

Imagen generada mediante inteligencia artificial (IA).

Trabajo de reparto y precariedades digitales en San Juan

Delivery Work and Digital Precarities in San Juan

Reseña de tesis de grado de la Licenciatura y el Profesorado en Sociología, FACSO-UNSJ

Título de la tesis
El trabajo de plataformas de reparto en el Gran San Juan 2023-2025: características y valoraciones

Autores de la tesis
Florencia Ferreyra y Mariano Padin

Director de la tesis
Francisco Favieri

Fecha de defensa
10/12/2025

Autor/a de la reseña
Francisco Favieri



TRAMAS SOCIALES • N° 08 | ISSN: 2683-8095

Francisco Nicolás Favieri
CONICET-GEIS, IISE-FACSO, UNSJ
ffavieri@unsj-cuim.edu.ar

Palabras clave
Trabajo en plataformas, repartidores, precariedad laboral, control algorítmico, San Juan.

Keywords
Platform work, delivery workers, labor precarity, algorithmic control, San Juan.

Resumen

Esta tesis analiza las condiciones y valoraciones del trabajo de reparto en plataformas digitales —principalmente Pedidos Ya— en el Gran San Juan durante el período 2023-2025. A través de una metodología mixta que combina análisis estadístico de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) y doce entrevistas en profundidad, los autores describen un mercado laboral local donde el trabajo en plataformas opera como una «ocupación refugio»: una salida ante la falta de empleo formal que, sin embargo, reproduce condiciones de precariedad, jornadas extensas y control algorítmico. Los hallazgos evidencian que, pese a la autonomía percibida, los repartidores son gestionados de manera indirecta por la lógica de los algoritmos, con escaso acceso a derechos laborales y nulas garantías de estabilidad.

Abstract

This thesis analyzes the conditions and perceptions of delivery work on digital platforms—mainly Pedidos Ya—in Greater San Juan during the 2023-2025 period. Using a mixed methodology that combines statistical analysis of the Permanent Household Survey (EPH) with twelve in-depth interviews, the authors describe a local labor market in which platform work operates as a «refuge occupation»: a way out of the lack of formal employment that nevertheless reproduces precarious conditions, long working hours and algorithmic control. The findings show that, despite perceived autonomy, delivery workers are indirectly managed by the logic of algorithms, with limited access to labor rights and no guarantees of stability.

TRAMAS SOCIALES • N° 08 | ISSN: 2683-8095

Introducción

Pedir comida o un producto desde el celular y recibirlo en la puerta de casa en menos de una hora se ha vuelto algo cotidiano en las ciudades argentinas. Detrás de esa practicidad hay una persona en moto o bicicleta, conectada a una aplicación, que organiza su jornada en función de lo que un algoritmo le indica. ¿Qué condiciones de trabajo tiene esa persona? ¿Cuánto gana, cuántas horas trabaja, qué derechos tiene? Estas son las preguntas que motivaron la investigación reseñada.

La tesis de Florencia Ferreyra y Mariano Padin, defendida en 2025 en la Universidad Nacional de San Juan, se propone analizar la configuración del trabajo de los repartidores de Pedidos Ya en el Gran San Juan entre 2023 y 2025. Se trata de un estudio pionero en la provincia: a diferencia de la mayoría de las investigaciones sobre plataformas digitales —realizadas en grandes metrópolis como Buenos Aires, Madrid o São Paulo—, este trabajo se enfoca en una ciudad intermedia, con particularidades propias en términos de mercado laboral, oferta de servicios y cantidad de trabajadores involucrados.

Pedidos Ya llegó a San Juan en 2019 con 27 repartidores. Para 2024, según estimaciones de las propias entrevistas realizadas en la investigación, esa cifra había crecido hasta más de 3.000 personas trabajando en la plataforma en la provincia. Este crecimiento vertiginoso —impulsado en parte por la pandemia de COVID-19 y las crisis económicas que dejaron a muchas personas sin empleo— convirtió al trabajo de plataformas en un fenómeno social de gran escala que, sin embargo, había permanecido prácticamente sin estudio sistemático a nivel local.

1. El problema: ¿qué tiene de nuevo el trabajo en plataformas?

Para entender qué analiza esta tesis, vale la pena detenerse en qué es exactamente el trabajo de plataformas. Srnicek (2018) las define como infraestructuras digitales que permiten la interacción entre múltiples grupos —clientes, proveedores, comercios— y que intermedian entre usuarios y servicios. En el caso de las apps de reparto como Pedidos Ya o Rappi, esta intermediación implica emplear a repartidores para hacer las entregas. Sin embargo, a diferencia de una empresa tradicional, estas plataformas no reconocen a los repartidores como sus empleados: los presentan como "colaboradores independientes" o monotributistas, es decir, como trabajadores por cuenta propia.

Esta figura jurídica tiene consecuencias muy concretas: los repartidores no tienen obra social provista por la empresa, no cobran aguinaldo, no tienen vacaciones pagas ni indemnización por despido. Pero al mismo tiempo, deben cumplir con tiempos de entrega estipulados por la app, seguir los protocolos organizacionales, mantener una puntuación mínima y estar disponibles durante extensas jornadas para obtener ingresos suficientes (Madariaga et al., 2019). En la práctica, sostienen los autores, se trata de una relación laboral de dependencia encubierta que excluye el acceso a derechos asociados al empleo formal (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020).

A este modelo de trabajo sin protecciones ni estabilidad, la sociología del trabajo lo denomina "precariedad laboral" (Standing, 2011; Favieri, 2016). Antunes (2009) sitúa estas nuevas formas de empleo en contraste con el modelo clásico de trabajo asalariado industrial —con jornada estructurada, estabilidad y protección social— y las inscribe en una tendencia global de precarización. En el caso específico de las plataformas, hay un elemento que lo hace aún más peculiar: el control no lo ejerce un jefe o supervisor humano, sino un algoritmo. Este sistema informático es el que asigna pedidos, califica desempeños, aplica penalizaciones y puede incluso "desactivar" una cuenta —lo que equivale a un despido— sin que el trabajador pueda apelar fácilmente o conocer los criterios exactos que se utilizaron.

2. ¿Cómo se investigó?

Una de las fortalezas metodológicas de esta tesis es la combinación de herramientas cuantitativas y cualitativas, lo que permite abordar el fenómeno desde distintos ángulos complementarios.

En primer lugar, los autores analizaron datos estadísticos de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) del INDEC para el período 2020-2025, con el fin de trazar un panorama del mercado laboral sanjuanino: tasas de empleo y desempleo, evolución del trabajo informal, crecimiento de sectores como el transporte y los servicios. Este análisis cuantitativo les permitió contextualizar el surgimiento y la expansión del trabajo en plataformas como parte de una tendencia más amplia de precarización del empleo en la provincia.

TRAMAS SOCIALES • N° 08 | ISSN: 2683-8095

En segundo lugar, realizaron doce entrevistas en profundidad a repartidores de Pedidos Ya en el Gran San Juan. El contacto inicial fue en puntos de reunión de los propios trabajadores, y luego se utilizó la técnica de "bola de nieve" (Martínez-Salgado, 2012): cada entrevistado recomendaba a otros colegas de confianza. Este procedimiento fue clave porque muchos repartidores eran inicialmente reacios a hablar, por temor a represalias de la plataforma. Las entrevistas se realizaron en dos etapas (2023-24 y 2025), fueron desgrabadas con herramientas de inteligencia artificial, y luego analizadas mediante el método de comparación constante siguiendo el paradigma de codificación de Strauss y Corbin (1998), con apoyo de software especializado de análisis cualitativo.

3. ¿Qué encontraron?

3.1 El mercado laboral como punto de partida

El análisis del mercado de trabajo sanjuanino entre 2020 y 2025 muestra que, si bien la pandemia destruyó empleos, la posterior recuperación no fue de calidad. Los puestos que se generaron se concentraron en el sector servicios, con alta informalidad y baja protección social. Esta dinámica es consistente con lo documentado para otras ciudades argentinas (Del Bono, 2019; OIT, 2021): el trabajo en plataformas se consolidó como una de las principales "salidas" para personas que no encontraban empleo formal, una ocupación a la que se puede acceder rápido, sin título ni experiencia previa, pero que no ofrece seguridad ni proyección a futuro. Los autores la denominan "ocupación refugio".

3.2 El perfil de los repartidores y sus condiciones de trabajo

Los repartidores entrevistados fueron en su gran mayoría hombres jóvenes. Sus jornadas laborales son extensas: promedian entre 50 y 60 horas semanales, lo que implica una contradicción flagrante con la idea de flexibilidad que las plataformas publicitan como su principal atractivo. Los ingresos son variables —se cobran por comisión, según la cantidad de pedidos realizados—, y si bien varios entrevistados los consideraron "buenos" en comparación con otros trabajos informales disponibles en la zona, las tarifas no siempre acompañan la inflación, y los trabajadores deben asumir todos los costos de mantenimiento de su moto, celular e indumentaria.

Un hallazgo llamativo y poco documentado en otras investigaciones es la práctica del alquiler de cuentas. Dado que los tiempos de espera para activar una cuenta nueva en Pedidos Ya pueden ser muy largos, algunos trabajadores alquilan la cuenta de otra persona para poder comenzar a trabajar antes. Esta práctica los deja en una situación de desprotección aún mayor: trabajan con una identidad que no es la suya, sin posibilidad de reclamar nada a la plataforma ni de acceder a ningún tipo de cobertura.

3.3 Lo que valoran y lo que critican

Cuando se les pregunta qué valoran de su trabajo, los repartidores destacan dos cosas: la flexibilidad horaria y la ausencia de un jefe presencial. La posibilidad de decidir cuándo trabajar y no tener que rendirle cuentas a una persona específica aparece como una ventaja real respecto de otros empleos que han tenido. Sin embargo, los propios entrevistados reconocen que esa autonomía tiene límites: cuando necesitan ganar más, deben trabajar más horas, lo que termina por eliminar en la práctica la libertad de elegir sus propios horarios.

Entre las desventajas más mencionadas aparecen la exposición a riesgos —robos y accidentes de tránsito son frecuentes— y la dificultad para comunicarse con la empresa cuando algo sale mal. La plataforma no tiene una oficina física en la provincia, y los canales de atención son digitales y a menudo ineficaces. Ante los problemas, los repartidores se apoyan entre ellos: los grupos de WhatsApp emergen como espacios de solidaridad, intercambio de información y contención colectiva, supliendo parcialmente la falta de interlocución con la empresa.

3.4 El algoritmo como capataz invisible

Quizás el aporte más original de esta tesis sea el análisis detallado de la gestión algorítmica como mecanismo de control del trabajo. Si bien el control sobre el proceso de trabajo no es algo nuevo —Castillo y Ratto (2018) revisaron las principales teorías sobre control y resistencia laboral—, las plataformas digitales lo perfeccionan mediante el poder de cálculo computacional (Soria, 2018). El algoritmo no solo asigna pedidos: también construye rankings de rendimiento, distribuye recompensas y penalizaciones, y puede suspender o desactivar una cuenta. Todo esto sin que el trabajador conozca exactamente qué criterios se usan ni pueda impugnarlos formalmente, lo que ha sido señalado

TRAMAS SOCIALES • N° 08 | ISSN: 2683-8095

como una tendencia preocupante a nivel internacional (OIT, 2021; Vallas y Schor, 2020).

Los repartidores perciben este sistema como opaco y, en algunos casos, arbitrario. Varios entrevistados mencionaron errores del sistema —denominados "bugs"— que alteraron sus calificaciones o sus ingresos sin posibilidad de corrección. Esta sensación de arbitrariedad genera desconfianza y también moldeaba el comportamiento de los trabajadores: para no bajar en el ranking, muchos aceptan pedidos en zonas que consideran peligrosas o trabajan en condiciones climáticas adversas.

Frente a este control, los repartidores desarrollan formas de resistencia, aunque predominantemente individuales: rechazar pedidos en zonas peligrosas, compartir información sobre zonas más rentables o sobre cómo evitar penalizaciones. Las formas de organización colectiva son aún incipientes, y el principal obstáculo para su consolidación es el temor a la desactivación de la cuenta, que funciona como una amenaza de despido permanente.

4. Una mirada crítica sobre la investigación

La tesis de Ferreyra y Padin realiza contribuciones significativas al campo de los estudios del trabajo en Argentina. En primer lugar, su enfoque en un aglomerado urbano de tamaño intermedio —algo poco frecuente en la literatura especializada— permite comprender cómo el fenómeno de las plataformas se despliega en contextos distintos a los de las grandes ciudades, con sus propias lógicas y particularidades. La escala más pequeña hace que, por ejemplo, la ausencia de datos oficiales sobre la cantidad de repartidores sea aún más notoria, y que la dependencia económica de los trabajadores respecto de la plataforma sea más pronunciada dado que no existen alternativas laborales comparables.

En segundo lugar, la articulación entre datos cuantitativos y testimonios cualitativos es uno de los puntos más logrados del trabajo. El análisis estadístico del mercado laboral no es un mero telón de fondo, sino que dialoga activamente con las narrativas de los entrevistados, permitiendo comprender las decisiones individuales de los repartidores como respuestas racionales a condiciones estructurales concretas.

No obstante, la investigación también presenta algunas limitaciones que los propios autores reconocen con honestidad. La más importante es la imposibilidad de cuantificar con precisión cuántas personas trabajan en plataformas en San Juan: las encuestas oficiales no tienen una categoría específica para este tipo de trabajo, y la práctica del alquiler de cuentas hace que las cifras de las propias plataformas sean poco confiables. Esta opacidad estadística es, en sí misma, un reflejo de la invisibilización estructural de estos trabajadores.

Asimismo, el estudio se centra casi exclusivamente en Pedidos Ya, la plataforma dominante en la provincia, y aborda de manera más tangencial a Rappi, que ingresó al mercado local en 2023. Un análisis comparativo más sistemático entre ambas plataformas habría enriquecido las conclusiones, especialmente en lo referido a posibles variaciones en los mecanismos de control algorítmico y en las condiciones ofrecidas a los repartidores. Del mismo modo, la composición predominantemente masculina de la muestra, si bien refleja la realidad del sector, deja abierta la pregunta por las experiencias de las pocas mujeres que trabajan como repartidoras y si enfrentan condiciones específicas de vulnerabilidad.

Desde el punto de vista teórico, el recurso al Configuracionismo Latinoamericano de De la Garza Toledo (2018) como marco epistemológico es una elección pertinente y coherente con los objetivos del trabajo, aunque su desarrollo en el cuerpo de la tesis podría profundizarse para que los lectores menos familiarizados con esta corriente puedan comprender con mayor claridad cómo orienta las decisiones metodológicas concretas.

5. Reflexiones finales y relevancia del estudio

Esta tesis llega en un momento de creciente debate público sobre el trabajo en plataformas. En varios países de América Latina y Europa se están discutiendo regulaciones específicas para este sector: en algunos casos, los tribunales ya han fallado reconociendo la relación de dependencia laboral entre las plataformas y sus repartidores. En Argentina, la discusión es aún incipiente, y estudios como el de Ferreyra y Padin aportan evidencia empírica concreta para fundamentar esos debates.

El concepto de "ocupación refugio" que atraviesa toda la tesis es especialmente potente para pensar la situa-

TRAMAS SOCIALES • N° 08 | ISSN: 2683-8095

ción: no se trata simplemente de trabajadores que eligieron libremente un empleo flexible, sino de personas que encontraron en las plataformas una salida ante la falta de alternativas, y que permanecen en ellas no por satisfacción sino por necesidad. Esta lectura desmonta los relatos promocionales de las empresas de plataformas, que suelen presentar a sus repartidores como emprendedores independientes que disfrutan de la libertad de su trabajo.

Al mismo tiempo, la investigación muestra que los repartidores no son víctimas pasivas: desarrollan estrategias cotidianas de resistencia, construyen redes de solidaridad y, en algunos casos, comienzan a organizarse colectivamente. Esta dimensión de agencia resulta central para no reducir el análisis a una lectura únicamente estructural, y abre líneas de investigación futura sobre las posibilidades de organización sindical en este sector.

En síntesis, se trata de un trabajo riguroso, socialmente comprometido y territorialmente situado, que contribuye a visibilizar una realidad laboral que afecta a miles de personas en San Juan y que interpela a quienes diseñan políticas públicas, a quienes legislan y a quienes, como consumidores, nos beneficiamos cotidianamente de los servicios que estos trabajadores prestan. Leer esta tesis es también una invitación a preguntarse qué está detrás del ícono de la moto que aparece moviéndose en nuestra pantalla.

Referencias bibliográficas

Antunes, R. (2009). *Los sentidos del trabajo: ensayo sobre la afirmación y la negación del trabajo*. Herramienta.

Castillo, A. y Ratto, N. (2018). *Teorías del proceso de trabajo: una revisión de su desarrollo y de las nociones de control y resistencia* (Documento de trabajo n.º 11). FONDECYT; CIPSTRA.

De la Garza Toledo, E. (2018). *La metodología configuracionista para la investigación social*. Universidad Autónoma Metropolitana; Gedisa.

Del Bono, A. (2019). Trabajadores de plataformas digitales: condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. *Cuestiones de Sociología*, (21), e083. https://doi.org/10.24215/23468904e083

Favieri, F. (2016). Precariedad laboral: concepto, variables y propuesta de análisis. *De Prácticas y Discursos*, *5*(7). https://doi.org/10.30972/dpd.571208

Favieri, F. (2020). Introducción al configuracionismo latinoamericano. *Tramas sociales revista del Gabinete de Estudios e Investigación en Sociología*, *2*(2)m 173-184.

Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo: ¿cómo es trabajar para una app en Argentina?* BID; CIPPEC; OIT.

Martínez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa: principios básicos y algunas controversias. *Ciência & Saúde Coletiva*, *17*(3), 613-619. https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300006

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: análisis y recomendaciones de política*.

Organización Internacional del Trabajo. (2021). *El trabajo en plataformas digitales en América Latina: desafíos y perspectivas*.

Soria, C. B. (2018). La dinámica del proceso de control-resistencias en los espacios de trabajo. En A. Castillo y N. Ratto (Comps.), *Teorías del proceso de trabajo* (pp. 12-26). CIPSTRA.

Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra.

Standing, G. (2011). *El precariado: una nueva clase social*. Pasado & Presente.

Strauss, A. y Corbin, J. (1998). *Bases de la investigación cualitativa* (2.ª ed.). SAGE.

Vallas, S. y Schor, J. B. (2020). What do platforms do? Understanding the gig economy. *Annual Review of Sociology*, *46*, 273-294. https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857