto a la cobertura de salud, como ocurre con los trabajadores independientes registrados analizados anteriormente, la población formal de *Zolvers* también exhibe un bajo uso de

la obra social del sector: solo el 22% de estas trabajadoras acceden a la atención de salud a través de esta entidad, mientras que la mayoría (59%) opta por el sector público (Gráfico 4). Como sugiere el testimonio de Paula, incluso un pequeño pago personal para complementar los aportes patronales puede llegar a ser bastante significativo frente a los magros salarios del sector: *“No uso [la obra social] porque solo me registraron dos patrones y no llego al mínimo que tengo que pagar, es decir, para tener la obra social. Tengo que pagar con mi plata y no quiero, prefiero ir a un hospital público”*. En otros casos, las razones para no utilizar el servicio son muy similares a las exhibidas por los monotributistas previamente analizados y nuevamente, en su mayoría relacionadas con el bajo valor de las contribuciones de los empleadores en este sector en particular. En este sentido, muchas entrevistadas señalan percibir a la obra social como un servicio de baja calidad (*“tengo malas referencias de la obra social”*; *“tienen muy pocas clínicas, no tan buenas escuché y están demasiado lejos”*), así como las dificultades para desviar sus aportes a otras entidades de su preferencia, que en teoría deberían recibirlos (*“te lo hacen imposible, te ponen muchos obstáculos, que es su manera de decir que no; “no quieren trabajadoras domésticas, no te quieren aceptar ¿me entendés?”*).

## 5. Consideraciones finales

Sin ignorar que el trabajo de plataforma ha implicado tendencias de precarización significativas en muchos aspectos - que han sido bien documentadas en la literatura (Berg *et al.*, 2018; De Stefano, 2016; Maatescu y Nguyen, 2019) - este artículo ha analizado el impacto de este tipo de inserción en una dimensión muy específica que podría conllevar potenciales beneficios. ¿Pueden las plataformas ayudar a aumentar el trabajo registrado en contextos donde la informalidad es extendida? Como se ha señalado, esto podría leerse como un resultado (indirecto) positivo de la irrupción de la economía de plataformas en ciertos contextos, que incluso puede facilitar a los gobiernos la potencial regulación de dichas actividades (Beccaria y Maurizio, 2019). Sin embargo, también es importante

abordar preguntas como: ¿Qué implica esta formalización (si existe) en los hechos y cómo es percibida por los trabajadores? Mientras que el debate ya está presente en la literatura, los enfoques empíricos siguen siendo escasos. Este trabajo ha buscado aportar alguna evidencia basada en el caso argentino.

Una primera observación basada en nuestra investigación es que el "efecto formalización" depende en gran medida del modelo de negocio de cada plataforma. Dos de nuestras tres plataformas bajo estudio (*Uber* y *Zolvers*) produjeron efectos positivos en términos de registro y no es de extrañar que son las que habían tenido políticas directas que apuntan en esa dirección. En el caso de *Uber*, la empresa estipula como obligatorio que los trabajadores se registren como cuentapropistas formales y, en el caso de *Zolvers*, la plataforma promueve agresivamente la formalización de contratos laborales entre trabajadoras y empleadores. En coincidencia con lo observado por la literatura, estas no son políticas necesariamente altruistas, sino que parecen funcionales al funcionamiento general - e incluso a la rentabilidad - de cada empresa. Para *Uber*, tener conductores registrados permite a la empresa dar cuenta de las múltiples transacciones monetarias que se realizan entre los trabajadores y la plataforma y, al mismo tiempo, puede leerse como una estrategia para mejorar (parcialmente) su imagen frente a los numerosos cuestionamientos sobre su incumplimiento de la normativa local del sector. El interés de *Zolvers* por la formalización es más directo, ya que la empresa vende el registro de las trabajadoras como parte de sus servicios (situación que también ha sido capitalizada por las socias fundadoras de la plataforma que promocionan a la empresa una que busca "cambiar la realidad del empleo doméstico en América Latina". *HomeSolution*, por su parte, es la única empresa donde la formalización representa la menor parte de las transiciones que desembocan en la plataforma, lo que no puede dissociarse del hecho de que la firma no promueve de ninguna manera el registro de trabajadores. De hecho, su fundador destaca que solicitar el autorregistro formal entre proveedores podría haber perjudicado las posibilidades de la empresa en términos de absorber la fuerza laboral necesaria en una ocupación donde el trabajo informal es la norma (ya que podrían estar solicitando un gasto inusual/adicional a sus proveedores de servicios).

Una segunda observación tiene que ver con el hecho de que la realidad de cada sector ocupacional también juega un papel importante en cuanto a los resultados de las plataformas en términos de formalización. Por ejemplo, el carácter altamente sindicalizado del sector de transporte de pasajeros privados (y de los taxistas en particular) ha sido determinante para presionar a *Uber* para que adopte políticas de formalización. Si bien la empresa aún está lejos de cumplir plenamente con la regulación del sector, el requisito de que los conductores sean registrados como cuentapropistas formales puede interpretarse como parte de los resultados frente a las presiones organizadas de los trabajadores tradicionales del sector. La realidad ocupacional de las trabajadoras domésticas, marcada por la precariedad, también tiene sus implicaciones en los resultados de la formalización.

Por un lado, a pesar de los esfuerzos de *Zolvers* para promover los contratos formales, la plataforma encuentra un techo claro - como se explica en la descripción de las transiciones, todavía una parte significativa de sus trabajadores termina en contratos no registrados - ya que el trabajo “en negro” está profundamente arraigado en las prácticas laborales del sector. Por otro lado, el hecho de que *HomeSolution* no impulse el registro implica que los arreglos laborales informales que prevalecen en la ocupación tienden a perpetuarse dentro de la plataforma (de hecho, esto aplica para la mitad de las transiciones que implican continuidad, que son dominantes en este caso).

Con base en los resultados, se puede afirmar que la formalización lograda a través de transiciones que conducen a la plataforma laboral existe, pero es variable en función de las políticas e intereses de las empresas, así como de la dinámica del sector ocupacional en el que operan. Pero ¿qué significa para los trabajadores el efecto de formalización parcial observado? Esta pregunta nos lleva a una tercera observación: el significado de tal formalización también se ve profundamente afectado por el funcionamiento del mercado laboral en general. En el contexto del mercado laboral argentino, marcado por la recesión, la mayoría de las transiciones hacia la formalidad a través de la plataforma se explican por los trabajadores desempleados que se incorporan a éstas. Dado que, de acuerdo con la indagación cualitativa, la mayoría de las veces estos desempleados provienen de un pasado de trabajo asalariado formal, la figura del cuentapropismo formal que suele ser la que contemplan las plataformas (en nuestro estudio esto aplica para *Uber* y *HomeSolution*) suele ser vivida como un retroceso.

Tal como se revisa en este trabajo, las limitaciones del trabajo autónomo en términos de estabilidad de ingresos y calidad de la protección social - siempre en comparación con la situación de los asalariados formales - son significativas (y los trabajadores las perciben con claridad). Sin duda, se podría argumentar que tales limitaciones no son directamente atribuibles a las plataformas. Sin embargo, esta situación puede propiciar el cuestionamiento de los trabajadores sobre la verdadera independencia del trabajo realizado. Este es particularmente el caso de los conductores de *Uber*, en consonancia con los abundantes indicadores de dependencia laboral que ya han sido discutidos en la literatura (Eisenbrey y Mishel, 2016; Rogers, 2016; De Stefano, 2016). El hecho de que en Argentina la inserciones en estas plataformas están lejos de ser concebidas como un complemento de otras actividades - en contraste con lo que en ocasiones sugieren ciertos estudios en países desarrollados (Pesole *et al.*, 2018) - ayuda a reforzar las demandas de los trabajadores en términos de estabilidad y protección social. En el caso de *Zolvers*, se suele valorar de forma más positiva la formalización conseguida a través de la plataforma. Las especificidades de la ocupación ayudan nuevamente a comprender el enfoque diferencial de las trabajadoras sobre el tema. Si bien la formalización también suele darse como consecuencia de la transición donde el punto de partida es el desempleo, a diferencia de los conductores de *Uber*, la mayoría de las trabajadoras provienen de

un pasado anterior en esta misma actividad. Por tanto, sus experiencias en materia de trabajo asalariado formal son escasas, si no inexistentes. Si bien la gran mayoría de los contratos son por muy pocas horas (lo que dificulta llegar a fin de mes sin tener múltiples inserciones) y la protección social que brindan también es débil (dado el régimen especial de seguridad social que se aplica a la ocupación), la ausencia de inserciones salariales de calidad pasada significa que el registro generalmente se percibe como una ventaja significativa. Así, las trabajadoras resaltan cuestiones como la estabilidad, las vacaciones pagas, el aguinaldo, etc. mientras que las deficiencias en materia de protección social pasan a un segundo plano.

En resumen, nuestra investigación sugiere que, en un país en desarrollo como Argentina, las plataformas pueden exhibir cierto potencial para aumentar el registro. Sin embargo, ese “efecto formalidad” y la manera en que lo perciben los trabajadores, parece contingente y dependiente de varias dimensiones. De hecho, la capacidad de las plataformas para generar trabajadores registrados está asociada con el interés de las empresas y la necesidad de promover o fomentar tal situación. Además, cualquier tendencia de registro creciente que puedan producir las plataformas también está altamente condicionada a la dinámica preexistente de la ocupación en términos de formalización (que puede actuar facilitando u obstaculizando la situación). Por otra parte, las características del mercado laboral local también juegan un papel importante. En particular, las situaciones ocupacionales previas de los trabajadores constituyen el parámetro lógico contra el cual se ponderan y evalúan las condiciones laborales que ofrecen las plataformas. Sin duda, dada la naturaleza contingente tanto de la capacidad las plataformas para incrementar el trabajo registrado así como de la evaluación de los trabajadores de dicho registro, se necesita más evidencia de otros contextos para delinear las tendencias generales. Dadas las múltiples dimensiones que intervienen en estos dos aspectos aquí explorados, parece importante estudiar tantas ocupaciones y contextos laborales diferentes como sea posible para seguir informando y nutriendo los debates que han surgido sobre este tema.

### **Referencias bibliográficas**

- Adebayo, Joseph (2019) “Who stole my passengers? Uber Cabs, Metered Taxis and the Search for Common Ground”, *Conflict Studies Quarterly* 27: 3-20.
- Beccaria, Luis y Maurizio, Roxana (2019) “Algunas reflexiones en torno al empleo en plataformas y a los mecanismos de protección” in *Alquimias*- disponible en línea: <https://alquimiaseconomicas.com/2019/02/27/algunas-reflexiones-en-torno-al-empleo-en-plataformas-y-a-los-mecanismos-de-proteccion/>
- Berg, Janine; Furrer, Marianne, Harmon, Ellie, Rani, Uma y Silberman, Six (2018) *Digital labour platforms and the future of work. Towards decent work in the online world*, Geneva: International Labour Organization.
- Cherry, Miriam (2016) “Beyond misclassification: The digital transformation of work”, *Comparative Labor Law and Policy Journal* 37 (3): 544–577.



- Chicchi, F.; Frapporti, M.; Marrone, M.; Pirone, M. (2020). “Platform, Sharing or Gig? Ambiguities and Ambivalences of the Digitalization of the Economy”, *Soft Power: Revista Euro-americana de teoría e historia de la política* (7):40-49.
- De Stefano, V. (2015). The Rise of the 'Just-in-Time Workforce': On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the 'Gig-Economy'. Bocconi Legal Studies Research Paper on SSRN. 10.2139/ssrn.2682602.
- Deux Marzi, Victoria and Hintze, Susana (2014) “Protección y seguridad social de los trabajadores asociativos autogestionados” in Danani, Claudia y Hintze, Susana (coord.) *Protecciones y desprotecciones II: Problemas y debates de la seguridad social argentina*, Buenos Aires: Universidad Nacional General Sarmiento.
- De Stefano, Valerio (2016) “The rise of the “just-in-time workforce”: On-demand work, crowdwork and labour protection in the “gig economy”. Geneva: International Labour Organization.
- Dubal, V. (2017) “The Drive to Precarity: A Political History of Work, Regulation, & Labor Advocacy in San Francisco’s Taxi & Uber Economies”, *Berkeley Journal of Employment and Labor Law*. Vol. 38 (1): 73-136.
- Eisenbrey R. and Mishel L. (2016), *Uber Business Model Does Not Justify a New ‘Independent Worker’ Category*, Washington DC: Economic Policy Institute
- FAEC (2019) *El empleo en la construcción en Argentina*, Informe No.26. Foro de Análisis Económico de la Construcción, Buenos Aires: FAEC.
- Fernández, A.L. y González, M. (2019) *Informe sobre situación del mercado de trabajo 6*. Buenos Aires: CIFRA/CTA.
- Healy, J. and Pekarek, A. (2020). “Work and wages in the gig economy: Can there be a High Road?”, Wilkinson, A and Barry, M (Eds.). *The Future of Work and Employment*, Northampton, MA: Edward Elgar Publishing
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?*, Buenos Aires: CIPPEC-IADB-ILO.
- Maatescu, A. y Nguyen, A. (2019). *Algorithmic management in the workplace*, New York: Data and Society Research Institute.
- Munck, R., Pradella, L. Diana Wilson, T. (2020). “Introduction: Special Issue on Precarious and Informal Work”. *Review of Radical Political Economics* 52(3):361-370.
- OIT (2016). *Non-standard forms of employment: Understanding challenges, shaping prospects*, Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Pesole, A., Urzì Brancati, M.C, Fernández-Macías, E., Biagi, F. and González Vázquez, I. (2018). *Platform Workers in Europe*, EUR 29275 EN, Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Piasna, A. (2020). *Counting Gigs: How Can We Measure the Scale of Online Platform Work?*. ETUI Research Paper – Brussels: Working Paper, European Trade Union Institute.
- Pralss, J. (2018). *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*. Oxford: Oxford University Press.
- Randolph, G. and Galperin, H. (2019). *New Opportunities in the Platform Economy: On-ramps to Formalization in the Global South*, Washington DC: International Development Research Centre
- Ravenelle, A. (2019). *Hustle and Gig: Struggling and Surviving in the Sharing Economy*. Oakland, California: University of California Press. doi:10.2307/j.ctvcwp0kc.
- Rogers, B. (2016), “Employment Rights in the Platform Economy: Getting Back to Basics”, *Harvard Law & Policy Review* 10: 479-520.
- Saadah, K, Shafira , A. Safril M. (2017) “Digital collaborative consumption and social issues: The clash of taxi and Uber driver in Surabaya and Taipei” *Masyarakat, Kebudayaan dan Politik* 30 (4): 333-343.
- Schiller, D. (2000). *Digital Capitalism: Networking the Global Market System*. Cambridge, MA: MIT Press Books.
- Weber, C; Okraku, M. Mair, J. and Maurer, I. (2021). “Steering the transition from informal to formal service provision: labor platforms in emerging-market countries”. *Socio-Economic Review*, <https://doi.org/10.1093/ser/mwab008>.