

# Radiografía del trabajo mediado por plataformas en Argentina

## Un estudio empírico en distintos sectores de actividad

**Marina Adamini, Cora Arias, Carina Borrastero,  
Julietta Longo, Daniela Monje y Guillermina Yansen**

EDITORAS



Editorial  
Económicas  
FCE · UNC

colección

INVESTIGACIONES

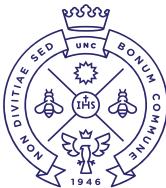


# Radiografía del trabajo mediado por plataformas en Argentina

## Un estudio empírico en distintos sectores de actividad

Marina Adamini, Cora Arias, Carina Borrastero,  
Julietta Longo, Daniela Monje y Guillermina Yansen

EDITORAS



FACULTAD  
DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS



Universidad  
Nacional  
de Córdoba

Radiografía del trabajo mediado por plataformas en Argentina : un estudio empírico en distintos sectores de actividad / Marina Adamini ... [et al.] ; Editado por Marina Adamini ... [et al.]. - 1a ed.- Córdoba : Editorial de la Facultad de Ciencias Económicas, 2025.  
Libro digital, PDF - (Investigaciones)

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-8257-43-3

1. Mercado de Trabajo. 2. Aplicaciones Web. 3. Economía Regional. I. Adamini, Marina II. Adamini, Marina , ed.  
CDD 658.84

---

**Equipo editorial:** Carla Fernández y Hernán P. Guevel (Coordinación), Carla Fernández (Revisión de estilo) y Santiago Guerrero (maquetación y diseño de portada).

---

**Copyright Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de Córdoba**  
Bv. Enrique Barros s/n, Ciudad Universitaria X5000HRV Córdoba, Argentina

---



Licencia Creative Commons 4.0 internacional No Comercial.

---

El proceso de revisión de calidad, originalidad y pertinencia disciplinar de los textos contenidos en el presente material ha sido desarrollado por referentes académicos/as que no pertenecen a la Editorial.



Escaneá el código QR  
y encontrá el libro en  
el RDU de la UNC



Escaneá el código QR  
para conocer todos los  
libros de la Editorial FCE



9 789878 257433

# ÍNDICE

EQUIPO ORGANIZADOR DE LA INVESTIGACIÓN	9
SOBRE LOS/AS AUTORES/AS	11
INTRODUCCIÓN. COORDENADAS PARA LA LECTURA	13
PRIMERA PARTE. EL TRABAJO A TRAVÉS DE PLATAFORMAS EN ARGENTINA: UNA ENCUESTA EN CINCO SECTORES DE ACTIVIDAD	17
Capítulo 1. <b>Abordaje metodológico</b>	19
Introducción	
1.1 El diseño del instrumento	
1.2 Las estrategias de campo	
Capítulo 2. <b>El transporte de pasajeros/as a través de plataformas</b>	35
Introducción	
2.1 Distribución del uso de plataformas	
2.2 Características sociodemográficas de los/as conductores/as de plataformas	
2.3 Condiciones laborales de quienes trabajan a través de plataformas de transporte: jornada de trabajo y nivel de ingresos	
2.4 El funcionamiento de las plataformas desde la perspectiva de los/as conductores/as	
2.5 Representaciones de los/as conductores/as sobre el trabajo en la plataforma	
2.6 Prácticas de organización colectiva entre conductores/as	
Capítulo 3. <b>Servicio doméstico y plataformización del trabajo.</b> <b>El caso de Zolvers Argentina</b>	55
Introducción	
3.1 Características sociodemográficas de las trabajadoras	
3.2 Usos de la plataforma, condiciones laborales e ingresos de las trabajadoras	

3.3 La gestión algorítmica del trabajo en Zolvers	
3.4 Representaciones sobre el trabajo en la plataforma	
3.5 Organización colectiva en el trabajo mediado por la plataforma Zolvers	

## Capítulo 4.

71

### **El trabajo de diseño en las plataformas de trabajo freelance**

#### Introducción

4.1 ¿Cuáles son y cómo funcionan las plataformas de trabajo freelance?	
4.2 ¿Quiénes son los/as diseñadores/as y trabajadores/as creativos que trabajan en plataformas de trabajo freelance?	
4.3 ¿Cómo usan las plataformas de trabajo freelance? Tiempo, ingresos y combinación con otras actividades laborales	
4.4 Valoraciones, representaciones y vínculos sociales de quienes trabajan en plataformas de trabajo freelance	

## Capítulo 5.

87

### **El trabajo de enseñanza informal en plataformas**

#### Introducción

5.1 Características sociodemográficas de los/as trabajadores/as	
5.2 Uso de plataformas	
5.3 Gestión del trabajo	
5.4 Representaciones sobre el trabajo de enseñanza informal en plataformas	

## Capítulo 6.

107

### **El trabajo informático freelance a través de plataformas**

#### Introducción

6.1 Uso de plataformas de trabajo freelance en el sector informático	
6.2 Rasgos sociodemográficos de los/as TI que trabajan en plataformas freelance	
6.3 Funcionamiento de las plataformas y gestión del trabajo desde la perspectiva de los/as TI	
6.4 Representaciones de los/as TI sobre el trabajo en plataformas	

## Capítulo 7.

123

### **Ánálisis comparado del trabajo en plataformas en cinco sectores de actividad**

#### Introducción

- 7.1 Perfiles sociodemográficos comparados: ¿quiénes trabajan en plataformas?
- 7.2 Trabajo complementario o principal: ¿cómo se usan las plataformas?
- 7.3 Gestión algorítmica: ¿cómo la experimentan los/as trabajadores/as?
- 7.4 Representaciones sobre el trabajo y la organización colectiva

SEGUNDA PARTE. LA PLATAFORMIZACIÓN DEL SECTOR AUDIOVISUAL: NUEVAS LÓGICAS DE PRODUCCIÓN Y TRABAJO	149
Capítulo 8. <b>Precisiones metodológicas</b>	151
Introducción	
8.1 Diseño de instrumentos	
8.2 Estrategia de campo	
Capítulo 9. <b>Resultados del trabajo de campo</b>	161
Introducción	
9.1 Encuestas exploratorias	
9.2 Grupos focales	
CONCLUSIONES	181
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	187
ANEXO	199



# EQUIPO ORGANIZADOR DE LA INVESTIGACIÓN

## **RELEVAMIENTO 1 (ENCUESTA EN CINCO SECTORES DE ACTIVIDAD)**

### **ETAPA 1. CONFECCIÓN DE INSTRUMENTOS:**

Diseño y testeo de cuestionarios: Marina Adamini, Cora Arias, Esteban Azzara, Nicolás Diana Menéndez, Lucila Dughera, Mariana Fernández Massi, Silvana Galeano Alfonso, María Celeste Gómez, Julieta Longo, Andrés Matta, Jésica Pla, Guillermo Yansen, Mariano Zukerfeld

Carga digital: María Celeste Gómez

### **ETAPA 2. RECOLECCIÓN DE DATOS EN CINCO SECTORES:**

#### **1. TRANSPORTE DE PASAJEROS/AS**

Responsable: Cora Arias

Equipo: Nicolás Diana Menéndez, Jésica Pla, Carina Borrastero

#### **2. SERVICIO DOMÉSTICO**

Responsable: María Celeste Gómez

Equipo: Cora Arias, Carina Borrastero, Nicolás Diana Menéndez, Mariano Zukerfeld

#### **3. DISEÑO**

Responsable: Julieta Longo

Equipo: Florencia Eregoitía, Julián Di Benedetto

#### **4. ENSEÑANZA**

Responsable: Lucila Dughera

Equipo: Eva Da Porta, Silvana Galeano Alfonso, Gabriela Llimós, Diego Moreiras, Verónica Plaza Schaefer, Milagros Poratto, Camila Trebucq, Graciana Zarauza

#### **5. INFORMÁTICO**

Responsable: Marina Adamini

Equipo: Esteban Azzara, Mariano Fredes

**ETAPA 3. PROCESAMIENTO DE DATOS:**

Responsable: María Celeste Gómez

Equipo: Mariana Fernández Massi, Cora Arias, Silvana Galeano Alfonso

**RELEVAMIENTO 2 (MULTIMÉTODO EN SECTOR AUDIOVISUAL)**

Responsable: Daniela Monje

Equipo: Juan Martín Zanotti, Florencia Agostina Guzmán, Alina Fernández, Victoria Batiston

# SOBRE LOS/AS AUTORES/AS

- ADAMINI, MARINA: Dra. en Ciencias Sociales (UNLP). Investigadora Adjunta del CONICET con sede en el IGEHCS/UNICEN-CONICET. Docente UNICEN. Contacto: [marinaadamini@gmail.com](mailto:marinaadamini@gmail.com)
- ARIAS, CORA: Dra. en Ciencias Sociales (UBA). Investigadora Adjunta del CONICET con sede en la EIDAES/UNSAM. Docente UBA. Contacto: [coracearias@gmail.com](mailto:coracearias@gmail.com)
- BATISTON, VICTORIA: Lic. en Comunicación Social y Técnica Universitaria en Periodismo (UNVM). Becaria doctoral en el CIT Rafaela (CONICET y UNRaf). Docente Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades UNRaf.
- BORRASERO, CARINA: Dra. en Ciencias Sociales (UBA). Investigadora Adjunta del CONICET con sede en el CICE (FCE/UNC-CONICET). Docente UNC. Contacto: [cariborrastero@gmail.com](mailto:cariborrastero@gmail.com)
- DA PORTA, EVA: Dra. en Comunicación (UNLP), Docente e Investigadora Titular ordinaria Facultad de Ciencias Sociales-Facultad de Artes UNC.
- DIANA MENÉNDEZ, NICOLÁS: Dr. en Ciencias Sociales (UBA). Investigador Independiente del CONICET con sede en la EIDAES/UNSAM. Docente UNSAM.
- DOMÍNGUEZ, JOAQUÍN: Lic. en Sociología (EIDAES-UNSAM).
- DUGHERA, LUCILA: Dra. en Ciencias Sociales (FLACSO). Investigadora Adjunta del CONICET (equipo e-TCS) con sede en IIGG/UBA. Docente UBA.
- EREGOITÍA, FLORENCIA: Lic. y Prof. en Sociología (FaHCE-UNLP). Becaria doctoral CONICET con sede en el Programa de Estudios del Trabajo (PET) en el ICSyA/UNAJ. Adscripta UNLP.
- FERNÁNDEZ, ALINA: Lic. en Comunicación Social (UNC). Investigadora (CEA-UNC e ICEP-UNQ).
- FERNÁNDEZ MASSI, MARIANA: Dra. en Ciencias Sociales (UBA). Investigadora Asistente del CONICET con sede en el IDIHCS/UNLP-CONICET. Docente UNM.
- GALEANO ALFONSO, SILVANA: Lic. y Prof. en Cs. de la Comunicación (FSOC-UBA). Becaria doctoral CONICET con sede en el Programa de Cambio Estructural y Desigualdad Social en el IIGG/UBA. Docente FSOC/UBA.
- GÓMEZ, MARÍA CELESTE: Dra. en Ciencias Económicas, Mención Economía (UNC). Becaria Postdoctoral CONICET. Investigadora CICE (FCE/UNC-CONICET). Docente UNC.

- GUZMÁN, FLORENCIA AGOSTINA: Lic. en Comunicación Social (UNC). Docente Políticas de Comunicación y Cultura FCH-UNSL.
- HAIDAR, JULIETA: Dra. en Ciencias Sociales (UBA). Investigadora Adjunta del CONICET con sede en CITRA/UMET.
- LLIMÓS, GABRIELA: Dra. en Ciencias de la Educación (UNC). Docente e Investigadora-Prof. Asistente Facultad de Ciencias de la Comunicación UNC.
- LONGO, JULIETA: Dra. en Ciencias Sociales (UBA). Investigadora Asistente del CONICET con sede en el IDIHCS/UNLP-CONICET. Docente UNLP. Contacto: [longojulieta@gmail.com](mailto:longojulieta@gmail.com)
- MATTA, ANDRÉS: Dr. en Ciencias Económicas (UNC). Investigador en el CICE (FCE-UNC-CONICET). Docente UNC y UCC.
- MOREIRAS, DIEGO: Dr. en Semiótica (UNC). Docente e Investigador. Profesorado Universitario en Comunicación Social Facultad de Ciencias de la Comunicación UBC.
- MONJE, DANIELA INÉS: Dra. en Comunicación (UNLP). Investigadora. Profesora Adjunta Regular CEA-FCS-UNC. Contacto: [danielamonje70@gmail.com](mailto:danielamonje70@gmail.com)
- PLA, JÉSICA: Dra. en Ciencias Sociales (UBA). Investigadora Adjunta del CONICET con sede en el CAECS-UAI. Directora del Centro de Altos Estudios en Ciencias Sociales (Buenos Aires), UAI. Docente UBA y UAI.
- PLAZA SCHAEFER, VERÓNICA: Dra. en Ciencias de la Educación (FCS). Docente investigadora CEA-FCS-UNC.
- YANSEN, GUILLERMINA: Dra. en Ciencias Sociales (UBA). Investigadora Asistente del CONICET con sede en CCTS, UMAI (equipo e-TCS). Docente FSOC/UBA. Contacto: [guillermayansen@gmail.com](mailto:guillermayansen@gmail.com)
- ZANOTTI, JUAN MARTÍN: Dr. en Ciencias Sociales (UBA). Becario postdoctoral del CONICET. Docente UNSL y UNC.
- ZARAUZA, GRACIANA: Prof. de Filosofía, Becaria doctoral (CCTS-UMAI-CONICET, equipo e-TCS), Ayudante diplomada, Facultad de Trabajo Social UNLP.

# INTRODUCCIÓN.

## COORDENADAS

### PARA LA LECTURA

En este informe se presentan los principales resultados de una extensa investigación sobre la plataformización del trabajo, desarrollada en Argentina durante el año 2024. El estudio se llevó a cabo en el marco de un proyecto PICTO REDES financiado por la Agencia Nacional de Promoción de la Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación de la Nación en la convocatoria 2022, cuyo título es “Digitalización y plataformización del trabajo: nuevas formas de valorización del trabajo y derechos laborales en Argentina. Estudios sectoriales comparados”.

El equipo de investigación del proyecto está conformado por personal científico perteneciente a seis nodos asentados en distintas instituciones y en diferentes lugares del país, integrados por investigadores/as de: 1) el Centro de Estudios Avanzados (CEA) de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba; 2) el equipo de Estudios sobre Tecnología, Capitalismo y Sociedad (e-tcs) del Centro Ciencia, Tecnología y Sociedad (CCTS) de la Universidad Maimónides; 3) el Laboratorio de Estudios en Sociología y Economía del Trabajo del Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (IdIHCS, CONICET-FaH-CE/UNLP) de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata; 4) la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba; 5) la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad del Centro de la Provincia de Buenos Aires; 6) tres instituciones: la

Escuela Interdisciplinaria de Altos Estudios Sociales de la Universidad Nacional de San Martín (EIDAES-UNSAM), el Instituto de Investigaciones Gino Germani de la Universidad de Buenos Aires y el Centro de Innovación de los Trabajadores (CONICET/UMET).

El objetivo del proyecto es caracterizar, dimensionar y analizar las transformaciones en la organización y gestión del trabajo vinculadas al impacto de las tecnologías digitales, en particular, en los trabajos organizados y/o mediados a través de plataformas. Para dar cuenta de la heterogeneidad que implica el trabajo plataformizado, el estudio se llevó a cabo en cinco sectores: dos que se objetivaban en servicios físicos (servicio doméstico y transporte de pasajeros/as), dos que se objetivaban en servicios o productos digitales (informático y diseño) y uno que reviste un carácter híbrido (enseñanza), ya que la intermediación por plataformas puede resultar tanto en la objetivación de un servicio físico y presencial como en un producto digital a distancia. La elección de estos cinco sectores respondió, por un lado, a decisiones teórico-metodológicas y, por otro lado, a la factibilidad del desarrollo de la investigación, puesto que, en todos los casos, los/as investigadores/as cuentan con antecedentes y experiencia en su abordaje.

De modo complementario, debido al interés específico del nodo CEA de la UNC, se llevó a cabo un estudio de tipo exploratorio en ocupaciones del sector audiovisual que incluyó, además de plataformas de trabajo, otro tipo de plataformas que impactan de manera transversal en el proceso laboral y productivo del sector (como las plataformas de streaming).

El desarrollo de la investigación implicó distintos desafíos: por una parte, se trata de un equipo conformado por una significativa cantidad de personas que, en muchos casos, no habían compartido instancias de trabajo y, por lo tanto, se requirió planificar y coordinar de manera precisa cada una de las etapas de la investigación. Por otra parte, la determinación de implementar un proceso de recolección de datos en poblaciones cuyo universo es desconocido significó diversas instancias de discusión, la toma de decisiones arriesgadas y la puesta a prueba de diferentes estrategias de acceso al campo. Sumado a eso, una constante imprevisibilidad sobre el desembolso de los fondos generó incertidumbre y se tradujo en reajustes a lo largo de todo el periodo del trabajo de campo en función del contexto de alta inestabilidad económica y cambios sustanciales de la política nacional de ciencia y tecnología que transita la Argentina.

Los obstáculos fueron superados y se cumplieron los objetivos de la investigación de manera exitosa. Así, para caracterizar el trabajo mediado por plataformas en los cinco sectores seleccionados, se aplicó una encuesta no probabilística que

incluyó cuatro dimensiones: perfil sociodemográfico de quienes trabajan usando plataformas, modos de uso de esas plataformas, condiciones laborales y representaciones sobre la gestión algorítmica y acerca de las particularidades del trabajo mediado por plataformas. Por su parte, el nodo CEA de la UNC implementó un estudio multimétodo para describir los efectos del arribo de distintos tipos de plataformas en el sector audiovisual.

En este informe se presenta un primer análisis de los resultados más destacados de la investigación. Se definió publicar un procesamiento sistematizado de los datos para visibilizar los significativos hallazgos obtenidos, que no pierdan vigencia (dado que se trata de un fenómeno en constante transformación) y que sirvan de insumo de otras investigaciones.

Para la presentación de los resultados, el informe se divide en dos partes. La primera está dedicada a la encuesta implementada en forma unificada en los sectores transporte de pasajeros/as, servicio doméstico, diseño, enseñanza e informático. Esta primera parte se organiza en siete capítulos, cada uno elaborado por diferentes autores/as. En el capítulo 1 se describe el abordaje metodológico del estudio, se precisan algunos conceptos clave de la investigación y se describen las distintas etapas del proceso de trabajo de campo (elaboración del instrumento, estrategias de recolección de datos, procesamiento). Cada uno de los siguientes capítulos (del 2 al 6) se ocupa de la presentación de los principales resultados por sector. Aunque se aplicó la misma encuesta, a la hora de exponer los hallazgos, se consideran las especificidades sectoriales y, en consecuencia, los capítulos no tienen una estructura idéntica. En el último capítulo de esta primera parte (el 7), se realiza un análisis comparado de los resultados de los cinco sectores relevados.

La segunda parte del informe se destina a la investigación exploratoria en torno a los cambios que generan las plataformas en el sector audiovisual. En el capítulo 8 se describen las definiciones teórico metodológicas y en el capítulo 9 se exponen los resultados del trabajo de campo diseñado sobre similares tópicos que la encuesta, pero utilizando distintas herramientas de construcción de datos. Se aplicó, en primer término, una encuesta telefónica con el objetivo de conocer la incidencia de las plataformas en el sector e identificar actores clave que, luego, fueron convocados para desarrollar grupos focales.

Todos los datos recolectados en esta investigación –y difundidos en estas páginas– resultan gravitantes por diversas razones: 1) dan cuenta de la emergencia de nuevas formas del trabajo y la reconfiguración de actividades existentes, producto de la expansión acelerada de la plataformización; 2) aportan información

frente a la inexistencia de datos estadísticos y la dificultad para captar a este tipo de trabajadores/as en las encuestas sociodemográficas tradicionales; y 3) constituyen un insumo para diseñar políticas públicas en un tipo de trabajo carente de regulación específica. Por todo esto, celebramos la posibilidad de haber contado con financiamiento público para desarrollar esta investigación que, además, potenció la conformación de una red federal que sigue activa y planificando futuros proyectos colectivos.

## PRIMERA PARTE

# El trabajo a través de plataformas en Argentina: una encuesta en cinco sectores de actividad



# Abordaje metodológico

**Coordinadora:** Cora Arias

**Autores/as:** Mariana Fernández Massi, Nicolás Diana Menéndez, Julieta Longo, Marina Adamini, Lucila Dughera y Florencia Eregoitía

## Introducción

Para cumplir con los objetivos de la investigación, esto es, caracterizar y dimensionar las transformaciones en la organización y gestión del trabajo a partir de los procesos de plataformización, desarrollamos un estudio empírico de tipo cuantitativo sobre plataformas de trabajo en cinco sectores de actividad: transporte de pasajeros/as, servicio doméstico, diseño, enseñanza e informático.

A los fines de este estudio, definimos las plataformas de trabajo como aquellas infraestructuras digitales en las que interactúan quienes ofrecen su trabajo y quienes demandan contratarlo o comprarlo. En este sentido, las empresas propietarias de estas plataformas no ofrecen directamente bienes y/o servicios, sino que diseñan y controlan el espacio virtual en el que se producen esas interacciones. Se trata, entonces, de plataformas que ejercen o intervienen, de distinto modo y en diferente grado según el sector de actividad, en la gestión del proceso de trabajo y la determinación de las tarifas, a la vez que cobran comisiones a quienes contratan el trabajo y/o a quienes lo realizan, dependiendo el caso.

Existe una diversidad de modelos de esas plataformas de trabajo. Una primera clasificación consensuada en el ámbito académico (De Stéfano, 2016; Johnston, 2020, entre otros/as) distingue dos grandes grupos: aquellas en las que resulta indispensable el encuentro físico entre la persona trabajadora y quien la contrata,

conocidas como plataformas de localización, físicas u *offline*, y aquellas en las que el trabajo se realiza de forma remota, llamadas plataformas de trabajo en línea u *online*. Esta diferenciación es clave para comprender las condiciones laborales en cada tipo de plataformas, ya que, en el primer caso, se articulan con los mercados laborales locales, mientras que, en el segundo, los/as trabajadores/as participan de un mercado de trabajo global. Al mismo tiempo, los desafíos regulatorios se tornan específicos para cada caso.

En general, las plataformas de trabajo físico se asocian con ocupaciones específicas; en cambio, las plataformas de trabajo en línea suelen comprender ocupaciones más variadas, que tienen en común la posibilidad de ejecución del trabajo de forma remota. La selección de plataformas de trabajo relevadas en este estudio abarca dos tipos de plataformas de localización (transporte de pasajeros/as y servicio doméstico) y diversas plataformas de trabajo remoto para el análisis de tareas correspondientes a tres sectores de actividad: diseño, enseñanza e informático.

La determinación de incorporar en la investigación plataformas de trabajo de esos cinco sectores se funda en distintos criterios: contemplan actividades que requieren la presencia física y otras que pueden desempeñarse de manera remota, involucran trabajos de alta y baja calificación y, además, se trata de casos sobre los que el equipo de investigación tiene cierto grado de conocimientos acumulados que facilitan su abordaje.

Para la recolección de los datos, se implementó una encuesta (“Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024”) dirigida a personas trabajadoras en plataformas de los cinco sectores. Se aplicó un muestreo no probabilístico, esto es, aquel en el que algunas unidades de la base de sondeo tienen una probabilidad diferente y desconocida de formar parte de la muestra con relación a otras (Cea D’ Ancona, 2004). Esta estrategia resulta adecuada para abordar el objeto estudiado, ya que se trata de poblaciones cuyo universo es desconocido producto de las características propias de las plataformas (opacidad de las empresas, bajas barreras de entrada y salida) y debido a la ausencia de estadísticas públicas referidas al trabajo en plataformas. Por lo tanto, los resultados de la indagación no deben interpretarse como representativos del conjunto, sino como una descripción del universo que participó del relevamiento.

## **1.1 El diseño del instrumento**

El diseño de la encuesta se llevó adelante en varias etapas. Tanto la extensión del universo que se pretendía abordar como la dimensión y diversidad del equipo

de investigación requerían un desarrollo planificado y sistemático del trabajo de campo. Así, luego de adjudicado el proyecto en el mes de noviembre de 2023, organizamos en diciembre de ese mismo año un workshop de dos jornadas de trabajo con la presencia de 28 integrantes de los diferentes grupos que componen el proyecto. La reunión, realizada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se dedicó a discutir tres ejes clave de la investigación: las dimensiones a indagar en el trabajo de campo, la delimitación de los casos de estudio y las definiciones metodológicas vinculadas con las estrategias de abordaje en función de los casos. La elaboración y definición de las dimensiones de análisis se fundaron en un vasto conocimiento sobre la temática de los miembros de los distintos equipos de investigación. Así, las preguntas incluidas en la encuesta buscan trazar una caracterización del trabajo en los cinco sectores en diálogo con la literatura especializada. Se identificaron cuatro ejes de análisis:

**i) Caracterización sociodemográfica de las personas que trabajan a través de plataformas.** Los estudios disponibles identifican perfiles sociodemográficos con notorias discrepancias según el tipo de plataforma y las ocupaciones, considerando diferencias en términos de género<sup>1</sup>, edad, nivel educativo y participación de personas migrantes. A su vez, un aspecto relevante se vincula con los distintos modos de articulación del trabajo en plataformas con otros empleos, dando lugar a experiencias diversas según el carácter exclusivo o complementario del trabajo a través de plataformas.

**ii) Condiciones de trabajo bajo esta modalidad laboral.** En los cinco sectores de actividad analizados, el trabajo de plataformas se realiza bajo modalidades “deslaboralizadas”, es decir, sin reconocer una relación asalariada entre la empresa de plataforma y quienes trabajan. Por este motivo, no se indagan cuestiones referidas a la forma de contratación. Dos aspectos resultan centrales en la definición de las condiciones laborales: la intensidad y organización de los tiempos de trabajo y los niveles de ingreso generados. Sin embargo, la incertidumbre respecto de los flujos de trabajo e inestabilidad de ingresos que caracterizan al trabajo de plataformas generan importantes desafíos para captar estas dos variables. El diseño de la encuesta buscó dar cuenta de la desestructuración de la

<sup>1</sup> En la encuesta se incorporó la diversidad de opciones reconocidas para abordar el género, permitiendo la opción “otro” y “prefiero no contestar”. No obstante, todo análisis que incluya el género considerará la versión binaria para facilitar la comparación con otras fuentes estadísticas oficiales, reconociendo que las estadísticas empleadas no contemplan la diversidad de identidades de género existentes. Sin perjuicio de los resultados aquí presentados, es importante tener en cuenta que este enfoque constituye un límite para abordar la complejidad vinculada al concepto de género. Reconocemos la necesidad de complejizar la captación de esta variable de cara al futuro.

jornada laboral introduciendo varias preguntas referidas al tiempo dedicado a este trabajo. Respecto a los ingresos, una dificultad adicional se relaciona con el contexto inflacionario de Argentina al momento de realizar el estudio. Dado que el relevamiento se extendió en el tiempo, era preciso utilizar categorías que hagan compatibles las respuestas obtenidas en distintos meses del año. Por eso, se definió construir categorías equivalentes a diferentes fracciones de la Canasta Básica Total<sup>2</sup> (CBT). Los montos nominales asociados a estas categorías se readaptaron según el mes en el que se lanzó cada operativo de la encuesta. La definición de ingresos en función de su equivalencia con la CBT tiene, además, otra virtud: permite presentar los resultados haciendo referencia al poder adquisitivo de los ingresos generados, facilitando su lectura y comparación.

**iii) Gestión algorítmica del trabajo.** La gestión algorítmica refiere al uso de sistemas automatizados y algoritmos para organizar, supervisar y controlar el desempeño de los/as trabajadores/as a partir del procesamiento de una gran cantidad de datos y de reglas predefinidas, pero poco explicitadas ante los diferentes tipos de usuario/a de las plataformas. En particular, estos sistemas se suelen utilizar para asignar tareas entre las personas trabajadoras, evaluar y controlar su desempeño, fijar tarifas y supervisar y sancionar conductas no deseadas por parte de la plataforma. Si bien estos sistemas no son exclusivos de las plataformas, aquí adquieren un carácter paradigmático. Habitualmente, los/as trabajadores/as desconocen el funcionamiento de estos algoritmos, de modo que los criterios aplicados para premiar o castigar su desempeño les resultan opacos. De allí que el objetivo de esta encuesta no es describir los criterios formales establecidos por las plataformas en sus términos y condiciones, sino la manera en que son experimentados por quienes trabajan.

**iv) Representaciones sobre el trabajo en plataformas.** Las narrativas de las empresas de plataformas insisten en caracterizar su rol como intermediarias entre alguien que necesita contratar un servicio y una persona que puede prestarlo. A este segundo grupo lo denominan trabajadores independientes, freelancers o emprendedores. Sin embargo, la mayoría de los estudios sectoriales que analizan las formas de identificación de las personas que trabajan en plataformas describen otro tipo de representaciones, más complejas. A su vez, aunque existe cierto consenso acerca de la existencia de aspectos vinculados a la flexibilidad horaria

<sup>2</sup> La CBT representa el valor de un conjunto de bienes y servicios que son considerados necesarios, en un umbral mínimo, para el sustento de una familia (alimentación, vestimenta, transporte, educación, salud y vivienda), cuyo valor determina la línea de pobreza.

y a las bajas barreras de entrada que son valorados positivamente, la literatura disponible sugiere que estas valoraciones tienen matices, que difieren según el tipo de trabajo realizado y el uso que se hace de las plataformas, y no resulta homogénea al conjunto de condiciones laborales ofrecidas por las empresas.

Una vez identificadas las dimensiones a relevar, en una segunda etapa, desarrollada en los primeros meses de 2024, se inició el proceso de elaboración de un borrador del cuestionario a partir de los cuatro ejes definidos. En cada uno de ellos, se discutieron las dimensiones centrales y se diseñaron las preguntas y las opciones de respuesta. Con esos fines, el equipo se distribuyó en grupos de trabajo: el primer grupo abordó las características sociodemográficas y el perfil laboral indagando prácticas de pluriempleo, principal fuente de ingresos, entre otros aspectos; el segundo grupo se dedicó a los rasgos del puesto de trabajo, abordando aspectos vinculados con la dedicación temporal en las plataformas, distribución semanal y diaria del tiempo de trabajo y las habilidades y competencias exigidas; un tercer grupo se centró en las percepciones de los/as trabajadores/as sobre la gestión algorítmica: asignación de tareas, evaluación y sanciones, soporte técnico, frecuencias y sentido de los cambios en las plataformas; y el cuarto y último grupo abordó dos cuestiones principales: por un lado, las representaciones sobre el trabajo en plataformas (características positivas y negativas del trabajo, proyección a futuro, valoración de las condiciones laborales, autopercepción) y, por otro lado, las prácticas de vinculación con colegas y su valoración sobre la organización colectiva.

Luego de elaborar los borradores, estos se discutieron con los restantes integrantes del proyecto y se unificó el cuestionario, que fue sometido a varias revisiones y ajustes antes de su implementación. El equipo de investigación decidió aplicar la encuesta a través de un formulario autoadministrado en línea. Al igual que cualquier tipo de relevamiento, los formularios autoadministrados vía web presentan ventajas y desventajas: la ausencia de una persona encuestadora puede generar dudas sobre la validez de los datos recabados, pero, a la vez, puede evitar los efectos de su subjetividad. Más allá de los debates sobre esta cuestión, existen vastos antecedentes que indican que las encuestas por Internet ofrecen información con tanta calidad como las encuestas presenciales o telefónicas y constituyen una alternativa viable debido a sus bajos costos y a la optimización de los tiempos de realización (Díaz de Rada, 2010). A la hora de seleccionar este tipo de encuestas, la bibliografía especializada advierte que se debe considerar el perfil de los/as encuestados/as (en este caso, se trata de personas que utilizan tecnologías digitales para trabajar y, en consecuencia, se supone que tienen acceso y familiaridad con Internet) y sugiere que la formulación de las preguntas sea

muy precisa, evitando, de ser posible, las preguntas abiertas.

Considerando las advertencias de la literatura, se elaboró un conjunto de preguntas cerradas<sup>3</sup>, posibles de ser respondidas de manera rápida y ágil por parte de las personas encuestadas. Además, se procuró que la formulación sea lo más clara y concisa posible. Con ese propósito, se prestó particular atención al modo de formular algunas preguntas críticas para este estudio. En primer lugar, el concepto “plataforma” no es el más utilizado para algunos de los sectores indagados, por eso, siempre se hizo referencia a “plataformas o aplicaciones” y se presentó el listado de plataformas relevantes por sector junto a los logos que las identifican. En segundo lugar, una de las características del trabajo de plataformas es la posibilidad de discontinuidad, es decir, una persona que habitualmente trabaja en estas plataformas puede no haberlo hecho la semana anterior al relevamiento. Por ende, se utilizaron dos ventanas temporales: se preguntó por las plataformas/aplicaciones utilizadas en el último año y, para examinar los tiempos de trabajo e ingresos, se hizo referencia al último mes. En tercer lugar, dado que las tareas vinculadas a cada sector son diferentes, la formulación de algunas preguntas se adaptó para, manteniendo las mismas opciones de respuesta, dar ejemplos y/o utilizar aquellos términos más frecuentes en cada caso.

A partir de la evaluación de varias opciones, una última definición fue la utilización de la plataforma Lime Survey para aplicar la encuesta<sup>4</sup>. Como paso final, se elaboró una leyenda unificada para todos los campos en la que se explicaban las características generales de la encuesta (anónima y autoadministrada) y el objetivo del estudio y se mencionaban las instituciones responsables de la investigación.

## 1.2 Las estrategias de campo

En función de las particularidades de cada sector incorporado en el estudio, la estrategia de campo fue múltiple y diversificada. Así, debido a las características de las plataformas relevadas en cada uno de los casos, se adoptaron distintas modalidades propias del muestreo no probabilístico que describiremos en este apartado. La etapa de recolección de datos se extendió entre junio y octubre del año 2024. En ese período, diferentes equipos se encargaron de implementar la encuesta en cada uno de los sectores (con mínimos ajustes en el cuestionario para adaptarlo

<sup>3</sup> Ver el cuestionario implementado en el Anexo de este informe.

<sup>4</sup> Se utilizó esta plataforma gracias a la suscripción de la Universidad Nacional de Córdoba, institución participante en esta investigación.

al caso, como ya señalamos). Con el propósito de otorgar mayor fiabilidad a los datos recolectados, una vez finalizada la instancia de relevamiento de los cinco sectores, se efectuó un proceso minucioso y riguroso de consistencia de la base. Como resultado, varias observaciones fueron eliminadas de la muestra (fundamentalmente, las de aquellas personas que habían mencionado como principal plataforma de trabajo alguna no incluida en la encuesta y que no se ajustaba al objeto del estudio), se contactó a varias personas encuestadas cuyas respuestas generaban dudas o eran contradictorias a fin de corregir esa información y se consignaron como “perdidos” algunos datos que resultaban incoherentes en función de la revisión de distintas variables. La muestra final quedó conformada por un número total de 1.095 casos.

### **1.2.1 Transporte de pasajeros/as**

En el caso de las plataformas de transporte de pasajeros/as, la recolección de datos se llevó a cabo en los meses de septiembre y octubre del año 2024. La población objetivo del relevamiento estuvo conformada por personas conductoras de automóviles que hayan utilizado para trabajar alguna de las plataformas que operan en Argentina. Si bien no existen datos confiables y actualizados sobre las empresas de plataformas que realizan operaciones en el país, ni sobre el volumen de trabajo que gestionan, teniendo en cuenta algunos estudios exploratorios previos, en la encuesta se incorporaron las tres plataformas que, *a priori*, tienen mayor presencia: Uber, Cabify y Didi<sup>5</sup>. Estas empresas se presentan como plataformas de “multimovilidad” que intermedian entre quien requiere algún servicio de traslado y quien ofrece realizar ese viaje.

Uber llegó a la Argentina en el año 2016 y es la plataforma con mayor presencia geográfica (se encuentra en más de 15 ciudades, según informan en su sitio oficial), aunque solo funciona de forma legal en Mendoza. Cabify también arribó al país en ese año y se caracteriza por sus servicios corporativos, ya que, al estar inscripta desde entonces en la categoría “remisería”, sus operaciones están registradas (más allá de no reconocer el vínculo laboral con quienes conducen). Didi opera desde finales del año 2020, con anclaje territorial en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Área Metropolitana de Buenos Aires.

Considerando la inexistencia de una nómina de conductores/as de las aplicacio-

<sup>5</sup> Los resultados de la investigación corroboran el supuesto: solo 15 personas manifestaron utilizar otra aplicación (In-Drive en tres casos, el resto no identificó la “otra” plataforma), la población encuestada restante seleccionó alguna de esas tres plataformas incluidas en el cuestionario.

nes y la imposibilidad de reconocerlos/as por las calles de la ciudad (como sucede en el caso de quienes trabajan en plataformas de reparto), para la difusión de la encuesta implementamos diferentes modalidades propias del muestreo no probabilístico: por un lado, el muestreo accidental o casual (las unidades de la muestra se obtienen sin ningún plan, son elegidas producto de circunstancias casuales, ya que están disponibles o al alcance del investigador) y, por otro lado, el muestreo bola de nieve o redes (la muestra se edifica progresivamente y se va ampliando a partir de la relación existente o de la elección que un mismo miembro o unidad de la muestra inicial realiza de sugerir o vincularse con otros miembros) (Rodríguez Osuna, 1991). Además, se definió otorgar un incentivo económico a quienes respondieron la encuesta (calculado en función del pago aproximado recibido por un viaje de alrededor de 20 minutos en ese momento). Para la recolección de datos, se planificaron distintas estrategias: se publicó un aviso sobre la realización de la encuesta en grupos de Facebook integrados por choferes de plataformas y se contactó a influencers en las redes sociales X e Instagram asociados/as con el trabajo en estas aplicaciones. Esas dos vías no fueron efectivas, probablemente, porque solicitamos un contacto telefónico para completar la encuesta, hecho que pudo generar desconfianza entre las personas, temiendo ser parte de una estafa virtual. Otros canales de envío, en cambio, resultaron satisfactorios: a partir de contactos fortuitos de los/as investigadores/as con conductores/as de aplicaciones y a través de una reclutadora (que fue contratada por sus antecedentes de trabajo en estudios similares y, por lo tanto, tiene vínculos con la población a relevar). Esa heterogeneidad de egos en la construcción de redes preliminares elude sesgos. A esas personas encuestadas inicialmente se solicitó contactos de otros/as conductores/as (no más de dos, para evitar la recopilación de respuestas pertenecientes a un mismo grupo social). Durante el trabajo de campo se fueron controlando algunas variables en base a conocimientos previos sobre la población encuestada: se estableció la representación de mujeres, de personas de nacionalidad argentina y extranjera y de usuarios/as de las tres plataformas incorporadas en la investigación. El relevamiento se efectuó en tres lugares del país: 1) en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), debido a la presencia de las tres empresas y al volumen de trabajo; 2) en Mendoza, en función de la existencia de regulaciones para el funcionamiento de estas plataformas; y 3) en Córdoba, por la concentración de población y, también, porque varios miembros del equipo de investigación son oriundos de esa ciudad y, por lo tanto, tienen un acceso más cercano a posibles contactos. La muestra alcanzó 417 casos: el 82 % pertenece al AMBA, el 10,8 % a Córdoba

y el 7,2 % a Mendoza. Se destaca una presencia mayoritaria de varones (aunque un tercio son mujeres), con un promedio de edad de 36 años y de nacionalidad argentina en la inmensa mayoría (casi 8 de cada 10).

### **1.2.2 Servicio doméstico**

El relevamiento en las plataformas de servicio doméstico se desarrolló en el mes de junio del año 2024. En este caso, la encuesta estaba dirigida a personas que utilizan una plataforma para encontrar posibles empleadores/as que las contraten para realizar tareas de limpieza, cocina y/o mantenimiento del hogar y/o de oficinas. Existen varias empresas que ofrecen el servicio de intermediación en la contratación de trabajadoras domésticas en Argentina, organizadas alrededor de distintos modelos de negocios. Para esta investigación se definió relevar, únicamente, a personas trabajadoras en la plataforma Zolvers considerando, por un lado, que se trata de la principal plataforma de servicio doméstico en el país, tal como indican estudios previos (Poblete *et al.*, 2024) y, por otro lado, debido a la existencia de vínculos de miembros del equipo con las socias fundadoras de la plataforma, situación que facilita el acceso al campo.

Zolvers fue creada en el año 2014 en nuestro país y opera en el Área Metropolitana de Buenos Aires. Posteriormente, se extendió a México, Chile y Colombia, al tiempo que fue ampliando y diversificando su oferta de servicios.

En función de ese contacto con las socias fundadoras de Zolvers, y teniendo en cuenta que en otros estudios existió buena predisposición desde la empresa para colaborar con el desarrollo de proyectos de investigación (Pereyra *et al.*, 2023), el acceso al campo se efectuó por esa vía. Así, integrantes del equipo mantuvieron conversaciones con representantes de la empresa a fin de difundir el objetivo del relevamiento y acordar alguna estrategia para implementar la encuesta. Como resultado de esos intercambios, si bien Zolvers no compartió la información que tiene de las trabajadoras domésticas, ofreció, con un bajo costo económico y durante un período de tiempo convenido, publicar el formulario de la encuesta en la aplicación para que sea visible por todas las personas trabajadoras activas en ese momento.

En consecuencia, se trató de un muestreo coincidental o errático en el marco de un universo finito, ya que la encuesta fue respondida por cualquier persona que haya buscado trabajo a través de Zolvers, que viera el anuncio y que quisiera participar del relevamiento. Durante el proceso de recolección de datos, no tuvimos injerencia y, por tanto, no pudimos controlar ninguna variable para garantizar heterogeneidad en la muestra. Sin embargo, dado que a cada persona encuestada se le otorgó un incentivo económico (calculado por el valor de la hora

para tareas generales de la escala salarial sectorial de ese momento) que requería contactarse telefónicamente, se pudo comprobar que quienes respondieron son, efectivamente, personas trabajadoras domésticas y, por lo tanto, los datos relevados resultan confiables.

La estrategia fue muy exitosa y, rápidamente, se alcanzó el número de casos previsto (200). La muestra está conformada por trabajadoras domésticas del AMBA y de nacionalidad argentina, en su inmensa mayoría.

### **1.2.3 Diseño**

En el sector diseño, el trabajo de campo se desarrolló entre junio y septiembre del año 2024. La encuesta buscaba relevar a las personas que utilizan plataformas de trabajo *freelance* en profesiones vinculadas con la creatividad y el diseño en un sentido amplio.

En contraste con las plataformas de servicios físicos, las de trabajo remoto se distinguen por tener arquitecturas más abiertas. Por lo tanto, es posible observar su estructura y los proyectos publicados, como así también los perfiles de las personas trabajadoras. Esto se debe a que las plataformas no asignan directamente el trabajo a realizar, sino que son los/as clientes/as y los/as trabajadores/as quienes, teniendo en cuenta la reputación digital y las propuestas, eligen a qué proyecto postularse y a qué trabajador/a asignarle las tareas, respectivamente. Aunque la información disponible varía según plataforma, en la mayoría se puede conocer, por ejemplo, datos sobre el país de origen de quien ofrece su trabajo, la categoría en la que se inscribió, la cantidad de proyectos realizados y la última fecha de conexión. De esta manera, si bien no contamos con datos oficiales acerca de la cantidad de personas trabajadoras que utilizan estas plataformas en Argentina, la propia estructura de esas aplicaciones permite saber cuáles son muy o poco usadas en nuestro país.

En función de esas características, en una primera instancia del trabajo de campo, se confeccionó una matriz en la que se sistematizaron perfiles de trabajadores/as que hubieran completado al menos un proyecto en el último año<sup>6</sup> en la categoría “Creatividad y Multimedia”<sup>7</sup>. Es importante señalar que uno de los principales

<sup>6</sup> En este caso, consideramos activos/as a quienes completaron al menos un proyecto en el último año, siguiendo el mismo criterio que utilizan algunas plataformas en sus informes financieros.

<sup>7</sup> Esta categoría agrupa a los proyectos vinculados con el diseño en un sentido amplio (gráfico, multimedial, web y de sonido) y otras profesiones creativas como la ilustración, la animación, la fotografía, entre otras. Cabe aclarar que en cada plataforma cambia la manera de nombrar y agrupar a estas profesiones, cuestión que fue tenida en cuenta al momento de realizar la sistematización de perfiles.

problemas de estas plataformas es que, aunque las barreras de entrada son bajas, muchas personas crean sus perfiles y dedican tiempo a buscar proyectos sin éxito. Por este motivo, es fundamental aclarar que esta encuesta solo refleja las características de quienes completaron proyectos. Como se trata de plataformas de trabajo remoto, podían responder la encuesta personas de cualquier lugar del país. Teniendo en cuenta resultados de estudios previos (Longo y Fernández Massi, 2023), y a partir de la observación sistemática de las plataformas, se incorporaron en el relevamiento las cuatro más utilizadas y con más usuarios/as en Argentina: Upwork, empresa estadounidense que adoptó este nombre en el año 2013, pero surge de la fusión de dos plataformas pioneras en el sector; Fiverr, creada en Israel en el año 2010; Freelancer.com, fundada en Australia en el año 2009; y Workana, empresa argentina creada en el año 2012.

Dado que estas plataformas impiden postear pequeñas tareas, como la realización de una encuesta, luego de sistematizar los perfiles, se contactó a los/as trabajadores/as a través de otras redes profesionales (principalmente, Linkedin y, en menor medida, Behance e Instagram). Esta estrategia permitió establecer un gran control sobre la muestra: por un lado, porque enviamos el cuestionario a través de mensajes privados e hicimos un seguimiento personalizado de cada caso y, por otro lado, porque al contar con una matriz con los perfiles fue posible garantizar heterogeneidad en relación con la plataforma utilizada, la subcategoría en la que se desempeñaban y el género. En esta etapa, ofrecimos un pago simbólico por el tiempo dedicado a completar el cuestionario que, en algunos casos, fue rechazado por las personas encuestadas debido a su interés por contribuir a la investigación. En una segunda etapa, utilizamos otras dos estrategias para contactar a posibles personas encuestadas. En primer lugar, buscamos en Linkedin personas que, en su experiencia profesional, mencionan haber trabajado en alguna plataforma de trabajo freelance. Al mismo tiempo, difundimos la encuesta a través de organizaciones profesionales formales e informales vinculadas al diseño, y la enviamos a informantes clave que, a su vez, la replicaron entre sus contactos. Cabe destacar que estas estrategias fueron menos exitosas que la primera, obteniendo menos de un 10 % de la muestra.

Durante los cuatro meses en los que se extendió el trabajo de campo, logramos obtener 185 respuestas. La mitad de la muestra está conformada por mujeres y la otra mitad por varones, con edad promedio de 32 años. Se destaca que la gran mayoría (casi 7 de cada 10) cursó estudios universitarios (completos o incompletos). Finalmente, si bien respondieron la encuesta personas trabajadoras de 15 provincias de Argentina, la mayoría (67,6 %) reside en CABA o en la provincia de Buenos Aires.

#### 1.2.4 Enseñanza

La recolección de datos en el sector enseñanza se realizó entre los meses de septiembre y octubre de 2024. La población objetivo del relevamiento está conformada por personas que hayan ofrecido, a través de plataformas, servicios vinculados con la enseñanza de tipo informal. Las actividades de enseñanza propuestas engloban tanto el dictado de clases –virtuales o presenciales– como la creación de contenidos audiovisuales educativos.

Dado que se trata de un sector aún no explorado en nuestro país, en una primera etapa del trabajo de campo nos dedicamos a identificar y relevar las plataformas en las que se desempeñan las personas que trabajan en actividades de enseñanza de tipo informal. Con ese objetivo, revisamos fuentes secundarias (bibliografía de referencia e información disponible en la web) y contactamos a informantes clave. Como resultado, se reconocieron cinco plataformas principales del sector: Preply, Superprof, Tusclasesparticulares.com, Classgap y Udemy. Si bien en todos los casos intermedian entre quien ofrece una actividad de enseñanza y quien requiere ese servicio, se distingue una diversidad de modelos de negocios en estas empresas.

Preply fue creada en 2012 por empresarios ucranianos y se especializa, principalmente, en la enseñanza de idiomas, aunque también permite la oferta de clases en otras disciplinas. Esta plataforma, además de contar con su propio sistema de videoconferencia, incluye diversas herramientas pedagógicas para la realización de actividades. Superprof fue fundada en el año 2013 en Francia y habilita, además de clases virtuales, la ejecución de la tarea de forma presencial, por fuera de la plataforma. Actualmente, opera en más de 50 países y ofrece clases en una amplia variedad de materias, desde idiomas hasta yoga. Tusclasesparticulares.com fue fundada en 2007 en España y opera fundamentalmente en países de habla hispana. Classgap se fundó en 2015 como parte de TusMedia, la misma empresa detrás de Tusclasesparticulares.com. Ambas plataformas fueron compradas por una start up austríaca de educación, GoStudent, en 2022. En tanto, Udemy existe desde el año 2010 y se diferencia de los modelos de plataformas anteriores ya que no habilita la interacción sincrónica entre quienes trabajan y quienes demandan el servicio, sino que difunde contenidos audiovisuales educativos en formatos grabados.

Tal como sucede en todas las plataformas de trabajo remoto, quienes se desempeñan en actividades de enseñanza a través de plataformas se encuentran dispersos/as y no es posible reconocerlos/as. Sumado a eso, no existen investigaciones en Argentina que describan y caractericen los perfiles de trabajadores/as que interactúan en esas plataformas, ni datos públicos sobre la nómina de esas personas. En consecuencia, para la aplicación de la encuesta se optó por un

muestreo no probabilístico bajo la modalidad errática, sin establecer cuotas ni perfiles específicos.

Para la recolección de datos, se implementaron diversas estrategias de contacto. En primer lugar, se distribuyó el cuestionario de manera directa en Preply, Superprof y Tusclasesparticulares.com, ya que estas plataformas permiten la interacción con las personas trabajadoras. Sin embargo, esta estrategia resultó limitada porque, al detectar que los mensajes no estaban relacionados con la solicitud de un servicio –en este caso, una clase–, las plataformas penalizaban a quienes pretendían completar la encuesta bajándoles puntos u ocultando su perfil. Se llevó adelante, entonces, una segunda estrategia: a través del análisis de perfiles en Linkedin, se identificaron personas que trabajan en plataformas de enseñanza informal y, a partir de ese filtro, se estableció contacto por medio de mensaje directo con esas personas y se les envió la encuesta. En tercer lugar, se compartió la encuesta mediante redes sociales, en particular, en grupos de Facebook vinculados con la enseñanza mediada por plataformas.

El relevamiento tuvo dos fases: sin estímulo y con estímulo económico. La decisión de ofrecer un pago para participar del estudio se fundó en la necesidad de incrementar la cantidad de respuestas, aunque su impacto fue parcial: se obtuvieron 101 respuestas sin estímulo y 46 con estímulo económico.

La muestra final quedó conformada por 147 casos, con una mayoría femenina (58 %) y una alta proporción de jóvenes residentes en la CABA y la provincia de Buenos Aires. Se destaca que la amplia mayoría de las personas que trabajan en actividades de enseñanza informal a través de plataformas cuenta con estudios de nivel superior o se encuentra estudiando.

### **1.2.5 Informático**

El relevamiento en el sector informático se extendió entre junio y septiembre de 2024. La encuesta estuvo dirigida a cualquier persona que utilice plataformas de trabajo freelance para conseguir trabajos vinculados con las múltiples tareas abarcadas en la categoría “Programación y tecnología”<sup>8</sup>.

Para la selección de las plataformas a indagar en el estudio, se aplicaron las definiciones metodológicas construidas para llevar adelante el trabajo de campo en el sector diseño, ya que otras investigaciones indican que ambos perfiles de

<sup>8</sup> Aunque cada plataforma denomina a la categoría de modo diferente e incluye tareas diversas, se pueden mencionar la programación (web, de aplicaciones), el diseño web, data science, inteligencia artificial, soporte, entre los posibles trabajos difundidos.

trabajadores/as utilizan las mismas plataformas. Por lo tanto, en la encuesta se incorporaron Upwork, Freelancers, Workana y Fiverr, y se agregó una plataforma específica del sector informático: Turing<sup>9</sup>.

En el marco de un muestreo no probabilístico de tipo accidental, se buscó contactar a TI (trabajadores/as informáticos/as) usuarios/as de las plataformas, sin control sobre cuotas ni selección de perfiles específicos. De esta manera, la encuesta fue respondida por cualquier TI que, de forma casual, visualizó o recibió el formulario de la encuesta y decidió completarlo.

Para establecer contacto con las potenciales personas encuestadas, se aplicaron diferentes estrategias. Se analizaron perfiles en la red social LinkedIn y se contactó por mensaje privado a quienes se identificaron como posibles trabajadores/as informáticos que utilizan plataformas. Al mismo tiempo, se enviaron mensajes a través de las propias herramientas que brinda la aplicación. Además, se difundió la encuesta mediante su publicación en grupos de TI en la red social Facebook. Por otro lado, se implementó la estrategia bola de nieve a partir de contactos con referentes del sector informático (académicos/as, sindicales, trabajadores/as, docentes) con quienes habíamos establecido vinculación previa en el marco de nuestras investigaciones sobre el sector.

Al igual que en el sector enseñanza, la distribución de la encuesta constó de dos etapas: sin y con estímulo económico para quienes respondieron. Frente al estancamiento de la recolección de datos, se determinó incorporar el incentivo con la intención de obtener más respuestas. En este caso, el pago para participar de la investigación tampoco se tradujo en un crecimiento significativo de la muestra: se obtuvieron 103 casos sin estímulo y 43 con estímulo.

La muestra quedó conformada por 146 casos, en su mayoría (7 de cada 10) son varones, jóvenes adultos, con una presencia significativa de personas que cuentan con estudios superiores finalizados (un tercio de la población encuestada), que residen mayoritariamente en CABA y provincia de Buenos Aires.

<sup>9</sup> Turing surgió en 2018 en Estados Unidos como una plataforma destinada al reclutamiento de desarrolladores de software para empresas informáticas locales. Progresivamente, fue extendiendo su búsqueda de TI en diferentes regiones, llegando a Argentina en 2022. A diferencia del resto de las plataformas, se focaliza, exclusivamente, en servicios vinculados al desarrollo de software y aplica criterios de evaluación en el ingreso de nuevos/as usuarios/as, que incluyen exámenes técnicos y la realización de entrevistas con integrantes de la plataforma.

Con el objetivo de caracterizar los procesos de plataformización, se llevó adelante un estudio empírico de tipo cuantitativo a través de una encuesta no probabilística. Del relevamiento participaron personas que residen en Argentina y utilizan plataformas para trabajar. Se analizaron plataformas de trabajo de servicios físicos en dos sectores –transporte de pasajeros/as y servicio doméstico– y plataformas de trabajo remoto en tres sectores –diseño, enseñanza e informático–. Se indagaron cuatro dimensiones gravitantes del trabajo mediado por plataformas: el perfil sociodemográfico, las condiciones laborales, las percepciones sobre la gestión algorítmica y las representaciones sobre el trabajo en plataformas.

El trabajo de campo se extendió entre junio y octubre de 2024. En función de las particularidades de cada tipo de plataforma, del sector y de estudios previos, se adoptaron diferentes estrategias para la recolección de datos. La muestra final alcanzó 1.095 casos distribuidos entre los cinco sectores.



# El transporte de pasajeros/as a través de plataformas

**Coordinador:** Nicolás Diana Menéndez

**Autoras:** Cora Arias, Silvana Galeano Alfonso, Julieta Haidar y Jésica Pla

## Introducción

En este capítulo se describen los principales resultados de la encuesta sobre el sector de transporte de pasajeros/as. Se trata, junto con el trabajo doméstico, de plataformas de servicio físico en las que, al menos una parte del proceso laboral, se desarrolla de manera presencial. Dentro de este campo se incluye Uber<sup>10</sup>, paradigma de las empresas de plataforma que bautizó las lógicas de gestión y explotación del trabajo mediadas por algoritmos (la *uberización*).

A diferencia de otras plataformas austeras<sup>11</sup> –como Glovo o Rappi, que organizaron o conformaron mercados en ámbitos en los que antes no existían o se encontraban sumamente atomizados y desregulados–, Uber, pionera del modelo de negocio, se instaló y expandió en un mercado preexistente, hiperregulado y con diversidad de actores, en muchos casos, organizados (asociaciones y sindicatos de taxistas). Con una estrategia sumamente agresiva y la inversión de sumas multimillonarias, esta empresa fue imponiéndose a lo largo de cientos

<sup>10</sup> Esta empresa, creadora a escala global de este modelo de negocios, se fundó en 2009 en Estados Unidos. En 2015 ya estaba disponible en 68 países (Rosenblat, 2016) y continuó expandiéndose por cientos de ciudades a lo largo del mundo.

<sup>11</sup> Srnicek (2018) denomina como “austeras” al modelo de plataformas hipertercerizadas que solo poseen como activo el software y el análisis de datos.

de ciudades en el mundo. El modelo inaugurado, en contraposición con el resto de los actores del sistema de transporte urbano, rompe las barreras de entrada y permite a cualquier persona con un automóvil relativamente nuevo, licencia de conducir y un celular inteligente, acceder inmediatamente a una fuente de ingresos en función de los viajes que la plataforma le ofrece y por los que le cobra una comisión. El monto de cada viaje varía según lo que la empresa define como “tarifa dinámica”, estipulada a partir de la demanda y otros criterios opacos para los/as conductores/as. En principio, quienes trabajan a través de estas plataformas pueden conectarse y desconectarse en cualquier momento, aunque existe una diversidad de prácticas empresariales que inducen a los/as choferes a “loguearse” y a mantenerse conectados/as (Rosenblat y Stark, 2016; Chen, 2018).

Las plataformas de transporte de pasajeros/as comenzaron a operar en Argentina en el año 2016, en una coyuntura que facilitó su arribo, consolidación y vertiginosa expansión: un gobierno de signo ideológico flexibilizador y favorable al capital financiero internacional, por un lado, y el aumento sostenido del desempleo y la precarización del mercado laboral, por otro lado. Encabezada por Uber, la llegada de este nuevo modelo de movilidad de pasajeros/as tensionó el funcionamiento del transporte urbano, ámbito muy regulado hasta entonces. La empresa operó, incluso, desconociendo fallos judiciales y frente a la férrea resistencia de organizaciones de taxistas. En la actualidad, según datos disponibles, existen cuatro empresas de este tipo en nuestro país: Uber, Cabify, Didi e InDrive<sup>12</sup>.

Para presentar los resultados más relevantes de la encuesta a personas que utilizan plataformas de transporte para trabajar, el capítulo se divide en seis secciones: en la primera, se señala la distribución del uso de las distintas plataformas; luego, se describen las características sociodemográficas de quienes trabajan en estas empresas; en tercer lugar, se analizan las condiciones laborales vinculadas con las estrategias de uso, ingresos y tiempos de trabajo; a continuación, se examinan las lógicas de la gestión algorítmica percibida/experimentada por las personas que trabajan; en quinto término, se presentan las valoraciones sobre el trabajo en las plataformas; y, finalmente, se identifican las prácticas de organización colectiva que llevan adelante los/as choferes.

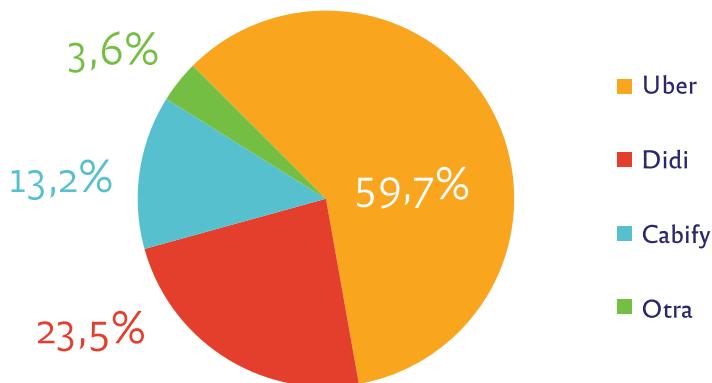
<sup>12</sup> Cabify, de origen español, desembarcó en Argentina en el año 2016, inscribiéndose como empresa de remises, mientras que la china Didi inició sus operaciones locales en 2020. Por su parte, InDrive, cuyo creador es ruso, comenzó a operar durante 2022.

## 2.1 Distribución del uso de plataformas

El relevamiento en las plataformas de transporte de pasajeros/as se llevó adelante en tres ámbitos geográficos: el AMBA, la ciudad de Córdoba y la ciudad de Mendoza<sup>13</sup>. En la encuesta se incluyeron las tres plataformas más difundidas en Argentina, Uber, Cabify y Didi, y agregamos la opción “Otra” a fin de incluir otras aplicaciones no contempladas en el formulario. El cuestionario, respondido por 417 personas, permitía, en primer lugar, mencionar todas las plataformas utilizadas, dado que el uso alternativo y simultáneo constituye una estrategia bastante difundida entre quienes trabajan en este sector (Haidar y Garavaglia, 2022)<sup>14</sup>. Posteriormente, se consultó sobre la plataforma más utilizada durante el último año y se solicitó completar toda la encuesta en función de esa respuesta.

Tal como se observa en el Gráfico 2.1, la plataforma más difundida entre los/as conductores/as es Uber (indicada por 6 de cada 10 choferes). Con una distancia significativa, Didi es usada, prioritariamente, por un cuarto de las personas encuestadas; y a Cabify la utiliza poco más de un décimo. Por su parte, un 3,6 % indicó que la más utilizada en el último año fue “otra” plataforma y, dentro de ese porcentaje, tres choferes precisaron que se trataba de InDrive, la última empresa en arribar a la Argentina y que propone un modelo de negocio diferente (realiza una subasta para definir el precio del viaje).

**Gráfico 2.1. Plataforma más utilizada en el último año**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=417.

<sup>13</sup> Ver Tabla 2.1.

<sup>14</sup> El total de respuestas a esta pregunta fue de 556, superando en un 33 % la cantidad de personas encuestadas, lo que indica un número significativo de trabajadores/as que utilizan más de una plataforma.

Al indagar sobre el año de inicio en la actividad, la inmensa mayoría de los/as choferes (68,8 %) comenzó a trabajar en plataformas de transporte después de 2022, una vez finalizado el aislamiento y distanciamiento social producido por la pandemia. Tal como se analizará en próximos apartados, para muchas personas este trabajo constituye un complemento de sus ingresos frente al deterioro salarial que se viene profundizando desde la pospandemia<sup>15</sup>. El resto de la población encuestada se incorporó a este sector, en proporciones casi idénticas, durante la pandemia y en el período anterior (desde la llegada de las plataformas y hasta el inicio de la pandemia). Esos bajos porcentajes (17,4 % entre 2020 y 2022 y 13,8 % entre 2016 y 2019) se corresponden, probablemente, con situaciones coyunturales.

## 2.2 Características sociodemográficas de los/as conductores/as de plataformas

Tal como subrayan estudios previos, el trabajo de transporte en plataformas se destaca por un perfil masculinizado, en sintonía con el sector transporte en su conjunto que, en años anteriores, contaba con solo un 5 % de trabajadoras mujeres (Garavaglia, 2022). Los resultados del relevamiento, si bien coinciden con la presencia mayoritaria de varones entre quienes trabajan a través de plataformas (dos tercios de la población encuestada), presentan cierta distancia en la brecha de género, ya que la muestra alcanzó un tercio de mujeres. Esta tendencia se corresponde con el comportamiento de otros sectores de trabajo mediados por plataformas, por ejemplo, el reparto que, también, fue incorporando, a lo largo de los años, un mayor porcentaje de mujeres (Beccaria et al., 2020).

**Tabla 2.1. Características sociodemográficas de los/as conductores/as**

<b>Género</b>	Mujer	33,4 %
	Varón	65,2 %
	Otra respuesta	1,4 %
<b>Edad</b>	Hasta 24 años	13,4 %
	25-29	13,7 %
	30-34	20,6 %
	35-39	20,9 %
	40-44	13,2 %
	45-49	7,4 %
	Más de 50 años	10,8 %

<sup>15</sup> Por sus bajas barreras de entrada y salida, también puede funcionar como actividad refugio frente a situaciones de desempleo.

<b>Nivel educativo</b>	Hasta secundario incompleto	19,9 %
	Secundario completo	35,3 %
	Superior incompleto	20,8 %
	Superior completo	24,0 %
<b>Nacionalidad</b>	Argentina	74,9 %
	Boliviana	0,2 %
	Colombiana	0,5 %
	Paraguaya	2,2 %
	Peruana	1,4 %
	Venezolana	20,1 %
	Otra	0,7 %
<b>Lugar de residencia</b>	CABA	29,5 %
	Buenos Aires	52,5 %
	Córdoba	10,8 %
	Mendoza	7,2 %
<b>Estudia</b>	Si	22,1 %
	No	77,9 %
<b>Situación laboral</b>	Tiene trabajo permanente/estable por fuera de la plataforma	32,4 %
	Hace changas por fuera de la plataforma	53,7 %
	No tiene trabajo permanente/estable ni hace changas por fuera de la plataforma	33,60 %

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=417.

En relación con la edad de quienes trabajan en plataformas de transporte, se destaca una presencia mayoritaria de personas adultas mayores de 30 años (7 de cada 10 casos). El promedio de edad es de 36 años. La existencia minoritaria de jóvenes (un tercio tiene menos de 30 años) probablemente se asocie con que la capacidad económica para comprar, alquilar y/o mantener los costos que implica el uso de automóviles en las condiciones exigidas por las plataformas puede resultar más compleja para trabajadores/as que se encuentran en la etapa de incorporación al mercado laboral.

El arribo de las plataformas a la Argentina (tanto las de transporte de pasajeros/as como las de reparto) coincide con el crecimiento de los flujos migratorios, fundamentalmente de población venezolana. Las primeras investigaciones sobre estos sectores realizadas en nuestro país, en línea con los estudios europeos, señalaban que las características de las plataformas (bajas barreras de entrada, flexibilidad, disponibilidad de trabajo) las convierten en una oportunidad de inserción laboral inmediata para las personas migrantes y, por lo tanto, el perfil de trabajadores/as que utiliza aplicaciones se distingue por una presencia mayoritaria de esa po-

blación. Aunque no existen datos que ratifiquen o cuestionen esos supuestos (debido a distintas razones mencionadas en el capítulo metodológico de este informe), es probable que, en los primeros años de operación de estas empresas, la fuerza laboral haya estado conformada por una mayoría de migrantes. Sin embargo, el paso del tiempo, la profundización del deterioro del mercado laboral y el desarrollo de nuevas indagaciones derivaron en caracterizaciones contrapuestas a esos primeros análisis e identificaron una presencia mayoritaria de población argentina en las plataformas (Haidar et al., 2023). En esa dirección, según los resultados de la encuesta, las tres cuartas partes de quienes trabajan en plataformas de transporte de pasajeros/as son de nacionalidad argentina y solo 2 de cada 10 provienen de Venezuela.

Según subrayan otras investigaciones, quienes trabajan a través de plataformas suelen tener niveles educativos más elevados que la población económicamente activa y, específicamente, que el nivel educativo de los/as trabajadores/as del sector transporte en general (Garavaglia, 2022). En esta dirección, el nivel educativo de los/as choferes encuestados/as se destaca por una significativa cantidad de personas con estudios superiores: casi la mitad de la población encuestada indicó haber cursado estudios superiores (terciarios y/o universitarios) y un cuarto de los/as conductores/as que participaron del relevamiento culminó estos estudios. Para analizar estos datos, resulta indispensable considerar, como ya señalamos, el contexto de crisis socioeconómica, deterioro del mercado laboral y, por su parte, las bajas barreras y disponibilidad de trabajo que ofrecen las plataformas.

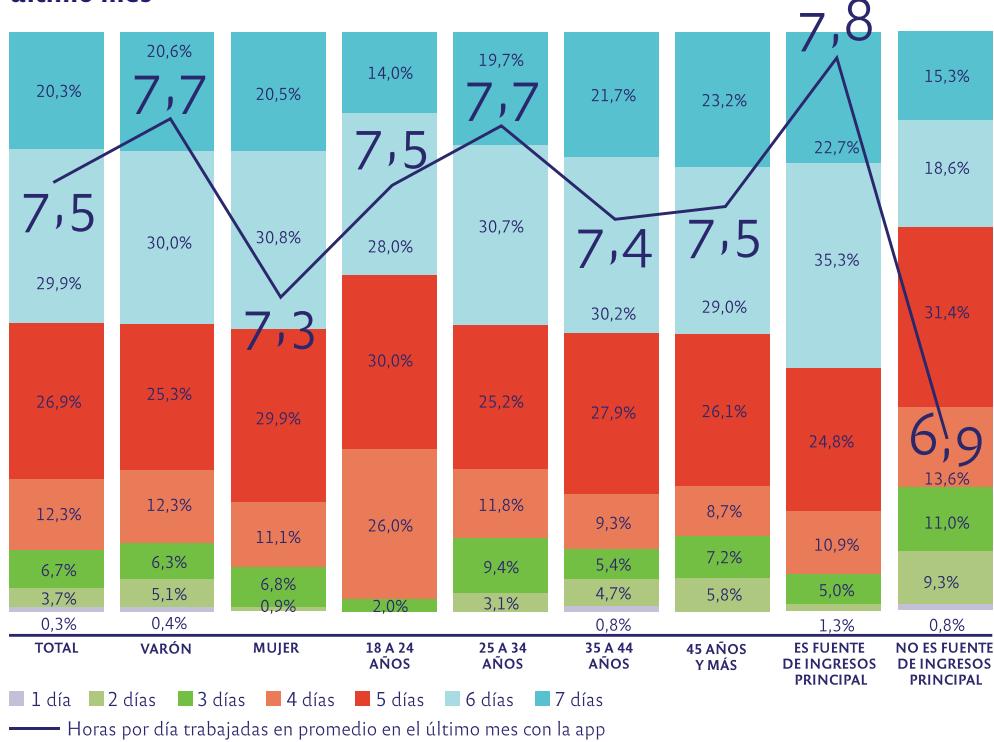
Ahora bien, ¿para qué usan las plataformas los/as conductores/as? ¿De qué modo las combinan con otras actividades (tanto laborales como no laborales)? Por un lado, una minoría de quienes respondieron la encuesta (2 de cada 10) declaró estar estudiando al momento del relevamiento. Por otro lado, una mayoría de las personas que utilizan las plataformas de transporte (dos tercios del total) tienen, además, otro trabajo: más de un tercio de los/as choferes tiene un empleo permanente o estable y más de la mitad hace changas. Así, un tercio de las personas utiliza de forma exclusiva las plataformas de transporte y se evidencia una mayoritaria condición de pluriempleo entre los/as conductores/as. De todos modos, la mayoría de las personas encuestadas (6 de cada 10) señaló que el trabajo en plataformas constituye su principal fuente de ingresos, poniendo de manifiesto la caída del poder adquisitivo de los salarios durante el último período en nuestro país.

## **2.3 Condiciones laborales de quienes trabajan a través de plataformas de transporte: jornada de trabajo y nivel de ingresos**

¿Cuáles son las características de este tipo de trabajo en relación con la jornada laboral y los ingresos obtenidos? Desde las empresas, se promueve este trabajo resaltando las ventajas vinculadas con la posibilidad de elegir los horarios de trabajo y con el acceso a los/as usuarios/as sin pérdida de tiempo o “tiempo muerto” entre un viaje y otro, como sucede en el caso de los taxis que circulan por la calle en búsqueda de pasajeros/as (Haidar y Garavaglia, 2022).

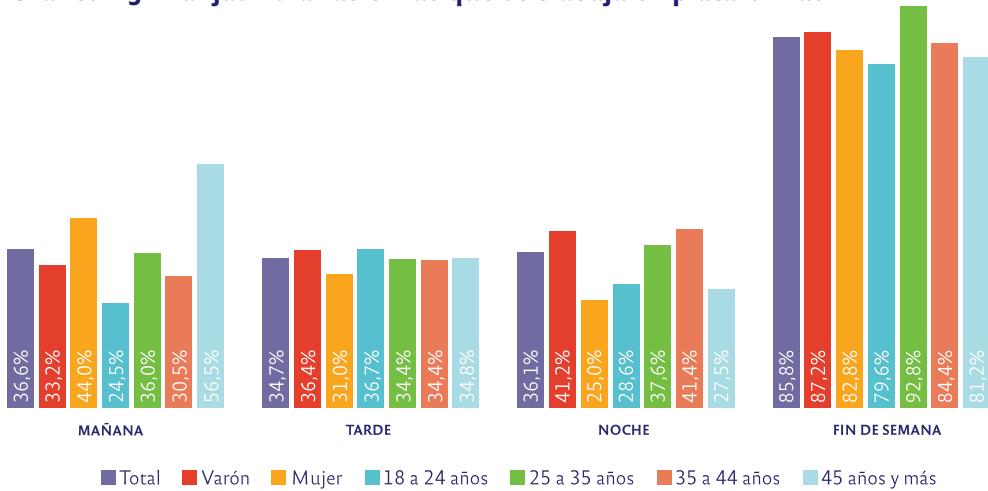
Según los resultados de la encuesta, de los/as choferes que trabajaron el último mes, más del 70 % trabajó entre 5 y 7 días y 7,5 horas diarias en la aplicación de transporte de pasajeros/as, es decir, prácticamente una “jornada laboral típica” de 8 horas de trabajo. Tanto el promedio de días, y sobre todo el de horas trabajadas, es mayor entre las personas que declararon que el trabajo en la aplicación de transporte de pasajeros/as es su principal fuente de ingresos, entre quienes la media de horas diarias trabajadas fue de 7,8; mientras que, para quienes no lo tienen como su fuente de ingresos principal, es de 6,9. En todos los casos, trabajan 7 o un poco más de horas diarias y cabe destacar que un 20 % de las personas encuestadas lo hacen todos los días de la semana, siendo este porcentaje mayor entre quienes trabajan de forma exclusiva en plataformas (22,7 %) que entre quienes la usan como complemento (15,3 %). De todas formas, las diferencias entre el grupo que usa las plataformas de modo exclusivo y el grupo que las usa como complemento de otras modalidades laborales no resultan ostensibles. Por otro lado, teniendo en cuenta que la gran mayoría de conductores/as (dos tercios del total) son pluriempleados/as, no resulta extraño que más de un tercio (34,3 %) de las personas que participaron del relevamiento declaró trabajar más de 45 horas semanales.

## Gráfico 2.2. Promedio de días y horas en plataformas de quienes trabajaron el último mes



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=371.

Por otro lado, cabe recalcar que el promedio de horas trabajadas no presenta diferencias entre grupos etarios ni entre varones y mujeres. Al observar las franjas horarias en las que se trabaja, se encuentra información que complementa esos resultados. Los/as choferes suelen trabajar en las tres bandas horarias (mañana, tarde y noche) en la misma proporción (alrededor de un tercio), pero las mujeres lo hacen mayoritariamente en las mañanas (44 % del total de mujeres) y las tardes (31 %) y solo el 25 % trabaja en las noches. Por su parte, el 41,2 % de los varones trabaja en las noches, el 36,4 % en las tardes y la menor proporción (33,2 %) en las mañanas. Así, si bien las mujeres han ingresado a una actividad masculinizada (García, 2023), lo hacen en horarios en los que la circulación por el espacio público podría implicar menos riesgos que durante la noche, que es, a su vez, cuando los ingresos son más altos, dada la mayor demanda de viajes. En todos los casos, trabajan en porcentajes superiores al 80 % durante los fines de semana.

**Gráfico 2.3. Franjas horarias en las que se trabaja en plataformas**

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=371. Respuesta múltiple.

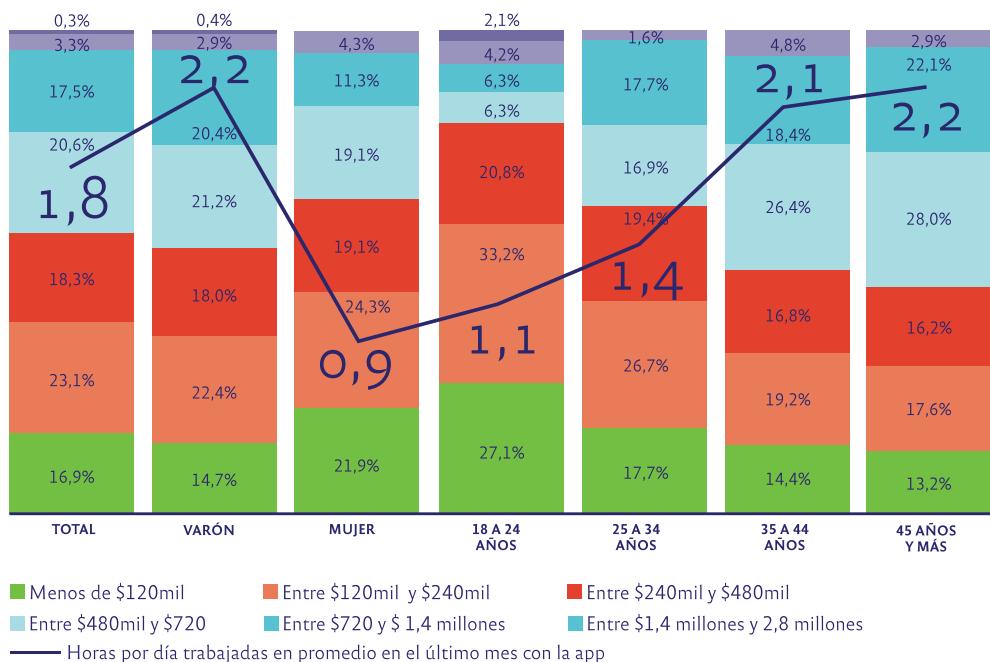
La distribución de ingresos mensuales obtenidos por el trabajo en plataformas es relativamente homogénea entre los diferentes rangos de ingresos, con cierta concentración entre las categorías de ingreso medio. Para contextualizar estos resultados, cabe recordar que, en agosto de 2024, el valor nominal de la remuneración promedio de la población asalariada registrada del sector privado era de alrededor de 1.2 millones de pesos y la mediana levemente menor, cercana a los 960.000 pesos (EDIL, 2024), arrastrando una pérdida del poder adquisitivo de aproximadamente el 5 % mensual en un contexto que se reconoce como el primer mes en el que se identifican leves repuntes de la actividad económica y la demanda de empleo (CEPA, 2024). Así, según los resultados de la encuesta, los ingresos promedio de quienes utilizan plataformas de transporte para trabajar se asemejan a la media general de los ingresos y la distribución de ingresos laborales generales para el total del país (INDEC, 2024). Por lo tanto, en términos de remuneraciones, no resulta un ámbito particularmente en desventaja y, considerando su facilidad para el acceso al trabajo, se evidencia cierto dinamismo del sector de transporte de pasajeros/as mediado por plataforma, en comparación con el resto de los salarios laborales.

Ahora bien, en concordancia con los datos referidos a la jornada laboral, los ingresos de las mujeres se encuentran, en mayores proporciones, en las categorías más bajas, y los de los varones conductores, en las medias, con una distribución

similar al total. A modo de ejemplo, 21,7 % del total de las mujeres gana menos de 120.000 pesos y casi la mitad (46,1 %), menos de 240.000 pesos. En cambio, entre los conductores varones, un 41,6 % gana entre 480.000 pesos y 1.4 millones, mientras que entre las mujeres esa proporción es de 30,4 %.

Por su parte, en el caso de los grupos etarios, los jóvenes suelen tener ingresos por debajo de las personas mayores de 35 años.

**Gráfico 2.4. En el último mes, ¿cuáles fueron tus ingresos por trabajar con la app? (en escala y en promedio CBT)**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=371.

Los datos de ingresos observados por Canasta Básica Total<sup>16</sup> (CBT) complementan esta información. La CBT representa el valor de un conjunto de bienes y servicios que son considerados necesarios, en un umbral mínimo, para

<sup>16</sup> Se consideró la Canasta Básica Total del mes de agosto de 2024.

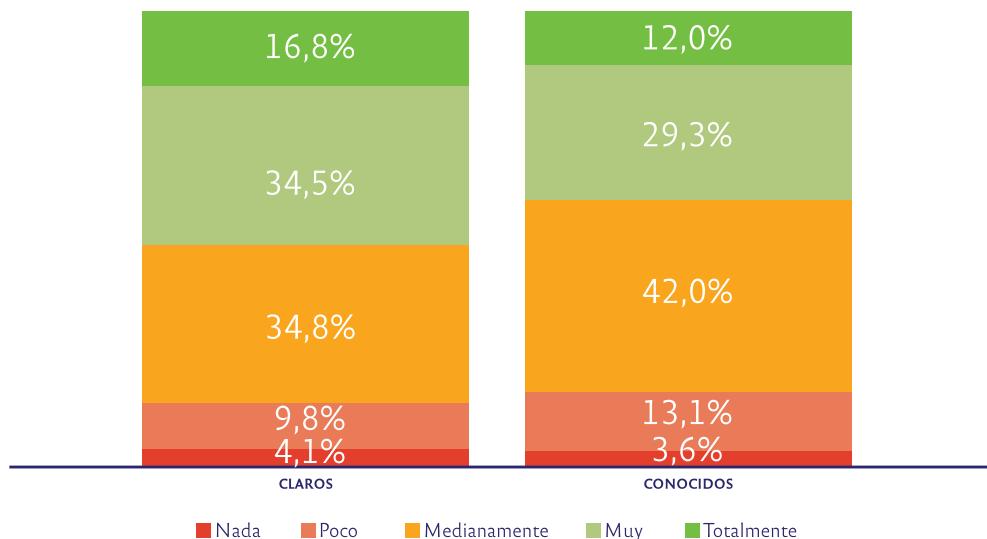
el sustento de una familia, particularmente alimentación, vestimenta, transporte, educación, salud y vivienda, cuyo valor determina la línea de pobreza (INDEC, 2020). De esta manera, el promedio total de los ingresos de los/as choferes representa un ingreso 80 % superior al mínimo necesario para no ser considerado/a pobre (promedio de 1,8 CBT). No obstante, este dato no significa que se trate de un ingreso alto, pues se considera que una familia tipo necesita más de dos CBT para ser contemplada dentro del rango de ingreso medio. En este caso, el nivel de vida dependerá de otros factores como el tamaño del hogar, la cantidad de personas que trabajan, entre otros. En suma, el ingreso declarado por quienes participaron del relevamiento se encuentra en un rango medio, mayor entre los varones y entre las personas de mayor edad. Sin embargo, estos resultados deben analizarse a la luz de las extensas jornadas laborales de los/as choferes y teniendo en cuenta el costo que implica el trabajo en plataformas de transporte (combustible, mantenimiento del automóvil, alquiler en algunos casos, reparación, entre otros).

## **2.4 El funcionamiento de las plataformas desde la perspectiva de los/as conductores/as**

Las empresas de plataformas se presentan como intermediarias entre quien requiere un servicio y quien lo ofrece, brindando la mejor opción para que esa operación sea eficiente y beneficiosa para ambas partes, demandantes y oferentes. Para cumplir ese objetivo, según la narrativa empresarial, todo el proceso se encuentra gestionado por algoritmos (Mohlmann y Zalmanson, 2017). En el caso de las plataformas de transporte de pasajeros/as, las empresas sostienen que la asignación de viajes y conductores/as depende, exclusivamente, de la tecnología, desligándose de cualquier injerencia humana en la organización del trabajo.

Ahora bien, ¿qué información tienen los/as trabajadores/as acerca del funcionamiento de ese algoritmo que define los posibles viajes que pueden realizar? Como se observa en el Gráfico 2.5, para la mitad de las personas encuestadas, los criterios utilizados por la plataforma para ofrecer un viaje son muy o totalmente claros y para prácticamente la mitad son muy o totalmente conocidos. Solo una minoría indicó que esos criterios son poco o nada claros y conocidos.

**Gráfico 2.5. ¿Qué tan claros y conocidos te parecen los criterios que usa esta plataforma para ofrecerte cada viaje?**

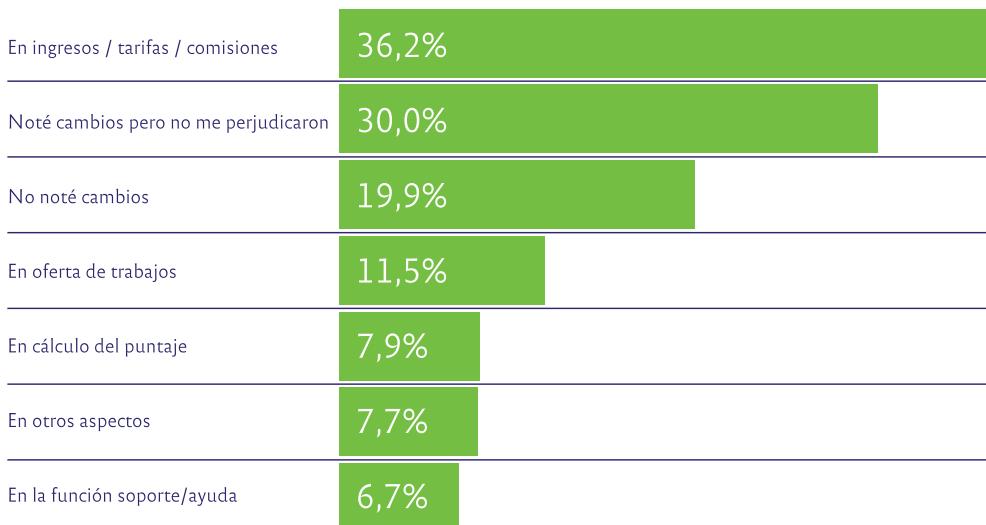


Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=417.

De modo complementario, se consultó sobre la información que brinda la plataforma para aceptar un viaje. En la misma dirección, al 40,7 % la información le resulta muy o totalmente suficiente; al 44,4 %, medianamente suficiente; y al 14,9 %, poco o nada suficiente. De esta manera, la mayoría de los/as conductores/as encuestados/as manifestó conocer el modo de organización del trabajo (es decir, la asignación de viajes) en las plataformas de transporte de pasajeros/as.

Acerca de las estrategias de evaluación y control implementadas por las empresas de plataformas, una abrumadora mayoría de los/as encuestados/as (86,3 %) sostuvo que su cuenta no fue bloqueada ni suspendida en el último año. Entre quienes tuvieron un bloqueo o suspensión, menos de la mitad (45,1 %) manifestó conocer los motivos de esa sanción. Además, un tercio de los/as choferes (31,3 %) indicó que se redujo su ranking en la aplicación en el último año y se destaca que casi un tercio (27,8 %) no sabe si su puntaje cayó. Sumado a eso, la mayoría de los/as conductores/as (71 %) declaró no haber tenido descuentos injustificados al recibir su pago en el último año. Así, en función de su propia experiencia, los/as trabajadores/as no advierten, al menos de forma masiva, arbitrariedades o penalizaciones injustificadas por parte de las plataformas.

## Gráfico 2.6. En el último año, ¿notaste algún cambio en el funcionamiento de esa plataforma que te haya perjudicado?



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=417. Respuesta múltiple.

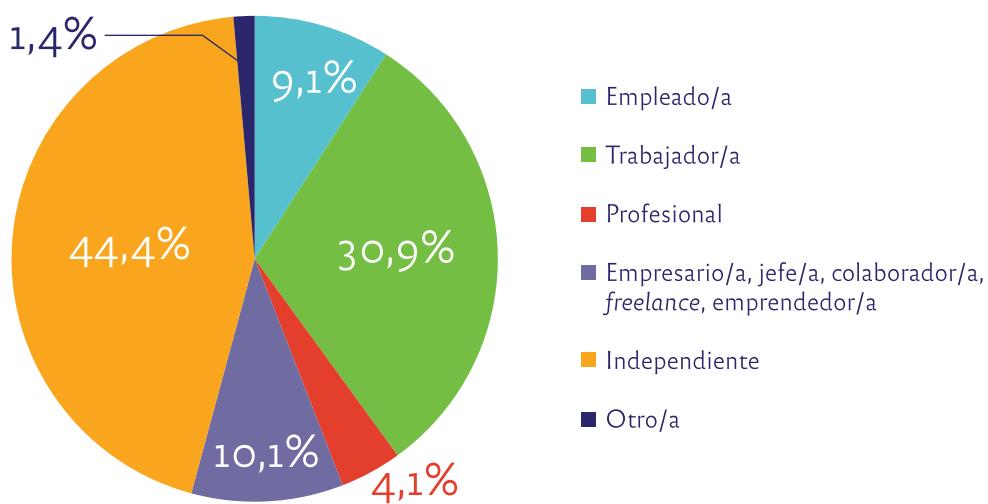
Para obtener más información sobre el funcionamiento de las plataformas, se solicitó a las personas encuestadas que identifiquen posibles cambios en la aplicación que los hayan perjudicado. Según los resultados expuestos en el Gráfico 2.6, la mitad de los/as choferes no se sintió afectada (ya sea porque no notó cambios o porque notó cambios que no fueron desfavorables). Entre los aspectos seleccionados como perjudiciales, se destacan dos cuestiones que, probablemente, se vinculan con el contexto socioeconómico, además de relacionarse con decisiones empresariales: los ingresos (indicados por más de un tercio de las personas) y el volumen de trabajo (elegido por 1 de cada 10 conductores/as).

Por último, considerando que una de las particularidades de la gestión algorítmica es la ausencia de contacto con personal de la empresa, indagamos acerca del desempeño de las áreas de soporte de las plataformas. Entre los/as choferes que tuvieron algún inconveniente en el trabajo (6 de cada 10), un 40,3 % indicó que pudo contactarse con la empresa y resolverlo y una minoría manifestó que no encontró el modo de contactarse (7,4 %) o no pudo resolver su problema (7 %). De esta manera, entre los/as conductores/as encuestados/as, el área de soporte de las plataformas no constituye un aspecto crítico del trabajo, tal como sucede en otras plataformas, por ejemplo, las de reparto (Haidar et al., 2023).

## 2.5 Representaciones de los/as conductores/as sobre el trabajo en la plataforma

A la hora de analizar la manera en la que se definen las personas que utilizan plataformas de transporte de pasajeros/as, un poco más de la mitad (6 de cada 10 choferes) se autopercibe por fuera de una relación laboral con estas empresas: un grupo mayoritario (44,4 %) se considera independiente y 1 de cada 10 se identifica con una categoría ligada a la idea del “emprendedorismo” (empresario, jefe, colaborador) tan promovida por estas plataformas, pero que, sin embargo, carece de una adhesión masiva entre los/as trabajadores/as de plataformas<sup>17</sup>. Como contracara, el resto de los/as conductores/as, alcanzando un porcentaje significativo de casos (4 de cada 10 del total), se reconoce en el marco de un vínculo de subordinación con las empresas: 3 de cada 10 se definen como trabajadores/as y 1 de cada 10 se considera empleado/a.

**Gráfico 2.7. Cuando trabajás en la plataforma, ¿cómo te definís?**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=417.

A fin de avanzar en la caracterización de las percepciones de quienes utilizan las plataformas de transporte de pasajeros/as para trabajar, se relevaron los grados

<sup>17</sup> En investigaciones previas sobre el trabajo en plataformas de reparto, arribamos a estas mismas conclusiones (Diana Menéndez et al., 2024).

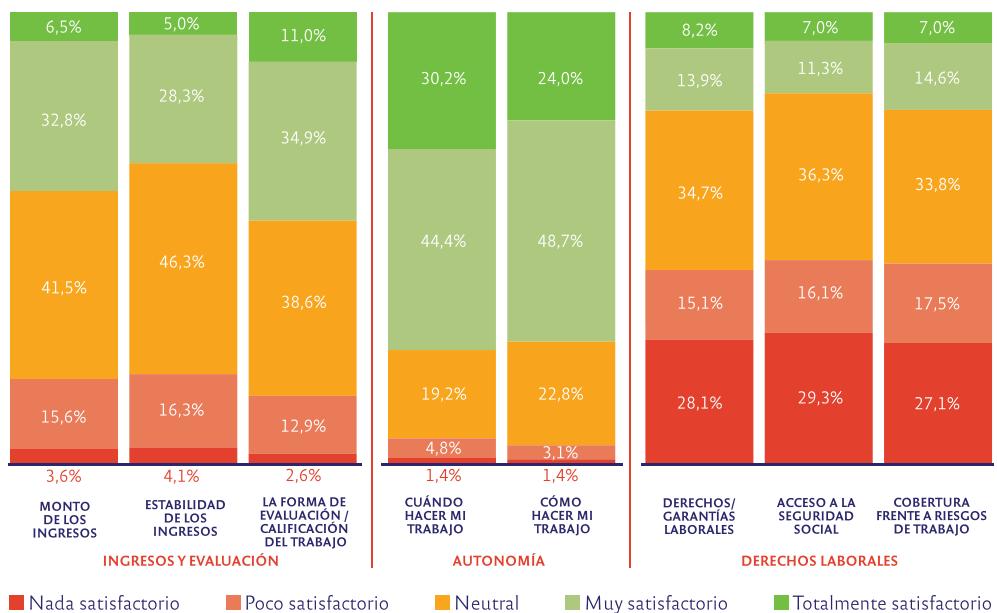
de satisfacción con respecto a diversos aspectos de ese trabajo, en una gradación que va desde nada satisfecho (1) a totalmente satisfecho (5).

Respecto al monto de los ingresos generados a través del uso de estas aplicaciones, 4 de cada 10 choferes lo consideran neutral y esa misma cantidad expresa niveles superiores de satisfacción (muy o totalmente satisfechos/as). Es minoritario, en cambio, el grupo que manifiesta bajos niveles de satisfacción (2 de cada 10). Asimismo, en relación con las representaciones de estas personas sobre la estabilidad de los ingresos, la tendencia es similar, aunque con menores porcentajes de satisfacción: el mayor grupo, un 46,3 %, evalúa de modo neutral su satisfacción sobre este aspecto, mientras que solo un tercio está más satisfecho y 2 de 10 menos satisfecho respecto de la estabilidad de los ingresos. En referencia a los niveles de autonomía, las personas encuestadas consideraron dos aspectos específicos: la posibilidad de decidir cuándo hacer su trabajo y de determinar cómo hacerlo. En ambos casos, las evaluaciones se sitúan por encima de los niveles básicos de satisfacción: para tres cuartas partes de los/as conductores/as resulta muy o totalmente satisfactoria la posibilidad de tomar decisiones sobre cuándo y sobre cómo hacer su trabajo. Dentro de esta tendencia positiva, es mayor el porcentaje de satisfacción total con la posibilidad de auto-determinación del tiempo de trabajo (30,2 %) que con la de autodeterminación del modo en que se realiza ese trabajo (24 %).

Como contracara de la valoración sobre la posibilidad de ejercer su trabajo con ciertos márgenes de autonomía, quienes trabajan con las aplicaciones de transporte de pasajeros/as expresaron sus niveles de satisfacción con respecto a la forma en que su trabajo es evaluado o calificado. En este aspecto, los niveles de satisfacción, si bien positivos, son menos auspiciosos: casi 4 de cada 10 lo ven de modo neutral, poco más de 3 de cada 10 lo consideran muy satisfactorio y apenas 1 de cada 10, totalmente satisfactorio. Aunque los niveles bajos de satisfacción (entre nada y poco satisfechos) son minoritarios, representan un 15 %.

Además, los/as trabajadores/as calificaron sus niveles de satisfacción referidos al acceso a derechos del trabajo: derechos/garantías laborales (vacaciones, aguinaldo, licencias, estabilidad), seguridad social (jubilación, obra social) y cobertura frente a riesgos del trabajo (accidentes). En todos los casos, las respuestas son, en primer lugar, negativas, ya que más de 4 de cada 10 choferes están poco o nada satisfechos/as con este aspecto del trabajo. En segundo lugar, se ubican las respuestas de nivel medio o neutral, mientras que son menos, aproximadamente 2 de cada 10, quienes declaran niveles superiores de satisfacción.

## Gráfico 2.8. Nivel de satisfacción con distintos aspectos del trabajo en plataformas



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=417.

Finalmente, se consultó a los/as choferes acerca de sus expectativas vinculadas con continuar trabajando en plataformas en el próximo lustro. Las respuestas son, en su mayoría, positivas: al 56 % le gustaría continuar trabajando con plataformas. Vale aclarar que, dentro de este total, existen ciertos matices: entre quienes tienen a este trabajo como principal fuente de ingresos, el deseo de continuar haciéndolo es mayor (60 %) que entre quienes tienen a este trabajo como ingreso complementario (50 %). En cualquier caso, en términos generales, es alto el porcentaje de quienes manifiestan incertidumbre sobre su futuro con las aplicaciones: un 26 % expresa que no sabe si quiere continuar trabajando con estas aplicaciones y un 10 % condiciona su expectativa asociada al “depende de” (mayormente de los ingresos). En cambio, es menor el porcentaje de quienes claramente expresan su rechazo a seguir con este tipo de trabajo (8 %).

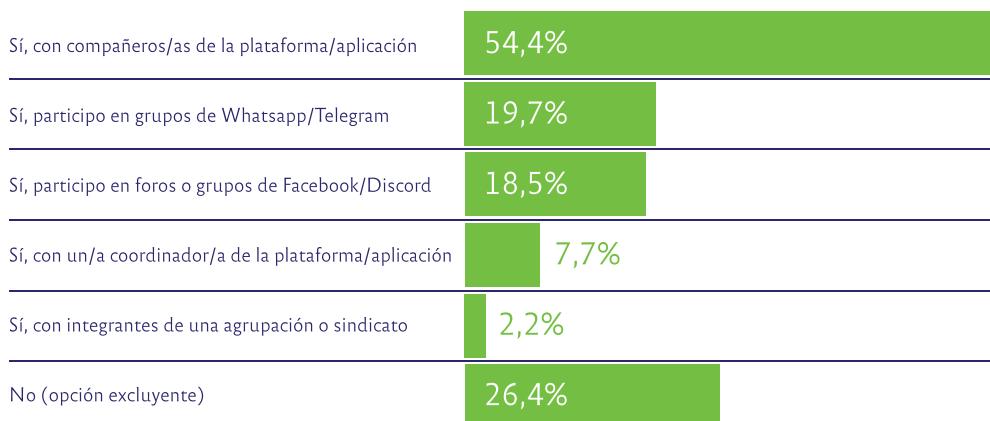
A modo de balance, es posible advertir que las representaciones de quienes trabajan utilizando plataformas de transporte de pasajeros/as no son lineales. Aspectos asociados a los ingresos y la autonomía son los más valorados, mien-

tras que aquellos ligados a los derechos del trabajo generan niveles ostensibles de insatisfacción. Estos matices pueden contribuir a explicar la ausencia de una perspectiva uniforme de continuidad en el trabajo de plataformas en el futuro próximo. Al mismo tiempo, estos resultados se corresponden con algunos hallazgos alcanzados en investigaciones previas sobre el trabajo en plataformas de reparto signado por subjetividades laborales complejas y heterogéneas (Diana Menéndez et al., 2024).

## 2.6 Prácticas de organización colectiva entre conductores/as

Las particularidades del trabajo mediado por plataformas –principalmente, su carácter “deslaborizador” y la promoción de estrategias de individualización de la fuerza laboral por parte de las empresas– se asocian con cierto perfil de trabajadores/as reactivos/as a las formas tradicionales de organización sindical y reivindicación colectiva. En estudios anteriores vinculados con quienes trabajan en plataformas de reparto, hemos cuestionado, o al menos matizado, esa identificación (Diana Menéndez et al., 2023). A fin de indagar el comportamiento en las plataformas de transporte de pasajeros/as, en la encuesta incluimos algunas preguntas para explorar las prácticas y estrategias de vinculación y organización más difundidas entre choferes, considerando una gama amplia que va desde el “seguimiento de foros temáticos” hasta la afiliación sindical, así como el grado de importancia que otorgan a la potencial existencia de una organización colectiva de trabajadores/as.

### Gráfico 2.9. ¿Estás en contacto con otras personas que trabajan en esa aplicación?



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=417. Respuesta múltiple.

En primer término, resulta significativo que una inmensa mayoría de conductores/as (casi tres cuartas partes) tiene vínculos diversos con otras personas que trabajan en la aplicación: más de la mitad del total tiene algún contacto con compañeros/as de la plataforma, un quinto participa de foros de conductores/as, mientras que otro quinto integra grupos de WhatsApp o Telegram de choferes, y un minoritario 2,2 % tiene relación con un sindicato<sup>18</sup>.

Los supuestos de nuestras indagaciones fueron ratificados en los resultados de la encuesta: una contundente mayoría, el 94,5 %, declaró que no conoce si existe alguna organización colectiva. Así, se destaca, por un lado, la prácticamente inexistente relación de los/as conductores/as con organizaciones gremiales y la baja participación de los sindicatos en este sector, en el que no existen organizaciones formales propias ni estrategias por parte de sindicatos de actividades afines para acercarse/contactar/interpelar a este conjunto de trabajadores/as.

Sin embargo, según los resultados del relevamiento, no se evidencia un rechazo masivo a la potencial existencia de una organización que represente los intereses de quienes trabajan en plataformas de transporte (solo un 18,3 % contestó que estaba en desacuerdo o totalmente en desacuerdo). Por el contrario, las valoraciones son medias y altas: la mitad (49,4 %) de las personas encuestadas señaló que está de acuerdo o totalmente de acuerdo con la importancia de que exista una organización y un tercio (32,3 %) se manifestó neutral.

En efecto, la identificación de quienes trabajan en plataformas con cierta postura reactiva frente a la organización colectiva no resulta mayoritaria entre quienes participaron del relevamiento. Es probable que la decisión metodológica de utilizar la idea de organización colectiva en lugar de sindicato, tomando distancia de una palabra sobrecargada de prejuicios y preconceptos, haya permitido captar representaciones más centradas en la función de una organización de defensa de los intereses del colectivo laboral, despojada de la carga negativa que puede traer aparejada la idea de sindicato.

<sup>18</sup> Probablemente, se trate de algún gremio del sector o alguna agrupación de plataformas de reparto, ya que, según datos exploratorios previos, no existe una organización que represente los intereses de trabajadores/as de plataformas de transporte de pasajeros/as.

**E**l relevamiento en las plataformas de transporte de pasajeros/as se realizó en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), la ciudad de Córdoba y la ciudad de Mendoza. La encuesta incluyó tres plataformas: Uber, Cabify y Didi. La muestra alcanzó 417 casos. Las personas encuestadas, en su gran mayoría, comenzaron a utilizar estas plataformas durante la pospandemia (2022-2024). Sobre el perfil sociodemográfico, existe una presencia mayoritaria de varones, aunque la cantidad de mujeres (un tercio del total) supera los promedios de la actividad. Otro aspecto que se distingue de la composición del sector es el nivel educativo: un cuarto de los/as choferes culminó estudios superiores. En su inmensa mayoría, son personas mayores de 30 años (7 de cada 10) y de nacionalidad argentina. Solo un tercio de los/as conductores/as usa las plataformas de forma exclusiva, aunque para 6 de cada 10 este trabajo constituye su principal fuente de ingresos. Se trata de personas pluriempleadas (dos tercios del total tienen otro trabajo), con jornadas laborales extensas. Los ingresos percibidos por el trabajo en plataformas se encuentran en rangos medios.

Acerca de la gestión algorítmica, no se evidencia una evaluación desfavorable: en términos generales, tanto los criterios para la asignación de viajes como la información para aceptarlos resultan claros y suficientes. Además, una inmensa mayoría no tuvo sanciones (bloqueos o suspensiones) y la mitad de los/as choferes no identificó cambios perjudiciales en la aplicación.

Las valoraciones del trabajo en plataformas de transporte difieren en función de distintos aspectos: resalta una mirada muy positiva acerca de la autonomía (autogestión de tiempos y modos de trabajar), una más matizada sobre los ingresos y la estabilidad, y una perspectiva crítica alrededor de los derechos laborales y la seguridad social. Finalmente, aunque no es mayoritaria la identificación con la figura de trabajador/a, la posible existencia de una organización colectiva que defienda los intereses de los/as choferes de plataformas no se rechaza masivamente. Por el contrario, la mitad de la población encuestada considera que es importante y un tercio tiene una posición neutral.



# Servicio doméstico y plataformización del trabajo. El caso de Zolvers Argentina

**Coordinadora:** Carina Borrastero

**Autores/as:** María Celeste Gómez, Julieta Haidar, Andrés Matta  
y Guillermina Yansen

## Introducción

Este capítulo presenta los principales resultados obtenidos en la Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024 sobre el sector de servicio doméstico. Además de destacarse su importancia cuantitativa en Argentina, el trabajo doméstico se distingue por la precariedad de sus condiciones laborales –elevada informalidad, bajos salarios, entre otras (Pereyra, 2017)– y el hecho de encontrarse completamente feminizado (INDEC, 2025). Históricamente, se trata de una actividad relacionada con poblaciones vulnerables, en términos de género, clase y migratorios.

En el capítulo se analizan los resultados de los 200 casos obtenidos sobre este sector en la encuesta, distribuida a través de Zolvers, la principal plataforma de intermediación de empleo doméstico en el país. Fundada en 2014, de capitales nacionales y con actividad en otros puntos de la región, en Argentina esta plataforma opera en la CABA y el AMBA y se calcula que cuenta con 20.000 trabajadoras activas<sup>19</sup> (Pereyra *et al.*, 2023). El tipo de mediación digital y servicios que ofrece Zolvers son específicos de esta plataforma. Se focaliza en la selección y

<sup>19</sup> Zolvers define como “activas” a las trabajadoras que se encuentran disponibles para trabajar y responden regularmente a las propuestas de trabajos ofertados.

vinculación digital de trabajadoras –fundamentalmente para tareas de limpieza–, mientras el resto de las instancias de la actividad laboral prosigue su curso a través de acuerdos particulares entre empleadores/as y trabajadoras por fuera de la plataforma (la carga horaria, el alcance de las tareas, el monto de la remuneración y el sistema de pago). Esto significa que Zolvers no determina el valor de las remuneraciones, ni el tiempo de trabajo ni ninguna otra dimensión relacionada con las condiciones laborales concretas. No obstante, la plataforma ofrece formatos y servicios que alientan el establecimiento de estándares mínimos de remuneración y la eventual formalización de la relación laboral. Zolvers ofrece prestaciones “por única vez” y contratos de larga duración, quedando el costo de la intermediación a cargo de la parte empleadora en todos los casos. En el período inicial de la relación laboral, el valor horario de los trabajos que se proponen debe seguir la pauta salarial oficial del sector (y en ocasiones la supera<sup>20</sup>), mientras que, en adelante, dicho valor queda sujeto a la negociación entre las partes sin incidencia de la plataforma. Adicionalmente, Zolvers ofrece a la parte empleadora un servicio tarifado de gestión administrativa y contable de la relación laboral denominado Zolvers Pagos, para realizar las gestiones de liquidación, emisión de recibos, transferencias bancarias, etc. La plataforma también ofrece a los/as empleadores/as, de manera gratuita, asesoramiento para el registro de la relación laboral e incluye, entre los servicios de Zolvers Pagos, la liquidación de los aportes patronales cuando el caso lo requiere. Para las trabajadoras, además de no asumir costos derivados de la presencia en la plataforma o la obtención de trabajos, Zolvers ofrece un sistema de crédito propio que, según Pereyra *et al.* (2023), es utilizado por más de la mitad de las trabajadoras.

El capítulo se organiza de la siguiente manera. Luego de esta introducción, la segunda sección presenta los rasgos sociodemográficos de las personas que integran la muestra del sector. La tercera sección repasa las características del trabajo en la plataforma (tiempo de trabajo, existencia de pluriempleo, entre otras). La cuarta se concentra en distintos aspectos de la gestión algorítmica del trabajo desde la perspectiva de las trabajadoras. La quinta sección indaga en la valoración que las trabajadoras tienen de distintos aspectos del trabajo en la plataforma y la última sección describe algunos elementos de la organización colectiva en el trabajo mediado por plataformas para el caso del empleo doméstico.

<sup>20</sup> En Argentina dicha pauta está regulada por la Comisión Nacional del Trabajo en Casas Particulares, que vincula al Ministerio de Trabajo con el sindicato sectorial.

### 3.1 Características sociodemográficas de las trabajadoras

En esta sección, caracterizamos a las personas que realizan trabajos domésticos obtenidos a través de Zolvers, según diversas dimensiones sociodemográficas: género, nacionalidad, lugar de residencia, edad, presencia de hijos/as pequeños/as, nivel de estudios, situación laboral y aporte a los ingresos del hogar. En la Tabla 3.1 se presentan los resultados referidos a las primeras cinco variables.

**Tabla 3.1. Características sociodemográficas de las personas que utilizan Zolvers**

<b>Género</b>	Mujer	96,5%
	Varón	3%
	Otro	0,5%
<b>Nacionalidad</b>	Argentina	83,5%
	Extranjera*	16,5%
<b>Lugar de residencia**</b>	Provincia de Buenos Aires (PBA)	76%
	Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA)	23,5%
	Resto del país	0,5%
<b>Edad</b>	Menos de 30 años	22,5%
	30 a 50 años	68,5%
	Más de 50 años	9%
<b>Hijos/as menores de 12 años***</b>	Sí	52,5%
	No	47,5%

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N= 200.

\* Países de origen: Perú, Venezuela, Bolivia, Chile, Colombia y Uruguay.

\*\* La suma de las categorías PBA + CABA no redonda en 100 % dado que una persona declaró residencia en una ciudad que no corresponde a la zona de influencia de la plataforma.

\*\*\* La suma de las categorías Sí-No no redonda en 100 % dado que una persona respondió No sabe / No contesta.

Como se aprecia con claridad en la tabla, la enorme mayoría de las personas que trabajan con Zolvers son mujeres (el 96,5 %). Entre las personas encuestadas, solo el 3 % son varones y una persona declara un género no establecido ("Otro").

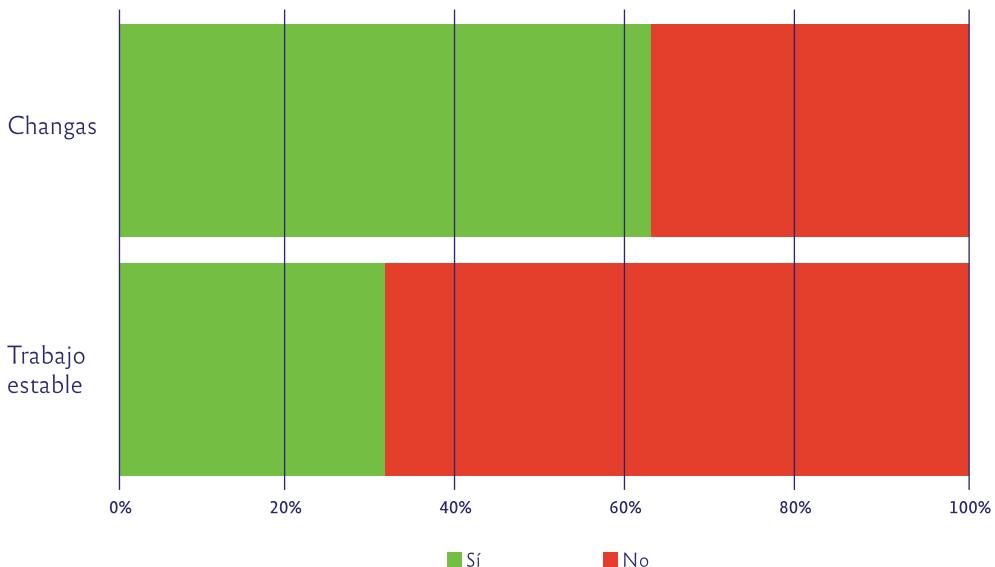
Así, en línea con lo que ocurre a nivel nacional, el empleo doméstico a través de esta plataforma se encuentra completamente feminizado. Por su parte, más de la mitad de las encuestadas tienen hijos/as menores de 12 años (52,5 %).

También una mayoría de las trabajadoras<sup>21</sup> que optan por trabajar a través de Zolvers son de nacionalidad argentina (83,5 %), aunque las de nacionalidad extranjera representan un porcentaje no despreciable del total (16,5 %), en particular las de nacionalidad peruana (9,5 % del total). El resto de las trabajadoras extranjeras provienen de otros países de Sudamérica (Venezuela, Bolivia, Chile, Colombia y Uruguay). Vale la pena señalar que datos de años anteriores sobre las usuarias de Zolvers mostraban una proporción mayor de trabajadoras extranjeras (35 % en 2019) (Tizziani et al., 2025). Si bien no se trata de datos de panel o sujetos a estricta comparabilidad, los números sugieren que la proporción de trabajadoras argentinas en la plataforma puede haber crecido a lo largo del tiempo. En el sector en general, en 2019, las trabajadoras migrantes entre el total de trabajadoras domésticas en Argentina no superaban el 12 %, según la misma fuente citada.

Respecto a la edad de las trabajadoras, la gran mayoría de las encuestadas supera los 25 años (el 98,5 % del total), concentrándose la mayor parte en las franjas de mediana edad, entre los 30 y los 50 años (68,5 %). Las trabajadoras de más de 50 años representan solo el 9 % de las encuestadas.

El nivel de estudios mayoritario entre las trabajadoras de la plataforma es el secundario completo (41 % del total), mientras que quienes no completaron la educación media representan el 27,5 % de las encuestadas (declaran primario incompleto, primario completo o secundario incompleto). Es interesante notar que la incursión de las trabajadoras de Zolvers en la educación superior es significativa: 1 de cada 3 ha cursado estudios de nivel terciario o universitario, aunque quienes se habían titulado al momento de responder la encuesta representaban solo el 6 % de la muestra (tomando en cuenta ambos niveles superiores). Al mismo tiempo, no es menor la proporción de trabajadoras que indicaron estar estudiando al momento de responder la encuesta, casi un tercio del total (31,5 %). Estos indicadores son levemente mayores que los recogidos en Pereyra et al. (2023), que indican menores tasas de estudios superiores entre las trabajadoras de Zolvers en 2019 y menor cantidad de trabajadoras estudiando al momento de responder al relevamiento.

<sup>21</sup> En adelante, utilizamos el femenino para referirnos a las personas que trabajan en el sector, dada la extrema feminización referida.

**Gráfico 3.1. Situación laboral de trabajadoras de Zolvers**

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N= 200.

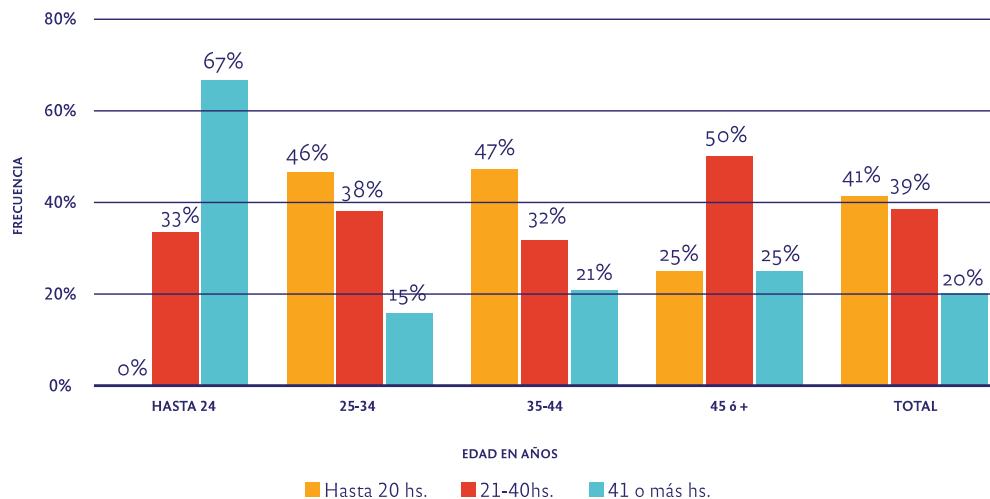
Respecto a la situación laboral de las trabajadoras, en el Gráfico 3.1 se destaca el pluriempleo como rasgo característico del sector, en línea con las conclusiones de Pereyra et al. (2023). Entre las encuestadas para el presente relevamiento en 2024, solo el 31,5 % contaba con un empleo estable y el 62,5 % realizaba trabajos ocasionales ("changa") también por fuera de la plataforma al momento de contestar la encuesta. Al mismo tiempo, casi la mitad de las trabajadoras refirieron ser las mayores aportantes de ingresos en sus hogares (47,5 %).

### **3.2 Usos de la plataforma, condiciones laborales e ingresos de las trabajadoras**

En este apartado nos enfocamos en el tiempo que se dedica a los trabajos conseguidos a través de Zolvers, la magnitud de los ingresos que reportan y su posición relativa en los ingresos de las personas encuestadas, entre otros aspectos.

La distribución de horas de trabajo a lo largo de la semana sugiere proporciones casi idénticas entre las encuestadas que dedican hasta 20 horas semanales en promedio al trabajo a través de Zolvers (41 %), algo compatible con un empleo a tiempo parcial; y quienes destinan entre 21 y 40 horas (un 39 % de las trabajadoras). Lo que indica una heterogeneidad importante en la situación laboral de las trabajadoras.

### Gráfico 3.2. Distribución de horas de trabajo por semana en Zolvers según tramos de edad



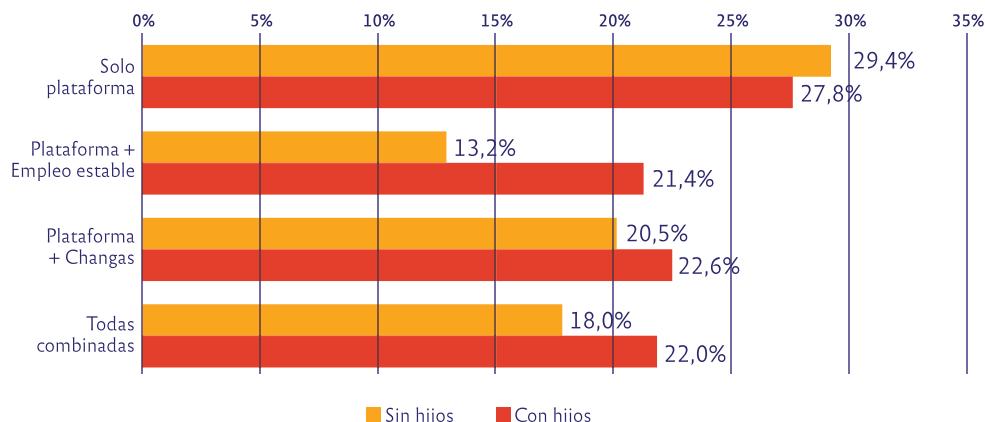
Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=163.

Como se observa en el Gráfico 3.2, el tiempo dedicado difiere según la edad de las trabajadoras: entre las franjas de 25 a 34 y de 35 a 44 años, aproximadamente el 47 % de los casos dedica un tiempo parcial, mientras que la mitad de las personas de 45 años o más trabajan entre 21 y 40 horas semanales.

Otras dos dimensiones son relevantes a la hora de interpretar el tiempo de trabajo en la plataforma: la existencia o no de otras ocupaciones por fuera de la plataforma y la disponibilidad de tiempo para atender otras necesidades de la vida cotidiana. En este sentido, la presencia de hijos/as menores de 12 años puede servir como una aproximación a las cargas familiares que requieren tiempo para el trabajo doméstico y de cuidados<sup>22</sup>. En el Gráfico 3.3 se combina la presencia o no de hijos/as menores a 12 años con la condición ocupacional general de las personas para estimar las horas promedio por semana que dedican al trabajo en la plataforma.

<sup>22</sup> Especialmente en este bloque ocupacional, donde el 97 % declara ser mujer, y dado que los estudios sobre trabajo no remunerado dan cuenta del mayor tiempo que las mujeres dedican en promedio a estas actividades (Güemes García et al., 2023).

**Gráfico 3.3. Horas de trabajo por semana en Zolvers según situación laboral y presencia de hijos/as**

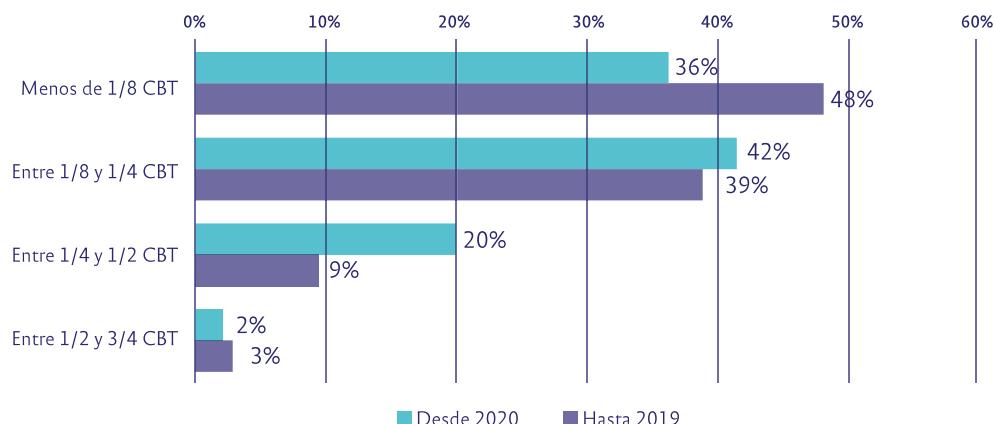


Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=163.

En primer lugar, quienes declaran trabajar solo con la plataforma destinan entre 28 y 29 horas semanales en promedio, independientemente de la presencia (o no) de hijos/as menores a 12 años, superando al tiempo de trabajo con la plataforma que registran quienes la combinan con una o más ocupaciones. En segundo lugar, entre las personas que combinan el trabajo con la plataforma con otras opciones laborales (ocupaciones estables, changas por fuera de la plataforma, o todas integradas), la presencia de hijos/as se traduce en mayor tiempo de trabajo con la plataforma. Esto se ve con más fuerza en el grupo que combina trabajo con la plataforma con una ocupación estable o permanente, con ocho horas más de trabajo promedio por semana ante la presencia de hijos/as.

Al consultarse sobre la importancia de los ingresos obtenidos a través de la plataforma en relación con los ingresos totales, el 77 % de las personas encuestadas indicaron que esta actividad constituye su fuente de ingresos principal.

Respecto a la magnitud de los ingresos, las adversas condiciones que se presentan para el trabajo doméstico en la economía tradicional se repiten en este contexto, teniendo en cuenta que la plataforma no incide en la determinación de las remuneraciones por los trabajos conseguidos a través de ella, sino que se trata de arreglos particulares entre empleadores/as y trabajadoras al igual que en el sector en general. Para poder dimensionar los ingresos de las personas encuestadas respecto a un estándar de condiciones de vida, se relacionó el monto declarado con el valor de la Canasta Básica Total (CBT) del INDEC para una familia de cuatro personas.

**Gráfico 3.4. Ingresos relativos a la CBT según antigüedad en Zolvers**

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=160.

Si consideramos los ingresos relativos de acuerdo con la fecha de inicio de tareas o “antigüedad” en Zolvers, en el Gráfico 3.4 podemos ver una leve mejoría entre las personas que iniciaron sus actividades desde el año 2020, siempre considerando el contexto de ingresos extremadamente bajos en relación con las necesidades básicas de la población. Casi la mitad de las personas que trabajan desde antes del período de pandemia indican ingresos mensuales de menos de 1/8 de la Canasta Básica Total; un 39 % indica ingresos entre 1/8 y 1/4 de la CBT y un 9 % lo hace entre 1/4 y 1/2 de la línea de pobreza. Mientras tanto, entre quienes reconocen actividades a partir de 2020, poco más de un tercio de las personas declara ingresos por menos de 1/8 de la CBT (36 %), un 42% declara entre 1/8 y 1/4 de la CBT y un 20% lo hace entre 1/4 y 1/2 de esta canasta. Históricamente, los ingresos por trabajo doméstico en general se han ubicado entre los más bajos de la estructura ocupacional. En particular, se observa una continua caída en el poder adquisitivo en el último lustro, especialmente desde 2024, de acuerdo con CEPA (2025).

### 3.3 La gestión algorítmica del trabajo en Zolvers

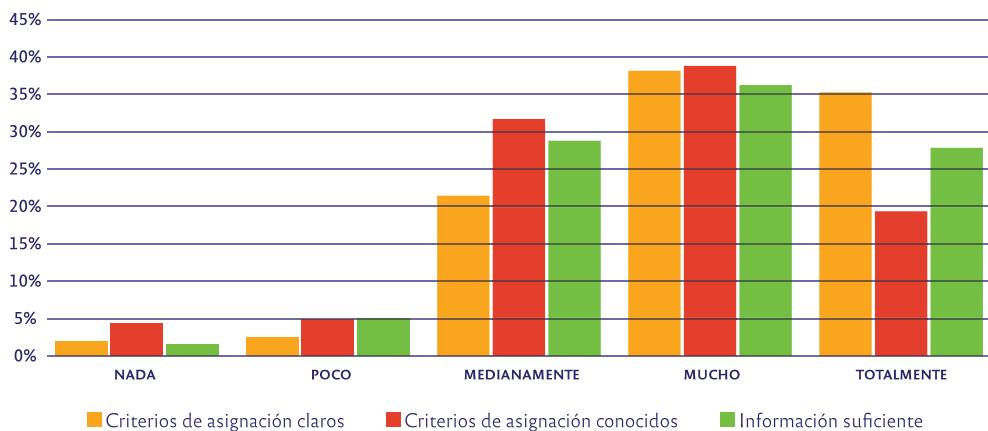
En este estudio se han explorado distintas dimensiones de la gestión algorítmica, poniendo énfasis en la forma en que las trabajadoras perciben la claridad y disponibilidad de información en la plataforma.

La dimensión de dirección de la fuerza laboral incluye distintos procesos de gestión que garantizan la forma en que las empresas asignan las tareas y las organizan según sus criterios de calidad (orden, plazos, especificidades, etc.). En este

caso, la encuesta se centró únicamente en la forma en que las trabajadoras perciben el proceso mediante el cual Zolvers presenta los avisos de trabajo ofrecidos y la información relevante para su aceptación o rechazo.

Como se observa en el Gráfico 3.5, la apreciación general es que los criterios de asignación son calificados como claros y conocidos y la información suficiente, oscilando esta valoración entre “medianamente” y “totalmente”. En términos comparativos, hay una mejor percepción de los criterios de presentación de los avisos que de los criterios por los cuales se asignan los puestos (que, recordemos, en este caso dependen en buena medida de los/as empleadores/as).

**Gráfico 3.5. Percepción sobre los criterios e información para la asignación de tareas en Zolvers**



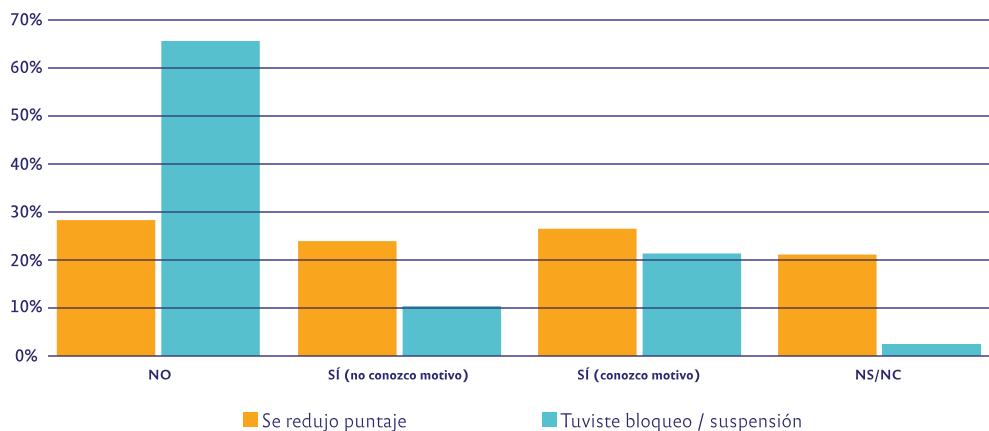
Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N= 200.

Como sucede habitualmente en este tipo de firmas, Zolvers utiliza un sistema de puntajes para evaluar el desempeño, que surge tanto de la valoración que realizan los/as empleadores/as como de criterios propios de la empresa (la cantidad de trabajos aceptados, la no cancelación de compromisos, etc.). Este puntaje tiene un primer impacto en la reputación frente a potenciales empleadores/as y opera, por lo tanto, como incentivo para disciplinar el trabajo. Además, si el puntaje es muy bajo, la plataforma puede proceder a “desactivar” la cuenta de forma temporal y, en caso de reincidencia, en forma permanente.

El gráfico 3.6 muestra, en primer lugar, que aproximadamente un 50 % de las trabajadoras tuvieron una reducción de su puntaje en el último año y que la mitad de ellas no conoce los motivos de dicha merma.

Respecto a los bloqueos o suspensiones definitivas de las cuentas, un 34 % señala que pasó por esa situación en los últimos 12 meses, en su mayoría en forma temporal (28,5 %)<sup>23</sup>. Al igual que lo que sucede en el caso de los puntajes, 1 de cada 3 trabajadoras afectadas por esta medida desconoce las razones de su “desactivación”.

### Gráfico 3.6. Calificación y bloqueos en Zolvers



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N= 200.

Vale la pena señalar que la merma en las calificaciones y las suspensiones es probablemente el aspecto en el que esta plataforma se distingue del resto de las analizadas en este estudio. En cambio, según la encuesta, es menos frecuente que se aplique otro tipo de sanciones como reducciones compulsivas en las tarifas/ingresos. Un 91 % señala que no ha tenido descuentos injustificados y, entre las restantes, más de la mitad (5,5 %) señala que no pudo efectuar una queja o que lo hizo y no obtuvo respuesta satisfactoria.

Más allá de los aspectos específicos ya descritos, se ha indagado también sobre la percepción del funcionamiento general de la plataforma y, en particular, sobre si en el último año han existido cambios que perjudicaran a las trabajadoras. Un 63 % señala o bien que no ha notado cambios (39 %) o que han existido, pero no han sido perjudiciales (24 %). Entre las restantes trabajadoras, se mencionan como

<sup>23</sup> El bloqueo definitivo en Zolvers consiste en inhabilitar a las trabajadoras la posibilidad de postular a un trabajo, aunque pueden seguir ingresando a la aplicación (motivo por el cual han podido responder la encuesta personas que sufrieron este tipo de bloqueo).

modificaciones más relevantes el cálculo de los puntajes (21,5 %), los ingresos/tarifas (17 %) y la cantidad de ofertas de trabajo disponibles (11,5 %). Un 4 % señala otros aspectos, no especificados.

Al ser indagadas sobre la posibilidad de generar reclamos frente a este tipo de inconvenientes y otros relacionados con el funcionamiento de la plataforma, un 33,5 % indica que no tuvo inconvenientes o reclamos y otro 47,5 % señala que pudo efectuar el reclamo y resolverlo. El 19 % restante se compone de trabajadoras que se contactaron, pero no resolvieron los inconvenientes (9 %) y otras que no encontraron el modo de efectuar el reclamo (5 %) o no lo intentaron (5 %).

### **3.4 Representaciones sobre el trabajo en la plataforma**

Uno de los puntos más notables entre las mujeres que trabajan en el servicio doméstico usando la plataforma Zolvers es que la mayoría tiene una identidad trabajadora muy marcada: el 47,5 % se define como trabajadora y el 34,5 % como empleada, siendo apenas 1 de cada 10 las que se definen como independientes.

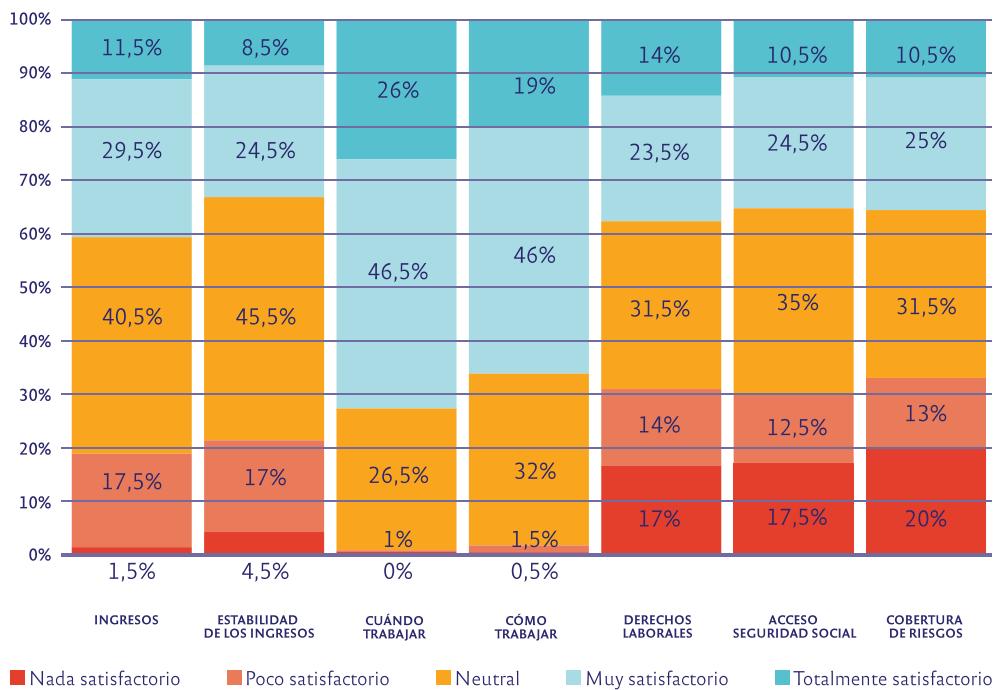
También se destaca que la evaluación de estas trabajadoras sobre distintos aspectos del trabajo a través de la plataforma es, de forma tendencial, de mediana a altamente satisfactoria, dentro de una escala que va del nada satisfactorio al totalmente satisfactorio (Gráfico 3.7), siempre teniendo en cuenta que los criterios respecto a las condiciones de trabajo no son establecidos por la plataforma en este caso, sino que se trata de acuerdos entre empleadores/as y trabajadoras, al igual que en el sector tradicional. Esto implica que los resultados de esta sección deben ser especialmente leídos a la luz de determinadas características propias del sector del servicio doméstico en general en la Argentina: el sector se encuentra regulado por una normativa especial que impone la registración y la existencia de negociaciones salariales colectivas<sup>24</sup>, pero, al mismo tiempo, es muy alta la tasa de informalidad, lo que implica que los casos particulares son los que finalmente determinan las condiciones concretas del trabajo doméstico en el país, medie o no una plataforma.

Respecto al monto de los ingresos generados por los trabajos obtenidos a través de Zolvers, 4 de cada 10 trabajadoras lo consideran neutral y otras 4 expresan niveles superiores de satisfacción. Es minoritario, en cambio, el grupo que manifiesta bajos niveles de satisfacción (2 de cada 10), lo que contrasta con el nivel objetivo de ingresos percibidos en relación con la CBT. Asimismo, en relación con

<sup>24</sup> Ley N° 26.844, Régimen Especial de Contrato de Trabajo para el Personal de Casas Particulares (ver [servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/210000-214999/210489/norma.htm](http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/210000-214999/210489/norma.htm)).

las representaciones de estas trabajadoras sobre la estabilidad de los ingresos, la tendencia es similar, aunque con menores porcentajes de satisfacción. El mayor grupo, un 45,5 %, evalúa de modo neutral su satisfacción en relación con este aspecto, mientras que solo 3 de cada 10 trabajadoras están más satisfechas y 2 de 10 se encuentran menos satisfechas con relación a la estabilidad de los ingresos.

**Gráfico 3.7. Nivel de satisfacción con distintos aspectos del trabajo en Zolvers**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=200.

Respecto a los niveles de autonomía, las trabajadoras encuestadas evaluaron dos aspectos específicos: la posibilidad de decidir cuándo hacer su trabajo y cómo hacerlo. En ambos casos, las evaluaciones se sitúan por encima de los niveles básicos de satisfacción: para el 46 % y el 46,5%, resulta muy satisfactoria la posibilidad de tomar decisiones sobre cuándo y cómo hacer su trabajo, respectivamente; y alrededor de 2 de cada 10 consideran Totalmente satisfactoria la autonomía que experimentan en estos aspectos.

No obstante esta coincidencia, es mayor el porcentaje de satisfacción total con

la posibilidad de autodeterminación del tiempo de trabajo (26 %) que con la de autodeterminación del modo en que se realiza dicho trabajo (19 %). En forma congruente, las evaluaciones neutrales son mayores en las respuestas sobre la posibilidad de determinar el modo de trabajar (32 %) que en las referidas a la posibilidad de organizar el propio tiempo (26,5 %).

Como contracara de la evaluación sobre la posibilidad de ejercer su trabajo con cierta autonomía, las trabajadoras de Zolvers también expresaron sus niveles de satisfacción con respecto a la forma en que su trabajo es evaluado o calificado. En este aspecto, las respuestas son más diversas. Un tercio lo ve de modo neutral, otro tercio lo considera muy satisfactorio y 2 de cada 10 lo señalan como totalmente satisfactorio. Si bien los niveles bajos de satisfacción son minoritarios, representan un 15 %.

Asimismo, las trabajadoras calificaron sus niveles de satisfacción en relación con el acceso a derechos del trabajo: derechos/garantías laborales (vacaciones, aguinaldo, licencias, estabilidad, etc.), seguridad social (jubilación, obra social) y cobertura frente a riesgos del trabajo (accidentes). En todos los casos, las respuestas se distribuyen aproximadamente en tercios entre neutralidad, poca o nula satisfacción y mucha o total satisfacción. Por tanto, no hay uniformidad ni mayorías claras en las representaciones de estas trabajadoras sobre el acceso a derechos vinculados con el trabajo.

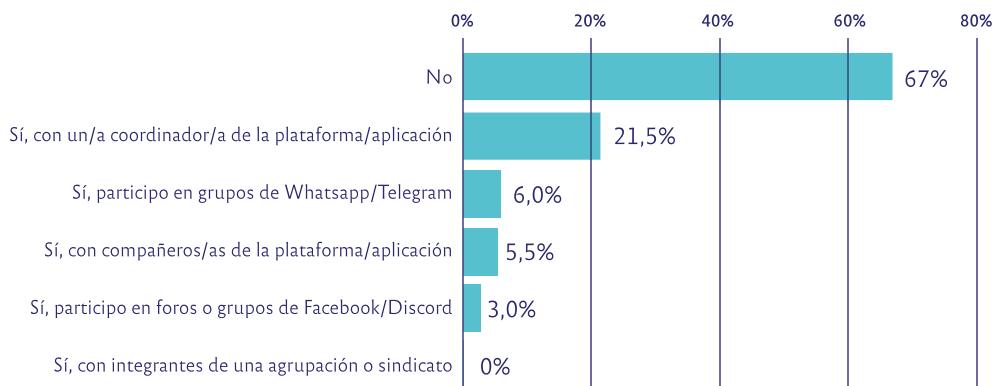
Finalmente, respecto a las expectativas de las trabajadoras en cuanto a continuar trabajando en plataformas en el próximo lustro, las respuestas son mayoritariamente positivas: al 86 % le gustaría continuar trabajando con plataformas, mientras que el 8 % no lo sabe y para un 6 % “depende” (de aspectos mayormente asociados a los ingresos).

En términos generales, es posible, por tanto, advertir que las representaciones de las trabajadoras domésticas que utilizan la plataforma Zolvers se sitúan entre niveles medios y altos de satisfacción. Esta última valoración se expresa también en las expectativas sobre la continuidad en el uso de la plataforma.

### **3.5 Organización colectiva en el trabajo mediado por la plataforma Zolvers**

Esta sección indaga los resultados relativos a la organización colectiva de las trabajadoras domésticas en relación específicamente al trabajo con la plataforma. Las encuestadas fueron consultadas respecto de sus contactos con otras personas que trabajan en Zolvers y su conocimiento sobre organizaciones relativas al trabajo de plataforma (Gráfico 3.8). A su vez, se les preguntó cuán relevante consideran la existencia (actual o potencial) de una organización que represente a los/as trabajadores/as de plataforma.

### Gráfico 3.8. Contacto con otras personas que trabajan con Zolvers



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N= 200. Respuesta múltiple.

Respecto de la existencia de contacto con personas que trabajan en Zolvers, ante una pregunta de opción múltiple, la opción más seleccionada fue la que indica total ausencia: el 67 % declara no estar en contacto con personas que trabajan en la plataforma al momento de la encuesta. En segundo lugar, un 21,5 % de las trabajadoras declara estar en contacto con compañeras<sup>25</sup>. Particularmente, ninguna trabajadora seleccionó la opción relativa al contacto con personas integrantes de una organización o sindicato. Este último dato resulta llamativo considerando que el sector en Argentina está sindicalizado y que la sindicalización es posible para cualquier trabajadora, independientemente de que gestione trabajos a través de Zolvers o por vías tradicionales. En tercer lugar, apenas un 9 % participa de grupos o foros en redes sociales (6 % WhatsApp/ Telegram y 3 % Facebook/ Discord).

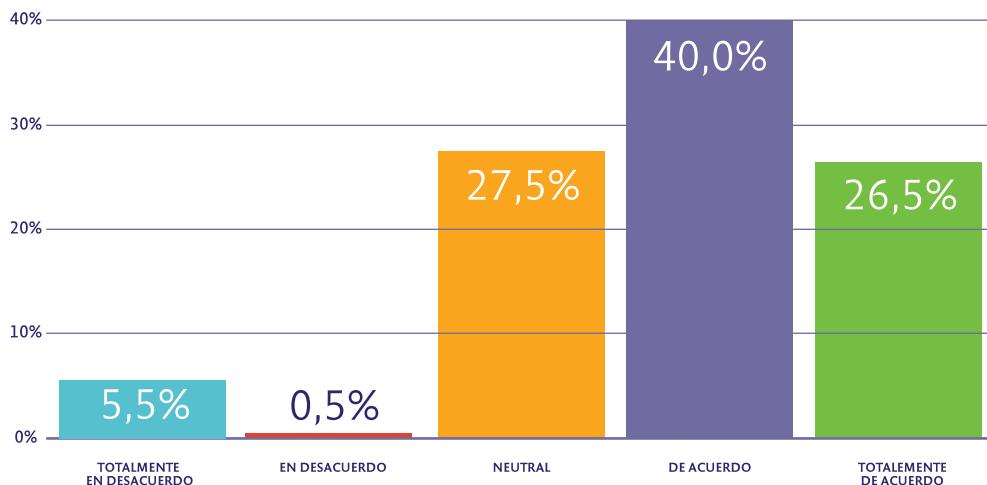
Con respecto a la vinculación de las trabajadoras específicamente con organizaciones de trabajadores/as de plataforma, al dato ofrecido más arriba podemos agregar otro contundente: el 96,5 % de las trabajadoras declara no tener conocimiento de la existencia de ninguna organización de ese tipo<sup>26</sup>.

Finalmente, con relación a la importancia que las trabajadoras le otorgan a la existencia de una organización que represente a los/as trabajadores/as de plataforma, se realizó una pregunta de escala.

<sup>25</sup> Unos 10 puntos porcentuales por debajo del total de la muestra.

<sup>26</sup> Este dato es prácticamente idéntico al del total de la muestra ante esta misma pregunta.

**Gráfico 3.9. Valoración sobre la importancia de que exista una organización representativa de quienes trabajan con plataformas**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N= 200.

Como se desprende del Gráfico 3.9, un 40 % de las trabajadoras declara estar de acuerdo con la afirmación ofrecida y un 26,5 % está totalmente de acuerdo. Así, la mayor parte de las trabajadoras (un 66,5 %) muestra acuerdo con la importancia de la existencia de una organización que represente a los/as trabajadores/as de plataforma, aproximadamente un tercio de las trabajadoras se declara neutral y solamente un 6 % declara no estar de acuerdo.

De este modo, puede decirse que, si bien entre las encuestadas es escaso el conocimiento y contacto con personas y organizaciones, hay una elevada valoración de la organización colectiva.

La encuesta implementada en el sector de servicio doméstico mediado por Zolvers alcanzó 200 casos. El trabajo doméstico gestionado por la plataforma está profundamente feminizado y presenta una identidad trabajadora muy marcada. El nivel educativo más frecuente entre las trabajadoras de la plataforma es el secundario completo, aunque se destaca un número importante de trabajadoras que han pasado por la educación superior y una tendencia significativa a continuar con la formación.

La precariedad laboral y económica son características sobresalientes en el sector, predominando el pluriempleo y las jornadas laborales extendidas. Para la mitad de las trabajadoras, los ingresos percibidos a través de Zolvers constituyen su ingreso principal y, en la mayor parte de los casos, no alcanzan a cubrir la mitad de la Canasta Básica Total. Adicionalmente son, en términos generales, las mayores aportantes de ingresos en sus hogares y tienen hijos/as menores.

No obstante, las valoraciones sobre el trabajo a través de la plataforma tienden a situarse entre niveles medios y altos de satisfacción tanto en relación con las características de los trabajos (cuándo y cómo se realizan y cómo se remuneran) como con la gestión del trabajo que realiza la plataforma y a la gran mayoría le gustaría continuar trabajando con ella. Las representaciones sobre el acceso a derechos del trabajo resultan más heterogéneas, distribuyéndose en tercios entre neutrales, insatisfactorias y satisfactorias.

Por último, si bien aparecen pocas vinculaciones efectivas con otras personas y organizaciones del sector, la mayor parte valora la importancia de que exista una institución representativa de quienes trabajan con plataformas.

# El trabajo de diseño en las plataformas de trabajo freelance

**Coordinadora:** Julieta Longo

**Autores/as:** Mariana Fernández Massi, Florencia Eregoitía y Joaquín Domínguez

## Introducción

En los últimos años, en particular a partir de la pandemia de COVID-19, el uso de plataformas de trabajo remoto (*online*) se popularizó. A diferencia de las plataformas de trabajo físico (*offline*), en las que, si bien la tarea es gestionada de forma digital, esta se lleva a cabo en un espacio físico –público o privado–, las plataformas de trabajo remoto pueden usarse desde cualquier espacio geográfico (Howcroft & Bergvall-Kareborn, 2019), por lo que favorecieron a la expansión de flujos internacionales de trabajo. La mayoría de los trabajos son publicados por clientes de países del norte, en particular, Estados Unidos e Inglaterra. Por el contrario, quienes los realizan son trabajadores/as que generalmente viven en países de Asia, como la India, Bangladesh y Pakistán, aunque también hay algunos países latinoamericanos como Argentina y Venezuela (Stephany et al., 2021). En nuestro país, el crecimiento del trabajo remoto a través de plataformas se vio intensificado por factores locales como el tipo de cambio, que hace rentables los trabajos pagados en moneda extranjera, y la creciente necesidad de complementar ingresos (Longo y Fernández Massi, 2024).

Las plataformas de trabajo *freelance* son un tipo específico de plataformas de trabajo remoto. A diferencia de aquellas en las que se realizan “microtrabajos”, es decir, pequeñas tareas que se realizan en pocos minutos, generalmente repe-

titivas y que exigen poca calificación, en las plataformas de trabajo *freelance* se ofrecen trabajos más largos, que suelen exigir calificaciones medias-altas, y generalmente exigen la realización de un bien digital como, por ejemplo, un logo, un código o una traducción. Estas plataformas existen hace más de 12 años y, si bien su uso se popularizó durante la pandemia de COVID-19, es posible encontrar usuarios/as con mucha antigüedad. A nivel mundial, existen numerosas plataformas de trabajo *freelance* entre las que se destacan Fiverr, Freelancer, Upwork, PeoplePerHour, Guru y Workana, una plataforma argentina y la primera de este tipo en Latinoamérica (Tabla 4.1).

En este capítulo, presentamos los resultados de la encuesta desarrollada en una categoría específica de este tipo de plataformas, la que agrupa profesiones vinculadas con la creatividad y el diseño. La relevancia de esta categoría se explica porque en ella trabaja la mayoría (68,9 %) de los/as usuarios/as de plataformas de trabajo remoto en Argentina (Stephany et al., 2021). Teniendo en cuenta estudios previos, y a partir de observaciones sistemáticas en las plataformas, se realizó una matriz con los/as usuarios/as de las plataformas más utilizadas en nuestro país (Upwork, Fiverr, Freelancer y Workana). Luego, se contactó a cada trabajador/a a través de distintas redes sociales y profesionales. La encuesta se llevó adelante entre junio y septiembre de 2024. En esos meses, logramos obtener 185 respuestas<sup>27</sup>.

**Tabla 4.1. Principales plataformas de trabajo *freelance* a nivel mundial**

PLATAFORMA	LUGAR Y AÑO DE FUNDACIÓN	CANTIDAD DE CLIENTES	VISITAS ESTIMADAS
<b>Upwork</b>	2013 EE. UU.	851.000 clientes/as activos/as* (sep. 24)	110.3 mills.
<b>Freelancer.com</b>	2009 Australia	24 mills. de proyectos completados (febr. 25)	15.14 mills.
<b>Fiverr</b>	2010 Israel	3.8 mills. clientes/as activos/as * (sep. 24)	132.7 mills.
<b>Workana</b>	2012 Argentina	más de 600.000 clientes/as (febr. 25)	7.17 mills.
<b>Peopleperhour</b>	2007 Inglaterra	1 mills. de proyectos completados (febr. 25)	4.24 mills.
<b>Guru</b>	1998 EE. UU	800.000 clientes/as (febr. 25)	2.17 mills.

Fuente: Elaboración propia en base a información disponible en reportes financieros (Upwork, 2024; Fiverr, 2024) e información disponible en las plataformas. Las visitas estimadas corresponden a los meses de octubre y noviembre de 2024 ([www.similarweb.com](http://www.similarweb.com)).

\* Los/as clientes/as activos/as son aquellos/as que tuvieron actividad en los últimos 12 meses.

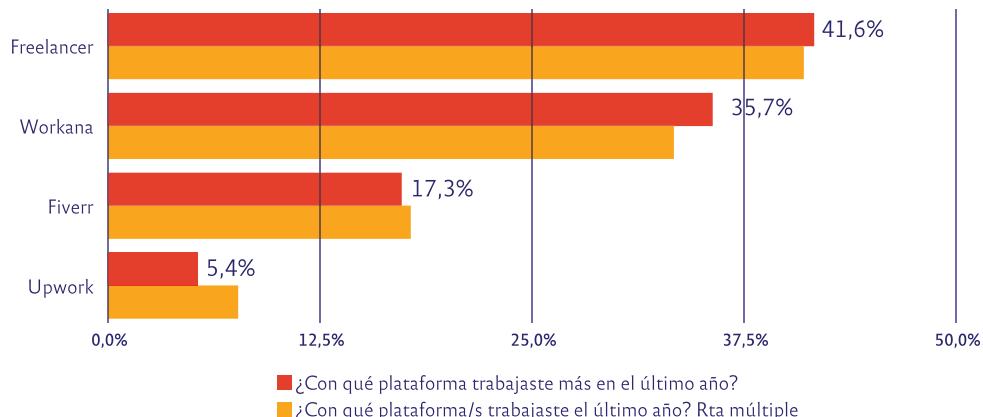
<sup>27</sup> En el capítulo 1, se desarrolla con más detalle la estrategia metodológica. En el apartado 1.1, se precisan las decisiones que se tuvieron en cuenta para construir el cuestionario de la encuesta y, en el apartado 1.2, se detallan las características del trabajo de campo.

Organizamos los resultados en cuatro secciones, buscando identificar las especificidades de los perfiles y usos que, desde Argentina, se hacen de estas plataformas. En la primera, analizamos el perfil sociodemográfico de los/as encuestados/as para identificar quiénes trabajan en estas plataformas. En la segunda, examinamos las preguntas que nos permiten reconstruir cómo las utilizan. Para ello, nos enfocamos en el análisis del tiempo que dedican a esta modalidad laboral, la magnitud de ingresos que perciben y la combinación (o no) con otro tipo de ingresos laborales. En la tercera, presentamos las preguntas que nos permiten analizar la satisfacción sobre su trabajo y la existencia de vínculos con otros/as trabajadores/as.

#### 4.1 ¿Cuáles son y cómo funcionan las plataformas de trabajo freelance?

En sintonía con lo que ocurre a nivel global en las actividades vinculadas con la creatividad y el diseño, las plataformas más utilizadas por los/as encuestados/as son Upwork (54,6 %) y Fiverr (44,3 %). La excepción que encontramos en nuestro país es que casi un tercio de las personas que respondieron la encuesta (27,8 %) utiliza también Workana, única de las plataformas consideradas que está en español, orientada específicamente al mercado latinoamericano (Gráfico 4.1). La mayoría de las personas encuestadas trabaja en una sola plataforma (71,9 %) y, si bien se trata de un trabajo que creció a partir de la pandemia, el 31,9 % trabaja bajo esta modalidad desde antes de 2020.

**Gráfico 4.1. Principales plataformas de trabajo freelance utilizadas en el último año**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=185.

Todas las plataformas de trabajo *freelance* consideradas en la encuesta operan como agencias de colocación de personal, pero de alcance global, conectando clientes/as y trabajadores/as radicados/as en diferentes espacios geográficos.

En plataformas como Upwork, Workana y Freelancer, se ofrecen proyectos que requieren para su realización tareas de distinto grado de complejidad. Personas del mundo entero aplican a estos proyectos y, aunque las plataformas no determinan el precio de su trabajo, la gran competencia mundial, hace que busquen ofrecer su trabajo a precios y plazos competitivos. En Fiverr, por el contrario, son los/as trabajadores/as quienes ofrecen productos digitales predefinidos (*gigs*). En cada *gig* pueden ofrecer distintas categorías del producto (básica, standard y premium) definiendo precios, plazos de entrega y grados de personalización. Los/as clientes/as pueden ver este “catálogo” de productos y elegir el que más se acerca al que necesitan.

La principal innovación que introducen estas plataformas es ofrecer una infraestructura para el encuentro de la oferta y la demanda global: establecen reglas que le den confiabilidad a ambas partes y garantizan su cumplimiento. Para quien trabaja, ofrecen la garantía de que va a cobrar en tiempo y forma, sin tener que hacer reclamos a un/a cliente/a que se encuentra en otra parte del mundo. A la persona que es cliente/a, le permiten contar con elementos para seleccionar a quién contratar y confiar en que hará el trabajo en los tiempos establecidos. Así, dos aspectos centrales de estas plataformas son los mecanismos para garantizar el pago y cobro a término y un sistema de evaluación que provea información suficiente para la selección de un/a trabajador/a, así como también para controlar su desempeño durante la ejecución de la tarea. De hecho, en estas plataformas, hay un doble sentido de la evaluación: los/as clientes/as evalúan a los/as trabajadores/as, pero también los/as trabajadores/as evalúan a los/as clientes/as. Las ganancias de estas plataformas surgen principalmente de las comisiones por cada trabajo realizado y de la venta de membresías que mejoran el éxito de quienes buscan nuevos proyectos, como, por ejemplo, aumentando su visibilidad o permitiendo la postulación a más proyectos<sup>28</sup>. Las comisiones suelen ser un porcentaje, que varía según la plataforma y el monto del proyecto, pero en todos los casos considerados son más altas para los/as trabajadores/as que para los/as clientes/as.

Dado que estas plataformas no asignan los proyectos automáticamente, los alcances de la gestión algorítmica son más limitados que en otras plataformas

<sup>28</sup> No señalamos aquí otras fuentes de ganancias que no están vinculadas con el trabajo que se realiza en la plataforma, como, por ejemplo, la que resulta de los adelantos de dinero.

como las de envíos o transporte. En este caso, las plataformas controlan principalmente los puntajes y la visibilidad de los perfiles. Asimismo, si observamos sus términos y condiciones, vemos que es posible hacer un uso más intermitente, ya que no hay penalizaciones por no usar las plataformas en el corto plazo<sup>29</sup>. Por ejemplo, en Fiverr, los puntajes se establecen teniendo en cuenta la actividad durante los últimos dos meses; en Workana, aunque tienen mayor peso las calificaciones recientes, se toman como referencia los últimos seis meses; y en Upwork, se utiliza el mejor puntaje de los últimos dos años. También hay más flexibilidad a la hora de considerar a un/a trabajador/a como “activo/a”. Por ejemplo, Upwork y Workana suspenden las cuentas que hace dos años no tienen actividad y es posible reactivarlas comprando membresías. Incluso en sus informes financieros, algunas plataformas, como Fiverr y Upwork, consideran como trabajadores/as activos/as a aquellos/as que han trabajado en, al menos, un proyecto en los últimos 12 meses. En la encuesta, mantuvimos este criterio para delimitar la población bajo estudio. Y, si bien no contamos con datos que permitan evaluar en detalle la frecuencia de uso de estas plataformas, el 25,4 % de quienes respondieron la encuesta no habían trabajado en el último mes.

#### **4.2 ¿Quiénes son los/as diseñadores/as y trabajadores/as creativos/as que trabajan en plataformas de trabajo freelance?**

Según los resultados de la encuesta, el perfil sociodemográfico de quienes realizan actividades creativas y de diseño a través de plataformas puede resumirse en cuatro características: se trata de personas adultas jóvenes, profesionales, sin hijos/as, que viven en los principales conglomerados urbanos de Argentina. Este perfil es coincidente con los hallazgos de otras investigaciones sobre plataformas de trabajo remoto en países latinoamericanos (Longo y Fernández Massi, 2023; OIT, 2021; OIT, 2025).

El 87,0 % de quienes trabajan en estas plataformas tienen menos de 40 años. Sin embargo, en el segmento más joven (hasta 24 años), su uso es menos frecuente en comparación con las plataformas orientadas a la informática o la enseñanza. Esto indica que se trata de plataformas usadas por profesionales con cierta trayectoria

<sup>29</sup> En los siguientes vínculos pueden consultarse los términos de servicios de las plataformas consideradas en la encuesta: [support.upwork.com/hc/en-us](https://support.upwork.com/hc/en-us) (Upwork), [help.fiverr.com/hc/es](https://help.fiverr.com/hc/es) (Fiverr), <https://help.workana.com/hc/es/articles/360041499974-T%C3%89RMINOS-Y-CONDICIONES-DE-WORKANA> (Workana) y [www.freelancer.com.ar/support/employer/General](https://www.freelancer.com.ar/support/employer/General) (Freelancer.com). Páginas consultadas el 15/04/2025.

laboral. En efecto, la gran mayoría de quienes se desempeñan en estas plataformas ha realizado estudios formales: un 19,5 % ha completado estudios terciarios y un 68,1 % ha cursado estudios universitarios (24,3 % sin finalizar; 43,8 % completos). Solo el 34,6 % de los/as encuestados/as se encontraba estudiando.

**Tabla 4.2. Distribución de las personas encuestadas según las principales características sociodemográficas**

VARIABLE	CATEGORÍA	GÉNERO		TOTAL	
		Mujer	Varón		
Rango de edad	Hasta 24 años	17,0%	15,7%	16,8%	○
	25-29 años	35,0%	20,5%	28,1%	●
	30-34 años	21,0%	25,3%	22,7%	○
	35-39 años	19,0%	19,3%	19,5%	●
	40-44 años	4,0%	7,2%	5,4%	○
	Más de 45 años	4,0%	12,0%	7,6%	○
Máximo nivel de estudios alcanzado	Secundario completo o menos	3,0%	12,0%	7,6%	○
	Superior técnico/Terciario incompleto	3,0%	6,0%	4,3%	○
	Superior técnico/Terciario completo	17,0%	22,9%	19,5%	●
	Universitario incompleto	24,0%	25,3%	24,3%	●
	Universitario completo	52,0%	33,7%	43,8%	●
	Prefiero no contestar	1,0%	0,0%	0,5%	○
¿Tenés hijos/as menores de 12 años?	No contesta	0,0%	2,4%	1,1%	○
	Sin hijos/as menores de 12 años	89,0%	78,3%	84,3%	●
	Con hijos/as menores de 12 años	11,0%	19,3%	14,6%	○
En tu hogar, ¿sos la persona que aporta los mayores ingresos?	No sabe/No contesta	4,0%	4,8%	4,3%	●
	No	37,0%	26,5%	31,9%	●
	Es compartido	33,0%	24,1%	29,7%	●
	Sí	26,0%	44,6%	34,1%	●
Lugar de residencia	Buenos Aires	38,0%	39,8%	38,9%	●
	CABA	31,0%	26,5%	28,6%	○
	Córdoba	7,0%	10,8%	8,6%	○
	Mendoza	6,0%	7,2%	6,5%	○
	Santa Fe	10,0%	2,4%	6,5%	○
	Otras provincias	8,0%	13,3%	10,8%	○

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=185.

Asimismo, es el tipo de plataforma donde el mayor porcentaje de trabajadores/as indicó haber adquirido sus habilidades en la educación superior (71,9 %). Las personas encuestadas consideran que la habilidad más relevante en este tipo de trabajo no es solo técnica, sino que está vinculada a aspectos subjetivos como la actitud, el carácter, el estilo y la personalidad. Por lo tanto, además de los estudios formales, existen otras fuentes de adquisición de las habilidades necesarias que incluyen la experiencia laboral previa y la capacitación autogestionada a través de tutoriales y cursos cortos, ambos con una incidencia similar.

En general, las investigaciones sobre plataformas digitales evidencian una fuerte segregación por género: por un lado, ocupaciones altamente masculinizadas como el reparto, el transporte de pasajeros/as o la informática; por otro, ocupaciones feminizadas como el servicio doméstico. En la ocupación que estamos analizando, en cambio, la diferencia entre géneros es menos acentuada: hay una leve mayoría de mujeres (54,1 %).

En cuanto a la composición del hogar, solo el 14,6 % de quienes trabajan en estas plataformas tienen hijos/as. En términos de sostenimiento económico del hogar, un tercio es el principal sostén económico, un tercio comparte esta responsabilidad con otra persona y un tercio cumple un rol secundario en la economía del hogar.

El carácter deslocalizado del trabajo en este tipo de plataformas suele asociarse a dos ventajas: la posibilidad de alejarse de los grandes centros urbanos y la posibilidad de migrar asegurando antes tener un trabajo al llegar. Sin embargo, en la práctica, estas ventajas que suelen destacar las propias plataformas no parecen tener un gran alcance. Por un lado, si bien no contamos con datos acerca de la ciudad de residencia de las personas encuestadas, la mayoría vive en las provincias más pobladas del país: en la provincia de Buenos Aires (38,9 %) y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (28,6 %) y, en menor medida, en otras provincias como Córdoba (8,6 %), Mendoza (6,5 %) y Santa Fe (6,5 %). Esta distribución es acorde a la estructura demográfica del país. Por otro lado, la participación de migrantes en este tipo de trabajo de plataformas es baja. El 91,9 % son personas de nacionalidad argentina, mientras que el 4,3 % son venezolanas y el 3,8 % restante proviene de otros países de la región. Esto sugiere que, al menos dentro del país, estas plataformas no se utilizan de manera extendida por trabajadores/as migrantes<sup>30</sup>. Sin embargo, la estrategia de reclutamiento para enviar la encuesta se basó en el país declarado en los perfiles de usuario/a de las plataformas y

<sup>30</sup> El muestreo de la encuesta no contempló a trabajadores/as argentinos/as que residen en el exterior, por tanto, no es posible evaluar en qué medida las plataformas se utilizan como estrategia laboral de la emigración argentina.

puede ocurrir que un/a trabajador/a conserve su nacionalidad como referencia en lugar del país de residencia. Así, puede suceder que la participación migrante esté subestimada.

#### **4.3 ¿Cómo usan las plataformas de trabajo freelance? Tiempo, ingresos y combinación con otras actividades laborales**

Al analizar el uso de las plataformas de trabajo *freelance* en actividades vinculadas a la creatividad y el diseño, encontramos que, tal como señalan distintos estudios (Eregoitía, 2024; Longo y Fernández Massi, 2023; OIT, 2025), este trabajo es principalmente complementario: solo el 13 % de las personas encuestadas trabaja exclusivamente en plataformas. El resto lo complementa con otras fuentes de ingresos: el 39,5 %, con trabajos ocasionales o changas; el 39,5 % tiene trabajo estable y, además, hace trabajos ocasionales; y el 8,1 % solo tiene trabajo estable. Una singularidad de este sector es que la mitad de los/as trabajadores/as acceden al trabajo estable (47,6 %) y, aun así, está muy difundida la combinación de distintas fuentes de ingresos y la realización de pequeños proyectos (el 78,9 % realiza trabajos ocasionales). Las encuestas disponibles sobre el sector de diseño, entendido en términos más amplios y no limitado al trabajo en plataformas digitales, arriban a datos similares acerca del alcance del trabajo estable y de la generalización del pluriempleo<sup>31</sup>.

El carácter complementario de esta modalidad laboral se evidencia al observar los bajos ingresos obtenidos (Gráfico 4.2). El 68,1 % de los/as encuestados/as percibió ingresos menores a la mitad de una Canasta Básica Total (CBT)<sup>32</sup>, mientras que apenas el 5,9 % logró ingresos superiores a la CBT. Esta situación persiste incluso cuando se analizan los ingresos en relación con la intensidad horaria: el 61,3 % de quienes dedicaron más de 40 horas semanales a esta actividad tuvieron ingresos menores a media CBT. En tal sentido, en este caso, el aumento en horas trabajadas no se traduce necesariamente en mayores ingresos.

<sup>31</sup> La encuesta realizada en el año 2018 por la Unión de Diseñadores Gráficos de Buenos Aires (UDGBA) señala que la mitad de los/as diseñadores/as trabaja en relación de dependencia y solo un tercio de los/as encuestados/as tiene un solo trabajo o proyecto. Por su parte, el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) llevó adelante, entre el año 2013 y el 2018, la Encuesta Laboral Nacional para diseñadores. Esta encuesta arriba a datos similares acerca del alcance del trabajo en relación de dependencia: en el año 2018, el 59 % de los/as encuestados/as se encontraba en esta situación laboral. Por el contrario, esta encuesta no releva datos específicos acerca de la combinación de modalidades laborales. En ambos casos, se trata de muestrazos no probabilísticos y de encuestas con alcance nacional.

<sup>32</sup> La CBT representa el valor de un conjunto de bienes y servicios que son considerados necesarios, en un umbral mínimo, para el sustento de una familia, particularmente alimentación, vestimenta, transporte, educación, salud y vivienda, cuyo valor determina la línea de pobreza (INDEC, 2020). Para su cálculo, se consideró la CBT del mes de agosto de 2024, durante el período de desarrollo del relevamiento de la encuesta.

**Gráfico 4.2. Ingresos obtenidos durante el último mes según intensidad de uso**

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=138.

Aunque los ingresos no aumentan proporcionalmente, las personas encuestadas dedican una gran parte de su tiempo de trabajo semanal a esta ocupación: el 50 % de las personas encuestadas trabaja 21 horas semanales o más en estas plataformas y el 22,5 % supera las 40 horas semanales. Sin embargo, los patrones temporales de trabajo refuerzan el carácter complementario de esta actividad: el 57,2 % trabaja los fines de semana, el 33,3 % lo hace durante la noche y otro 33,3 % cambia semanalmente los horarios según sus necesidades.

Finalmente, cabe destacar que, aunque la mayoría obtiene ingresos bajos, para el 38,4 % de los/as encuestados/as representa su principal fuente de ingresos. En este sentido, si bien se trata de un trabajo complementario, esto no implica que tenga poca importancia en los ingresos totales, como ocurre, por ejemplo, en el caso de los/as trabajadores/as de micro-tareas que obtienen ingresos muy bajos y que dedican generalmente al ahorro o a gastos extra (Longo *et al.*, 2024). En este caso, en cambio, se trata de un ingreso adicional para personas con múltiples fuentes de ingresos.

A partir de la combinación con otras fuentes de ingresos laborales y de la centralidad de los ingresos obtenidos en las plataformas, podemos distinguir dos tipos de uso del trabajo en las plataformas (Gráfico 4.3).

### Gráfico 4.3. Situación laboral y centralidad de los ingresos generados en las plataformas



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. Situación laboral N=185 / Tipo de ingresos N=181.

Por un lado, están quienes trabajan exclusivamente en plataformas o complementan esta modalidad con trabajos ocasionales (representados en celeste y verde). Estos/as trabajadores/as suelen tener ingresos más altos y, en la mayoría de los casos, la plataforma constituye su principal fuente de ingresos. Por el otro, se encuentran quienes tienen un empleo estable fuera de las plataformas (representados en naranja y rojo). En este grupo los ingresos percibidos en esta actividad suelen ser muy bajos y, por lo general, no constituyen sus ingresos principales. Asimismo, quienes cuentan con un empleo estable dedican menos horas de trabajo a esta modalidad laboral (58,3% dedicó menos de 20 horas semanales), pero trabajan más horas en todos sus trabajos. Incluso el 31,3% de este grupo está sobreocupado. Por el contrario, quienes solo trabajan freelance dedican más horas al trabajo en la plataforma (el 56,4% dedicó 21 horas semanales o más) pero trabajan menos en todos sus trabajos, y en su mayoría (55,0%) están subempleados (Tabla 4.3).

**Tabla 4.3. Intensidad laboral total y en las plataformas, según situación laboral**

	SITUACIÓN LABORAL		TOTAL
	Solo trabaja freelance	Tiene trabajo estable	
<b>Cantidad de horas de trabajo semanales N=160</b>	Menos de 35 horas	55,0 %	35,6 %
	Entre 35 y 45 horas	28,8 %	40,6 %
	Más de 45 horas	16,3 %	23,8 %
<b>Promedio de horas semanales en el último mes N=138</b>	Hasta 20 horas	43,6 %	50,0 %
	Entre 21 y 40 horas	30,8 %	27,5 %
	Más de 40 horas	25,6 %	22,5 %

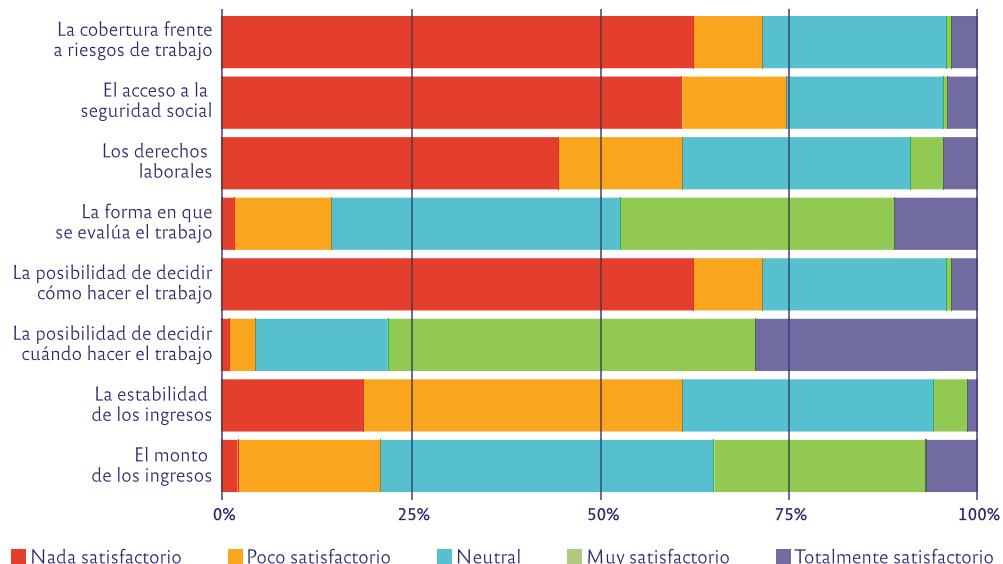
Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024.

Por último, para entender las diferencias en los ingresos percibidos, es más importante la situación laboral que la intensidad horaria: solo una minoría (16,7 %) de quienes tienen trabajo estable logró ingresos mayores a media CBT, mientras que, entre quienes trabajan solo *freelance*, casi la mitad (43,6 %) logró ingresos superiores a ese monto.

#### 4.4 Valoraciones, representaciones y vínculos sociales de quienes trabajan en plataformas de trabajo *freelance*

En términos generales, las personas encuestadas muestran estar satisfechas con su trabajo en la plataforma: al 74,6 % le gustaría seguir trabajando allí en los próximos cinco años. Este deseo no significa, sin embargo, que evalúen positivamente todas las características de este trabajo. Los elementos más valorados son, en primer lugar, la posibilidad de decidir cuándo y cómo hacer el trabajo y, en segundo lugar, la forma en que se evalúa y el monto de ingresos. Por el contrario, las características menos valoradas se relacionan con la ausencia de derechos y la inestabilidad de los ingresos. En comparación con las demás plataformas relevadas, los/as trabajadores/as de este sector adoptan una postura más crítica respecto a la falta de estabilidad y a la ausencia de derechos laborales (Gráfico 4.4).

**Gráfico 4.4. Nivel de satisfacción con su trabajo en las plataformas**



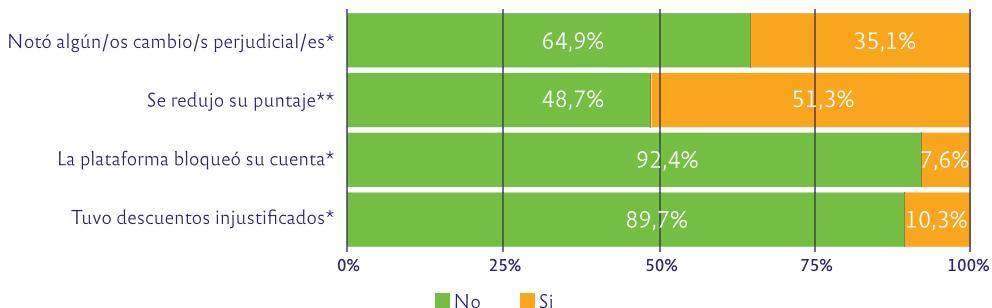
Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=185.

Sus intenciones de continuar trabajando en la plataforma, pese a tener una visión negativa de la ausencia de derechos y estabilidad laboral, podría estar asociada con la percepción de su vínculo con las plataformas. La mayoría de las personas encuestadas, al trabajar en estas plataformas, no se perciben como trabajadores/as, sino como independientes. El 80,0 % de las personas encuestadas se autodefine como *freelancer* y solo el 2,7 % (5 de 185) lo hace como trabajadores/a. En este sentido, si bien es claro que un gran porcentaje de trabajadores/as reconoce que su trabajo en las plataformas carece de garantías y derechos laborales, es necesario continuar indagando a partir de estudios cualitativos en sus representaciones, para poder comprender si perciben allí un incumplimiento por parte de las empresas<sup>33</sup>.

Otra de las dimensiones de la encuesta que nos permite analizar las representaciones sobre el trabajo se relaciona con las percepciones sobre la gestión algorítmica. Un bajo porcentaje de las personas encuestadas experimentó sanciones que afectan o limitan el uso de la plataforma: 10,3 % sufrió descuentos injustificados y el 7,6 % señaló que su cuenta fue bloqueada de forma permanente o temporal. En la mayoría de estos casos (78,5 %), saben los motivos por los cuales se suspendió su cuenta; y entre quienes tuvieron inconvenientes, también la gran mayoría (69,3 %) iniciaron reclamos y pudieron solucionarlos. Estos resultados son consecuentes con las características de la gestión algorítmica en estas plataformas que, tal como señalamos en el apartado 1, es más flexible y menos opaca que en otros sectores. En este sentido, si bien en todos los casos abordados en la encuesta los niveles de insatisfacción con la gestión algorítmica son bajos, en este sector son aún más bajos. Los/as trabajadores/as muestran menores niveles de satisfacción cuando se les consulta por la existencia de cambios en las plataformas que los hayan perjudicado (Gráfico 4.5). Un tercio de las personas encuestadas experimentó modificaciones que los perjudicaron (por ejemplo, en la cantidad de trabajos disponibles y en los ingresos) y la mitad notó reducciones en su puntaje. Sin embargo, es necesario señalar aquí dos cuestiones. En primer lugar, quienes experimentaron cambios en el puntaje generalmente (79,2 %) conocen los motivos. En segundo lugar, los cambios en los ingresos y en la cantidad de proyectos disponibles dependen de la cantidad de proyectos que postean los clientes/as y de los precios que acuerdan trabajadores/as y clientes/as.

<sup>33</sup> En estudios previos, identificamos dudas acerca de si las plataformas de trabajo remoto deberían garantizar derechos laborales y, particularmente, si podrían hacerlo (Fernández Massi y Longo, 2025). En este sentido, es destacable mencionar que uno de los encuestados aprovechó un espacio destinado a observaciones para dejar el siguiente mensaje: "En estas plataformas, el objetivo de las personas no creo que sea buscar algo estable, sino una fuente de ingresos extras. No creo que alguien quiera o busque seguro social, jubilación o beneficios de este estilo de estas plataformas".

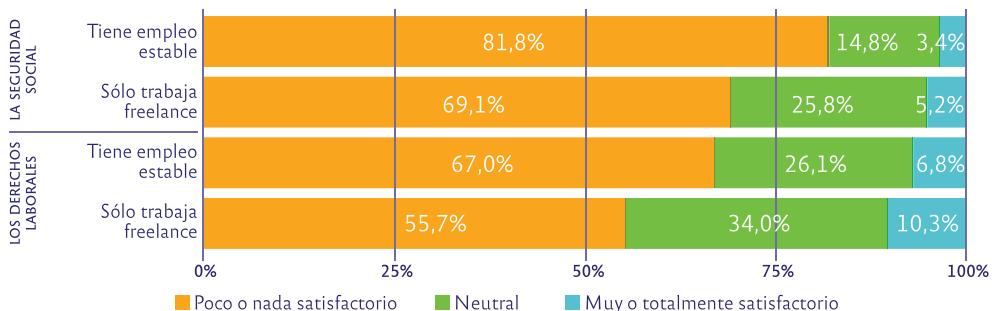
### Gráfico 4.5. Percepción de la gestión algorítmica y cambios en la plataforma



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. \*N=185 / \*\*N=158.

Por último, cabe destacar que existen diferencias en la satisfacción y valoración de este trabajo relacionadas con la situación laboral. Quienes solo trabajan *freelance*, perciben que, en el último año, hubo más cambios en las plataformas que los perjudicaron (71,1 % vs. 58,0 %), mantuvieron en mayor medida su puntaje (49,5 % vs. 37,5 %) y se contactan con la plataforma en mayor medida si tienen algún inconveniente (96,2 % vs. 79,6 %). Quienes tienen empleo estable, por su parte, son más críticos con respecto a la ausencia de derechos laborales y a la inestabilidad de los ingresos de la plataforma (Gráfico 4.6), pero perciben menos negativamente los cambios y problemas cotidianos en la plataforma: notaron cambios, pero no sienten que los hayan perjudicado (23,9 % vs. 13,4 %), no se contactan ante inconvenientes en la plataforma (20,4 % vs. 3,8 %) y no saben si se redujo su puntaje en el último año (17,0 % vs. 12,1 %).

### Gráfico 4.6. Nivel de satisfacción con su trabajo en las plataformas, según situación laboral



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=185.

Las plataformas, en particular aquellas de trabajo remoto, tienden a atomizar las relaciones entre los/as trabajadores/as. En este sentido, el 59,5 % de las personas que completaron la encuesta no tiene vínculos sociales con personas ligadas a su trabajo plataformizado. Sin embargo, a través de diversas formas, los/as trabajadores/as de plataformas de trabajo remoto construyen vínculos sociales y sortean la atomización. En este sentido, los resultados de la encuesta muestran que el 41,5 % de las personas encuestadas mantiene sus vínculos sociales con otras personas vinculadas con su trabajo: el 18,4 % participa de grupos virtuales (como redes sociales o aplicaciones) y el 29,2 % tiene vínculos con otros/as trabajadores/as.

Por último, en relación con la organización colectiva, solo el 2,2 % de los/as encuestados/as sabe de la existencia de algún tipo de organización colectiva que represente a los trabajadores de plataformas, pero al 55,7 % le parece importante que exista una organización que represente a quienes trabajan a través de plataformas. En este punto, es importante señalar que, si bien en Argentina existen organizaciones que reúnen a los/as profesionales de diseño (tanto institucionalizadas como informales), muchas con una larga trayectoria en el sector, no hay ninguna que agrupe específicamente a quienes trabajan en plataformas. Esta experiencia difiere de lo que sucede en otros lugares del mundo, como Estados Unidos o Europa, donde, de acuerdo con el Digital Platform Observatory<sup>34</sup>, existen experiencias de organización colectiva de los/as trabajadores/as autónomos/as e independientes que trabajan en plataformas de trabajo remoto.

<sup>34</sup> Se trata de un proyecto llevado adelante entre los años 2019 y 2021 por la Confederación Europea de Sindicatos (CES), el cual mapea casos legales e iniciativas de representación de los/as trabajadores/as de plataformas en Europa. La última consulta fue hecha en abril de 2025 y su sitio web es [digitalplatformobservatory.org/fr/home-fr/](http://digitalplatformobservatory.org/fr/home-fr/).

**E**n el caso de quienes realizan proyectos en plataformas de trabajo freelance en las categorías vinculadas a la creatividad y el diseño, la encuesta fue respondida por 185 trabajadores/as de las cuatro plataformas más utilizadas en Argentina (Upwork, Fiverr, Freelancer y Workana).

En relación con el perfil sociodemográfico de estos/as trabajadores/as, observamos que se trata de personas adultas jóvenes, profesionales, sin hijos/as, que viven en los principales conglomerados urbanos de Argentina. La diferencia entre géneros es poco acentuada, aunque hay una leve mayoría de mujeres. La mayor parte de las personas encuestadas completó sus estudios formales y es el sector donde el mayor porcentaje de trabajadores/as indicó haber adquirido sus habilidades en la educación superior.

Para la gran mayoría de las personas encuestadas, el trabajo en plataformas es complementario a otros ingresos laborales. Se trata de un sector donde el pluriempleo es una característica muy habitual que se replica en estas infraestructuras digitales. De cualquier manera, para casi la mitad de los/as encuestados/as, se trata de su principal ingreso.

Aunque en general obtienen ingresos muy bajos, a la gran mayoría de las personas encuestadas le gustaría seguir trabajando en plataformas en el futuro cercano. Al igual que sucede en la mayoría de las plataformas, quienes trabajan en plataformas de trabajo remoto en las categorías de creatividad y diseño valoran la flexibilidad y la autonomía: decidir cuándo y cómo hacer su trabajo. En segundo lugar, señalan la forma en que se evalúa el trabajo y el monto de ingresos generados. No hay una percepción negativa de la gestión algorítmica y esta parece ser menos opaca que en otras plataformas: si bien han tenido descuentos en sus puntajes, la mayoría conoce los motivos, y son pocas las personas que han sufrido bloqueos de sus cuentas o descuentos injustificados y no han podido solucionarlo.

Finalmente, pudimos diferenciar dos usos de estas plataformas. Quienes solo trabajan freelance hacen un uso más intensivo de la

plataforma: dedican más horas a este trabajo y su dependencia económica es mayor. Un dato interesante que surge de la encuesta, y que deberá ser profundizado en posteriores estudios, es que, si bien dedican más horas por semana a este trabajo, señalan que trabajan en total menos horas durante la semana y muchos/as de ellos/as están subempleados/as. En relación con sus representaciones, estos/as trabajadores/as se muestran más satisfechos/as con el trabajo en las plataformas en general, pero menos satisfechos/as con la gestión algorítmica. Quienes tienen empleo estable dedican menos horas al trabajo en la plataforma y su participación es más discontinua: tienen más descuentos en sus puntajes y un porcentaje mayor no realizó proyectos en el último mes. Sin embargo, trabajan en total muchas horas y casi un tercio de ellos/as se encuentra sobreempleado/a. Los ingresos que perciben en las plataformas son bajos y no suelen ser sus ingresos principales. Estos/as trabajadores/as son más críticos/as en relación con la ausencia de derechos laborales.

# El trabajo de enseñanza informal en plataformas

**Coordinadora:** Lucila Dughera

**Autores/as:** Eva Da Porta, Silvana Galeano Alfonso, Gabriela Llimós, Diego Moreiras, Verónica Plaza Schaefer y Graciana Zarauza

## Introducción

Los resultados que se analizan a continuación corresponden al sector enseñanza. Cabe mencionar que hemos optado por referirnos a este tipo de trabajo como de enseñanza informal, ya que la mayoría de las plataformas no exigen una titulación docente a las personas que dictan, graban clases y/o producen materiales educativos. Las principales plataformas que se utilizan para el trabajo de enseñanza informal surgieron hace aproximadamente 15 años de la mano de la enseñanza y el aprendizaje de idiomas. Entre las principales, se identifican: Preply, Italki, Superprof, Verbling, Classgap y Verbalplanet (Pérez Álvarez, 2022). Sin embargo, a partir de la pandemia por COVID-19, la tendencia a la plataformización de este tipo de enseñanza ha crecido tanto en las materias/asignaturas que se imparten como en la cantidad de personas que allí aprenden (Petrushenko et al., 2021). En efecto, este sector resulta un fenómeno atractivo ya que, además de estar en expansión y ser relativamente reciente, tiene la particularidad de que una parte del proceso productivo puede ocurrir tanto de manera sincrónica (presencial o virtual) como asincrónica (contenidos grabados).

A grandes rasgos, el proceso de trabajo en las plataformas de enseñanza informal se basa en mediar la conexión entre personas que ofrecen sus servicios de enseñanza y estudiantes a través de espacios sincrónicos (en tiempo real) o conteni-

dos grabados. Existen dos modelos de negocio. Por un lado, hay plataformas que se centran en las clases sincrónicas. Estas plataformas obtienen ingresos mediante el cobro de comisiones por clase y, en algunos casos, a través de suscripciones. En este modelo, las personas que enseñan establecen sus propias tarifas. Por otro lado, se identifican plataformas que ofrecen un catálogo de cursos pregrabados que los/as estudiantes pueden adquirir en cualquier momento. A continuación, se detallan las plataformas de enseñanza informal seleccionadas por las 147 personas encuestadas según orden de preferencia.

Preply se fundó en 2012 por empresarios ucranianos, se especializa principalmente en la enseñanza personalizada de idiomas, aunque también permite la oferta de clases en otras disciplinas, como matemáticas, física, economía y programación. Dicha plataforma cuenta con su propio sistema de videoconferencia e incluye diversas herramientas pedagógicas para la realización de actividades y videollamadas. En cuanto al sistema de cobro, utiliza un modelo de comisión sobre los ingresos de los/as trabajadores/as, la cual disminuye a medida que se acumulan horas de enseñanza.

Superprof es una plataforma de enseñanza presencial y virtual fundada en 2013 en Francia. Actualmente, opera en más de 50 países y ofrece clases en una amplia variedad de materias, desde idiomas hasta yoga. A diferencia de Preply, en Superprof, los/as trabajadores/as de enseñanza informal establecen sus propias tarifas y condiciones de trabajo, pero deben pagar una suscripción para mejorar su visibilidad y recibir más solicitudes.

Tusclasesparticulares.com se fundó en 2007 en España y opera principalmente en países de habla hispana. Permite clases presenciales y virtuales en diversas materias. A diferencia de Preply y Superprof, donde se aplica una comisión por cada clase realizada, Tusclasesparticulares.com no intermedia los pagos. No obstante, ofrece una suscripción opcional para mayor visibilidad y acceso a más estudiantes.

El nombre Udemy proviene de la expresión “Your Academy” y es una plataforma de aprendizaje en línea que funciona como una tienda virtual de cursos en video. Proporciona herramientas para la creación, publicación y venta de contenido educativo de diversas materias. Si bien en sus inicios se enfocó en la enseñanza de habilidades tecnológicas, con el tiempo amplió su oferta a otros campos de conocimiento. Lanzada en 2010 en Silicon Valley, Udemy se presenta como una plataforma que permite que “cualquier persona pueda crear y compartir contenido educativo (instructores) y acceder a dicho contenido educativo para aprender (estudiantes) en cualquier parte del mundo”<sup>35</sup>. Además de formación individual,

<sup>35</sup> Tal como se lee en la web de la empresa, [www.udemy.com/terms/terms-of-use](http://www.udemy.com/terms/terms-of-use).

también ofrece soluciones de capacitación empresarial.

Classgap es una plataforma que conecta a docentes particulares con estudiantes para la realización de clases en línea. Fue fundada en el año 2015 y es una evolución de Tusclasesparticulares.com. Pertenece al grupo TusMedia, que en 2022 fue adquirido por la plataforma austriaca GoStudent, valuada en ese año en 3.000 millones de euros. Según su sitio web, aproximadamente 106.000 estudiantes utilizan la aplicación para tomar clases, aunque no especifican la cantidad de profesores/as que ofrecen sus servicios.

Uno de los aspectos que comparten los diferentes modelos de negocio reside en que no les exigen a los/as trabajadores/as contar con una titulación docente<sup>36</sup>. Específicamente, según los términos y condiciones del servicio de las plataformas, son las personas trabajadoras quienes deben tener las credenciales, licencias o requerimientos legales, así como los conocimientos adecuados para desempeñarse en la enseñanza. Si bien algunas plataformas incluyen instancias de verificación que permiten obtener mayor visibilidad a quien ofrece sus servicios allí, en general, no exigen credencial específica ni experiencia docente particular. Tampoco garantizan la veracidad de la información proporcionada por los/as trabajadores/as ni asumen responsabilidad al respecto. Sin embargo, establecen criterios variados de evaluación de las personas que allí trabajan: desde su trayectoria educativa pasando por la cantidad de clases dictadas y el tiempo de respuesta hasta las calificaciones y reseñas de los/as estudiantes.

A partir de los resultados del trabajo de campo realizado entre septiembre y octubre de 2024, se ofrece una caracterización de las 147 personas que realizan actividades de enseñanza informal en plataformas en Argentina. Así, el capítulo se organiza de la siguiente manera. La primera sección (1) expone los principales rasgos sociodemográficos de las personas encuestadas, incluyendo edad, género, nacionalidad y nivel de instrucción. La segunda (2) analiza los usos de las plataformas (principales características de las plataformas, año de ingreso, jornada de trabajo, entre otras). La tercera sección (3) se enfoca en la gestión algorítmica del trabajo, explorando cómo es percibida por las personas encuestadas. La cuarta

<sup>36</sup> Por ejemplo, entre las plataformas más destacadas, se identificó que Preply señala en su página web que "no se requiere una certificación específica o experiencia docente" y, en sus términos de servicio, aclara que "no puede confirmar que cada usuario es quien dice ser". Superprof indica que "los profesores se comprometen a ser perfectamente transparentes sobre su formación y sus referencias", pero también advierte que "no se hace responsable de la información incorrecta proporcionada". En el mismo sentido, Tustareas.com declara que "no conoce ni garantiza las capacidades técnicas de los ofertantes de formación ni tiene forma de controlar que estos sean profesores profesionales". En este contexto, la responsabilidad de verificar la información recae sobre los/as estudiantes, quienes deben asumir el riesgo y son responsables de verificar que la información que ofrece la persona trabajadora sea la correcta.

(4) indaga en las representaciones que tienen las/os trabajadoras/es de enseñanza informal respecto a distintos aspectos del trabajo en plataformas.

### 5.1 Características sociodemográficas de los/as trabajadores/as

A continuación, se presenta un análisis de las principales características sociodemográficas (género, edad, nacionalidad, nivel de instrucción, entre las principales) de las 147 personas encuestadas. Del total de ellas, casi un tercio se encuentra en la franja etaria de 25 a 29 años. Le siguen los grupos de hasta 24 años (21 %) y de 30 a 34 años (23 %). Así, 7 de cada 10 de los/as encuestados/as se ubican en la categoría juventudes.

**Tabla 5.1. Características sociodemográficas de quienes trabajan en enseñanza a través de plataformas**

	Hasta 24 años	21,1 %
	25-29 años	29,3 %
<b>Edad</b>	30-34 años	23,1 %
	35-39 años	11,6 %
	40-44 años	4,1 %
	Más de 45 años	10,9 %
<b>Género</b>	Mujer	57,8 %
	Varón	41,5 %
	Otra respuesta	0,7 %
<b>Nivel de instrucción</b>	Secundario completo	4,1 %
	Terciario incompleto	6,8 %
	Terciario completo	17,0 %
	Universitario incompleto	29,9 %
	Universitario completo	42,2 %
<b>Nacionalidad</b>	Argentina	90,5 %
	Chilena	0,7 %
	Ecuatoriana	0,7 %
	Venezolana	6,1 %
	Otra	2,0 %

	CABA (Ciudad Autónoma de Buenos Aires)	25,9 %
Lugar de residencia	Buenos Aires	44,2 %
	Córdoba	11,6 %
	Otras provincias de la Argentina	18,3 %
Estudia	Sí	61,9 %
	No	38,1 %
Situación laboral	Tiene trabajo permanente/estable por fuera de la plataforma	48,3 %
	Hace changas por fuera de la plataforma	59,9 %

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=147.

Tal como se observa en la Tabla 5.1, el 85 % de los/as encuestados/as, al momento de cumplimentar la encuesta, tenía hasta 40 años, mientras que el 74 % se encontraba en el rango de hasta 34 años. Con lo cual, dos tercios de las personas encuestadas son jóvenes. Para obtener una caracterización más precisa, se les consultó si tienen hijos/as menores de 12 años. Solo el 12 % respondió afirmativamente, un dato esperable considerando que más del 75 % se encuentra en franjas etarias menores a 35 años y están estudiando.

El trabajo de enseñanza informal mediado por plataformas, además de ser un fenómeno relativamente reciente, parece resultar especialmente atractivo para las juventudes. Esto podría deberse, en parte, a que sus subjetividades se han fraguado no solo al calor de las tecnologías digitales e Internet, sino también por los discursos del emprendedurismo<sup>37</sup> y de un mercado laboral cada vez más precarizado. En este sentido, las condiciones y expectativas de este grupo etario parecerían alinearse con las dinámicas y promesas que ofrecen estas plataformas, tal como se analizará en la subsección 5.4 de este capítulo. Al mismo tiempo, no se puede desconocer que, en términos objetivos, la amplia mayoría de estas plataformas presentan bajas barreras de entrada para desempeñarse en tareas de enseñanza informal.

En cuanto a la composición de género<sup>38</sup>, si bien la enseñanza ha sido histórica-

<sup>37</sup> Algo de dicho discurso se identifica en el apartado 4, que está dedicado a las representaciones de las personas que trabajan en actividades de enseñanza informal. En particular, interesa mencionar aquí que, si bien el número de trabajadores/as que se percibieron como emprendedores/as resultó bajo, la mayoría se definió como *freelance* o independiente.

<sup>38</sup> Cabe aclarar que, al igual que el resto de la investigación, aborda el género desde un enfoque binario, vinculándolo al sexo biológico de las personas debido a que las estadísticas empleadas no contemplan la diversidad de identidades de género existentes. Sin perjuicio de los resultados aquí presentados, es importante tener en cuenta que dicho enfoque constituye un límite para abordar la complejidad vinculada al concepto de género.

mente una profesión con una marcada presencia femenina, especialmente en la educación primaria y secundaria, en la educación superior y a distancia la distribución de género es más diversa. En diálogo con estas tendencias, los resultados de nuestro trabajo de campo indican que el 58 % de las personas encuestadas son mujeres.

Futuros estudios podrán profundizar en esta distribución y su evolución en el tiempo. En particular, será relevante analizar si la tendencia a la plataformización en el trabajo de enseñanza informal modifica la feminización histórica de la educación (Robbins, 2025; Cortina y San Román, 2016).

En cuanto al nivel de instrucción de las personas encuestadas, se advierte un nivel elevado. Como punto de partida, se destaca que la totalidad de la muestra ha completado la educación secundaria. Más aún, los datos indican una marcada tendencia hacia la formación superior, ya que una abrumadora mayoría (95,9 %) ha incursionado en estudios terciarios o universitarios, ya sea finalizándolos o dejándolos inconclusos. La distribución específica dentro de este grupo revela que una proporción considerable de las personas encuestadas cuenta con títulos universitarios (42,2 %), mientras que casi un tercio se ubica en la categoría estudios universitarios incompletos. Asimismo, el 17 % ha completado una carrera superior técnica y un 6,8 % ha cursado estudios técnicos sin completarlos. Estos hallazgos sugieren un capital educativo considerable dentro de la muestra analizada.

En relación con la nacionalidad de las personas encuestadas, la gran mayoría (90,5 %) son argentinas. En tanto, el 9,5 % restante está compuesto por personas de otros países de la región. En cuanto al lugar de residencia, el 44,2 % vive en la provincia de Buenos Aires, mientras que más de un cuarto reside en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA). En total, 8 de cada 10 personas encuestadas se encuentran en estas dos jurisdicciones. Luego, el 11 % reside en Córdoba. Finalmente, con una presencia significativamente menor, el 9 % de los/as encuestados/as vive en Santa Fe y solo el 2 %, en Entre Ríos y Mendoza.

Ahora bien, con la vocación de contar con una fotografía lo más acabada posible respecto de las personas que trabajan en actividades de enseñanza informal en plataformas, también se indagó con relación a la condición de empleo. Al respecto, se identificó que poco menos de la mitad de las personas encuestadas, específicamente el 48,3 %, contaba con un empleo estable y permanente fuera de la plataforma, lo que podría indicar que su actividad en ella opera como un complemento de ingresos. En esta dirección, se agrega que el 59,9 % de los/as encuestados/as declaró haber realizado trabajos ocasionales (changas).

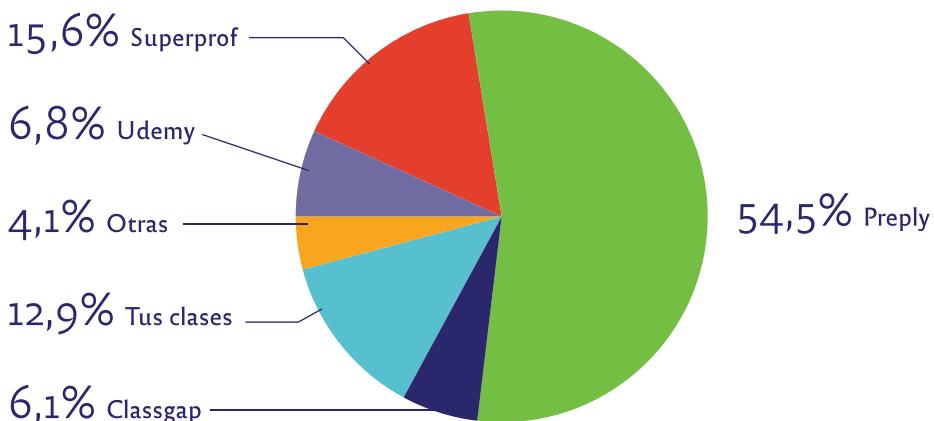
En síntesis, los datos analizados muestran que las personas encuestadas son, en

su mayoría, jóvenes con altos niveles de instrucción, sin hijos/as a cargo, y presentan una distribución relativamente equitativa en términos de género.

## 5.2 Uso de plataformas

El análisis de nuestro trabajo de campo indicó que la plataforma más utilizada en el último año fue Preply<sup>39</sup>, con un 54,4 % de uso (Gráfico 5.1). En segundo lugar, con un 15,6 %, se encuentra Superprof<sup>40</sup>; y, en tercer lugar, Tusclasesparticulares.com<sup>41</sup>, con un 12,9 %. Cabe señalar que la plataforma más seleccionada está vinculada al aprendizaje de idiomas, lo que podría indicar que hay una expansión del trabajo de plataformas dentro de esta disciplina.

**Gráfico 5.1. Plataforma más utilizada en enseñanza informal durante el último año**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=147.

El Gráfico 5.2 permite observar los años en que las personas encuestadas crearon una cuenta y empezaron a utilizar las plataformas. En primer lugar, si analizamos los porcentajes totales, los años con mayor cantidad de ingresos fueron 2020-2022, seguidos por 2023-2024. En segundo lugar, al desglosarlos por plataforma, se observa que, en cinco de las seis plataformas, la mayoría de las personas encuestadas comenzaron a utilizarlas entre 2020-2022. Esto sugiere que estas

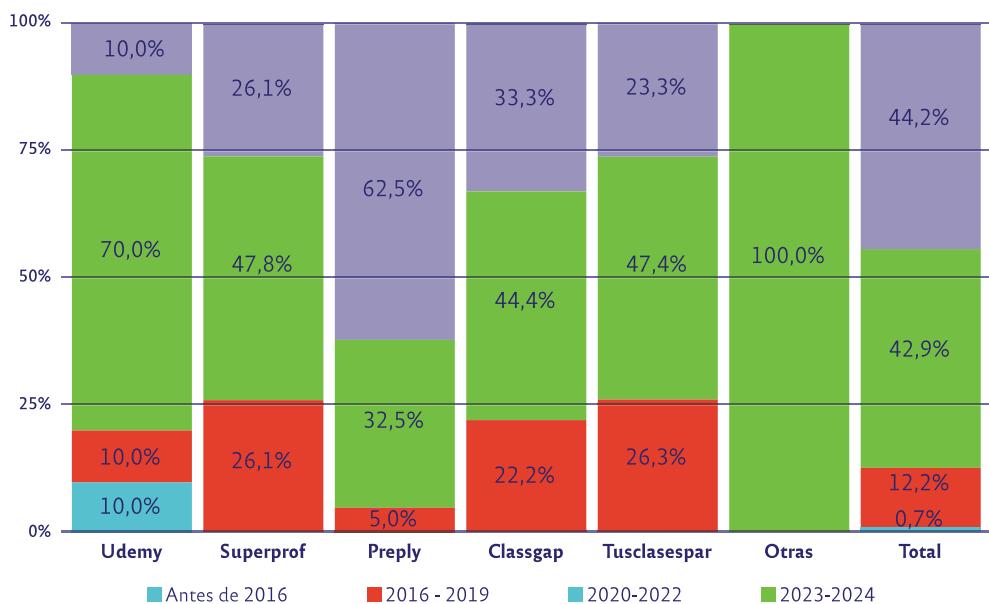
<sup>39</sup> [preply.com/](https://preply.com/)

<sup>40</sup> [www.superprof.com.ar/](https://www.superprof.com.ar/)

<sup>41</sup> [www.tusclasesparticulares.com/](https://www.tusclasesparticulares.com/)

personas hace relativamente poco tiempo que realizan actividades de enseñanza informal en la plataforma y que el contexto de la pandemia por COVID-19 pudo haber sido un impulso para su inserción, dado que casi la mitad de los/as encuestados/as ingresaron en ese período. Sin embargo, Preply presenta una tendencia distinta: el 62,5 % de las personas encuestadas se unieron entre 2023 y 2024, mientras que más de un tercio lo hizo entre 2020 y 2022. Esto podría significar un nuevo impulso de la plataforma, posiblemente debido a cambios en las prácticas laborales en la pospandemia. En tercer lugar, Udemy es la única que registró ingresos antes de 2016.

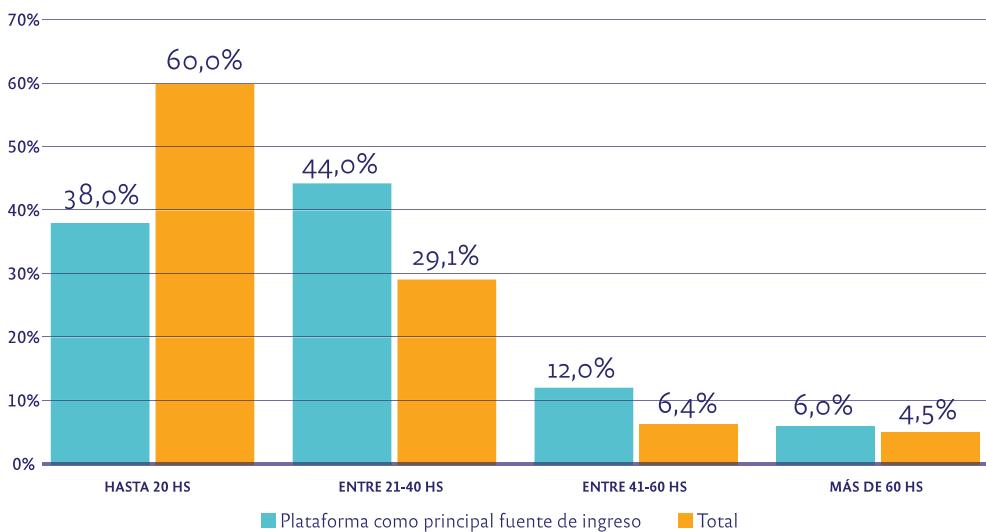
**Gráfico 5.2. Período de ingreso según la plataforma más utilizada en el último año**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=147.

En cuanto a la jornada de trabajo, casi tres cuartos de las personas encuestadas trabajaron en el último mes en la plataforma que utilizaron con mayor frecuencia durante el último año. Por otro lado, como se puede observar en el Gráfico 5.3, la mayoría de los/as encuestados/as que trabajaron el último mes en la plataforma respondieron que dedicaron hasta 20 horas semanales a esta labor (60 %). En cambio, entre quienes consideran que la plataforma es su principal fuente de ingreso, el 44 % respondió que trabaja entre 21 y 40 horas por semana mediante ella.

**Gráfico 5.3. Cantidad de horas semanales trabajadas en la plataforma según fuente principal de ingresos**



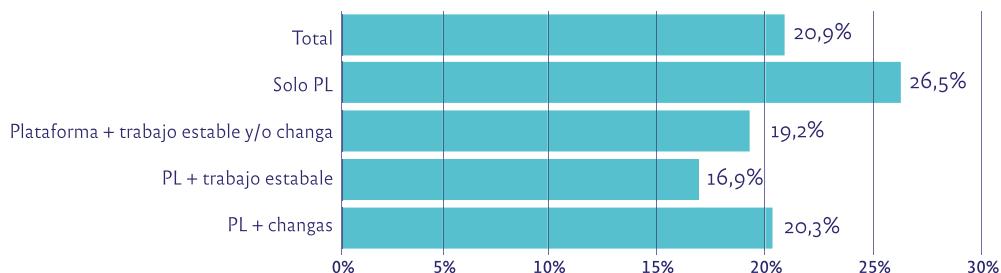
Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=110.

\*Cantidad de horas semanales trabajadas: variable construida multiplicando la cantidad de horas trabajadas por día por la cantidad de días trabajados por semana.

El porcentaje mayor de cantidad de horas trabajadas por semana, entre quienes consideran a la plataforma como su principal fuente de ingresos, se correlacionó con el aumento del promedio en el tiempo de trabajo en la plataforma. Específicamente, el promedio de tiempo de trabajo dedicado al trabajo en la plataforma durante el último mes fue de 5 horas diarias y 4 días a la semana, lo que podría entenderse como una jornada de trabajo parcial.

Respecto al promedio total de la cantidad de horas trabajadas por semana en la plataforma, fue de casi 21 horas, tal como se identifica en el Gráfico 5.4. Asimismo, las personas que únicamente trabajan en la plataforma registraron un promedio de horas semanales más alto (26,5 horas) en comparación con quienes utilizan la plataforma como un complemento a otro tipo de trabajo (19,2 horas). Al detenernos en los diferentes tipos de pluriempleo, entre aquellas personas que, además de trabajar en plataforma, realizan una changa, el promedio de horas semanales trabajadas es un poco más alto (20,3 horas), mientras que, si consideramos a aquellas que, además de trabajar en plataformas, poseen un trabajo estable, en comparación, tienen el menor promedio de horas semanales trabajadas (16,9).

**Gráfico 5.4. Promedio de horas trabajadas por semana según tipo de inserción laboral**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=110.

En ese mismo sentido, 6 de cada 10 personas trabajaron entre 1 y 5 horas diarias. Este porcentaje se mantuvo por encima del 62 %, independientemente de la cantidad de días que trabajaron semanalmente en la plataforma. Por lo tanto, si bien no fue posible establecer una jornada laboral unificada, se observó una tendencia a trabajar hasta 5 horas diarias, en línea con los resultados previamente analizados. Volviendo a considerar el tipo de inserción laboral, las personas que utilizan la plataforma como complemento laboral suelen trabajar de 1 a 5 horas por día en mayor medida (65,5 %) que las que utilizan exclusivamente la plataforma como única fuente de trabajo (61,5 %). Sin embargo, la diferencia no es pronunciada y aún los/as que trabajan únicamente en plataformas tienden a trabajar hasta 5 horas diarias. Al poner en diálogo los datos del Gráfico 5.3 y del Gráfico 5.4, este patrón resultó consistente con el hecho de que casi el 60 % del total de los/as encuestados/as declararon que los trabajos obtenidos a través de la plataforma no representaban su principal fuente de ingresos.

### 5.3 Gestión del trabajo

La gestión algorítmica en las plataformas de trabajo implica el uso de algoritmos y sistemas automatizados para organizar, supervisar y evaluar las tareas que realizan los/as trabajadores/as (Schmidt, 2017). Aspectos que históricamente fueron gestionados por supervisores/as, como la asignación de tareas, la fijación de tarifas, la evaluación del rendimiento y la administración de sanciones o incentivos, quedan ahora en manos de algoritmos que procesan datos en tiempo real.

En el caso de las plataformas de enseñanza informal, se observan términos y condiciones que incluyen requisitos comunes para la creación y mantenimiento de cuentas tanto de los/as trabajadores/as de enseñanza como de los/as estudiantes. En

particular, en las tres plataformas más usadas por las personas encuestadas en esta investigación –Preply, Superprof y Tusclasesparticulares.com –, quienes se desempeñan allí tuvieron que verificar su identidad así como las credenciales con las que contaban al momento de darse de alta. Cabe recordar, tal como indicamos al inicio de este capítulo, que para ingresar y realizar actividades de enseñanza informal en estas plataformas no necesariamente se requiere contar con título docente.

Otro aspecto común entre estas plataformas es la aplicación de criterios de evaluación de desempeño y sanciones a los/as trabajadores/as que se plantean en sus términos y condiciones<sup>42</sup>. Principalmente, estos criterios incluyeron la cantidad de clases dictadas, las calificaciones otorgadas por los/as estudiantes y la puntualidad. Así, entre las infracciones más sancionadas, se identificaron: cancelar una clase sin la debida anticipación, compartir datos de contacto personales con estudiantes para continuar las clases por fuera de la plataforma, reclutar o contactar personas para unirse a otros servicios, cobrar una tarifa diferente a la acordada entre quien es trabajador/a de la enseñanza y su estudiante, proponer métodos de pago alternativos, entre otras<sup>43</sup>. Por ejemplo, en Preply, la plataforma más usada por las personas encuestadas, si un profesor cancela más de tres clases o recibe evaluaciones negativas, su perfil pierde visibilidad e, incluso, podría ser penalizado. Frente a esas infracciones, las sanciones más frecuentes que se identificaron son la suspensión de la cuenta y, en los casos de Preply y Superprof, la retención de fondos acumulados en el sistema de pago de la plataforma. Los datos de la encuesta realizada mostraron que un poco más de un cuarto de la muestra (27,2 %) sufrió la suspensión o el bloqueo temporal de su cuenta. Además, el 82,5 % de quienes experimentaron esta situación conocía los motivos de la sanción. Por otro lado, el 62,6 % reportó haber tenido algún inconveniente con la plataforma, mientras el 47,6 % logró contactar con el servicio de la plataforma y resolverlo.

42 Véase en: Términos de servicio de Preply: [preply.com/static/Preply-Terms-of-Service.pdf](http://preply.com/static/Preply-Terms-of-Service.pdf); Términos de servicio para profesores Classgap: [www.classgap.com/es-ar/info/terms#profesores](http://www.classgap.com/es-ar/info/terms#profesores); Términos de servicio de Italki: [www.italki.com/es/tos](http://www.italki.com/es/tos); Términos y condiciones de Superprof: [www.superprof.mx/cgu.html](http://www.superprof.mx/cgu.html); Condiciones Generales de Uso de Tusclasesparticulares.com: [www.tusclasesparticulares.com/campus/info/terms](http://www.tusclasesparticulares.com/campus/info/terms); y Términos de condiciones de uso de Udemy: [www.udemy.com/terms](http://www.udemy.com/terms).

43 En el caso de Superprof, se pueden realizar suspensiones en el anuncio de un/a trabajador/a si tarda más de 48 horas para responder a una solicitud, si indica datos personales de contacto en el anuncio o si no ofrece la primera clase gratis. Sanciones similares tienen plataformas como Tusclasesparticulares.com, ClassGap, Preply e Italki. En Preply, se establece mayor tiempo de suspensión de la cuenta según el tiempo que no se le contesta a un/a estudiante o según la cantidad de veces que se suspende una clase. En TusClases, se ofrece una posibilidad de apelación en caso de que te eliminan contenido considerado inapropiado. Por su parte, Italki aclara que podrá negarle el pago a un/a trabajador/a en el caso en que considere que realizó una falta grave. Udemy tiene “el derecho de eliminar contenidos, suspender pagos o vetar a instructores por cualquier motivo, en cualquier momento y sin previo aviso”, especificando como principales motivos el incumplimiento de las condiciones de uso, los estándares de calidad, los comportamientos de un/a instructor/a, la competencia desleal de un/a instructor/a, entre otros.

**Tabla 5.2. Reducción del puntaje e inconvenientes con la plataforma**

	No lo sé	23.8%
En el último año, ¿se redujo tu rating/ ranking/ puntaje/ reputación en esa plataforma o aplicación en algún momento?	No	40.8%
	Sí, pero no sé por qué motivo	9.5%
	Sí, y sé por qué motivo	25.9%
	No tuve ningún inconveniente	37.4%
Si tuviste algún inconveniente o reclamo hacia esa plataforma o aplicación, ¿tuviste alguna respuesta?	No intenté contactarme	7.5%
	No encontré el modo de contactarme	4.1%
	Pude contactarme, pero no pude resolverlo	3.4%
	Pude contactarme y resolverlo	47.6%

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=147.

En cuanto al ranking que la plataforma asigna a los/as trabajadores/as según su desempeño, el 40,8 % indicó que no sufrió cambios de puntaje en su puesto, mientras que un 23,8 % admitió no saberlo. El 35,4 % restante afirmó haber experimentado una reducción. De este último grupo, el 70 % aseguró conocer los motivos de la reducción.

Según los resultados, 7 de cada 10 de las personas encuestadas no se vieron perjudicadas por los cambios de la plataforma en el último año, ya sea porque no los notó (38,1 %) o porque los cambios no tuvieron un impacto negativo en su experiencia (32 %). Por otro lado, un 18,4 % consideró que las modificaciones afectaron negativamente la cantidad de trabajos que la plataforma le ofrecía; en tanto, un 8,8 % señaló que los cambios perjudiciales estuvieron relacionados con el soporte que les brindaba la plataforma y los ingresos. Los cambios en el cálculo del puntaje fueron el aspecto menos nombrado (6,1 %).

Al indagar acerca de qué tan claras resultan las distintas oportunidades de trabajo, en general, las personas encuestadas valoraron positivamente esta dimensión. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa “nada claro” y 5 “totalmente claro”, el promedio de respuestas fue 3,8. La mayoría (66 %) consideró que los criterios son muy o totalmente claros. De manera similar, al evaluar el nivel de conocimiento de dichos criterios, el promedio fue de 3,7 %. En este caso, más de la mitad (59,2 %) manifestó que los consideran muy o totalmente conocidos. Estos datos sugieren que, además de claros, eran comprensibles para los/as trabajadores/as.

En cuanto a la información disponible para postularse o aceptar un trabajo, en general, las personas encuestadas también la calificaron como suficiente. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa “nada suficiente” y 5 “totalmente suficiente”, el promedio de las respuestas fue de 3,5. Más de la mitad de quienes respondieron considera que la información brindada por la plataforma es muy o totalmente suficiente, mientras que alrededor de un tercio considera que es medianamente suficiente.

Al analizar los distintos indicadores vinculados a la gestión algorítmica, se puede afirmar que, si bien los/as trabajadores/as han experimentado situaciones como bloqueos, suspensiones o modificaciones en las condiciones de la plataforma que afectan su trabajo, estos casos se presentan de manera minoritaria. En contraste, los datos relevados muestran que la mayoría de las personas encuestadas considera que tanto los criterios de asignación del trabajo como los motivos de posibles sanciones son, en general, conocidos y comprensibles. Esto sugiere que, más allá de ciertas tensiones en relación con la plataforma, existe un grado importante de claridad en los mecanismos que regulan su funcionamiento.

#### **5.4 Representaciones sobre el trabajo de enseñanza informal en plataformas**

Esta investigación también se propuso captar las representaciones de las personas encuestadas acerca de cómo se autoperciben dentro del trabajo mediado por plataformas y, al mismo tiempo, cómo experimentan sus condiciones de trabajo. Así, el primer aspecto a señalar es cómo se definen los/as trabajadores/as de enseñanza informal frente a la plataforma. Para ello, se les preguntó: cuando trabajás a través de la plataforma, ¿cómo te definís? De manera general, los/as trabajadores/as de enseñanza tienden a percibirse más como freelancer o independientes que como empleados/as o trabajadores/as. Casi 4 de cada 10 se percibieron como freelancer (37,4 %), mientras que algo más de una cuarta parte se consideró independiente (27,9 %). En contraste, solo una pequeña proporción se identificó como empleada (2 %) o trabajadora (4,8 %). Esta autoperccepción podría estar vinculada a una valoración positiva de la autonomía en la gestión del trabajo y los horarios, aspecto que exploraremos con mayor detalle más adelante. Cabe mencionar que, a diferencia del resto de los sectores ocupacionales, en el trabajo de enseñanza informal mediado por plataformas, un 15,6 % se autodenomina profesional. Aquí, dicha categoría alcanza su mayor porcentaje. En contraste, el número de trabajadores/as de enseñanza informal que se perciben como “emprendedores/as” es bajo (5,4 %).

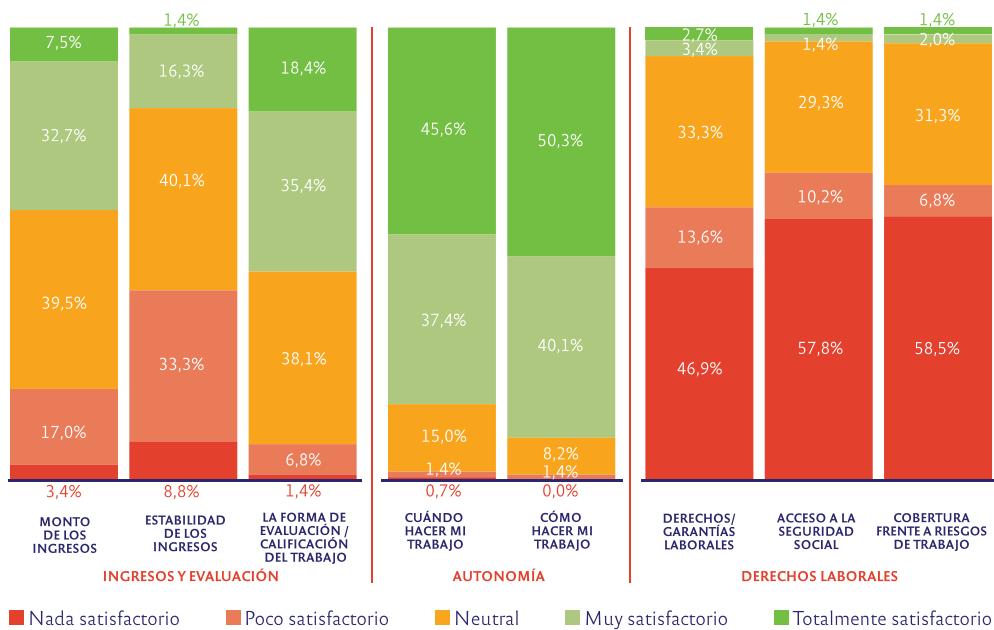
En resumen, más de dos tercios de los/as trabajadores/as de la enseñanza infor-

mal encuestados/as se identificaron con categorías ocupacionales que se asocian y emparentan estrechamente con los discursos sobre autonomía y flexibilidad que promueven las plataformas.

La autonomía, aunque aparentemente presente en la elección individual de horarios y carga de trabajo, se ve limitada por algoritmos opacos que moldean las oportunidades y visibilizan/priorizan ciertos perfiles o servicios, por la competencia y las políticas de las plataformas, entre las principales (Lane, 2020; Garavaglia, 2022; Haidar et al., 2020). Así, la capacidad de “manejar sus propios tiempos” puede verse comprometida por la necesidad de estar disponibles en horarios y días de alta demanda o por la urgencia de completar una cierta cantidad de clases en la semana. Estas dinámicas sugieren que la autonomía y flexibilidad –significantes característicos de los discursos epochales en general y de las plataformas en particular– parecen ser más una ilusión que una realidad. En efecto, la autonomía y flexibilidad coexisten con una dependencia estructural de las plataformas.

Al respecto, las personas encuestadas valoraron muy positivamente la relación trabajo-tiempo y, más concretamente, la organización y gestión de este.

**Gráfico 5.5. Nivel de satisfacción con distintos aspectos del trabajo en plataformas**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=147.

Específicamente, más de 8 de cada 10 de las personas encuestadas se ubicó entre las opciones “muy satisfactorio” y “totalmente satisfactorio”. En efecto, la posibilidad de decidir cuándo trabajar generó una respuesta significativamente positiva, siendo uno de los aspectos más favorables del trabajo mediado por plataformas. Asimismo, tal como se observa en el Gráfico 5.5, el poder determinar cómo realizar el trabajo también se erigió como un aspecto altamente valorado por una amplia mayoría de las personas encuestadas (90,4 %), distribuyéndose entre un significativo 40,1 % que se declaró “muy satisfactorio” y un 50,3 % que manifestó encontrarse “totalmente satisfactorio”. Este elevado nivel de satisfacción podría relacionarse, en parte, con la autonomía percibida y la ausencia de una figura jerárquica tradicional (similar a un/a director/a o supervisor/a de la educación formal) que imponga una forma de trabajo. Así, se pasa por alto la manera en que la propia plataforma, a través de los algoritmos y reglas de uso –véase apartado 5.3 de este mismo capítulo–, influye en las condiciones y formas de trabajo.

En línea con las valoraciones positivas acerca de la autonomía y flexibilidad del trabajo, se encuentran aquellas relacionadas con la forma de evaluación que realiza la plataforma. En este aspecto, los niveles de satisfacción resultan positivos, aunque no tan auspiciosos. Así, se observa que más de la mitad de las personas encuestadas expresaron conformidad con la forma en que la plataforma califica su trabajo, alcanzando un 53,8% al sumar las opciones “muy satisfactorio” y “totalmente satisfactorio”. Sin embargo, más de un tercio de los/as encuestados/as eligieron la opción “neutral” (38,1 %). Consideramos que podría deberse a que la evaluación del desempeño en la plataforma es un aspecto que muchas de estas personas no tomaron en consideración previamente o que, al no haber experimentado problemas significativos, no perciben como un factor determinante en su experiencia laboral.

En cuanto a los ingresos generados en la plataforma, la mayoría de los/as trabajadores/as de enseñanza informal expresó satisfacción, calificándolos como “muy satisfactorio” y “totalmente satisfactorio” (40,2 %). Sin embargo, un 20,4% los consideró “nada” o “poco satisfactorio”. Además, resulta significativo que casi 4 de cada 10 trabajadores/as de la enseñanza encuestados/as optaron por la categoría de respuesta “neutral”, un 39,5 %. Respecto a la variabilidad de los ingresos, las percepciones fueron menos favorables. Las respuestas más frecuentes fueron “poco satisfactorio” o “nada satisfactorio” (42,1 %), mientras que solo una minoría consideró “muy” o “totalmente satisfactorio” (17,7 %). Nuevamente, una porción importante optó por una postura neutral (40,1 %), lo que podría indicar incertidumbre o falta de parámetros claros para evaluar esta dimensión.

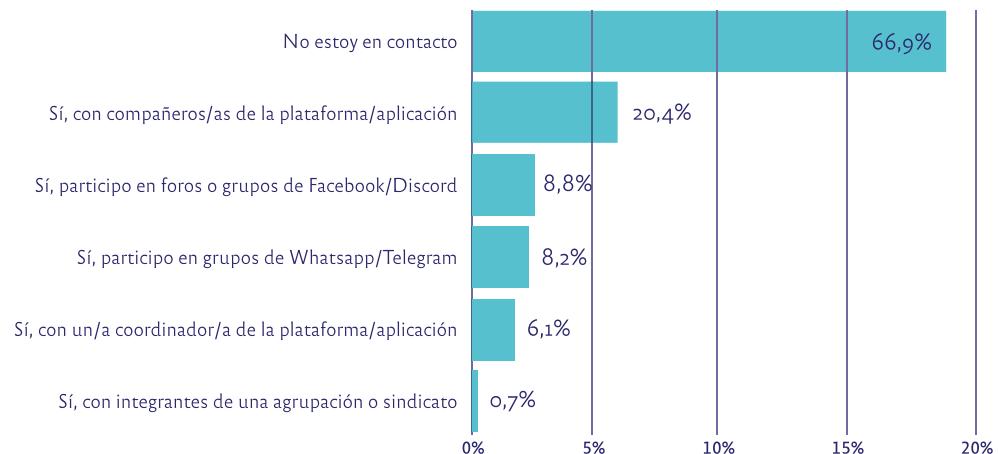
Otro de los aspectos analizados consiste en las representaciones que portan los/as trabajadores/as de enseñanza respecto a los derechos y garantías laborales (vacaciones, aguinaldo, estabilidad, etc.). La insatisfacción es evidente: el 60,5 % de las personas encuestadas eligió las opciones “nada satisfactorio” y “poco satisfactorio”, mientras que apenas un 6,1 % realizó una valoración positiva. A diferencia de otras dimensiones en las que predominaron valoraciones favorables sobre el trabajo en plataformas, en este aspecto ocurre lo contrario: la mayoría expresó descontento con la falta de derechos laborales. Una situación semejante se observa respecto al acceso a la seguridad social. Más de la mitad de las personas encuestadas calificó este aspecto como “nada satisfactorio” y, al sumar quienes lo evaluaron como “poco satisfactorio”, el porcentaje asciende al 68 %. En contraste, las respuestas positivas –“totalmente satisfactorio” y “muy satisfactorio”– apenas alcanzaron un 2,4 %.

De modo comparable, al indagar sobre la cobertura frente a riesgos de trabajo, las representaciones también tienden a ser mayormente críticas. Un 65,3 % lo consideró “nada” o “poco satisfactorio”, mientras que solo un 3,4 % expresó una opinión positiva. En tanto, más de un tercio de la población encuestada optó por la opción “neutral”. En comparación con el resto de los sectores ocupacionales investigados, los/as trabajadores/as de enseñanza son quienes presentaron mayor nivel de disconformidad con la falta de cobertura frente a riesgos laborales. Esto podría estar relacionado con la historia de la educación formal en términos de luchas y reivindicaciones laborales. Así, a pesar de que la gran mayoría de los/as trabajadores/as de enseñanza informal aceptan las condiciones de trabajo que imponen las plataformas, persiste el reconocimiento de la precariedad que estas formas de empleo implican.

En este sentido, resultó relevante captar si las personas encuestadas se proyectaban en este tipo de trabajo a largo plazo o si, por el contrario, lo consideraban una actividad con pronta fecha de vencimiento. Ante la pregunta sobre si les gustaría seguir trabajando con plataformas o aplicaciones en los próximos cinco años, dos tercios manifestaron que sí les gustaría seguir trabajando en este tipo de plataforma (65,3 %), mientras que solo un 4,1 % expresó lo contrario. Un 17 % indicó no estar seguro. En síntesis, las diferentes dimensiones analizadas reflejan que el trabajo de enseñanza informal mediado por plataformas es valorado de manera positiva por la flexibilidad, por la autonomía e, incluso relativamente, por los ingresos; en tanto, la falta de derechos laborales y protección social es percibida como una de las principales limitaciones. No obstante, pese a estas deficiencias, más de dos tercios consideró continuar trabajando en estas plataformas.

Finalmente, el último aspecto que exploramos está vinculado con la organización sindical en el contexto del trabajo en plataformas. A diferencia de los modelos laborales tradicionales, donde los/as trabajadores/as tienen la posibilidad de organizarse dentro de estructuras sindicales, en las plataformas suelen ser clasificados/as como autónomos/as o *freelance*. Esta condición podría dificultar su inclusión en sindicatos tradicionales. En este sector ocupacional, la mayoría de las personas encuestadas indicó no tener contacto con otras personas que trabajen en la misma plataforma o aplicación (66 %). Entre quienes sí mantenían algún tipo de vínculo, predominaban los lazos con compañeros/as que también trabajan dentro de la misma plataforma o aplicación, representando un 20,4 %.

**Gráfico 5.6. ¿Estás en contacto con personas que trabajan en la plataforma?**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=147. Respuesta múltiple.

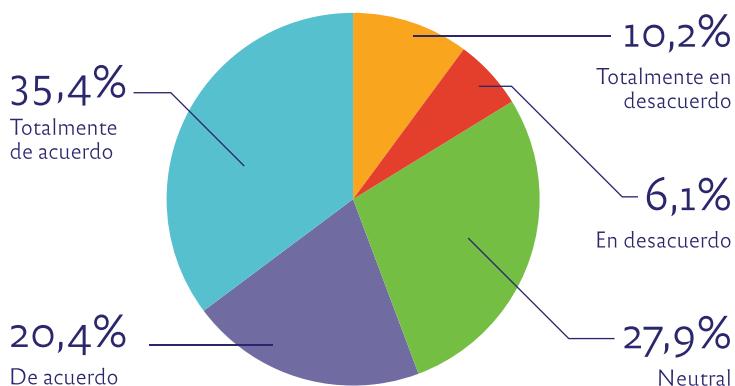
Tal como se muestra en el Gráfico 5.6, la cantidad de personas que, hasta el momento, se vincularon con un sindicato<sup>44</sup> es mínima (0,7 %). De manera similar, el porcentaje de trabajadores/as que tuvieron contacto con coordinadores/as también es bajo (6,1 %). Estos datos evidencian una escasa presencia de redes de apoyo y organización dentro de este sector. A esta falta de vínculos, se suma el hecho de que casi la totalidad de las personas encuestadas desconoce la existencia de alguna organización vinculada a la actividad. Si consideramos, además,

<sup>44</sup> Hasta el momento en que se escriben estas líneas, no hay sindicatos ni agrupaciones que aglutinen a los/as trabajadores/as de este tipo de plataformas.

lo reciente del fenómeno y la baja antigüedad de la mayoría de las personas en las plataformas, el panorama se vuelve más complejo: se configuran condiciones poco propicias para la conformación de estructuras colectivas orientadas a la defensa de los derechos laborales y a la mejora de las condiciones de trabajo.

Ante la pregunta sobre la importancia de contar con una organización que represente a quienes trabajan en plataformas o aplicaciones, más de la mitad de las personas respondió afirmativamente (55,8 %). De este grupo, un 35,4 % se mostró “totalmente de acuerdo” y un 20,4 % “de acuerdo”. En contraste, solo una minoría expresó su desacuerdo (16,3 %), sumando las respuestas “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”.

**Gráfico 5.7. Nivel de acuerdo respecto a la existencia de una organización que represente a quienes trabajan en plataformas**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=147.

Estos resultados reflejan que una mayoría valora positivamente la posibilidad de contar con una representación colectiva. Sin embargo, tal como se mencionó anteriormente, las condiciones actuales resultan poco auspiciosas.

A partir de los resultados presentados, entendemos que las representaciones, en tanto sentidos sociales e históricos, se encuentran en un proceso de conformación, dado que el trabajo de enseñanza informal en plataformas es una actividad relativamente novedosa. Además, al desarrollarse mayormente de manera individual, los sentidos sobre este trabajo se construyen a partir de las experiencias personales, de otras actividades laborales previas y/o paralelas, así como de las formas en que las propias plataformas valoran y presentan al trabajo.

**E**n el sector de enseñanza informal, se relevaron las plataformas Preply, Superprof, Tusclasesparticulares.com, Classgap y Udemy; y la encuesta obtuvo 147 respuestas. La mayoría de las personas encuestadas comenzó a utilizarlas durante la pandemia por COVID-19 (2020-2022). El perfil predominante entre quienes respondieron la encuesta corresponde a personas jóvenes, menores de 35 años, con alto nivel educativo, sin hijos/as y con una distribución de género equilibrada.

Las plataformas se utilizan, en mayor medida, como complemento de otras changas y/o de trabajos estables. Predomina la jornada parcial de trabajo diario (5 horas) y casi 21 horas promedio de trabajo semanal a través de las plataformas. Para la mayoría tampoco es su principal fuente de ingresos.

Los/as trabajadores/as de la enseñanza informal valoraron principalmente la autonomía y la flexibilidad que las plataformas ofrecen, destacando la posibilidad de gestionar sus propios tiempos y métodos de enseñanza. Sin embargo, esta apreciación positiva convive con percepciones críticas a la precariedad contractual, la falta de derechos laborales y la inestabilidad. También señalaron la debilidad de los vínculos entre colegas y la ausencia de organizaciones como aspectos limitantes. En este sentido, las personas encuestadas reconocieron la importancia de contar con una entidad que represente y defienda sus derechos.

En cuanto a la identidad laboral, la mayoría no se considera ni empleada ni emprendedora, lo que puede vincularse tanto a la alta valoración de la autonomía como a una desvinculación con las demandas laborales tradicionales. Finalmente, casi dos tercios de las personas encuestadas expresaron su intención de continuar trabajando en estas plataformas en los próximos cinco años.



# El trabajo informático *freelance a través de plataformas*

**Coordinadora:** Marina Adamini

**Autoras:** Cora Arias, Carina Borrastero y Florencia Eregoitía

## Introducción

En este capítulo se presentan los principales resultados de la encuesta sobre las plataformas de trabajo remoto utilizadas en el sector informático. Este sector se dedica al desarrollo de software y a la provisión de servicios informáticos, abarcando diversas tareas laborales vinculadas a la programación, el testeo, la asistencia técnica, el análisis de datos, entre otros. Resulta un rasgo característico de los/as trabajadores/as informáticos/as (TI) su inserción como freelancers a partir de la venta de servicios de forma remota a clientes/as particulares y empresas (Rabos-  
to, 2023). Como parte del fenómeno, se destaca su inserción en plataformas de trabajo asociadas a la deslocalización del trabajo sectorial (Zukerfeld, en prensa; Podestá, 2025). Podemos clasificar a estas plataformas de trabajo *freelance* entre las que son usadas exclusivamente por TI –como Turing, Cloudevs y Lemon.io– y aquellas que son utilizadas, también, por otros sectores ligados a la producción de bienes informacionales o digitales, como diseño y multimedia (abordadas en el capítulo 4 de este informe), redacción y traducción, publicidad –entre las que se destacan Fiverr, Upwork, Freelancer, PeoplePerHour y Workana–.

Las plataformas de trabajo *freelance* utilizadas por los/as TI se caracterizan por la publicación de ofertas de proyectos laborales temporales, de empresas y clientes/as particulares, vinculados al desarrollo de software, programación web y de

aplicaciones, *data science*, IA, *testing*, entre otros. En términos generales, los/as trabajadores/as se postulan a esas ofertas u ofrecen sus servicios y solo algunos/as son seleccionado/as para efectuar el trabajo. Si bien el desarrollo de esas tareas demanda calificaciones medias-altas, eso no implica, necesariamente, certificaciones educativas como requisito. En gran medida, las ofertas laborales son de clientes/as extranjeros/as (con gran incidencia de Estados Unidos) y resultan atractivas para los/as informáticos/as locales por la posibilidad de recibir sus ingresos en moneda extranjera.

El fenómeno del trabajo informático *freelance* no resulta novedoso, ya que, a partir de la posibilidad de ejecutarlo de manera remota, viene desarrollándose de forma progresiva al crecimiento y consolidación del sector. En ese marco, en los últimos años, se observa una expansión de esta modalidad mediada por plataformas de trabajo, producto, probablemente, de la brecha cambiaria entre el dólar oficial y el dólar paralelo (que posibilita, a quienes trabajan, aumentar sus ingresos al cobrar en moneda extranjera y convertirla a un tipo de cambio más alto en el mercado informal). Sin embargo, no existen fuentes de datos oficiales que permitan medir su magnitud ni estudios académicos que profundicen sobre esto. Esta investigación constituye un aporte a ese campo de estudios, a partir del análisis del uso de plataformas de trabajo *freelance* por parte de los/as informáticos/as en Argentina. A esos efectos, utilizaremos los resultados de la encuesta<sup>45</sup> realizada en 2024 a trabajadores/as de plataformas. El objetivo es realizar una caracterización general que nos permita conocer las particularidades que asume el trabajo en plataformas de los/as TI en nuestro país.

El capítulo se divide en cuatro partes: en primer lugar, analizamos el uso que hacen los/as TI de las plataformas de trabajo *freelance*, identificando las más utilizadas y focalizando la mirada en su tiempo de trabajo y su articulación con otras actividades laborales; luego, describimos sus principales rasgos sociodemográficos (edad, género, lugar de origen y residencia, nivel de estudios, situación familiar, ingresos); a continuación, abordamos las perspectivas sobre la gestión del trabajo, en relación a las formas algorítmicas de distribución, recompensa y sanción de las plataformas; por último, damos cuenta de las representaciones y sentidos que construyen sobre el trabajo de plataformas y sobre su propio rol como trabajadores/as, describiendo, también, sus tramas de sociabilidad y vínculos colectivos.

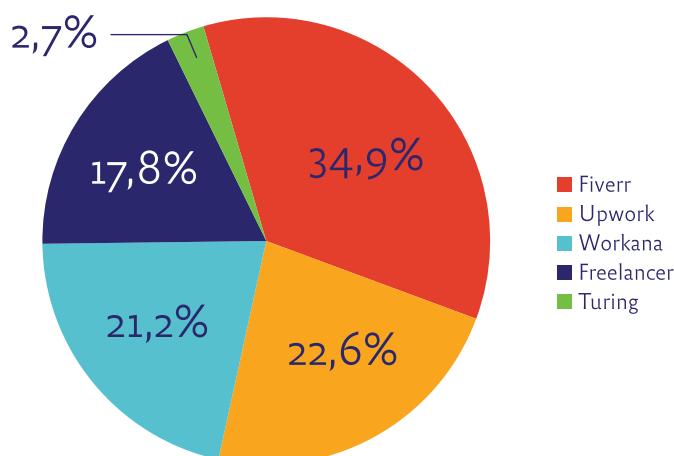
<sup>45</sup> La encuesta fue realizada a trabajadores/as informáticos/as en Argentina entre junio y septiembre de 2024. La muestra final es de 146 casos. Para más información, consultar el capítulo metodológico de este informe.

## 6.1 Uso de plataformas de trabajo freelance en el sector informático

De las cinco plataformas incorporadas en la investigación (Turing, Fiverr, Upwork, Freelancer y Workana), según los resultados de la encuesta, la plataforma de trabajo freelance más utilizada por las personas trabajadoras del sector informático en Argentina durante el período 2023-2024 fue Fiverr, seleccionada por más de un tercio de la población encuestada (Gráfico 6.1). Esta plataforma israelita, surgida en 2010, ofrece proyectos que abarcan diferentes tareas –además de programación– como diseño, marketing, audiovisual, escritura y edición, traducción y finanzas. En el área de trabajo informático, se ofrecen proyectos vinculados al desarrollo y mantenimiento de sitios web, desarrollo de aplicaciones móviles, software, IA y juegos, ciberseguridad, *data science*, entre otros.

En segundo término, las plataformas Upwork, Workana y Freelancer fueron seleccionadas por proporciones muy similares de TI (alrededor de un quinto del total de la muestra en cada caso). Estas plataformas comparten con Fiverr la diversidad de sectores en sus ofertas de trabajo. Por el contrario, Turing (la plataforma elegida por un número de TI muy poco significativo) se focaliza, exclusivamente, en servicios de desarrollo de software, en la mayoría de los casos con empresas estadounidenses como clientes. Su baja representatividad en la encuesta puede vincularse a su utilización exclusiva por parte de aquellos/as TI más calificados, ya que implica la realización de exámenes técnicos y una entrevista laboral con miembros de la plataforma para el ingreso.

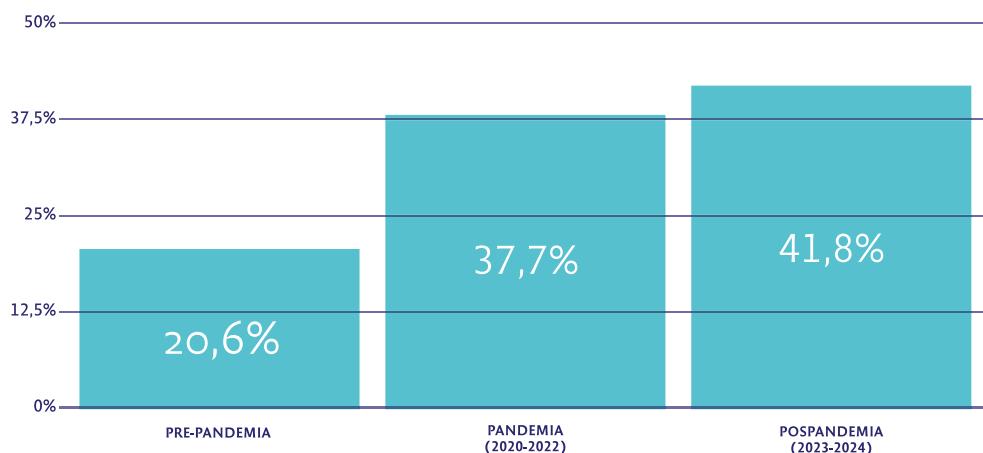
**Gráfico 6.1. Distribución de plataformas más utilizadas**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=146.

En relación con el uso de las aplicaciones de forma exclusiva o simultánea, 6 de cada 10 personas que trabajan a través de plataformas en el sector informático indicaron haber utilizado de forma exclusiva solamente una de las plataformas, siendo Fiverr la más utilizada en esta modalidad. La única plataforma que no fue señalada en modalidad de uso combinado es Turing, dato que puede asociarse, como ya dijimos, con su particular modo de funcionamiento caracterizado por la oferta de trabajos más calificados (vinculados, principalmente, a la ingeniería de software y la inteligencia artificial), de media y jornada completa, para empresas norteamericanas del sector IT, que dificulta su articulación con otras plataformas y/o empleos. Según los resultados de la encuesta, los/as TI comenzaron a usar las plataformas de trabajo *freelance*, en proporciones muy similares (4 de cada 10 personas), durante la pandemia y en el período pospandemia (Gráfico 6.2). Estos datos se corresponden, por un lado, con el incremento del trabajo remoto –que venía creciendo en el sector IT desde años anteriores– potenciado en el contexto de la pandemia y, por otro lado, con la búsqueda de alternativas laborales por parte de los/as TI en un contexto de desaceleración del ritmo de crecimiento del sector de SSI (Rubio et al., 2024), que se refleja, principalmente, en sus exportaciones en un contexto de mayor competencia internacional y atraso cambiario. En ese sentido, el último informe de OPSSI (2024) describe el modo en que la tasa de rotación laboral de los/as TI, que resultaba históricamente alta, comenzó a reducirse llegando a su mínimo de 21 % (casi la mitad del valor de dos años antes).

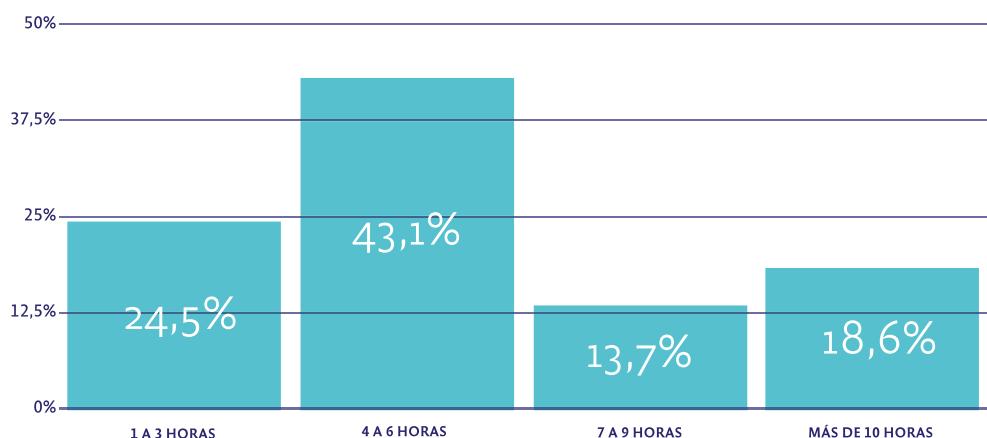
### Gráfico 6.2. Período de inicio en el uso de la plataforma más utilizada



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=146.

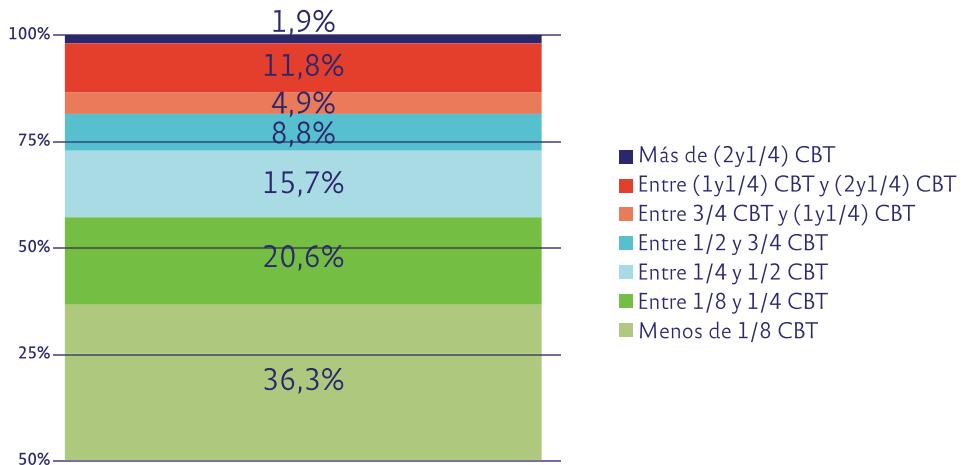
Ahora bien, ¿para qué usan las plataformas quienes trabajan en el sector informático? Un tercio de la población encuestada indicó que el trabajo a través de plataformas constituye su principal fuente de ingresos. Como contrapartida, para la gran mayoría ( $7$  de cada  $10$  TI) se trata de un ingreso complementario que se combina con otras estrategias laborales: casi la mitad de quienes usan plataformas señaló que cuenta con un trabajo permanente y dos tercios declararon realizar changas/trabajos ocasionales. Estos resultados ponen de manifiesto una presencia extendida del pluriempleo entre las personas trabajadoras del sector informático que utilizan plataformas (Tabla 6.1).

**Gráfico 6.3. Horas de trabajo diarias promedio en las plataformas**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N= 102.

¿Cuánto tiempo dedican los/as TI al trabajo en plataformas? En primer término, resulta significativo que un tercio de la población encuestada declaró no haber trabajado en plataformas durante el mes anterior a la fecha del relevamiento. Este importante porcentaje de casos, probablemente, se vincule con un modo de uso intermitente de este tipo de plataformas en las que, como advertimos en otras partes de este mismo informe, las personas permanecen largos períodos sin concretar proyectos. Por su parte, entre quienes efectivamente trabajaron (102 personas),  $7$  de cada  $10$  mencionaron dedicarle hasta  $6$  horas diarias, en concordancia con la proporción de encuestados/as que señalaron un uso complementario de este trabajo (Gráfico 6.3). El carácter complementario se expresa, además, en que la mayoría afirmó haber trabajado para la plataforma los fines de semana.

**Gráfico 6.4. Ingresos mensuales por trabajo en plataformas**

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=102.

Al indagar sobre el nivel de ingresos, observamos que más de la mitad de los/as TI respondieron recibir menos de  $\frac{1}{4}$  de la Canasta Básica Total (CBT)<sup>46</sup> por los trabajos realizados a través de las plataformas (Gráfico 6.4), siendo muy poco significativo el porcentaje cuyos ingresos superan el valor de la CBT. Esto se vincula con lo señalado anteriormente respecto a que, para la mayoría de los/as TI, las plataformas no son su principal fuente de ingresos, resultando una práctica habitual la articulación de diferentes trabajos (mayoritariamente –65,1%– cambios, según los resultados de la encuesta).

## 6.2 Rasgos sociodemográficos de los/as TI que trabajan en plataformas freelance

Las plataformas de trabajo remoto se caracterizan por la dispersión geográfica de quienes las utilizan para trabajar. Por esa razón, la encuesta fue respondida por personas del sector informático situadas en diferentes provincias de la Argentina, aunque –como se observa en la Tabla 6.1– se destaca una concentración de respuestas (8 de cada 10) en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en la provincia de Buenos Aires. Resulta significativo que la muestra está conformada por una gran

<sup>46</sup> La CBT representa el valor de un conjunto de bienes y servicios que son considerados necesarios, en un umbral mínimo, para el sustento de una familia, particularmente alimentación, vestimenta, transporte, educación, salud y vivienda, cuyo valor determina la línea de pobreza (INDEC, 2020). Para su cálculo, se consideró la CBT del mes de agosto de 2024.

mayoría de varones (más de dos tercios de la población encuestada). Tal como advierten otras investigaciones (Guitart et al., 2022; Yansen, 2023), esta tendencia a la masculinización constituye un rasgo distintivo del sector informático: se estima que alrededor del 80 % de los puestos laborales en las áreas de desarrollo de software son ocupados por varones (Argoitia et al., 2024). Además, existen estudios sobre el uso de plataformas de trabajo freelance que ratifican los resultados de la encuesta: Eregotía (2024), por ejemplo, señala que, en el año 2023, entre los/as TI con 10 proyectos o más en Workana, solo el 6 % eran mujeres.

**Tabla 6.1. Características sociodemográficas de TI**

Género	Mujer	21,9 %	32
	Varón	71,9 %	105
	Otros géneros	2,1 %	3
	Prefiero no contestar	4,1 %	6
Edad	Hasta 24 años	27,4 %	40
	25-29	26 %	38
	30-34	19,2 %	28
	35-39	17,8 %	26
	40-44	4,8 %	7
	45-49	2,7 %	4
	Más de 50	2,1 %	3
Nacionalidad	Argentina	93,8 %	137
	Otra	6,2 %	9
Lugar de residencia	CABA	40,4 %	59
	Buenos Aires	42,5 %	62
	Córdoba	5,5 %	8
	Santa Fe	4,8 %	7
	Mendoza	1,4 %	2
	Neuquén	1,4 %	2
	Otra	4,1 %	6
Estudia	Sí	56,8 %	63
	No	43,2 %	83
Tiene trabajo permanente/estable por fuera de la plataforma	Sí	44,5 %	65
	No	55,5 %	81
Hace changas por fuera de la plataforma	Sí	65,1 %	95
	No	34,9 %	51

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=146.

Otro dato sobresaliente es la presencia mayoritaria de jóvenes: más de la mitad de las personas que respondieron la encuesta tienen menos de 30 años, 4 de cada 10 tienen entre 30 y 39 años y solamente 1 de cada 10 indicó tener más de 40 años (Tabla 6.1). Esta sobrerepresentación juvenil se corresponde con que, en gran medida, quienes se dedican a tareas vinculadas a la tecnología de la información y la comunicación pertenecen, mayoritariamente, a las generaciones más jóvenes (Benítez y Welschinger, 2022). En concordancia con esos datos, una inmensa mayoría (81,5 %) de quienes trabajan a través de plataformas en el sector informático declaró no tener hijos/as menores de 12 años de edad.

**Gráfico 6.5. Nivel de estudios de TI**

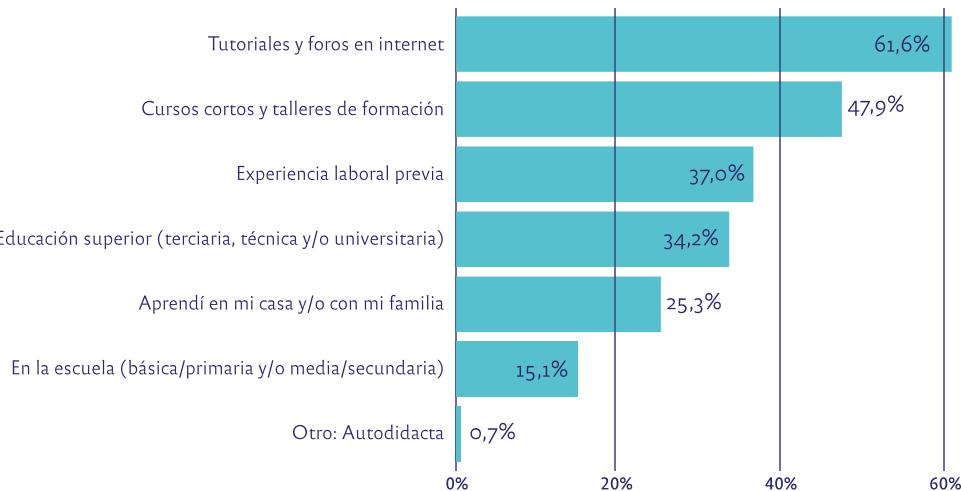


Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=146.

Sobre el nivel de educación formal alcanzado por las personas que participaron del relevamiento, se destaca que una inmensa mayoría (tres cuartas partes del total de la muestra) declaró haber cursado estudios superiores (de nivel terciario y universitario) y, además, un tercio de los/as TI encuestados/as señaló haber culminado esos estudios superiores (Gráfico 6.5). Mientras tanto, a diferencia de otros sectores ocupacionales relevados en el estudio, todos/as los/as TI completaron el nivel básico (primario) y solo tres personas no habían completado el nivel medio. A su vez, más de la mitad de quienes trabajan en plataformas en el sector informático indicó que se encontraba estudiando al momento de responder la encuesta (Tabla 6.1).

En referencia a las calificaciones de quienes trabajan en el sector informático en Argentina, diversas investigaciones dan cuenta de una tendencia a la desvalorización de las credenciales educativas (López y Ramos, 2018; Adamini, 2024; Rabosio y Zukerfeld, 2019). En consecuencia, si bien muchos/as TI comienzan estudios superiores, gran parte no los culmina, ya que ingresan tempranamente al mercado de trabajo siendo estudiantes. En contraposición, sostiene la literatura, dentro del sector informático (en términos de acceso a puestos y remuneraciones), se valora la experiencia laboral, vinculada al manejo actualizado de lenguajes de programación y habilidades técnicas. Así, asume un carácter cada vez más central la educación no formal (cursos, talleres, capacitaciones) e informal (experiencia laboral, foros y tutoriales, autodidactas) como forma de incorporación de las calificaciones técnicas demandadas por el mercado (especialmente en tareas de programación y testing) (Dughera y Pagola, 2023; Millenaar, 2024).

### Gráfico 6.6. ¿Dónde adquiriste las habilidades laborales más valoradas por las plataformas?



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=146. Respuesta múltiple.

Las particularidades del trabajo informático –basado en herramientas laborales como lenguajes de programación y tecnologías que se encuentran en constante evolución y transformación– se traducen en una necesidad de actualización permanente por parte de los/as TI (Dughera et al., 2012). Al mismo tiempo, las consideradas *soft skills* constituyen un aspecto muy valorado en este sector, funda-

mentalmente aquellas vinculadas con la comunicación (al interior del equipo y con clientes/as), la flexibilidad ante los cambios y el trabajo en equipo (CEPAL, 2020). En sintonía con esa realidad del sector informático, quienes trabajan a través de plataformas y participaron del relevamiento consideran más valoradas por estas empresas no solo las habilidades de carácter técnico, sino también aquellas asociadas con la actitud, el carácter, el estilo, la personalidad (ser ordenado, trabajar bajo presión, proponer soluciones diferentes a un mismo problema) y las habilidades sociales y de relación con otros/as (coordinar y/o liderar equipos, mantener una comunicación fluida, delegar en tiempo y forma, colaborar con otros equipos, capacitar o instruir a otros/as sobre uso y/o funcionamiento de software). Como se observa en el Gráfico 6.6, y en línea con lo que subrayan las investigaciones sobre el sector informático mencionadas previamente, la mayoría de los/as TI indicó que esas habilidades fueron adquiridas, principalmente, a partir de diversos y simultáneos canales informales y no formales de formación: tutoriales y foros en Internet (seleccionada por 6 de cada 10 encuestados/as), cursos y talleres de formación (elegida por 5 de cada 10 TI), experiencia laboral previa (identificada por 4 de cada 10 personas) y transmisión de saberes en el hogar (señalada por un cuarto de la población encuestada).

### **6.3 Funcionamiento de las plataformas y gestión del trabajo desde la perspectiva de los/as TI**

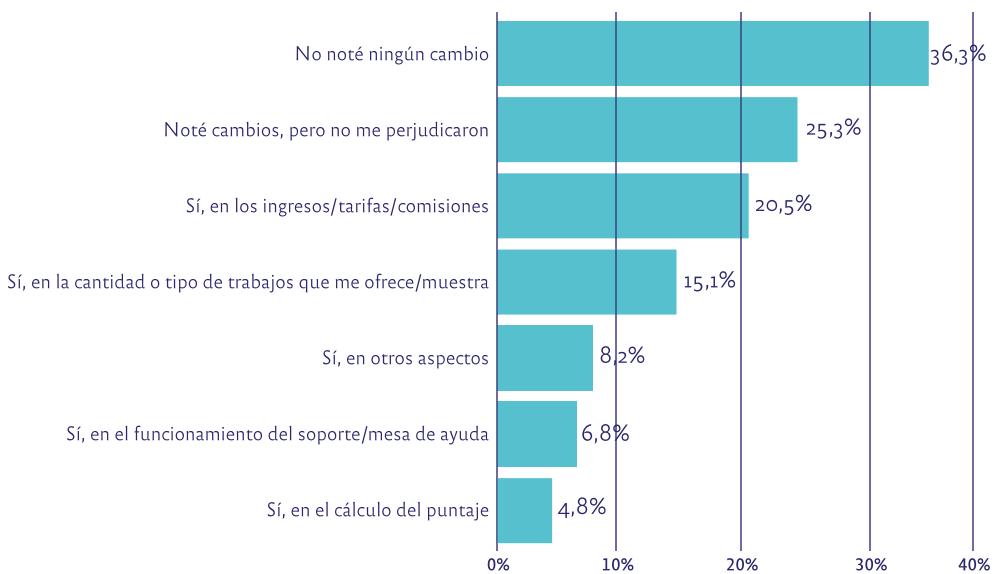
La gestión del trabajo en las plataformas *freelance*, mediada por algoritmos, constituye un aspecto opaco e, incluso, desconocido para los/as TI. En términos generales, las plataformas relevadas en la encuesta comparten ciertos criterios de evaluación para otorgar recompensas y sanciones a quienes las utilizan para trabajar. Entre otros, se consideran el cumplimiento de los plazos asignados a la entrega de las tareas, la evaluación de la calidad del trabajo por parte de quien es cliente/a, la recurrencia de clientes/as, el tiempo de respuesta y tipo de comunicación con clientes/as y/o la propia plataforma. Las plataformas cristalizan el desempeño de esos aspectos en rankings y puntajes, que inciden en la reputación pública de los perfiles de los/as TI.

Según los resultados de la encuesta, y en concordancia con investigaciones previas sobre plataformas de trabajo *freelance* (Eregoitía, 2024), una abrumadora mayoría de los/as TI que participaron del relevamiento no experimentó sanciones por parte de las empresas: el 87,7 % indicó no haber recibido suspensiones o bloqueos en su cuenta durante el último año. Entre el resto de las personas que, efectivamente, tuvo bloqueos o suspensiones, el 4,8 % manifestó que se trató de

una sanción permanente. En la misma dirección, solo un cuarto (26,1 %) de los/as TI señaló que su puntaje se redujo durante el último año (entre ellos/as, un 10,3 % ignora el motivo).

Respecto a los criterios que utiliza la plataforma para ofrecer los trabajos, la encuesta reveló que, en general, para los/as TI resultan medianamente claros (34,9 %) y conocidos (41,8 %). Cabe destacar que, en el tipo de plataformas utilizadas por quienes trabajan en el sector informático, existe cierto grado de autonomía en la elección y postulación laboral, ya que son las propias personas que buscan trabajo quienes aplican a las ofertas de proyectos publicados por quienes requieren ese servicio. Se exceptúa de ese modelo la plataforma Fiverr, en la que los/as TI difunden los servicios que brindan a través de anuncios (gigs) y quienes los necesitan se contactan para ofrecer su ejecución.

#### Gráfico 6.7. En el último año, ¿notaste algún cambio en el funcionamiento de la plataforma que te haya perjudicado?



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=146. Respuesta múltiple.

Con relación al funcionamiento de las plataformas, más de la mitad de la población encuestada no se percibió afectada por cambios en su trabajo (36,3 % porque no notaron cambios y 25,3% porque no se sintieron perjudicados/as por los cambios que notaron). Quienes, efectivamente, identificaron cambios perju-

diciales seleccionaron, en bajas proporciones, las opciones que ofrecía la encuesta vinculadas con ingresos/tarifas/comisiones (20,5 %) y, en menor medida, con la cantidad o tipo de trabajos que la plataforma ofrece (15,1 %) (Gráfico 6.7). Se trata de dos aspectos contextuales y, como ya mencionamos, la insatisfacción respecto de los ingresos puede fundarse en la reducción de la brecha cambiaria entre el dólar oficial y paralelo en los últimos años, que resultaba uno de los principales atractivos para los/as TI que venden sus servicios de forma remota para clientes/as extranjeros/as.

Acerca del desempeño de las áreas de soporte o mesa de ayuda, un aspecto clave en la gestión laboral mediada por algoritmos, los/as TI no lo reconocen como un aspecto problemático. Según los resultados de la encuesta, si bien la mayoría de las personas trabajadoras no tuvo ningún inconveniente o reclamos hacia la plataforma (59,6 %), entre aquellas que lo tuvieron, solo una minoría (4,1 %) no encontró la forma de contactarse y un 5,5 % se contactó, pero no lo resolvió.

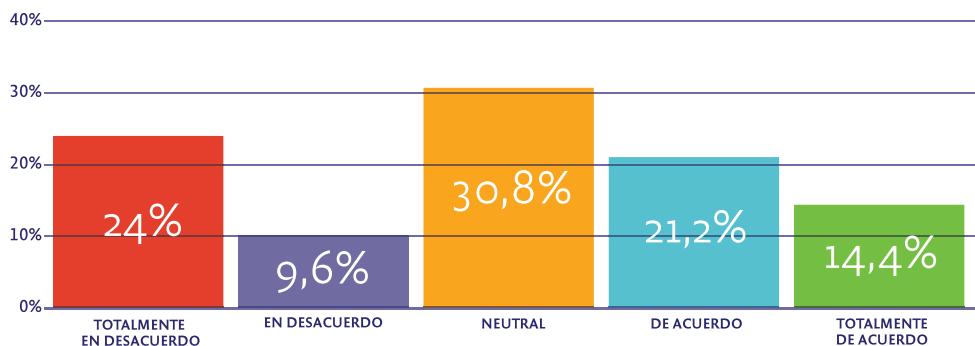
#### **6.4 Representaciones de los/as TI sobre el trabajo en plataformas**

Un rasgo distintivo de las personas que utilizan las plataformas en el sector informático es que, mayoritariamente, no se reconocen en el marco de un vínculo laboral con estas empresas. Por el contrario, según los resultados de la encuesta, un 61 % se identifica con la figura del *freelancer* y un 15,8 % con la categoría independiente. Como contracara, solo un 12,3 % se define como trabajador/a y un 2,1 % como empleado/a.

La mayoría de los/as encuestados/as (61 %) señaló que no tiene contacto con otras personas que trabajen a través de la plataforma. El resto de los/as TI declaró estar en contacto con compañeros/as que trabajan en la misma plataforma (17,1 % de las respuestas), participar en foros o grupos de Facebook/Discord (18,5 % de las respuestas), formar parte de grupos de WhatsApp/Telegram (9,6 % de las respuestas) o estar en contacto con integrantes de una agrupación o sindicato (2,1 % de las respuestas). Por lo tanto, no predomina la presencia de vínculos entre las personas que trabajan a través de plataformas en el sector informático.

En cuanto a las valoraciones manifestadas acerca de la importancia de que exista una organización colectiva que represente los intereses de quienes trabajan a través de plataformas, no se expresa una tendencia mayoritaria entre los/as TI y, tal como se observa en el Gráfico 6.8, la población encuestada se divide en tercios entre quienes están de acuerdo con la importancia de la organización, quienes están en contra y quienes tienen una mirada neutral.

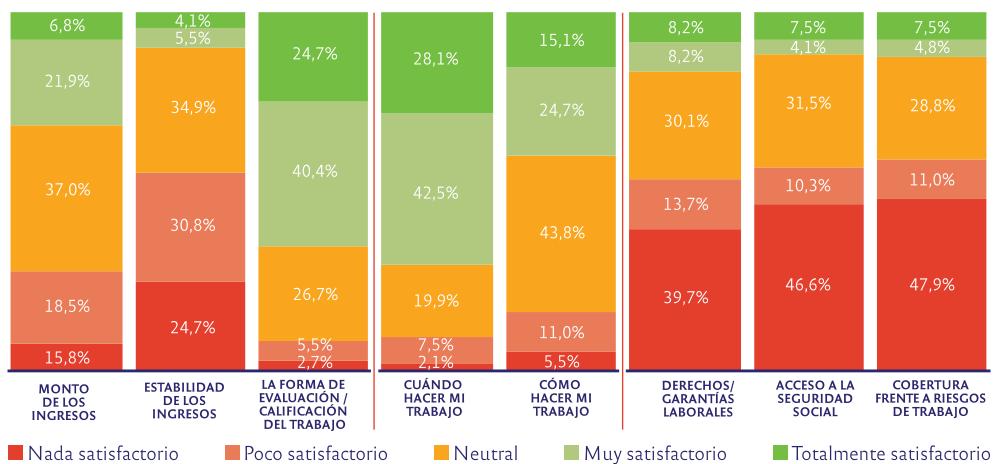
### Gráfico 6.8. Grado de acuerdo con la importancia de la existencia de una organización colectiva



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=146.

A la hora de evaluar el nivel de satisfacción que tienen los/as TI respecto de su trabajo a través de plataformas (Gráfico 6.9), tampoco se observa uniformidad entre los diferentes aspectos a calificar. En relación con los ingresos, los niveles de satisfacción son bajos o medios: para más de un tercio de los/as encuestados/as, el monto de los ingresos es nada o poco satisfactorio, y para esa misma cantidad es medianamente satisfactorio y se destaca la concentración de respuestas en los niveles de satisfacción bajos respecto de la estabilidad de esos ingresos (6 de cada 10 personas).

### Gráfico 6.9. Nivel de satisfacción con distintos aspectos del trabajo en plataformas



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N= 146.

Un aspecto sobresaliente es el alto grado de satisfacción que tienen las personas del sector informático que usan plataformas de trabajo *freelance* respecto de los niveles de autonomía en el trabajo: para 6 de cada 10, la potestad sobre el tiempo de trabajo es muy o totalmente satisfactoria, y 7 de cada 10 otorgan esa misma calificación a la facultad de determinar el modo de realizar la tarea. En diálogo con lo señalado en el apartado anterior sobre la gestión de las plataformas, observamos que las valoraciones de los/as informáticos/as sobre las formas de evaluación y calificación implementadas por estas empresas se encuentran en niveles medios (4 de cada 10) y altos (4 de cada 10) y solo 2 de cada 10 personas encuestadas manifestaron su disconformidad con ese aspecto.

Como contracara de la mayor acumulación de respuestas en niveles altos de satisfacción con ciertos grados de autonomía en el trabajo mediado por plataformas, las valoraciones de los/as encuestados/as acerca de los derechos asociados al trabajo se concentran en niveles bajos. En este sentido, cabe resaltar que prácticamente la mitad de los/as TI manifiesta un bajo nivel de satisfacción respecto de los derechos laborales (vacaciones, aguinaldo, licencias, estabilidad), del acceso a la seguridad social y de la cobertura frente a riesgos. Un tercio califica esos tres aspectos de manera neutral y solo 2 de cada 10 expresan una calificación favorable.

Si bien los/as TI califican, mayoritariamente, de manera satisfactoria solo cierto grado de autonomía que ofrecen las plataformas, expresando opiniones desfavorables o neutras sobre el resto de los aspectos incluidos en la encuesta, esas valoraciones no se traducen de modo lineal en las expectativas de continuidad en esas empresas. Así, el 51,4 % indicó que le gustaría seguir trabajando a través de plataformas en los próximos cinco años, un 28,1 % no lo sabe, un 11 % lo condiciona a ciertas circunstancias (propias de la situación de las plataformas, como la suba de ingresos, o de factores externos, como la posibilidad de conseguir un empleo estable) y solo el 9,6 % se expresó de forma negativa.

**L**a encuesta a personas que utilizan plataformas de trabajo *freelance* en el sector informático en Argentina alcanzó 146 casos. Se relevaron cinco plataformas: Upwork, Freelancers, Workana, Fiverr y Turing. El perfil de la población encuestada se distingue por una significativa mayoría de varones jóvenes, con un nivel de estudios alto. También se destaca la adquisición de habilidades laborales en ámbitos educativos no formales e informales.

En su inmensa mayoría, y en proporciones muy similares, los/as trabajadores/as comenzaron a utilizar estas plataformas durante el período de la pandemia y en la etapa de la pospandemia. Se trata, principalmente, de personas pluriempleadas que utilizan las plataformas de modo complementario con otras fuentes de ingresos, quienes dedican a este trabajo un tiempo parcial (la mayoría, hasta 6 horas diarias).

Sobre la gestión algorítmica, quienes participaron del estudio no expresan una perspectiva crítica: los dos cambios identificados como más perjudiciales refieren a ingresos y volumen de trabajo; además, una abrumadora mayoría no tuvo sanciones (bloqueos, suspensiones o bajas en la reputación); y no se evidencian reclamos gravitantes hacia las empresas.

Entre la población encuestada, existe una tendencia mayoritaria hacia una identificación con las figuras de *freelancer* y trabajador/a independiente. Acerca de los niveles de satisfacción de los/as TI con su trabajo a través de plataformas, las valoraciones difieren según el aspecto específico: sobre los ingresos, los niveles de satisfacción son medio bajos; las valoraciones positivas coinciden con cierta autonomía que permite este trabajo; y, en contrapartida, las miradas desfavorables se dirigen hacia la garantía de derechos laborales.

Esa diversidad de valoraciones se corresponde con una heterogeneidad de expectativas respecto de la continuidad en el trabajo en las plataformas.



# Análisis comparado del trabajo en plataformas en cinco sectores de actividad

**Coordinadoras:** Mariana Fernández Massi y María Celeste Gómez

**Autoras:** Julieta Longo, Julieta Haidar y Marina Adamini

## Introducción

Desde pedir un auto con una app hasta encontrar un diseñador freelance en un clic, las plataformas digitales han cambiado la manera en que trabajamos y consumimos. Existen plataformas que conectan a clientes/as con trabajadores/as para servicios físicos, como la entrega a domicilio, el transporte de pasajeros/as o el servicio doméstico y de mantenimiento del hogar; y otras que facilitan el trabajo remoto en áreas como las actividades administrativas, la programación, el diseño o la enseñanza. Algunas permiten que quien realiza el trabajo escoja a qué tareas postularse y establezca un precio, mientras que otras definen, en forma unilateral, quién accede a qué tarea y en qué condiciones. En todos los casos, el trabajo mediado por plataformas ha crecido rápidamente, transformando ocupaciones específicas y planteando nuevos desafíos en términos laborales y regulatorios (OIT, 2019; Garin et al., 2023).

Sin embargo, pese al interés que ha generado en el debate público y los ámbitos académicos, las investigaciones locales se han centrado fundamentalmente en el sector de las plataformas de reparto. Si bien hay rasgos comunes a los distintos sectores de actividad, hay diferencias relevantes en términos del tipo de trabajo que movilizan, los tipos de usuarios/as involucrados/as, el modo y el grado en que ejercen el control del proceso de trabajo y las condiciones de trabajo que ofrecen. El presente informe analiza comparativamente el trabajo en plataformas en cinco sectores en Argentina:

servicio doméstico, transporte, informático, diseño y enseñanza informal.

El principal aporte de la encuesta que se presenta en este informe es que permitió relevar las condiciones de trabajo en plataformas en sectores poco estudiados en el ámbito local, a la vez que el uso de un instrumento común posibilita el análisis comparativo. Por ello, en este capítulo, se busca identificar patrones transversales y especificidades de cada sector de actividad. Esta perspectiva comparada contribuye a un diagnóstico más integral sobre la diversidad de experiencias laborales que pueden encontrarse en las plataformas de trabajo.

A continuación, se examinan los perfiles sociodemográficos de los/as trabajadores/as encuestados/as, identificando los rasgos comunes en los cinco sectores y las características específicas en cada uno de ellos. En el segundo apartado, se analiza si estas plataformas tienen un rol principal o secundario para las personas que las utilizan: se evalúa cuál es su situación laboral fuera de las plataformas, la importancia de los ingresos por el trabajo de plataformas dentro del presupuesto personal y familiar de los/as trabajadores/as y el tiempo de trabajo dedicado. En la tercera sección, se aborda la gestión algorítmica que regula la asignación de tareas y la evaluación del desempeño. Finalmente, la cuarta sección indaga en las percepciones sobre la autonomía, los derechos laborales y la organización colectiva, aspectos clave para comprender la situación de quienes trabajan bajo esta modalidad.

## 7.1 Perfiles sociodemográficos comparados: ¿quiénes trabajan en plataformas?

Para comprender las características del trabajo en plataformas, resulta central identificar los perfiles sociodemográficos de quienes dedican su tiempo a este tipo de tareas, considerando las diferencias y similitudes entre los sectores incluidos en el estudio y las ocupaciones vinculadas. En este apartado, se analizan cuatro variables demográficas que identifican a estas personas, presentadas en el Diagrama 7.1.

En el panel izquierdo superior, se muestra la distribución por género entre las personas encuestadas<sup>47</sup>. Aunque al considerar el conjunto de trabajadores/as se identifica una relativa paridad entre mujeres y varones, a nivel de grupos se confirma una fuerte heterogeneidad en la composición por género. En las ocupaciones de diseño y enseñanza informal, se observa una ligera mayoría por parte de las mujeres, en un 54,6 % y un 58,2 % del total encuestado, respectivamente. Los sectores de servicio doméstico e informático permiten identificar un perfil claramente fe-

<sup>47</sup> Vale mencionar que se reportaron cuatro personas con géneros no binarios. Tal como se indicó en el apartado metodológico, se optó por sistematizar los datos en categorías binarias exclusivamente, como modo de simplificar el análisis. Por esta razón, se observan diferencias leves en los porcentajes de este capítulo respecto de los datos expuestos en los capítulos por sector.

minizado o masculinizado, respectivamente. En servicio doméstico, el 97 % de las personas se identifican como mujeres<sup>48</sup>, mientras en el sector informático estas solo representan el 23,4 % de los casos. Estos datos arrojan resultados similares a los reportados por las respectivas ramas en el conjunto de la economía argentina<sup>49</sup>. Respecto a transporte, si bien el sector ha registrado tradicionalmente una muy leve participación femenina, entre quienes se dedican a esta actividad mediante el uso de plataformas o aplicaciones, se observa una significativa diferencia en favor de las mujeres, con un 33,8 % de las personas encuestadas. Se abren, de esta manera, interrogantes a futuro sobre las razones que permiten explicar esta mayor tasa de feminización en un sector tradicionalmente masculinizado.

En relación con la nacionalidad (panel derecho superior del Diagrama 7.1), las personas extranjeras representan el 16,5 %, una proporción mayor a la identificada entre la población ocupada en la economía en general<sup>50</sup>, aunque en valores muy lejanos a lo que representaría una mayoría (indicador que no acompaña la percepción generalizada, aunque débilmente fundada, sobre este rasgo en las plataformas de trabajo en Argentina).

Este fenómeno se observa especialmente en los sectores asociados al trabajo físico (servicio doméstico y transporte). En el primer caso, la participación de personas extranjeras resulta similar a la participación promedio de todos los sectores estudiados, mientras que, en el sector de transporte, 1 de cada 4 personas es extranjera (y 1 de cada 5 es venezolana).

Por su parte, la edad es también una variable con importantes diferencias de acuerdo con el sector analizado (ver panel izquierdo inferior). El promedio de edad de las personas encuestadas es de 34 años y la franja mayoritaria para todos los grupos es de 25 a 34 años. No obstante, existe un perfil de trabajadores/as jóvenes, de menos de 25 años, que representa el 14,7 %. Este tramo etario resulta algo más numeroso para el sector informático y de enseñanza informal (con 27,4 % y 21,1 % respectivamente), mientras solo el 1,5 % del sector doméstico reporta esa edad. En el otro extremo de la distribución etaria, la participación de trabajadores/as de al menos 45 años resulta moderadamente significativa, principalmente en servicio doméstico (21,5 %) y transporte (18,2 %).

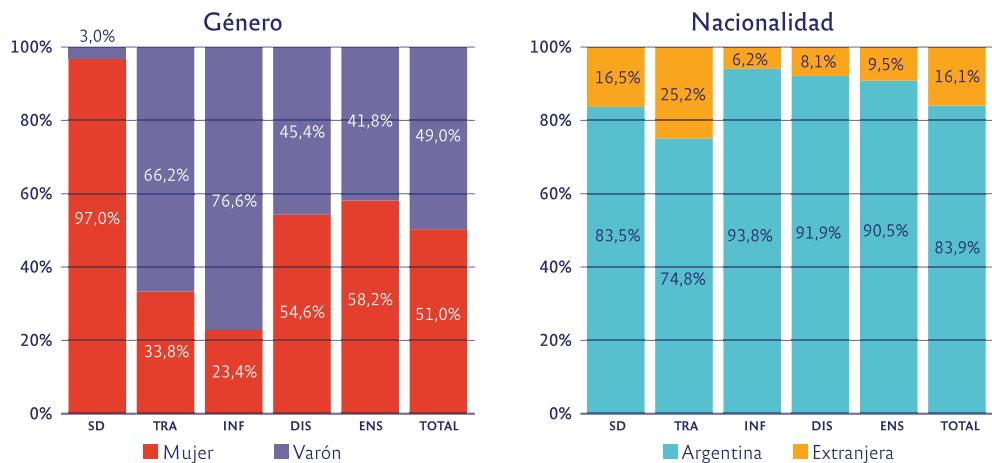
<sup>48</sup> Dada la alta participación femenina en este grupo, de aquí en adelante se empleará el término femenino para identificar a sus trabajadoras, sin desmedro de los seis respondientes varones.

<sup>49</sup> Según los datos del INDEC, la tasa de feminización en servicio doméstico es de 95 %, de 19 % en servicios informáticos y de 8 % en el transporte de pasajeros/as. Fuente: Encuesta Permanente de Hogares (EPH), tercer trimestre de 2024, INDEC.

<sup>50</sup> La nacionalidad extranjera entre los/as trabajadores/as ocupados/as (identificada por lugar de nacimiento) asciende al 2,5 % (EPH, INDEC).

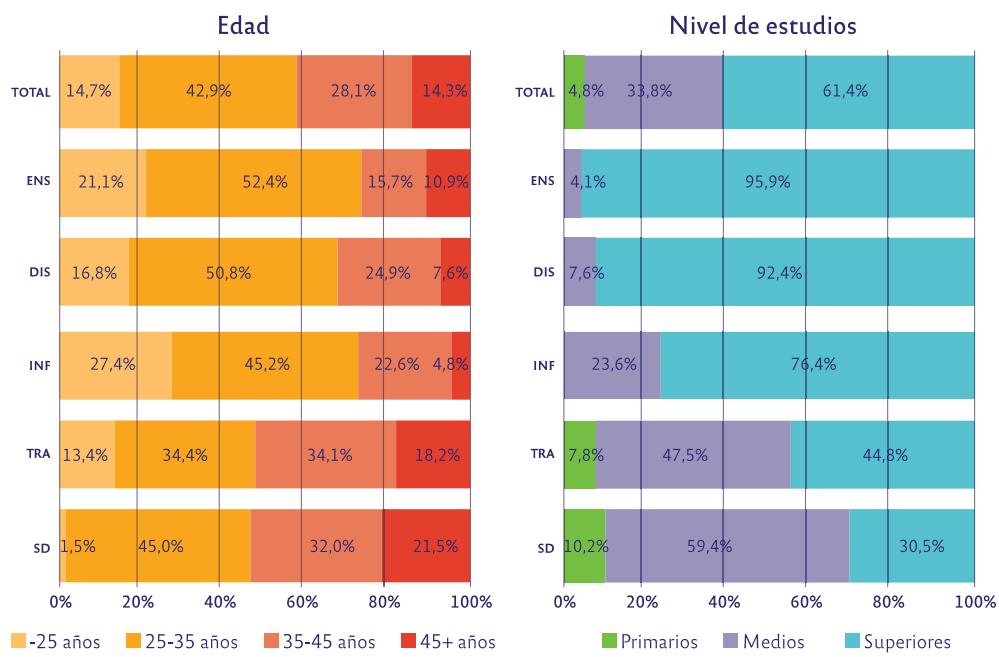
Respecto al nivel de estudios alcanzado (panel derecho inferior), se confirman fuertes diferencias entre los sectores, un resultado esperable en el marco del diseño de esta investigación. A nivel general, la gran mayoría de los/as trabajadores/as (cerca del 95 %) reporta haber alcanzado, como mínimo, el nivel medio o secundario. Entre los cinco sectores estudiados, los perfiles con mayores niveles educativos resultan, razonablemente, el de diseño y enseñanza informal, considerando que, en ambos sectores, en más del 92 % de los casos se reportan estudios superiores. Les siguen quienes trabajan en el sector informático, con 76,4 % de personas con nivel superior. Diferente es la situación en los sectores asociados al trabajo físico. Entre trabajadoras del servicio doméstico, el 30,5 % alcanza el nivel superior, mientras que, entre trabajadores/as de transporte, el 44,8 % registra ese nivel de estudios. En suma, si bien los niveles educativos de las personas encuestadas en los sectores de trabajo físico resultan menores a los que se reportan en los otros sectores, sus perfiles confirman significativamente mayores niveles educativos a los que reportan trabajadores/as de dichas ramas de la economía en general (Tizziani et al., 2025; Garavaglia, 2022)<sup>5152</sup>.

### Diagrama 7.1. Características sociodemográficas de las personas encuestadas por sector de actividad



51 De acuerdo con los datos de la EPH (INDEC), el 16 % de las personas del sector transporte y el 17 % de las trabajadoras del servicio doméstico alcanzan estudios superiores (datos del 3º trimestre 2024).

52 Garavaglia (2022) muestra cómo el incremento en los niveles educativos de quienes trabajan en plataformas de transporte de pasajeros/as responde, en buena parte, a los efectos de la pandemia sobre el mercado laboral, entre ellos, la expulsión de trabajadores/as más cercanos a la edad jubilatoria, quienes acuden al cuentapropismo como estrategia de subsistencia.



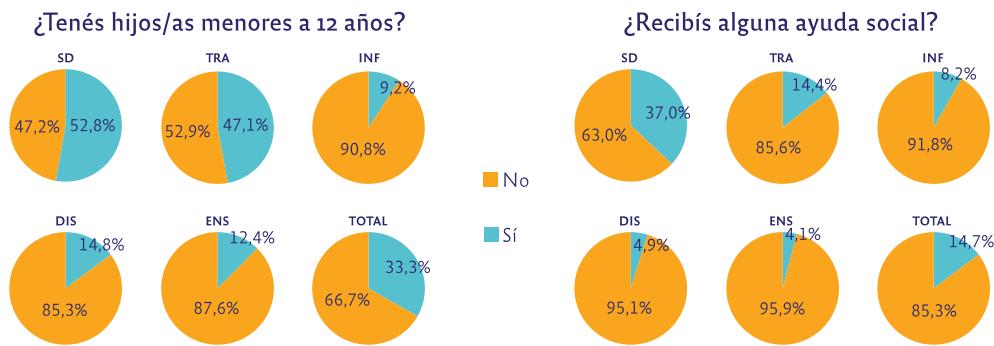
Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=1.095.

Referencias (para todos los gráficos): SD = Servicio doméstico; TRA = Transporte; INF = Informático; DIS = Diseño; ENS = Enseñanza informal; TOTAL = Todos los tipos de plataforma.

A continuación, mediante el análisis del Diagrama 7.2, se analizan aspectos vinculados a la composición y protección social del hogar. La encuesta indagó sobre la presencia de hijos/as menores a 12 años, tal como se observa en el cuadrante izquierdo. Aunque, en general, 1 de cada 3 personas encuestadas indica tener hijos/as menores, los resultados son muy dispares por sector. Por un lado, un 52,5 % de las trabajadoras de servicio doméstico y un 46,5 % de trabajadores/as de transporte tienen hijos/as menores. Por el otro, solo un 9,2 % de los/as trabajadores/as informáticos/as indica tenerlos/as. Esta diferencia significativa respecto a otros sectores responde, en buena parte, a la distribución etaria de quienes trabajan en el sector. Según lo reportado en el Diagrama 7.1, el 72,6 % de los/as informáticos/as declara tener menos de 35 años.

Por su parte, la recepción de ayuda social resulta minoritaria en todos los casos. Razonablemente, el sector que se identifica con mayor presencia de hijos/as menores y, a la vez, menores ingresos relativos, el de trabajadoras domésticas, muestra una mayor participación de la ayuda social como fuente de sustento, en un 37 % de los casos (ver cuadrante derecho).

## Diagrama 7.2. Presencia de hijos/as menores y ayuda social por sector de actividad



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=1.070 (tener hijos/as) / N=1.095 (ayuda social).

En síntesis, en términos demográficos, podemos identificar a los sectores asociados al trabajo físico como aquellos que presentan las mayores desigualdades en la composición por género. En cuanto a la nacionalidad, en el trabajo de plataformas, se observa una mayor participación de trabajadores/as extranjeros/as respecto a la registrada en los respectivos sectores de la economía en general. También se identifica al tramo etario de 25 a 34 años como el más numeroso en general entre las personas que trabajan con plataformas. Sobre los niveles educativos, se observa una tasa relativamente alta de personas con estudios superiores, incluso en sectores que no requieren tales niveles de calificación, como los asociados al trabajo físico. Por último, la composición familiar –en particular, la presencia de hijos/as menores– resulta significativamente alta entre las trabajadoras de servicio doméstico.

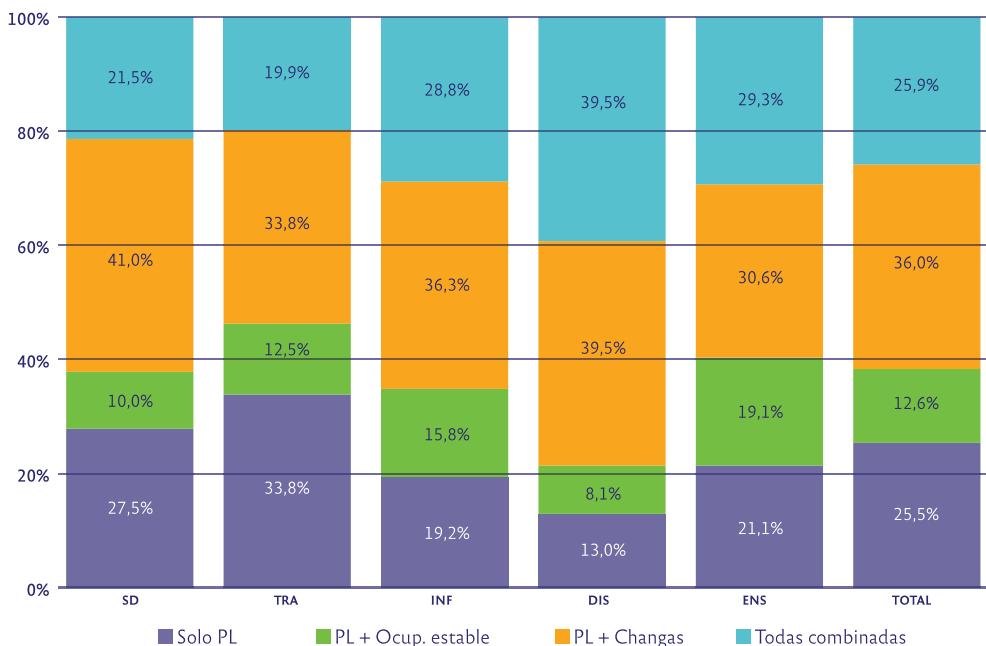
### 7.2 Trabajo complementario o principal: ¿cómo se usan las plataformas?

Un aspecto especialmente debatido en torno a las plataformas refiere a si se trata de un trabajo principal, al cual las personas se dedican a tiempo completo y que constituye su fuente principal de ingresos, o una actividad complementaria, que realizan de forma discontinua y por pocas horas para generar ingresos extra a otras ocupaciones (OIT, 2024). En el Gráfico 7.1, buscamos identificar el grado de complementariedad de este tipo de actividad con otras ocupaciones de acuerdo con su condición de formalidad o estabilidad laboral. Podemos observar que, en general, la mayoría de los/as trabajadores/as combinan su trabajo de plataformas

con otras ocupaciones por fuera de dicha modalidad. Esta condición se presenta en 3 de cada 4 personas encuestadas (solo un 25,5 % indica trabajar exclusivamente con plataformas). Además, considerando todos los sectores y entre quienes combinan ocupaciones dentro y fuera de las plataformas, es más frecuente encontrar casos en los que esta combinación se da con changas o trabajos eventuales (36 %) que con empleos estables (solo un 12,6 %). Por último, una fracción relevante (25,9 %) combina todas las situaciones laborales señaladas: trabajo de plataformas, empleo estable y changas.

A nivel de sectores, donde más frecuentemente se combina el trabajo de plataformas con otras ocupaciones (independientemente de su situación) es en los sectores de diseño (en el 87 % de los casos) e informático (80,8 %), mientras, por otro lado, los/as trabajadores/as de transporte combinan estas modalidades en el 66,2 % de los casos. Si nos concentramos en aquellas personas que combinan todas las alternativas, se encuentran en esta situación quienes trabajan en línea y también registran mayores niveles de estudios: el 39,5 % en sector diseño y alrededor del 29 % en los sectores informático y de enseñanza informal (ver Gráfico 7.1).

**Gráfico 7.1. Inserción laboral por sector de actividad**

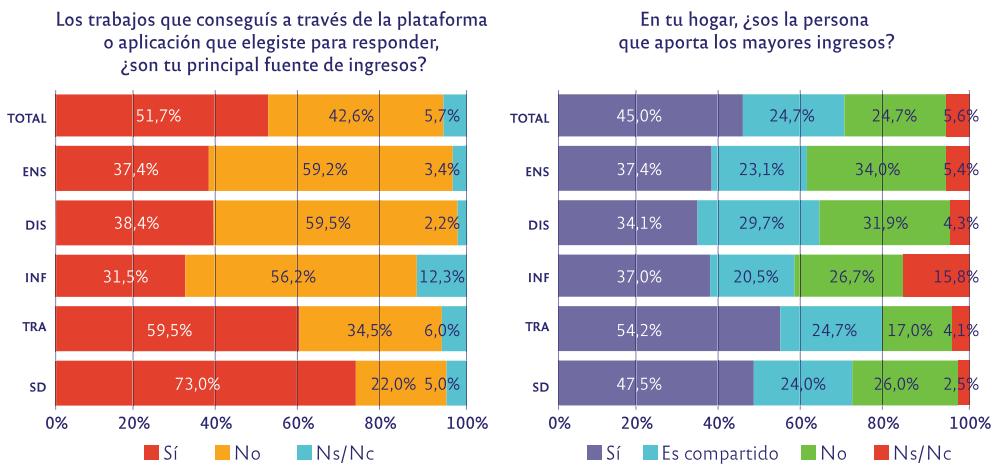


Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=1.095. Ref.: PL = Trabajo de plataformas.

Estos resultados van en línea, por un lado, con la caracterización para Argentina de otras investigaciones que abordan diferentes plataformas (Fernández Massi y Viego, 2023; Madariaga *et al.*, 2019). Por otro lado, avalan la hipótesis del pluriempleo como una estrategia de complementación de ocupaciones que permite a la clase trabajadora argentina alcanzar estándares de vida aceptables frente a la crisis generalizada de los ingresos (López, 2024) que transita el país desde hace más de un lustro. Una medida de la profundidad de la crisis expresada en el trabajo de plataformas se encuentra en el hecho de que esta estrategia está presente en buena parte de los/as trabajadores/as con mayores niveles de calificación y, relativamente, en mejores condiciones laborales.

Otro modo de abordar la pregunta sobre el carácter principal o complementario del trabajo de plataformas es analizar cuánto contribuyen los ingresos por este tipo de trabajo al presupuesto personal y familiar de los/as trabajadores/as. Para ello, en la encuesta contamos con preguntas que nos permiten analizar la centralidad de los ingresos por trabajos de plataformas en los ingresos totales, por un lado, y en la economía familiar, por el otro. A partir de estas dimensiones (cuyos resultados se observan en el Diagrama 7.3), podemos dar cuenta de la centralidad del trabajo de plataformas como fuente de ingresos de las personas. En relación con la perspectiva del presupuesto personal, aun siendo un trabajo complementario a otras fuentes de ingresos, quienes trabajan pueden tener distintos grados de dependencia económica con respecto a su trabajo en las plataformas. En este sentido, es relevante señalar que para el 51,7 % constituyen sus ingresos principales y el 45 % de los/as encuestados/as señalaron que son quienes aportan los mayores ingresos en el hogar. Nuevamente, existen diferencias significativas entre los sectores. Los ingresos obtenidos en los sectores asociados al trabajo físico son mayoritariamente principales, mientras que, en los de trabajo en línea, generalmente constituyen un ingreso complementario (panel izquierdo). Paralelamente, en los primeros, los ingresos de la mayoría de los/as encuestados/as constituyen el principal ingreso del hogar (52 %), mientras que, en los segundos, este porcentaje disminuye en promedio 16 puntos porcentuales (panel derecho).

### Diagrama 7.3. Dependencia económica de los ingresos generados en las plataformas e importancia en los ingresos del hogar



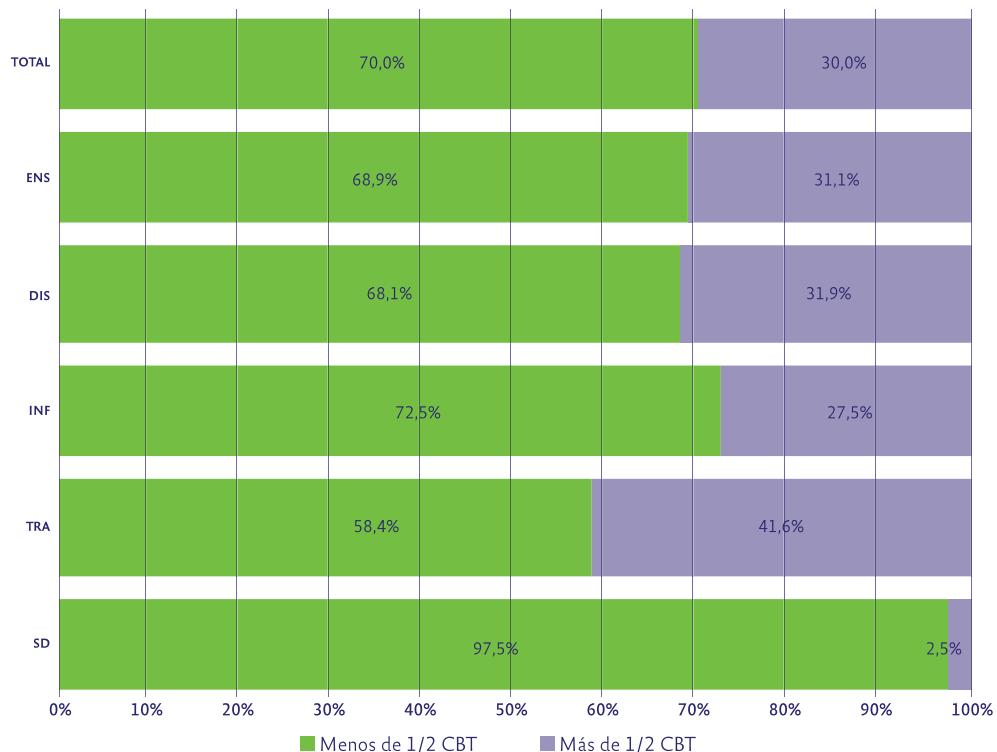
Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=1.095.

Estas diferencias en la importancia que tienen los ingresos generados en las plataformas no se relacionan con el monto obtenido: en términos generales, quienes trabajan en plataformas tienen ingresos muy bajos. Si consideramos a aquellos/as que tuvieron ingresos en el último mes, solo el 30 % superó la mitad de una Canasta Básica Total (CBT) (Gráfico 7.2)<sup>53</sup>. Esta situación es particularmente crítica en el caso de servicio doméstico, donde la abrumadora mayoría de las trabajadoras (97,5 %) tiene ingresos inferiores a 1/2 de CBT<sup>54</sup>. Por el contrario, en transporte es donde se obtienen los ingresos más altos: el 41,6 % tiene ingresos mayores a 1/2 CBT. Este último resultado tiene, sin embargo, una explicación dada por una relativamente alta dedicación horaria, tal como se analiza más adelante en esta sección, al presentar la distribución de horas de trabajo semanales.

53 La Canasta Básica Total (CBT) se define como un conjunto de bienes y servicios que se consumen en la vida cotidiana en una familia durante un período de tiempo. Esto incluye gastos en diferentes rubros: alimentos y bebidas (medida de cálculo para la canasta básica alimentaria) y otros bienes y servicios no alimentarios (transporte, educación, vivienda, salud, ropa, vestimenta, etc.). Esta medida sirve de parámetro para las estimaciones de pobreza moderada absoluta. Cabe mencionar que, en este ejercicio de comparación, se tomó el valor de la CBT (correspondiente al mes en que se encuestó a las personas en cada sector de actividad) para un hogar modelo de dos integrantes adultos/as y dos menores (INDEC, 2020).

54 Si bien puede parecer llamativamente bajo, este resultado se condice con el salario de referencia de empleadas de casas particulares registradas en el sistema de seguridad social para una jornada completa en modalidad con retiro. En todas las categorías que incorpora la normativa laboral sectorial, los salarios de referencia resultan menores a la mitad del valor de una CBT. Ver [www.ospacp.org.ar/sueldos-.php/](http://www.ospacp.org.ar/sueldos-.php/).

**Gráfico 7.2. Porcentaje de trabajadores/as según poder adquisitivo de los ingresos generados en plataformas**

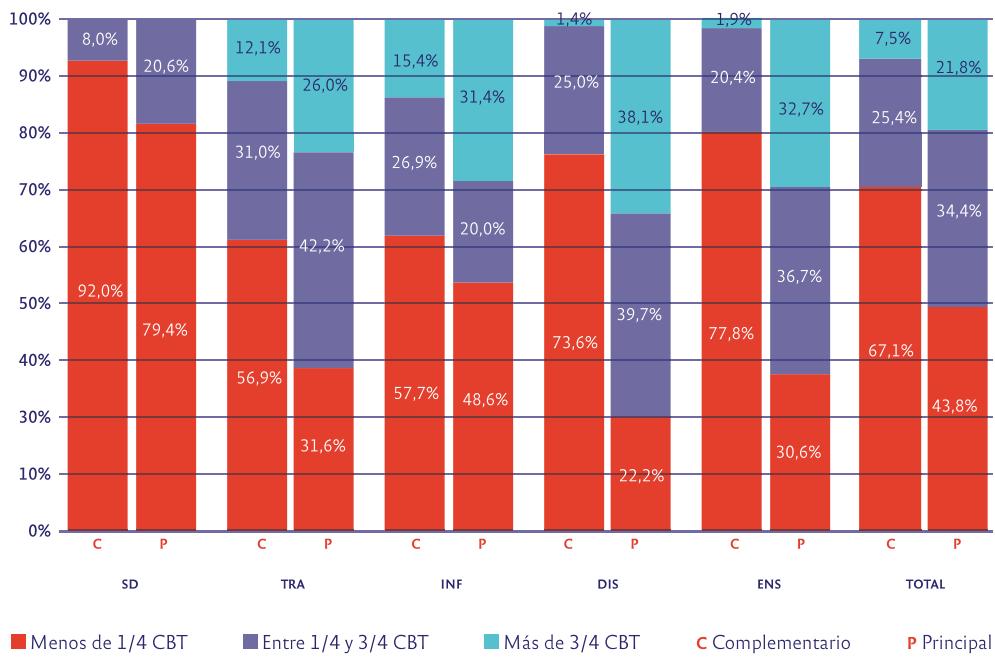


Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=871.

Nota: Valor de la CBT para un modelo de hogar de dos adultos/as y dos menores (INDEC) en el mes de reporte de los ingresos.

Por último, como puede observarse en el Gráfico 7.3, no hay una relación lineal entre el nivel de ingresos y la dependencia económica: para un gran porcentaje de los/as encuestados/as, los ingresos de la plataforma constituyen su principal ingreso, aun siendo muy bajos. En general, un 43,8 % de quienes trabajan con plataformas reportan, como ingresos principales, montos menores a 1/4 de la CBT; y un 34,4 % restante, valores que oscilan entre 1/4 y 3/4 de la CBT. En línea con los análisis previos, el 79,4 % de las trabajadoras del sector doméstico se encuentran en las condiciones de bienestar más apremiantes, ya que perciben ingresos por menos de 1/4 de CBT, que, a su vez, son considerados su fuente de ingresos principal.

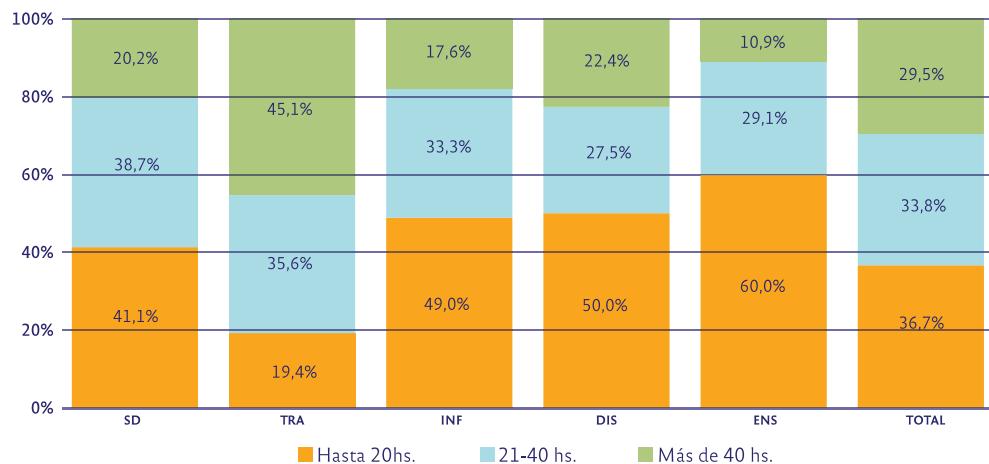
### Gráfico 7.3. Relación entre el monto de ingresos obtenido y la dependencia económica de los ingresos de la plataforma



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=871.

La última dimensión que nos permite analizar si los/as trabajadores/as realizan un uso complementario o exclusivo se relaciona con el tiempo de trabajo. Si solo consideramos a quienes trabajaron en plataformas durante el último mes, encontramos que la muestra se divide en tres tercios: el 29,5 % de los/as encuestados/as trabajó más de 40 horas semanales, el 33,8 % trabajó entre 21 y 40 horas semanales y el 36,7 % trabajó hasta 20 horas. Sin embargo, el dato agregado esconde una importante diferencia por sector. En los sectores de trabajo en línea es predominante el uso poco intensivo (hasta 20 horas semanales), mientras que, en los de trabajo físico, en particular de transporte y en menor medida de servicio doméstico, predominan las jornadas más extensas (Gráfico 7.4)<sup>55</sup>.

<sup>55</sup> La Organización Internacional del Trabajo, en sus recomendaciones respecto a la medición del trabajo decente, define formalmente como horas de trabajo excesivas a las horas habituales que superan las 48 horas semanales, situación que se asocia a una serie de riesgos para la seguridad y la salud, con una mayor interferencia entre la vida laboral y familiar (OIT, 2018). En base a esta definición, los datos de esta encuesta indican que 1 de cada 5 trabajadores/a de plataformas realiza horas de trabajo excesivas y 1 de cada 3 trabajadores/as de transporte se encuentra en esta situación.

**Gráfico 7.4. Tiempo de trabajo dedicado a la plataforma principal en el último mes**

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=884.

Asimismo, si tenemos en cuenta a aquellas personas que no trabajaron en el último mes, encontramos que las plataformas de trabajo físico se usan con más intensidad horaria y también de forma menos interrumpida. Solo el 11 % de los/as trabajadores/as del sector transporte y el 18,5 % de las trabajadoras de servicio doméstico no trabajaron en el último mes, mientras que, entre los sectores de trabajo remoto, este porcentaje supera en todos los casos el 25 %.

En síntesis, si bien solo el 25,5 % de las personas encuestadas trabaja exclusivamente en las plataformas, para más de la mitad (51,7 %) constituye su ingreso principal y el 63,3 % dedica 21 horas semanales o más a este trabajo. De esta manera, si bien no se trata generalmente del único trabajo que tienen estas personas, para la mitad constituye una actividad muy importante en su situación laboral, tanto por los ingresos obtenidos como por el tiempo dedicado.

Un aspecto adicional sobre el uso del tiempo nos llevó a preguntar a los/as trabajadores/as si se “encuentran estudiando actualmente”, con el propósito de captar otra posible complementariedad: entre trabajo y estudio. En efecto, el 56,8 % de quienes trabajan en el sector informático y el 61,9 % de quienes trabajan en enseñanza informal admiten estar estudiando<sup>56</sup>. Por el contrario, solo el 22,1 % de las personas que trabajan en el sector transporte y el 34,6 % de quienes trabajan en diseño dedican tiempo a estudiar.

<sup>56</sup> Cabe mencionar que la pregunta no especifica si los estudios actuales son formales o informales.

La situación general de los mercados de trabajo, de bajos salarios, es una de las principales razones que explica el crecimiento del trabajo de plataformas (OIT, 2019; Henley, 2022; Zwysen y Piasna, 2024). En el contexto argentino en particular, con un fuerte deterioro de los ingresos del trabajo, las bajas barreras a la entrada del trabajo en plataformas ofrecen una alternativa para tener un trabajo complementario y generar ingresos adicionales. A su vez, los bajos ingresos obtenidos en las plataformas hacen imprescindible combinarlo con otras fuentes de ingresos. De este modo, el pluriempleo está generalizado, incluso entre quienes tienen trabajo estable, y el 74,5 % de las personas encuestadas cuenta con más de un ingreso laboral<sup>57</sup>. Sin embargo, encontramos tipos de uso diferenciales entre los sectores de servicios físicos y aquellos de trabajo remoto. En los primeros, la exclusividad es mayor y es más probable que los ingresos generados sean los ingresos principales de los/as trabajadores/as. Además, en estos sectores, las plataformas se utilizan con más intensidad horaria y menos interrupciones a lo largo del tiempo<sup>58</sup>. En los de trabajo remoto, por el contrario, la dependencia económica suele ser menor y es más generalizado el trabajo estable. Su uso suele ser menos intensivo y más discontinuo. Pese a estas diferencias, los ingresos generados son, con excepción de transporte, muy bajos en todos los sectores analizados.

### 7.3 Gestión algorítmica: ¿cómo la experimentan los/as trabajadores/as?

La gestión del trabajo en las plataformas implica su mediación algorítmica en la distribución de tareas y sus formas de evaluación. En relación con este último aspecto, las sanciones y recompensas que reciben los/as trabajadores/as de plataformas por su desempeño se encuentran automatizadas a partir de estos softwares de gestión. Si bien estos asumen particularidades según los diferentes sectores de servicios analizados, existen elementos compartidos como la atribución de puntajes (rankings) para cada trabajador/a en función de su desempeño, la suspensión o bloqueo de cuentas como forma de sanción, el contacto virtual con la empresa de plataforma, entre otros. En este apartado, nos concentraremos en analizar algunas de las dimensiones compartidas por la gestión algorítmica de las distintas plataformas para conocer los sentidos que sus trabajadores/as construyen en torno a ellas.

<sup>57</sup>Estos resultados se enmarcan en un contexto local de ingresos bajos y fuerte presión sobre el mercado laboral, donde alrededor del 23 % de los/as trabajadores/as ocupados/as busca activamente otro/s empleo/s o están disponibles para trabajar (INDEC, 2025).

<sup>58</sup> Esto tiene implicancias adicionales si consideramos las diferencias de género, dado que las mujeres pueden desaprovechar las franjas horarias más lucrativas, además de enfrentar obstáculos adicionales relacionados con la seguridad (Micha, 2023).

Al igual que ocurre en otros tipos de plataformas, al crear una cuenta, la persona puede leer y debe aceptar términos y condiciones que establecen diferentes pautas con relación a los productos y servicios, requisitos y normas de conductas, formas de pago, entre otros. Sin embargo, hay muchos aspectos que son incorporados por los/as trabajadores/as de plataformas en su propia experiencia práctica. En la encuesta, los/as trabajadores/as señalan que los criterios que usa la plataforma para ofrecerles las tareas o proyectos resultan, en general, claros y conocidos (ver Gráfico 7.5).

**Gráfico 7.5. Grado de claridad y conocimiento de los criterios utilizados por la plataforma para ofrecer trabajos**

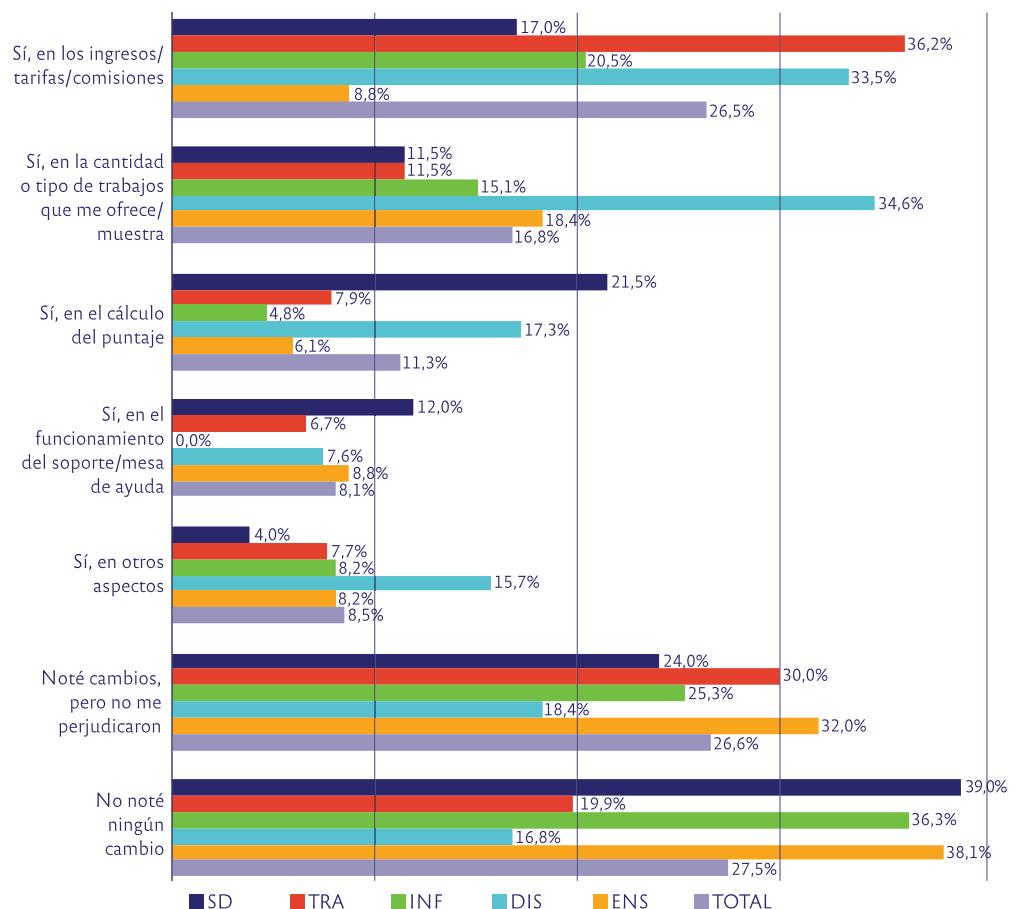


Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=1.095.

Nota: Puntaje promedio (1 = Nada claro/conocido; 5 = Totalmente claro/conocido).

Respecto al funcionamiento de las plataformas, con importante heterogeneidad entre sectores, el 45,9 % de las personas encuestadas advirtió que, durante el último año, hubo cambios en el funcionamiento de las plataformas que las afectaron negativamente, principalmente en algunos aspectos: aquellos vinculados a sus ingresos, tarifas y comisiones y, en menor medida, respecto a la cantidad o tipo de trabajos ofrecidos. Quienes sufrieron mayor perjuicio económico pertenecen a los sectores de transporte (36,2 %) y de diseño (33,5 %). Respecto a los aspectos laborales vinculados a los cambios negativos en ofertas de trabajo, son también quienes se dedican al diseño (34,6 %) –y en menor medida, los/as trabajadores/as de enseñanza informal (18,4 %) junto con los/as informáticos/as (15,1 %)– quienes notaron los mayores cambios perjudiciales (Gráfico 7.6).

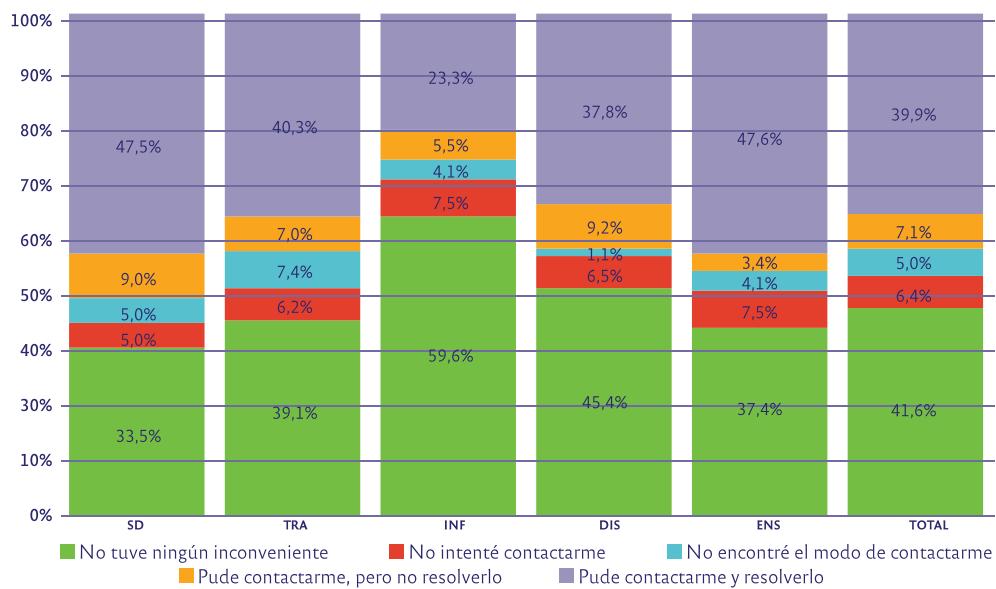
### Gráfico 7.6. En el último año, ¿notaste algún cambio en el funcionamiento de esa plataforma que te haya perjudicado?



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=1.095. Respuesta múltiple.

A pesar de que otros estudios muestran la falta de canales de comunicación efectivos con la plataforma como fuente de malestar entre los/as trabajadores de plataforma (Fairwork, 2022), entre aquellos/as trabajadores/as que tuvieron inconvenientes o reclamos hacia la plataforma, una gran parte señala haber podido contactarse y resolverlo. Con todo, 1 de cada 5 trabajadores/as de sectores asociados al trabajo físico y aproximadamente el 15 % de quienes trabajan en modo remoto no pudieron contactarse con el soporte y/o lo hicieron sin lograr respuesta (Gráfico 7.7).

### Gráfico 7.7. Si tuviste algún inconveniente o reclamo hacia esa plataforma, ¿tuviste alguna respuesta?

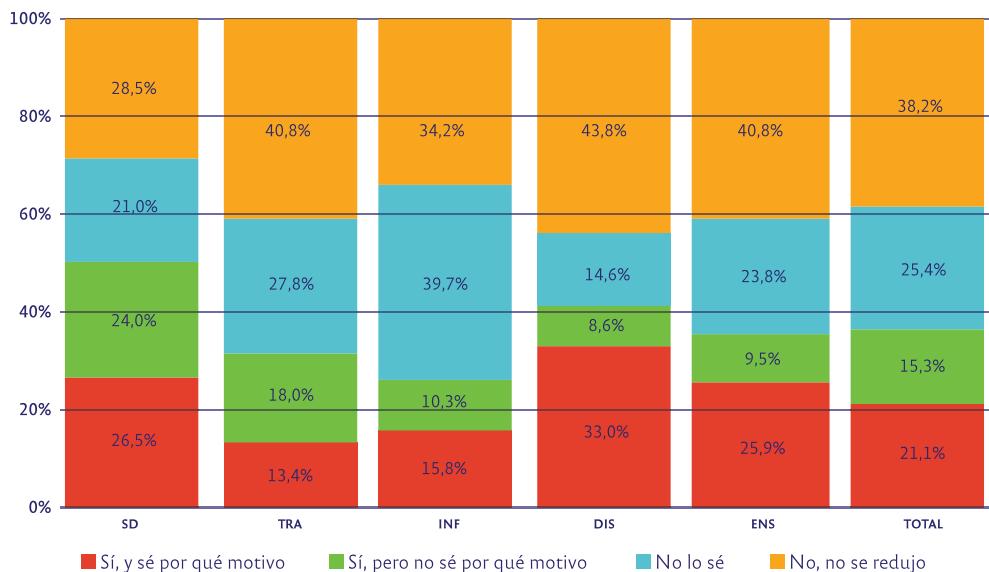


Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=1.095.

La evaluación del desempeño asume, en general, una forma estandarizada en puntajes o rankings, que es utilizada, en gran medida, por potenciales clientes/as como un indicador al momento de contratar un/a trabajador/a para un servicio. Por tanto, ese ranking de puntajes construido por la plataforma incide en la posibilidad de acceder a los trabajos. Si bien los criterios de construcción de estos rankings no siempre resultan del todo claros y tienen particularidades sectoriales, podemos identificar ciertos criterios generales que aluden a la tasa de respuesta a mensajes de clientes/as y/o de la plataforma, el tiempo de resolución de trabajos, la tasa de trabajos aceptados y rechazados, la tasa de trabajos no cumplidos, la evaluación realizada por clientes/as, entre otros. En la encuesta realizada encontramos que, en general, los/as trabajadores/as de plataformas no identificaron cambios perjudiciales en el cálculo del puntaje asignado por la plataforma, concentrando menos del 10 % de las respuestas en el caso de transporte, informáticos/as y enseñanza informal (Gráfico 7.6). Aunque sí resulta un aspecto problemático para las trabajadoras de servicio doméstico, donde la mitad percibieron una reducción de su puntaje (un 26,5 % conociendo el motivo y un 24 % sin saber por qué) (Gráfico 7.8). En comparación con los demás sectores, se trata

de la ocupación en la cual la trabajadora sostiene un vínculo más prolongado en el tiempo con quien la contrata, aun cuando se trata de trabajos eventuales, vínculo que se da en un ámbito privado, con las dificultades que esto entraña para demostrar cuál ha sido el trato o los requerimientos hacia la trabajadora.

### Gráfico 7.8. En el último año, ¿se redujo tu rating/ranking/puntaje/reputación en esa plataforma en algún momento?



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=1.095.

Además de la atribución de bajos puntajes, otra de las estrategias automatizadas que despliega la plataforma a la hora de aplicar “sanciones” a sus trabajadores/as (que puede ir desde no haber terminado un trabajo, haberse desconectado un tiempo prolongado o no haber respondido en tiempo y forma, entre otros aspectos) consiste en las suspensiones o bloqueos. Sin embargo, a partir de la encuesta, encontramos que la mayor parte de los/as trabajadores/as –de las diversas plataformas– señala no haber recibido suspensiones o bloqueos en sus cuentas, aunque sus porcentajes varían según el sector<sup>59</sup> (Gráfico 7.9).

59 Cabe advertir que logramos encuestar a quienes siguen realizando tareas en la plataforma, por ende, estaríamos encuestando a quienes, si fueron bloqueados/as, pudieron revertirlo o continuaron utilizando otra plataforma similar. En el caso de servicio doméstico, tal como se señaló en el capítulo 3, el bloqueo permanente no quita el acceso a la plataforma, sino la posibilidad de postularse.

**Gráfico 7.9. En el último año, esa plataforma, ¿suspendió/bloqueó tu cuenta?**

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=1.095.

Vemos, así, que la mayoría de las suspensiones o bloqueos temporales aparecen advertidos entre las trabajadoras de servicio doméstico y los/as de enseñanza informal. Los/as trabajadores/as que menos suspensiones o bloqueos temporales indican son los de los sectores de diseño e informáticos/as. Con todo, los bloqueos permanentes también resultan significativos, considerando que los relevamientos de este tipo tienden a subestimar esta situación, ya que resulta más probable llegar a aquellas personas que continúan utilizando las plataformas. En línea con esto, Wood *et al.* (2019) asocian la autonomía resultante del control algorítmico con un escaso poder estructural de los/as trabajadores/as frente a los/as clientes/as, como resultado de los sistemas de clasificación y ordenación, que permiten una forma de control capaz de superar las barreras espaciales y temporales que dificultan el acceso a los servicios.

Si bien la gestión algorítmica del trabajo no es exclusiva de las plataformas, adquiere aquí un rol paradigmático y ha sido uno de los aspectos más novedosos de estas nuevas modalidades laborales. De la encuesta surge que, más allá de la opacidad de los criterios embebidos en estos algoritmos, los/as trabajadores/as consideran, en general, que los mismos son claros y conocidos. Sin embargo, un aspecto pro-

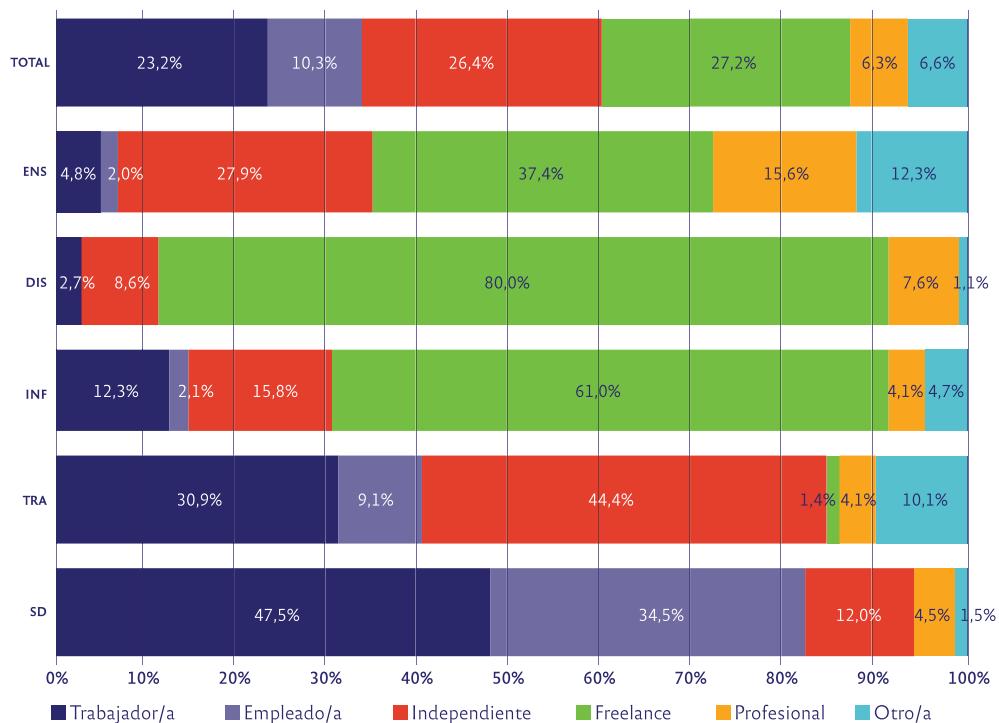
blemático de esta gestión es que las condiciones se modifican unilateralmente y, al indagar respecto a cambios perjudiciales, encontramos que aproximadamente la mitad de las personas encuestadas detectó alguno, en especial en relación con las tarifas y comisiones que aplica la plataforma. Esta opacidad se ve reforzada cuando no hay canales adecuados a través de los cuales se puedan realizar consultas y/o presentar quejas. En este sentido, encontramos que las dificultades para contactarse con el soporte o mesa de ayuda de las plataformas y/o lograr una respuesta son mayores en los sectores asociados al trabajo físico respecto a quienes trabajan en línea. Finalmente, con relación al sistema de evaluación y sanciones, encontramos que entre 3 y 4 de cada 10 personas no tuvieron reducciones de puntaje, pero resulta notable que una parte relevante de las personas encuestadas no sabían si lo habían tenido, o bien tuvieron reducciones, pero desconociendo los motivos. Y si bien la mayoría no sufrió suspensiones o bloqueos, en el sector de servicio doméstico, 1 de cada 3 trabajadoras indicó haberlas tenido.

#### **7.4 Representaciones sobre el trabajo y la organización colectiva**

La encuesta indagó en las representaciones de las personas sobre el trabajo que realizan. Se les preguntó cómo se definían con relación a este trabajo, cuál era su grado de satisfacción respecto a diferentes aspectos de este y cuáles eran sus expectativas a futuro.

Entre quienes utilizan plataformas de trabajo físico, como el trabajo doméstico y el transporte de pasajeros/as, son mayores los niveles de identificación como trabajadores/as, en comparación con quienes trabajan en las plataformas de trabajo en línea (Gráfico 7.10). No obstante, mientras las trabajadoras del servicio doméstico también se definen como empleadas, entre quienes se dedican al transporte de pasajeros/as prima la identificación como independientes. De otra parte, informáticos/as y, sobre todo, diseñadores/as (80 %) que trabajan a través de plataformas se definen de forma categórica como *freelancers*, mientras que quienes realizan enseñanza informal se distribuyen mayormente entre *freelancers* e independientes. La definición como profesionales, si bien es minoritaria, tiene una participación significativa en el sector de enseñanza. Más allá de las diferencias entre sectores, es relevante identificar que, con la emergencia de las formas de organización de trabajo propias de las plataformas, se observa un debilitamiento de la subordinación laboral que habilita nuevas narrativas vinculadas al autogobierno y la soberanía del tiempo de trabajo (Etchemendy *et al.*, 2022). Sin embargo, en los sectores asociados al trabajo físico, estas narrativas parecen permear menos que entre quienes trabajan en plataformas en línea.

## Gráfico 7.10. Autodefinición de trabajadores/as respecto a su trabajo en plataformas

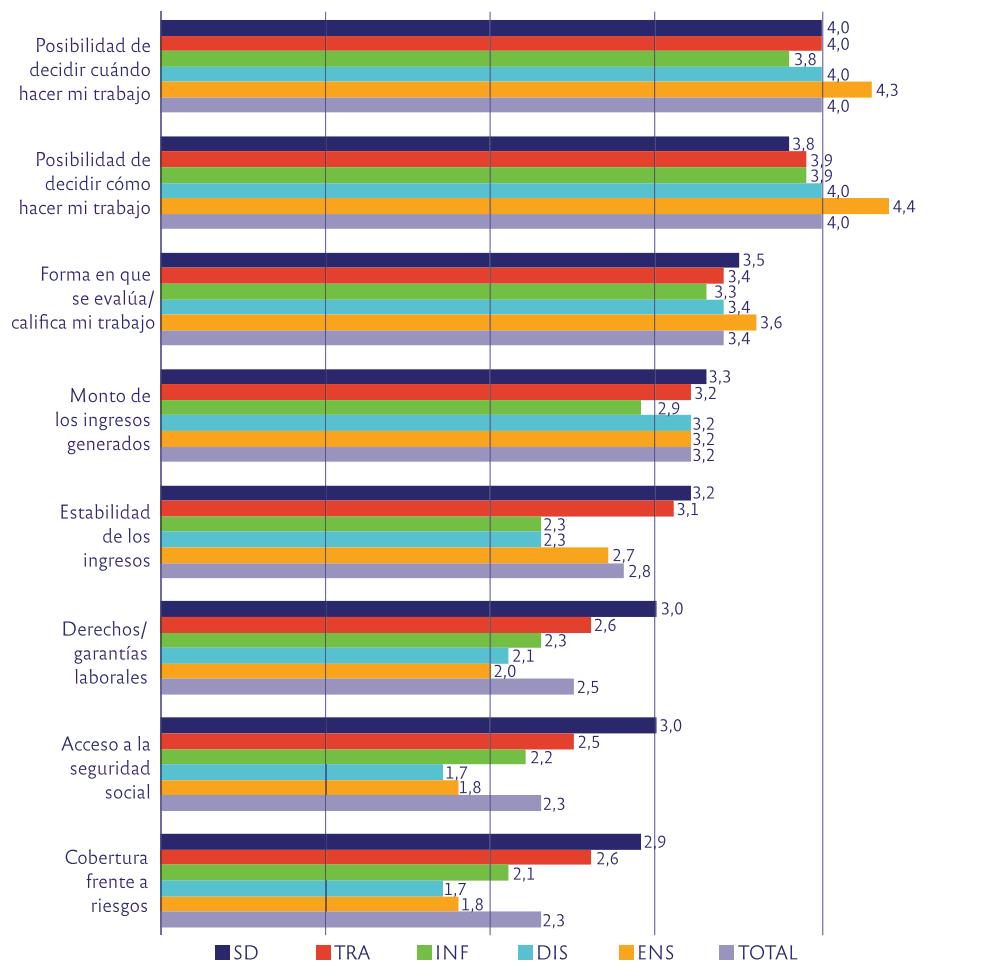


Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=1.095.

A fin de avanzar en la identificación de las percepciones de los/as trabajadores/as sobre el trabajo de plataformas, se relevaron los grados de satisfacción con respecto a diversos aspectos de dicho trabajo, en una gradación que va desde nada satisfecho/a (1) a totalmente satisfecho/a (5).

Así, emerge que, cualquiera sea la actividad y la autodefinición con respecto al trabajo de plataformas (como empleados/as, trabajadores/as, freelancers, independientes), todas las personas encuestadas valoran, en primer lugar y con un nivel muy alto de satisfacción (4 de 5 puntos), la autonomía en este tipo de trabajo, lo que incluye la posibilidad de decidir cuándo y cómo hacer el trabajo. Ligado a ello (y en tanto posiblemente se perciben menos controles o controles ajustados al propio desempeño), también es altamente valorada la forma en que se evalúa o califica el trabajo realizado a través de la plataforma (Gráfico 7.11).

**Gráfico 7.11. Grado de satisfacción con distintos aspectos del trabajo en plataformas**



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=1.095.

Nota: Puntaje promedio (1 = Nada claro/conocido; 5 = Totalmente claro/conocido)"

De forma tendencial, ocupan un segundo lugar, medio (en torno a los 3 puntos) en los niveles de satisfacción, los aspectos ligados a los ingresos, tanto con respecto a montos como a la estabilidad de estos. Sin embargo, quienes trabajan tanto en el sector informático como de diseño declaran bajos niveles de satisfacción (2 puntos) con relación a la estabilidad de los ingresos, lo cual parece corresponderse con su autodefinición como *freelancers* y con una actividad que se basa en proyectos

realizados y que presenta mayores vaivenes en la demanda de trabajo. Finalmente, y también de modo tendencial, los aspectos ligados a los derechos del trabajo, esto es, derechos y garantías laborales (vacaciones, aguinaldo, licencias, etc.), acceso a la seguridad social (jubilación, obra social) y cobertura frente a riesgos, son los que cuentan con menores niveles de satisfacción. Solo entre quienes trabajan en el servicio doméstico, el grado de satisfacción está en un nivel medio (3 puntos), lo que podría obedecer a que algunas trabajadoras son formalizadas por quien las emplea, luego de hacer el primer contacto por medio de la plataforma. En el resto de los sectores, en cambio, la tendencia es a la baja: para quienes trabajan en transporte de pasajeros/as y enseñanza informal, la satisfacción con relación a estos aspectos se ubica, en promedio, entre un nivel medio y bajo de satisfacción (2,5 puntos), mientras que, en los sectores de informática y diseño, registran, en promedio, bajos niveles de satisfacción (2 puntos). Esta baja satisfacción se corresponde con la ausencia de relación laboral entre las plataformas y las personas que las utilizan para trabajar, lo cual las priva de las protecciones laborales que implica la relación de dependencia.

Junto con la valoración del trabajo de plataformas, las personas encuestadas respondieron sobre sus expectativas en relación con continuar trabajando con las aplicaciones en el próximo lustro. En términos tendenciales, de acuerdo con el Gráfico 7.12, la mayoría expresa deseos de continuar trabajando con las plataformas. Sin embargo, las respuestas presentan matices según los sectores. En sintonía con las respuestas sobre grados de satisfacción, las trabajadoras domésticas son quienes de modo más contundente afirman querer continuar trabajando con plataformas. Asimismo, dentro del sector de diseño, y a pesar de que habían expresado bajos niveles de satisfacción en relación con algunos aspectos (como la estabilidad en los ingresos y los derechos laborales), 3 de cada 4 personas manifiestan deseos de continuar trabajando en las plataformas. En cambio, entre quienes trabajan en enseñanza informal, transporte de pasajeros/as e informática, las posiciones son más intermedias, siendo el último grupo el que registra menores expectativas de seguir con las plataformas: aproximadamente 1 de cada 10 afirma que no continuaría trabajando con las plataformas y 3 de cada 10 manifiesta incertidumbre. En esta línea y más allá del sector informático, en términos generales, son notables las altas tasas de incertidumbre (entre el “no sé” y otras respuestas) con respecto al trabajo en las plataformas en el futuro próximo, lo cual puede atribuirse tanto a las características dinámicas de este tipo de trabajo como a las incertidumbres más generales de la realidad macroeconómica argentina.

**Gráfico 7.12. Deseo de seguir trabajando con plataformas en los próximos 5 años**

Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=1.095.

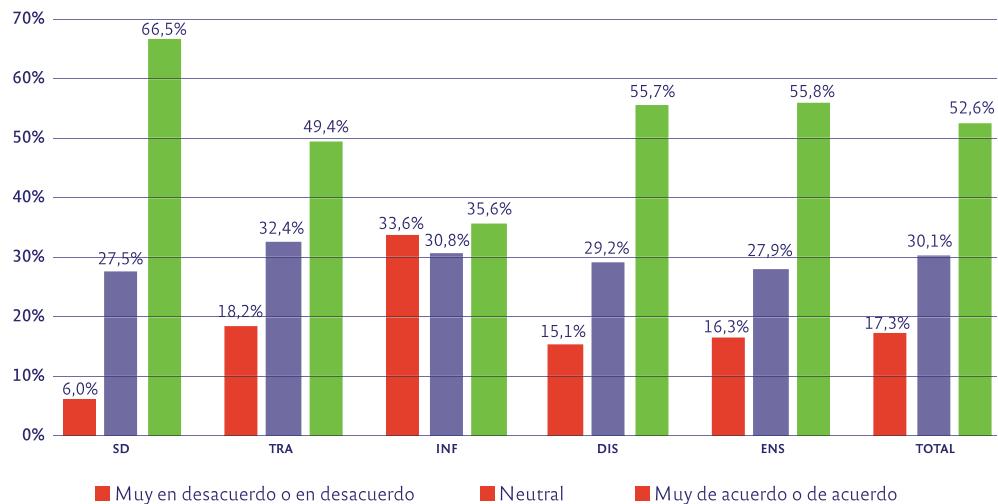
Nota: "Otro" incluye diversas respuestas asociadas al "depende".

Finalmente, se relevaron las percepciones de los/as trabajadores/as de plataformas con respecto a las organizaciones colectivas. En primer lugar, indagamos si están en contacto con otras personas que trabajan en la misma plataforma o aplicación. En casi todos los sectores, las respuestas mayoritarias fueron negativas, ubicándose entre el 60 % y el 67 % en servicio doméstico, informáticos/as, diseñadores/as y enseñanza informal. La excepción la constituyen quienes trabajan en transporte de pasajeros/as, entre quienes solo el 26,4 % declaró no tener contacto con otras personas que trabajan con la aplicación, mientras que la mayoría afirma tener contactos por diferentes vías, lo que incluye foros o grupos en redes sociales. Si bien no hay elementos que permitan interpretar acabadamente estos datos, es posible inferir que el sector transporte de pasajeros/as tiene mayor tradición de interacción con pares que las otras actividades, las cuales se realizan mayormente de forma individual y en el espacio privado.

En segundo lugar, si bien la mayoría de las personas encuestadas no conoce organizaciones colectivas específicas del trabajo en plataformas en el sector<sup>60</sup>, expresó que está de acuerdo en que la existencia de una organización que represente a quienes trabajan con las plataformas es o sería importante (Gráfico 7.13).

60 Es preciso notar que, a diferencia de lo que ocurre, por ejemplo, con las plataformas de reparto, en estos sectores de actividad no hay organizaciones colectivas que hayan tenido visibilidad pública.

### Gráfico 7.13. Importancia otorgada a la existencia de una organización de trabajadores/as de plataformas



Fuente: Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO-REDES 2024. N=1.095.

Dentro de los distintos sectores, quienes trabajan en servicio doméstico son quienes tienen una mirada más auspiciosa sobre las organizaciones colectivas, dado que dos tercios están de acuerdo o muy de acuerdo con la importancia de una organización que los represente. De otro lado, los/as informáticos/as son quienes expresan una mirada más negativa, en tanto que un tercio está en desacuerdo o muy en desacuerdo con la importancia de tener una organización que los represente. Mientras que las percepciones de estos dos grupos de trabajadores/as encuentran cierta correspondencia con el modo en que se autodefinieron, sea como empleadas o trabajadoras en el caso del servicio doméstico o como *freelancers* o independientes en el caso de informáticos/as, en otros grupos no se advierten vínculos lineales. Así, por ejemplo, si bien el 80 % de quienes trabajan en diseño se definen como *freelancers*, solo el 15,1 % está en desacuerdo con la existencia de una organización colectiva que los/as represente.

Si bien se advierten matices relevantes según la pertenencia sectorial, la tendencia general resulta desafiante para pensar en la organización de instancias colectivas de representación. Al momento de realizar la encuesta, no se advierte una interacción generalizada entre quienes trabajan en una misma plataforma. Sin embargo, lejos de una mirada individualista, la construcción colectiva sigue estando en el horizonte de los/as trabajadores/as, aun de plataformas.

**E**l estudio revela una diversidad de perfiles sociodemográficos según el tipo de plataforma y las ocupaciones involucradas. Si bien en el conjunto de los/as trabajadores/as hay paridad de género, existen marcadas segmentaciones: el servicio doméstico es casi exclusivamente femenino, mientras que el transporte y la informática presentan una fuerte predominancia masculina. Además, el 16 % de las personas encuestadas son extranjeras, con mayor presencia en sectores de servicio doméstico y transporte. En términos de edad, la media se ubica en los 34 años, con mayor proporción de jóvenes en informática y enseñanza informal. En cuanto a la educación, se observa una notable heterogeneidad: mientras que en enseñanza informal y diseño la mayoría posee estudios universitarios, en servicio doméstico y transporte predominan niveles educativos más bajos. El trabajo en plataformas es, para la mayoría, una actividad complementaria: solo una cuarta parte trabaja exclusivamente en ellas, mientras que el resto lo combina con empleos estables o trabajos ocasionales fuera de las plataformas. A pesar de esta complementariedad, aproximadamente la mitad depende de estos ingresos como su principal sostén, aunque los montos suelen ser bajos: solo el 30 % de los/as trabajadores/as supera la mitad de una canasta básica. El pluriempleo es una característica generalizada y 3 de cada 4 personas encuestadas tienen más de una fuente de ingresos. La dedicación horaria varía: más de un tercio de las personas trabaja menos de 20 horas semanales, mientras que 1 de cada 3 supera las 40 horas, especialmente en sectores como transporte y servicio doméstico. En relación con la gestión algorítmica, la mayoría de las personas encuestadas consideran que los criterios con los cuales se ofrecen tareas resultan claros y conocidos, pero aproximadamente la mitad de ellas ha sufrido algún cambio en las condiciones de trabajo en la plataforma que las ha perjudicado. A su vez, el contacto con el soporte o mesa de ayuda, que es la principal instancia a la que pueden recurrir cuando tienen algún problema o desean apelar una sanción recibida o una mala evaluación, resulta difíciloso para algunos/as

trabajadores/as, en especial en las plataformas de trabajo físico. Finalmente, en términos de la representación que las personas encuestadas tienen de su trabajo, surgen dos resultados que son de particular relevancia para los debates en torno a cómo regular estas actividades. Por un lado, se observa que quienes trabajan en sectores asociados al trabajo físico utilizan con mayor frecuencia términos que hacen referencia a cierta subordinación clásica, como trabajador/a o empleado/a, mientras que entre quienes realizan trabajo en línea es más habitual utilizar términos que refieren al trabajo independiente. Por otro lado, prima una valoración positiva de las plataformas, en especial en lo referido a la autonomía: la posibilidad de decidir cuándo y cómo hacer el trabajo. Sin embargo, aparece una satisfacción mucho menor respecto a qué les ofrece el trabajo de plataformas en términos de derechos del trabajo, esto es, derechos y garantías laborales (vacaciones, aguinaldo, licencias, etc.), acceso a la seguridad social (jubilación, obra social) y cobertura frente a riesgos. En efecto, la mayoría de las personas encuestadas expresó que la existencia de una organización colectiva que los/as represente es o sería importante. Si bien la mayoría expresa deseos de continuar trabajando a futuro en las plataformas, esta valoración positiva no implica que deseen mantener inmutables todas las condiciones en las cuales realizan su trabajo bajo esta modalidad. En todo caso, el desafío que estas modalidades traen es buscar formas de conciliar esa autonomía tan valorada con la garantía de derechos individuales y colectivos.

## SEGUNDA PARTE

# La plataformización del sector audiovisual: nuevas lógicas de producción y trabajo



# Precisiones metodológicas

**Coordinadores/as:** Daniela Monje y Juan Martín Zanotti

**Autoras:** Victoria Batiston, Florencia Guzmán y Alina Fernández

## Introducción

El sector audiovisual argentino ha experimentado transformaciones específicas en relación con los procesos de plataformización, que repercuten de diversas formas en la cadena de valor tradicional estudiada por la Economía Política de la Comunicación. Particularmente, en lo relativo al trabajo, se evidencia una alteración de los ciclos de producción y distribución que impacta directamente en el tiempo de producción de los bienes y servicios y las relaciones laborales que se establecen. Las plataformas audiovisuales irrumpen como un nuevo actor que articula con los actores tradicionales, imponiendo reglas propias que, en muchos casos, no se subordinan a una normativa nacional específica y, por tanto, generan zonas grises respecto a la protección de los derechos de los/as trabajadores/as. Esta investigación identifica y analiza tres subsectores dentro del audiovisual plataformizado: medios digitales con *streaming*, cine y producción audiovisual y animación. Para ello, se desarrolló un trabajo de campo que incluyó encuestas y grupos focales que permitieron mapear y caracterizar el trabajo plataformizado del sector audiovisual en Argentina.

Desde la sociología del trabajo, se han realizado importantes reflexiones sobre el sector audiovisual acerca de cómo las plataformas transforman esta industria (Bulloni, 2024). Nuestro estudio permite enriquecer estos análisis previos a partir de

un análisis de las repercusiones de la plataformización en el sector teniendo en cuenta a profesionales que trabajan en diferentes regiones del país. Particularmente, explora sus experiencias subjetivas ante la recomposición de las tareas y roles impuesta por las nuevas demandas de un sector al que se ha caracterizado como “audiovisual ampliado” (Marino, 2021). Al respecto, puede apuntarse aquí la diversificación que implican los procesos de digitalización, streaming y plataformización frente a una actividad (la televisiva) que, hasta el primer quinquenio del nuevo siglo, se desarrollaba en formatos analógicos utilizando espectro radioeléctrico, satelital o vínculo físico (cable coaxial, ADSL). Asimismo, y como parte del sector audiovisual estudiado en este trabajo, incorporamos la actividad cinematográfica, cuyas lógicas de producción, circulación y consumo en mercados nacionales e internacionales fueron históricamente sostenidas en cadenas de valor que, en el caso argentino, se consolidaron con fondos públicos a partir de programas de fomento. De todas formas, tanto en el audiovisual televisivo como en el cinematográfico, la comercialización se articuló, en general, al mercado publicitario.

Identificamos cómo son percibidos estos cambios a partir del relato de experiencias de trabajadores/as del sector audiovisual de Argentina, considerando las nuevas rutinas de trabajo, nuevos actores con los que se interactúa en los procesos de transacción, nuevos formatos y una caracterización acerca del pluriempleo en tanto variable recurrente de todos los casos abordados.

En este capítulo, exponemos la propuesta metodológica desarrollada por el equipo de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba para el estudio exploratorio sobre las características del trabajo con plataformas en este amplio sector. Se buscó caracterizar el trabajo con plataformas audiovisuales, en tanto registra singularidades respecto a las plataformas de trabajo indagadas en la primera parte de este informe, que permiten asociar, de un modo más directo, cada sector con un tipo de plataformas de referencia. Esto se debe a las características particulares del trabajo cultural. Tal como señala Bolaño,

*la producción audiovisual recubre una gran división del trabajo, tanto en la concepción (guión, diálogos, etc.) como en la hechura del producto (diferentes oficios técnicos, artistas, etc.) dando origen a toda una jerarquía de funciones que hace que cada grupo de trabajadores se relacione de forma diferente con el capital. (2013, p. 208)*

Las plataformas en las que aquí se registra la participación de trabajadores/as del sector audiovisual –directores/as, guionistas, productores/as, realizadores/as, animadores/as– aparecen en este estudio no solo como propietarias de los

bienes o servicios, sino, además, como promotoras de nuevas formas de valorización, monetización y crecientes procesos de automatización que impactan centralmente en la circulación exponencial de los productos.

Para aproximarnos al concepto de plataforma, retomamos el trabajo de Srnicek, quien las define en tanto “infraestructuras digitales que permiten extraer y controlar datos y se posicionan como intermediarios en la interacción de dos o más grupos” (2017, p. 55). Otros/as autores/as desde la tradición de la Economía Política de la Información, la Comunicación y la Cultura (EPICC), las conceptualizan como sistemas sociotécnicos en los que tienen lugar actividades sobre una base tecnológica, controladas por sus propietarios/as, pero de los cuales participan otros agentes (productores/as, usuarios/as). Su control y gestión juegan un papel organizador clave, y allí operan lógicas económicas, prácticas culturales y normas diversas, a partir de las cuales estos sistemas proveen una mediación activa en la realización de esas interacciones y transacciones (Bolaño, Martins y Valente, 2022). Por lo referido, las plataformas son comprendidas en el marco de una nueva economía digital, cuyo despliegue depende cada vez más de las tecnologías de información, datos e Internet para sus modelos de negocio.

La plataformización creciente del sector audiovisual marca una reestructuración productiva que afecta la creación de valor, de la mano de la digitalización, “datificación” y perfilamiento de consumidores. Para identificar el conjunto de dinámicas que operan en el sector audiovisual argentino y registrar los cambios laborales, económicos y tecnológicos asociados a ello, se recupera la categoría de espacio audiovisual ampliado, que permite marcar una diferencia respecto a su clasificación original “por soporte y por ciclos productivos en audiovisual continuo (radio y televisión) y discontinuo (cine y video)” (Marino, 2021, p. 41).

Con el objeto de definir tipologías de audiovisual plataformizado, podemos clasificar bajo la forma de *video on demand* (VOD) a aquellos sistemas que permiten acceder a contenidos de video en cualquier momento y sin estar sujetos a horarios de emisión fijos, mientras que en la categoría *video en línea (streaming)* ubicamos la transmisión de contenidos en tiempo real. Algunas plataformas solo ofrecen uno de los servicios, otras ofrecen ambos. En el caso de plataformas globales tales como Netflix, YouTube, Amazon o Disney+, se trata de sistemas VOD que utilizan la tecnología de *streaming* para distribuir contenidos. De igual modo, algunas plataformas ofrecen transmisiones en vivo, mediante el uso de Internet y sin requerir ninguna licencia de transmisión. Con relación a su forma de transmisión de contenidos, que no requiere licencias de radiodifusión ni servicios de vínculo físico o satélites, sino que, en cambio, se vale de Internet, estas

compañías han sido denominadas como plataformas *over the top* (OTT). Estas infraestructuras digitales mediatizan y captan de diversas maneras las operaciones mediante las cuales los/as trabajadores/as del sector audiovisual interactúan para distribuir su trabajo en los distintos tramos de la cadena de valor. Cabe destacar que no se recuperan, en este informe, otras plataformas que gestionan de modo directo la oferta de trabajo (Freelancer, Workana, etc.), ya que no han tenido una incidencia significativa en la muestra.

Sobre el sector audiovisual, existen estudios locales que dan cuenta de cómo las plataformas afectan eslabones de la cadena de la producción cultural, que experimentan reacomodamientos y tensiones desde la etapa de desarrollo o creativa hasta la de realización (Bulloni, 2024). Estos impactos y cambios sustantivos en el sector audiovisual y sus actividades también aparecen en otros antecedentes que enfatizan el carácter desterritorializado y global de sus operaciones que trasciende las agendas locales, también por la dificultad para implementar regulaciones que atiendan a las características de los diferentes actores y sus condiciones asimétricas (Monje, Rivero y Zanotti, 2022).

En términos generales, puede decirse que las plataformas audiovisuales OTT identificadas en la investigación se ubican como mediadoras de la distribución de servicios audiovisuales por Internet y, al mismo tiempo, se consolidan progresivamente como contratantes de trabajo audiovisual, pocas veces de modo directo. En los circuitos observados, coexisten pequeñas y medianas productoras, estudios audiovisuales de mayor porte y trayectoria que asumen distintas formas de tercerización del trabajo, y trabajadores/as con distintos grados de autonomía. De modo complementario, las plataformas audiovisuales OTT pueden ser también conceptualizadas como *gatekeepers*<sup>61</sup> del espacio virtual en el cual se producen esas interacciones, definiendo, en parte, las reglas de juego respecto de las maneras de gestionar el proceso laboral en dichos entornos.

## 8.1 Diseño de instrumentos

El estudio del trabajo audiovisual en plataformas presentó desafíos singulares para abordar un sector convergente, ampliamente diverso y heterogéneo, donde conviven múltiples cadenas de valor, diversidad de tareas y roles, así como distintas rutinas productivas. Por ello, se optó por una estrategia metodológica con aplicación

<sup>61</sup> En el contexto descrito la figura de *gatekeepers* (guardianes o porteros, en su acepción en español) se utiliza para describir el rol que asumen las plataformas como suministradoras, selectoras y controladoras de contenidos audiovisuales y relaciones de intercambio que se establecen en el entorno digital, interviniendo en la configuración de la cadena de valor de los bienes y servicios audiovisual.

de técnicas cuantitativas no probabilísticas y cualitativas. Esto permitió analizar un sector que, al mismo tiempo que contiene a grandes corporaciones, incumbe a estudios/productoras nacionales de diversos tamaños, como pequeños y medianos productores, y agrupa tanto a proyectos consolidados como emergentes.

Durante el segundo semestre del 2024, se desarrolló el trabajo de campo en el cual identificamos las características que adquiere el trabajo vinculado con las plataformas audiovisuales y las percepciones de trabajadores/as audiovisuales de diversas regiones del país.

El trabajo se organizó en dos etapas. En una primera instancia, se realizaron 55 encuestas telefónicas dirigidas a trabajadores/as referentes de la industria audiovisual nacional con experiencia de trabajo con/en plataformas, para reconocer la configuración actual del sector audiovisual argentino plataformizado. Esta encuesta buscaba identificar la presencia de distintas plataformas y su incidencia en la organización del trabajo, los ingresos y en otras variables asociadas. De allí obtuvimos que las plataformas de trabajo no fueron aquellas referenciadas como las que más intervienen en la contratación de trabajo (como Fiverr, Workana, Upwork, Freelancer e Indeed), sino plataformas de contenidos (como Netflix, Amazon Prime, YouTube, entre otras plataformas de video con streaming pagas) que intermedian en el trabajo cultural.

Las variables relevadas mediante las encuestas fueron: a) las características socio-demográficas de los/as trabajadores/as (el género, la ubicación geográfica y el nivel de estudios alcanzado); b) los niveles de especialización, la división del trabajo y los roles desempeñados; c) la experiencia laboral de trabajadores/as audiovisuales preplataformas; d) las figuras jurídicas de los estudios/productoras que conforman quienes trabajan en el sector audiovisual; e) la utilización de plataformas en sus actividades laborales y la posibilidad de percibir ingresos mediante el uso de dichas plataformas; f) el porcentaje de proyectos audiovisuales desarrollados por los/as trabajadores/as audiovisuales destinados a plataformas en los últimos cinco años; y g) la participación en organizaciones y/o asociaciones del sector.

A partir de la primera etapa, definimos, en la segunda etapa, profundizar la indagación en cada uno de los tres subsectores que emergieron como los más significativos del sector audiovisual plataformizado por su trayectoria y volumen de trabajadores/as: 1) medios digitales con streaming, 2) cine y producción audiovisual y 3) animación. Desarrollamos seis grupos focales (GF) con referentes clave de cada subsector. La condición de referentes clave para nuestro estudio se construyó con la información de las encuestas respondidas previamente, a partir de las cuales retomamos el contacto con trabajadores/as de diversas regiones

del país. Posteriormente dichos referentes fueron señalando a otros potenciales informantes clave, ya sea por su reconocida trayectoria como por su participación en organizaciones gremiales y asociaciones de productores/as.

Las variables relevadas mediante los grupos focales fueron, a) la historia personal, la trayectoria laboral de los/as participantes y las tareas que realizan en su trabajo; b) las percepciones relacionadas con los rasgos del trabajo platformizado en el sector; c) su conocimiento y opinión acerca de las reglas de las plataformas (términos y condiciones) para la compra de producciones audiovisuales; d) su caracterización del contexto en el que realizan sus producciones; e) tipos de producciones que han realizado durante ese recorrido; f) sus percepciones de cambios en las dinámicas de trabajo tras la mediación de las plataformas en las rutinas productivas; y g) las potencialidades de asociativismo en el sector.

Esta combinación de métodos permitió describir las características de los/as trabajadores/as audiovisuales, conocer sus percepciones y comprender cuestiones transversales y otras singulares a cada subsector.

## 8.2 Estrategia de campo

La estrategia metodológica fue operativizada desde la perspectiva teórica de la EPICC en articulación con la Teoría Cultural, lo que permitió identificar cadenas de valor en el sector, definir el trabajo como una relación social y pensarlo de manera articulada a fenómenos como la digitalización y la platformización. En la línea planteada, Poell, Nieborg y Van Dijck señalan que este segundo fenómeno puede ser comprendido como un proceso de mediación social caracterizado por “la penetración de las infraestructuras, los procesos económicos y los marcos gubernamentales de las plataformas digitales en los diversos sectores y ámbitos de la vida” (2022, p. 8), que reorganizan, al mismo tiempo, prácticas e imaginarios culturales en torno a dichas plataformas.

En la primera etapa, definimos la realización de una encuesta no probabilística que permitiera conocer el estado de situación de diferentes actores del sector audiovisual en cuanto a su trabajo directo o indirecto en plataformas. Aplicamos esta encuesta a partir de la técnica de bola de nieve, contactando a trabajadores/as de diferentes regiones del país, pertenecientes a diferentes ramas del trabajo audiovisual. Para evitar la sobrerepresentación por vínculos directos, no encuestamos a personas pertenecientes a los mismos grupos de trabajo. Obtuvimos 55 casos que nos permitieron observar que los diferentes trabajos realizados no se contratan directamente en plataformas específicas de trabajo audiovisual, sino que, en general, los/as trabajadores/as del sector –productores/as, realizadores/

as, guionistas, comunicadores/as, posproductores/as, entre otros/as – participan de procesos mediados por plataformas de un modo indirecto, creando materiales para productoras que comercializan con grandes plataformas como Netflix, Disney+ o Amazon, o bien contenidos para plataformas como YouTube.

De allí se conformó una primera aproximación a la extensión del trabajo con plataformas en el sector audiovisual, a partir de la cual se delinearon los criterios para seleccionar a las personas que formarían parte de los grupos focales (GF). Se efectuó, entonces, un muestreo intencional no probabilístico, teniendo en cuenta los siguientes criterios: 1) que se tratara de actores del sector audiovisual con actividades que ingresen en formas de trabajo cultural y creativo; 2) que tuvieran diversas experiencias de trabajo con plataformas, contemplando que pudieran sumarse personas con distintas trayectorias en el sector (de 0 a 10 o más años de experiencia); 3) a su vez, priorizamos a quienes tenían experiencia de participación en espacios colectivos del sector audiovisual; 4) que se tratara de trabajadores/as informados/as, con posibilidad y voluntad de reflexión sobre sus prácticas y capacidad prospectiva sobre el sector; 5) que la muestra tuviera carácter federal; y por último, 6) construimos los grupos intentando contar con una participación equilibrada y diversificada en términos de género y edad.

A continuación, se presenta en formato de tabla la composición de los GF, especificando roles y experiencias en espacios colectivos de los/as participantes.

**Tabla 8.1. Características de los grupos focales (GF)**

GRUPOS	ROLES/CANTIDAD DE PARTICIPANTES	EXPERIENCIAS EN ESPACIOS DE COLECTIVOS
<b>Grupo focal 1</b>	Guionistas, editores, autores, productores	Argentores
<b>Grupo focal 2</b>	Actores y asistentes de dirección/producción; productora y fotógrafa; guionista, directora y productora	CLASUR (Clúster Audiovisual del Sur de Córdoba), Colectivo de Cineastas de Córdoba y de Buenos Aires, ARAS (Asociación de Realizadores de Salta), MUAS (Mujeres Audiovisuales de Salta),
<b>Grupo focal 3</b>	Realizadores, productores integrales, dirección, arte, composición y distribuidores	RAMA, APAC, RAS, RAR
<b>Grupo focal 4</b>	Realizadores, dirección, posproducción y producción general	Te de productores, RAMA, Mujeres Audiovisuales SL, Cámara de Comercio de las Productoras
<b>Grupo focal 5</b>	Comunicadores, periodista, conductor y creador de contenidos	Colectivos de medios y otras organizaciones locales
<b>Grupo focal 6</b>	Comunicador y productor, periodista y gestor de medios, director y productor, comunicadora	Red de Medios Digitales, CISPREN

Fuente: Elaboración propia.

En los GF, que se desarrollaron de manera virtual, estuvieron presentes, además de los/as trabajadores/as del sector, una coordinadora de la conversación, especialista en realización de estas dinámicas grupales, y un integrante del equipo que estuvo a cargo del trabajo de campo de cada subsector, una y otro facilitando el diálogo y la discusión, siguiendo el guión armado previamente en bloques.

El primer bloque consistió en la presentación de los/as participantes: en él se abordó la trayectoria personal de cada trabajador/a y su autodefinición en relación a las tareas que realizan, y también se dialogó sobre la caracterización del contexto en el que realizaron sus producciones, identificando el cruce entre sus trayectorias, las tecnologías utilizadas y los tipos de producciones que han realizado durante ese recorrido.

En un segundo bloque, se debatió puntualmente acerca de la plataformización y digitalización del trabajo indagando, por un lado, en las principales plataformas que utiliza cada subsector y las formas en que se podrían caracterizar y, por otro, avanzando en la descripción de las últimas experiencias de trabajo que las personas consultadas han emprendido, identificando aspectos positivos y negativos de la plataformización del sector audiovisual y también dialogando en torno a qué cuestiones podrían mejorarse. En este momento, también se intercambiaron percepciones acerca de las transformaciones devenidas del uso de plataformas digitales y cómo impactan en sus dinámicas y rutinas laborales.

Por último, en el bloque temático de cierre, se abordaron los obstáculos y oportunidades en materia de derechos laborales. Para esto, algunos de los ejes temáticos que se propusieron estuvieron enfocados en intentar responder a interrogantes relacionados con: si la utilización de las plataformas habilitó más cantidad de puestos de trabajo y/o si llegaron para complementar o reemplazar tareas; qué posibilidades observan para establecer negociaciones con las plataformas en cuanto a condiciones y regulaciones laborales en el ámbito de la producción local; con qué grados de autonomía trabajan; si los términos y condiciones de uso de las plataformas son claros y, a su vez, con qué frecuencia se actualizan; si existe una política transparente sobre el uso de datos; y qué sucede con los derechos de autoría, exhibición, distribución en entornos digitales. Además, se dialogó sobre la trayectoria y las potencialidades de formas asociativas para construir demandas o para aportar información que pudiera mejorar la situación laboral del sector.

Para el caso de los subsectores Cine y producción audiovisual y Animación, definimos como variable estructurante los niveles de relación con las plataformas. De este modo, desarrollamos –en cada caso– un grupo con productores/as y realizadores/as audiovisuales de estudios que las plataformas contratan para sus

producciones, con alto nivel de acceso e inserción en las principales plataformas que hoy estructuran la producción y distribución global de contenidos audiovisuales (Netflix, Amazon Prime, entre otras, y YouTube para el *streaming*); y otro grupo con diferentes formas de vinculación con las plataformas, donde la relación laboral sucede de un modo más eventual.

Específicamente, en el subsector Cine y producción audiovisual, se realizaron dos GF de los que participaron un total de ocho referentes con experiencias en producción de filmes o video filmes destinados a diversas y múltiples pantallas en su instancia de distribución. Vale decir que se convocó a personas que desarrollan tanto actividades creativas como técnicas vinculadas a la dirección, producción, guión y edición.

Por su parte, en el caso del subsector Animación, se realizaron dos GF: del primero participaron cuatro referentes de diversas regiones del país con amplia trayectoria de trabajo en el sector audiovisual; y en el segundo participaron referentes jóvenes, también de distintas regiones del país, con distintas experiencias con plataformas y reflexiones prospectivas singulares desde su franja etaria. En ambos grupos, participaron trabajadores/as con pertenencia a asociaciones del sector (RAMA<sup>62</sup>, APA<sup>63</sup>, Té de productores de animación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, RAR<sup>64</sup>, RAS<sup>65</sup>), que desarrollan sus actividades en estudios de animación 2D, 3D y stop motion de diferentes tamaños, lo que ha condicionado, de forma diferente, su experiencia de trabajo con plataformas. Entre los roles que desarrollan, encontramos: producción integral, dirección, animación –2D, 3D y stop motion– y posproducción. Vale mencionar que un alto porcentaje de quienes intervinieron en los GF desempeñan tareas en instituciones y proyectos educativos propios de la animación<sup>66</sup>.

Para el subsector Medios digitales, definimos como variable estructurante la diversidad territorial, para asegurar la participación de personas que produzcan desde distintas localidades y provincias.

En todos los casos, los grupos fueron integrados por personas cuyas trayectorias presentaban puntos en común en relación con la diversidad de roles que asumen dentro del sector audiovisual, pero también particularidades que resultaban de

<sup>62</sup> Red de Mujeres y Diversidades de la Animación.

<sup>63</sup> Asociación de Productorxs de Córdoba (la notación es propia de la organización).

<sup>64</sup> Red de Animadores de Rosario.

<sup>65</sup> Red de Animadores Santafesinos.

<sup>66</sup> Escuela de Animación Integral con especialización en 3D y tecnologías digitales de ENERC (Rosario, Comodoro Rivadavia y Mar del Plata), Escuela de Animación de la Municipalidad de Rosario y Área de Animación del Canal UNSL TV.

interés en miras de enfocar cada subsector.

Luego, el procesamiento y análisis de los GF se realizó a partir de la desgrabación, transcripción y presentación estructurada de los relatos de los/as participantes sistematizada en grillas que recuperaron las variables trabajadas en cada segmento. Con este trabajo, se elaboraron las líneas de interpretación que se desarrollan a continuación.

# Resultados del trabajo de campo

**Coordinadores/as:** Daniela Monje y Juan Martín Zanotti

**Autoras:** Victoria Batiston, Florencia A. Guzmán y Alina Fernández

## Introducción

Desde el inicio de las indagaciones, se consideró necesario abordar el estudio del sector audiovisual argentino a partir de un reconocimiento de su actual composición y transformaciones atravesadas durante la última década de crecimiento significativo de las plataformas audiovisuales OTT. La escasez de datos cualitativos sobre un universo definido de trabajadores/as que realizaron una reconversión de sus perfiles hacia los modelos plataformizados, o la de los/as nuevos/as trabajadores/as de medios de comunicación del sector streaming, hicieron que optemos por avanzar en un muestreo intencional para explorar, describir y analizar las particularidades de los subsectores identificados en términos cualitativos.

Los principales hallazgos del estudio se desagregan en este apartado en dos momentos decisivos dentro de lo que ya fue descrito como trabajo de campo: una primera etapa exploratoria y diagnóstica a partir de las encuestas distribuidas entre referentes del sector audiovisual y el segundo momento de los grupos focales (GF).

### 9.1 Encuestas exploratorias

La encuesta a los/as trabajadores/as audiovisuales nos permitió construir un relevamiento provisorio y preliminar con datos demográficos, rasgos generales del trabajo en el sector, niveles de especialización, principales roles desempeñados,

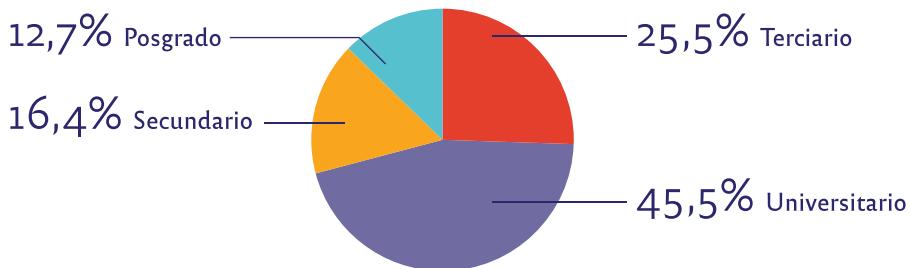
años de experiencia como trabajadores/as audiovisuales, principales figuras jurídicas y espacios de asociación.

Con relación al lugar de radicación de los/as trabajadores/as, recibimos mayor número de respuestas de la región Centro<sup>67</sup>, la zona del país donde el equipo concentra su investigación y donde ya contábamos con exploraciones previas. Con menor representación, concretamos también encuestas en la región Cuyo, Noroeste y Patagonia, lo que nos permitió abrir a una muestra nacional, que incluyó finalmente seis regiones y diez provincias.

Respecto del rango etario, dimensión en la que tampoco se buscó una representatividad de las características generales de la población, encontramos una amplia diversidad en general y por subsector, que va de los 20 a los 60 años, con un promedio de 40. Los/as encuestados/as más jóvenes se encontraron entre los/as productores/as de medios digitales y streaming, donde la media es de 34 años. En términos de género, se mantuvo cierta proporcionalidad que arrojó finalmente 56 % de varones y 44 % de mujeres en las respuestas, porcentajes casi equivalentes a los que registra el SINCA (2024) sobre el trabajo en el sector cultural (que incluye al audiovisual), donde las mujeres representan el 42 % del empleo.

Respecto al nivel educativo máximo de los/as encuestados/as, se trata de un sector ocupacional de alta calificación, en tanto el 45 % cuenta con formación universitaria, un 25 % con capacitación terciaria y un 12,7 % en el nivel de posgrado, mientras que el 16,4 % culminó sus estudios en el nivel secundario (Gráfico 9.1).

**Gráfico 9.1. Máximo nivel educativo alcanzado por los/as trabajadores/as del sector audiovisual**



Fuente: Encuesta Plataformización en el sector audiovisual de Argentina 2024. N= 55.

<sup>67</sup> De acuerdo al índice de concentración de la industria audiovisual elaborado por el Sistema de Información Cultural de la Argentina (SINCA), la región Centro se vuelve significativa en términos de producción, ya que ocupa el segundo lugar a nivel nacional, reuniendo el 20 % de la actividad, debajo de CABA, que lidera con el 32 % y por encima de la Provincia de Buenos Aires (16 %).

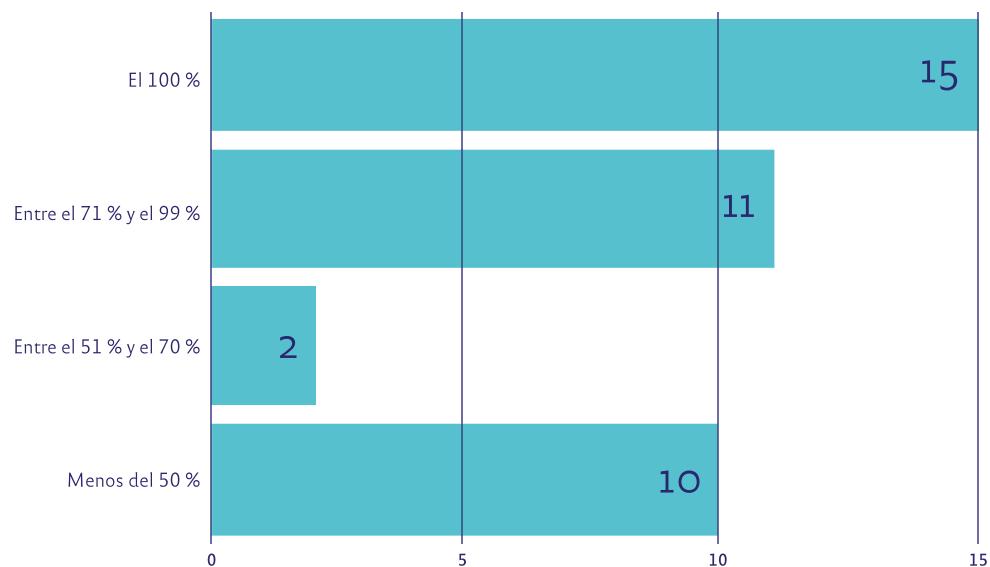
La cantidad de años de trabajo en el sector fue variable, pero mostró que el 87 % contaba con más de cinco años de antigüedad, un elemento de interés para poder recuperar experiencias de más larga data. En relación con lo anterior, se buscó priorizar, para los posteriores GF, a aquellos/as trabajadores/as que tuvieran vinculaciones con organizaciones de distinto tipo, bajo la premisa de que estas participaciones les brindan la oportunidad de conocer el estado de situación que atraviesa el subsector (sus preocupaciones, demandas, desafíos actuales), más allá de su experiencia personal, es decir, se trataría de personas informadas que participan de discusiones y reflexiones colectivas sobre su trabajo. En este sentido y ante la consulta, la mayoría respondió que participaba de alguna forma de asociatividad (el 56 %). Las organizaciones que emergieron aquí conforman un amplio espectro de colectivos con distintos niveles de institucionalidad –con o sin personería jurídica–, principalmente con la forma de asociaciones y redes, que pueden ordenarse por ramas de actividades audiovisuales<sup>68</sup> (cine, animación, medios) e incluso roles (directores/as, autores/as, guionistas, productores/as, realizadores/as, actores y actrices).

Al consultar sobre la incidencia en términos de los ingresos que obtienen de la actividad audiovisual en general, con respuestas de los subsectores Cine y producción audiovisual y Animación (que excluyen al subgrupo del streaming<sup>69</sup>), obtuvimos que el 73 % de los/as consultados/as recibe más del 50 % de sus ingresos del trabajo audiovisual y, dentro de ese grupo, el 39 % concentra todos sus ingresos allí (Gráfico 9.2).

68 Entre las asociaciones nombradas aparecieron: la Asociación de Productores Audiovisuales de Córdoba (APAC), la de Realizadores Audiovisuales de Cuyo (RAC), la de Productores Audiovisuales de Salta (PAIS), la Asociación de Cine de San Luis, ARGENTORES, Mujeres Audiovisuales (MUA), la Asociación de Mujeres Audiovisuales, la Multisectorial Audiovisual Nacional, el Corredor Audiovisual Argentino, la Red Argentina de Documentalistas y la Red Argentina de Cine Comunitario, entre otras. En animación: la Red Argentina de Mujeres y Diversidad de la Animación (RAMA) y la Red de Animadores Santafesinos, que, en otras provincias, aparecen directamente dentro de las asociaciones audiovisuales. Se mencionaron también otras formas como cámaras empresariales –la Cámara de la Industria Audiovisual de Tucumán, por ejemplo– o clusters que reúnen a empresas y otras instituciones: la Red Clúster Audiovisuales, Clúster Córdoba y Clúster Audiovisual del Sur de Córdoba. En el subsector de Medios digitales con streaming, se mencionó a la Cámara de la Industria Audiovisual de Tucumán, la Red Focos (Red Nacional de Productoras Audiovisuales Comunitarias) y la Red de Medios Digitales de Argentina.

69 La decisión de no indagar aquí del mismo modo sobre los ingresos para el streaming estuvo apoyada en las exploraciones iniciales en este subsector que daban la pauta de una forma incipiente, menos constante o regular en las remuneraciones, y valores muy por debajo de los otros dos sectores.

**Gráfico 9.2. Trabajadores/as según el porcentaje de ingresos generados en el sector audiovisual**



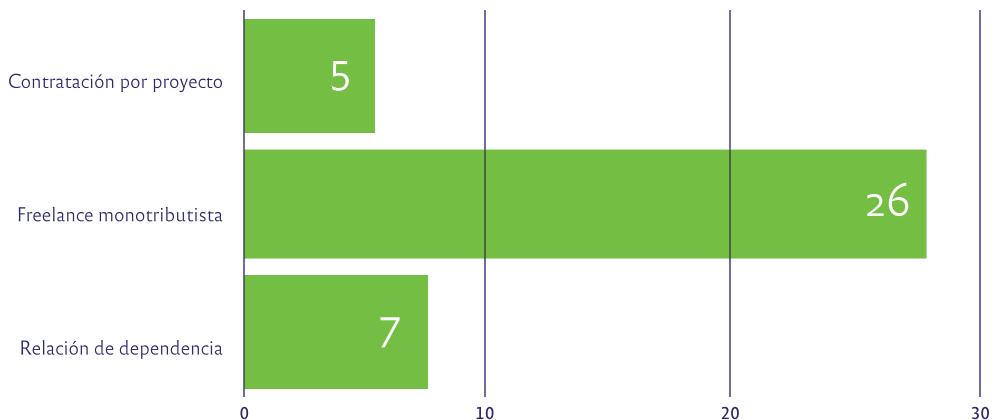
Fuente: Encuesta Plataformización en el sector audiovisual de Argentina 2024. N= 38.

\* Se excluye a los/as trabajadores/as que todavía no habían logrado stabilizar un ingreso en plataformas como YouTube al momento de responder la encuesta.

Dentro de este mismo recorte de encuestados/as, respecto a las formas de contratación, la figura del monotributo asociada a la forma de trabajo *freelance* o sin relación de dependencia fue la más recurrente. Esta forma flexible de trabajo se impone sobre la forma más estable que garantiza protecciones laborales, pero también por encima de la contratación por proyecto como un modo ocasional, estacional o por períodos donde las cargas laborales son cubiertas por quien es empleador/a y se extiende, en algunos casos, la figura del monotributo. Cabe aclarar que las fronteras entre las categorías de formas de contratación no son rígidas ni mutuamente excluyentes, lo que constituye una particularidad del sector audiovisual. Este dato, aunque no podría generalizarse, es consistente con relevamientos previos<sup>70</sup> (Gráfico 9.3).

<sup>70</sup> El Informe del Observatorio Audiovisual Córdoba (OAC) marcaba, en 2020, que, en el caso de Córdoba, por ejemplo, el tipo empresarial más común en el sector es monotributistas o forma unipersonal (47 %), al que le siguen alternativas que limitan la actividad patrimonial como Sociedad por Acciones Simplificadas (16 %), SRL (14 %) y las sociedades de hecho o cooperativas (12 %).

### Gráfico 9.3. Trabajadores/as según el tipo de contratación laboral



Fuente: Encuesta Plataformización en el sector audiovisual de Argentina 2024. N= 38.

\*Se excluye a los/as trabajadores/as del streaming, como creadores de contenidos en plataformas como YouTube.

Para el *streaming*, este punto fue directamente abordado en los GF, por la diversidad de experiencias y la dificultad para clasificar las formas incipientes del trabajo allí desarrolladas. En un sentido similar, la pregunta específica por los ingresos relativos que reciben de plataformas como YouTube derivó en tema para los GF. Una vez relevadas estas condiciones, la parte central del cuestionario apuntó a identificar las plataformas audiovisuales que median los procesos de producción y distribución de contenidos. En los tres subsectores, se plantearon particularidades para unificar criterios sobre plataformas de *video on demand* (VOD), otras de *video online* o incluso redes sociales reconocidas por los/as trabajadores/as como plataformas. De aquí también recuperamos el desafío que implica ofrecer una tipología de plataformas audiovisuales, atendiendo a algunas variables complementarias como el carácter público o privado y el principal bien o servicio que se intermedia (bienes, servicios, vínculos o trabajo).

En la mayoría de las respuestas apareció YouTube de manera transversal, con gran presencia. Con más importancia en el subsector de Producción audiovisual para cine y TV, surgieron varias plataformas renombradas de VOD, destacándose Netflix, seguida de otras ofertas como Amazon Prime o Max<sup>71</sup>. En relación a las plataformas audiovisuales, la Secretaría de Cultura de la Nación (2024), a través

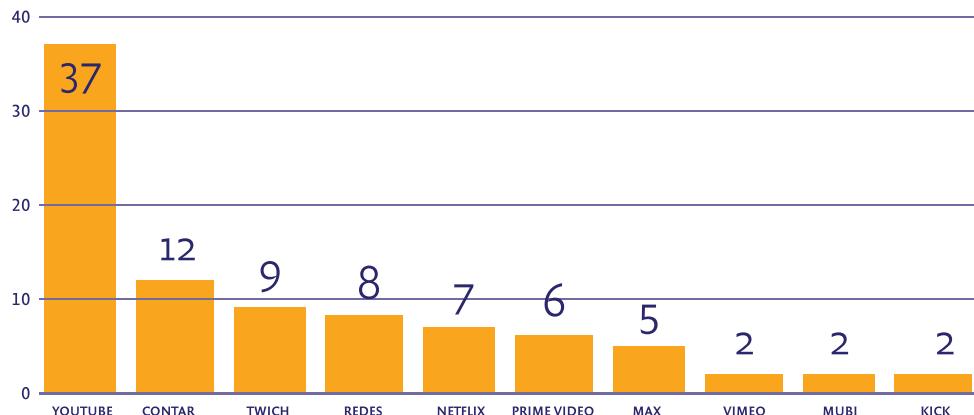
<sup>71</sup> Star+ y Paramount surgieron con una sola mención cada una y Disney+ no fue nombrada.

de su Encuesta Nacional de Consumos Culturales, había ya marcado el ascenso en las cuotas de pantalla de estas plataformas con registros que pasaban del 20 % en 2012 al 65 % en 2022. Las menciones (12) que tienen las plataformas públicas CONTAR/CINEAR en la encuesta –a veces asociadas y a veces distinguidas en las respuestas– resulta significativa también y la ubican en segundo lugar entre las plataformas para distribuir contenidos. Dentro de aquellas que promueven otras lógicas de comercialización de contenidos, encontramos Vimeo y MUBI, plataformas privadas que utilizan otra segmentación para productores/as y/o públicos de circuitos más cerrados o especializados.

En el subsector del streaming, Twitch queda relegada respecto de YouTube, que fue nombrada como plataforma principal por amplio margen, contrastando con otras opciones –como Kick– que, desde un lugar periférico, intentan disputar la atención dentro de un ecosistema concentrado. Esta centralización se extiende a la categoría redes sociales vinculadas al audiovisual, donde se consigna más Instagram, aunque también se corroboraron menciones a X y TikTok.

Las plataformas que intervienen en la producción y distribución de las animaciones merecen una mención aparte: coexisten, junto con Netflix, Amazon Prime, Disney+ y Max, otras exclusivamente para público infantil, y otras de nicho específico como Crunchyroll (plataforma japonesa de animé asociada a Sony) y Adult Swim (plataforma estadounidense de Warner con oficinas en América Latina) (Gráfico 9.4).

**Gráfico 9.4. Plataformas audiovisuales utilizadas**



Fuente: Encuesta Plataformización en el sector audiovisual de Argentina 2024. N= 55.

\* Las opciones de plataformas no son excluyentes, y cada persona que responde puede mencionar más de una.

## 9.2 Grupos focales

Los GF arrojaron resultados que pueden ser leídos en general y de manera discriminada por subsector. Antes de pasar al análisis desagregado, recuperamos brevemente algunas notas salientes vinculadas con las trayectorias de los/as participantes de acuerdo al perfil para el armado de cada grupo. Como fuera apuntado en la tabla acerca de los roles de quienes fueron convocados/as, los primeros dos grupos en torno a la producción audiovisual reunieron a productores/as, actores y actrices, guionistas, asistentes de dirección y directores/as, con recorridos diversos, aunque con experiencias asimilables en la medida que todas las personas contaban con antecedentes en la fase creativa/autoral o en la ejecución de producciones audiovisuales de ficción y no ficción en plataformas. Con edades variables y trayectorias relacionadas con el cine y la televisión, se recuperaron aquí recorridos previos con estudios audiovisuales, productoras y canales de televisión, en los que los/as protagonistas se habían desempeñado desde las formas laborales y organizativas que existían desde la década de 1990 a la actual configuración del trabajo con las plataformas OTT audiovisuales. Los siguientes dos grupos sobre el trabajo de animación reunieron también a referentes que participaron de las dos fases descritas, entre quienes encontramos a realizadores/as, productores/as integrales (que incluyen la distribución), roles de dirección, arte, composición, con mayor presencia, en este caso, de personas con tareas de edición y posproducción. Los últimos dos grupos contaron con recorridos laborales menos homogéneos en tanto incorporan a trabajadores/as de prensa, comunicadores/as, productores/as, creadores/as de contenidos y gestores/as de medios digitales. Las experiencias laborales recogidas en estos casos retomaron también los cambios impulsados por las plataformas, por parte de trabajadores/as más jóvenes y con recorridos más cortos y enfocados en el streaming.

Seguidamente se presentan los ejes abordados, comenzando con las características específicas del trabajo en el amplio sector del audiovisual.

### 9.2.1 Rasgos particulares del trabajo plataformizado en el sector

En las conversaciones, es posible identificar el trabajo con plataformas como Netflix, Amazon Prime Video, Disney+ y YouTube, así como otras que tienden a enfocarse en audiencias de nicho como, por ejemplo, Adult Swim y Crunchyroll. Estas plataformas suelen adoptar diferentes modelos de negocio, como suscripciones mensuales, pagos por evento o servicios gratuitos con publicidad. Este modelo de negocio diferenciado impacta en las formas de producción audiovisual que estas plataformas promueven.

Los servicios audiovisuales con suscripciones mensuales –Netflix, Disney+, Prime, Paramount, entre otras– invierten en contenidos propios para ganar mayores cuotas de mercado en un contexto donde las crisis económicas reducen las suscripciones y donde las plataformas restringen también la posibilidad de compartir usuarios/as o perfiles. La que más lo hace es Netflix.

En distintos pasajes de los grupos focales, surgieron expresiones en tal sentido:

*Las plataformas empezaron a aumentar la competencia entre ellas y se dieron cuenta de que se había generado un embudo de suscriptores porque ellos viven de eso. Todavía el negocio de la publicidad no está capitalizado en las plataformas. Entonces, el gran ingreso son los suscriptores que después se empezaron a acotar, a prestar las cuentas (...). El usuario debe pagar dos cuentas y le prestan otras dos o tres y... Ahí se generó, me parece, el gran problema que estamos viviendo hoy en donde la producción se cortó.* (Entrevistado A, GF1 Cine y producción audiovisual, 9 de agosto 2024)

Por su parte, trabajadores/as del sector de animación aportaron experiencias acerca de los derechos afectados a la hora de negociar con ciertas plataformas:

*Llegamos frente a Netflix y estamos por firmar el contrato. Bueno, no lo vendas global. Netflix se va a quedar con los derechos globales. No lo vas a poder vender a nadie más. Entonces, tenés que ir, en lo posible, por región y sin ceder la IP global siempre y lo más corto posible en tiempo, para poder recuperar el contenido y volverlo a poder vender. Y en orden, primero se distribuye en cines, después va a plataforma.* (Entrevistado C, GF1 Animación, 7 de agosto de 2024)

*El sector es pequeño dentro de todo, entonces, muchas veces estamos como casa productora de un proyecto y, en otro momento, estás como empleado de otro colega y demás* (Entrevistado B, GF1, Animación, 7 de agosto de 2024).

*Cuando entran solo a las plataformas, ya no hay tanto lugar para los autores. Hay más lugar para lo que vende* (Entrevistado C, GF 2, Animación, 4 de septiembre de 2024).

El trabajo local para estas plataformas es, en general, indirecto y está relacionado a productoras nacionales de envergadura que contratan trabajadores/as del sector para proyectos específicos:

*Las plataformas suelen trabajar con nombres, con productores o directores. Por ejemplo,*

*en Argentina, vos ves que las series las van haciendo con las mismas personas. Van filmando y van haciendo con las mismas producciones (Entrevistado A, GF 2, Animación, 4 de septiembre de 2024).*

En el subsector de Medios digitales con streaming, la difusión de contenidos se realiza principalmente a través de YouTube. Los/as trabajadores/as hicieron referencia a que es la más utilizada y, por tanto, deben tener presencia en dicha plataforma que, además, permite alojar el contenido y actúa como un repositorio de todas las producciones emprendidas por el medio. Asimismo, en algunos casos, reconocieron a la plataforma Twitch como un canal complementario de transmisión. Según las experiencias que confluyeron en los GF, YouTube es el medio de streaming por excelencia, el lugar para ser visto y escuchado, “donde está el público”.

Se trata del subsector más novedoso entre los estudiados, nacido en Argentina en 2021/2022 y con una presencia federal notoria. En muchos casos, estos medios nacieron ya con esta característica; y en otros, sumaron canales de streaming a sus producciones de contenidos en otros formatos. Dada su novedad, este subsector muestra un área de vacancia en la producción de conocimiento científico-académica. Al respecto, identificamos que –en su mayoría– las indagaciones y notas publicadas hasta el momento hacen foco principal en los “grandes” canales de streaming (Andrade, 2024; El Gato y La Caja, 2024; Lanusse y de León, 2023) sin profundizar en las producciones que emergen de las localidades del interior de Argentina, donde se produce a distintas escalas y con recursos diferentes.

Los/as trabajadores/as que formaron parte de los GF resaltaron que monetizar contenidos mediante YouTube resulta muy complicado, lo cual lleva a que pocos medios lo consideren como un objetivo o posibilidad. De esta situación emerge la interpretación de que las condiciones de trabajo de este subsector, integrado por personas que se reconocen como trabajadores/as de medios digitales que utilizan a diario la plataforma (YouTube principalmente, Twitch en muchos casos de manera complementaria), se desarrollan bajo cierta precariedad, es decir, se considera un trabajo y “aportan” a la plataforma a través de las visualizaciones, reproducciones, generación de contenido que queda alojado allí, pero no perciben ingresos significativos (y quienes alguna vez los percibieron, fue de modo eventual). En este sentido, los/as informantes acordaban en torno a que no se termina de comprender de qué forma “paga” la plataforma u observaban que, para poder monetizar, la plataforma determina requisitos que, a su vez, se van actualizando, como, por ejemplo, alcanzar un número de visualizaciones en vivo muy elevado,

lo cual se vuelve imposible para aquellos medios del interior del país. En algunos casos, advirtieron que tampoco resulta claro el cobro de impuestos que ejecuta la plataforma. De esta forma, conseguir un ingreso mensual es complejo. Los entrevistados así lo expresan:

*[La plataforma] te da 0,01 centavo de dólar cada no sé cuántas horas transmitidas, es imposible mantener algo así (Entrevistado C, GF 2 Medios con streaming, 3 de septiembre de 2024).*

*Voy monetizando muy de a poco, porque son más infracciones que la monetización (Entrevistado A, GF 2, Medios con streaming, 3 de septiembre de 2024).*

*Tenemos monetizado el canal hace bastante, igual cobramos dos veces como mucho porque el algoritmo que te da dinero no funciona con las visualizaciones. Un contenido puede tener vistas y te da centavos, y capaz que otro contenido con muy pocas vistas te da tres dólares. (Entrevistado D, GF 2 Medios con streaming, 3 de septiembre de 2024)*

*Cobrar también es un tema, la verdad es que con el tema de los impuestos todavía no le encuentro la vuelta (Entrevistado C, GF 1 Medios con streaming, 21 de agosto de 2024).*

Asimismo, en otra de las experiencias, otros entrevistados explican:

*Lo que premia económicamente la plataforma va cambiando, es la retención del público dentro de tu canal (...), después el algoritmo decidirá la cantidad de ingresos que te va a dar. Y después sí, es complicado en Argentina cobrar (Entrevistado A, GF 1, Medios con streaming, 21 de agosto de 2024).*

*A mí me ha pasado de tener muy buenas vistas de una película de YouTube y no he visto un mango. Entonces, ¿cómo pagaría con YouTube todo lo que es el equipo técnico, todo lo que es la realización de la película? (Entrevistado D, GF2 Cine y producción audiovisual, 6 de septiembre de 2024).*

Por último, respecto a la posibilidad de pensar una industria local, se planteó:

*Decimos que acá no hay industria porque no hay un producto que se fabrique acá, para decirlo en términos industriales. Un producto que tome mano de obra local, que se genere desde cero acá. Nosotros tenemos la materia prima o tenemos los recursos para poder*

hacer productos de calidad. Pero por ahí no está la infraestructura, no están los equipos necesarios y no está esa fluidez de trabajo que permite que una industria crezca. Y al final siempre terminan siendo como subsidiarias de empresas de afuera o de estudios de afuera. (Entrevistado B, GF1, Animación, 7 de agosto de 2024)

### **9.2.2 Principales cambios en las dinámicas de trabajo, producciones y circuitos**

Esta lógica de cooptación, que viene de la mano de una creciente mercantilización y extranjerización de la producción cultural en cine y televisión, con renovados rasgos que implican tiempos más acelerados en la evaluación y diseño de producciones, en su aprobación y ejecución, promueven cambios en el mundo del trabajo. En el mismo sentido, más volumen de producción o títulos de series o películas dentro de las plataformas no implica más cantidad de horas en un mercado nacional, algo que se corrobora para el caso argentino en 2024 en la medida que el impacto de lo producido localmente disminuye en los catálogos (Rivero, 2024).

Uno de los puntos donde se registraron mayores coincidencias giró en torno a la preocupación por la alteración de los tiempos de la cadena de valor por saltos que se producen como consecuencia de la actuación de las plataformas audiovisuales y su creciente incidencia en los procesos creativos. De múltiples maneras, las plataformas aceleran procesos para elaborar las producciones, para las ventanas de venta y sus posibilidades de éxito, así como también delinean formas de pago, remuneraciones y plazos para el trabajo. Los tiempos de la exhibición y el consumo también se acortan, afectando la duración y trascendencia de los contenidos. Como ejemplo de ello se recupera otra cita textual emergente de los grupos focales:

*También los tiempos, esas tiras largas ya no existen, entonces, por ahí, vos tenés una serie que dura ocho capítulos, que la escribís, la proyectás y que por ahí te llevó dos años, la presentaste, la pensaste, la proyectaste, te la compraron, escribiste los ocho capítulos, se estrena. En una semana ya se la vio todo el mundo que la va a ver, queda ahí y no tenés enseguida el otro proyecto. (Entrevistado B, GF1 Cine y producción audiovisual, 9 de agosto 2024)*

A la par de ello, surge un mayor número de interlocutores/as, injerencias en las instancias creativas del proceso de producción e incertidumbre respecto a acuerdos de trabajo, aspectos que atentan contra las posibilidades de narrar, que se ven lógicamente afectadas en cada subsector. Como ilustra un testimonio de los GF:

*Opina mucha más gente en el proceso de trabajo que cuando vos trabajabas con un*

canal... en el caso de la televisión de aire, uno o trataba directamente con la gerencia de programación o, habiendo una productora de por medio, uno se ponía de acuerdo con la productora en lo creativo y la productora eventualmente tendría que pelear alguna cuestión con el canal, pero quedaba ahí. Hoy por hoy, hay una cadena de opiniones en cuanto al trabajo creativo bastante compleja para el guionista a veces o quizás un poco engorrosa de esto, de que mucha gente opina y hay como unas cadenas internas de opinión. Ni hablar si es una coproducción en donde interviene más de una empresa. (Entrevistado A, GF1 Cine y producción audiovisual, 9 de agosto 2024).

Respecto a este punto, cabe remarcar que el trabajo en el sector se organiza por proyectos, tiene un valor en su creación y en los derechos de autoría o sobre la obra, y esto encierra también contradicciones o ambivalencias, en tanto se asume como un trabajo con una relativa autonomía que se encuentra cada vez más comprometida.

Las producciones de ficción, de animaciones y para streaming funcionan con reglas y formas propias. Dentro del subsector de Cine y producción audiovisual, la irrupción de las plataformas se reconoce como nueva instancia de desarrollo de la industria, en términos de continuidad en relación a los circuitos centrales que estructuraban el negocio preplataformas. En tal sentido, trabajadores/as con acceso a las principales instancias de producción y distribución en momentos anteriores de la industria son quienes continúan desarrollando actividades en el sector plataformizado. Particularmente, los testimonios de quienes tienen altos niveles de acceso retratan cómo las plataformas dan forma a un entorno más competitivo entre las OTT –Netflix, Amazon Prime, Disney+, Star Plus, Maxque, sin embargo, reduce la producción local –que, habiendo alcanzado niveles considerables hasta la pandemia, viene cayendo–, entre otros motivos, por cuestiones de escala del ecosistema argentino respecto a mercados mayores como Brasil o México.

Si bien los servicios de VOD suponen la consolidación de formatos como la ficción, géneros tradicionales en nuestro país, como la telenovela, transitan una grave crisis frente al auge de las series:

*La última que hice se llamó la 1-5-18, que fue hace tres años. Después hubo dos más y no hubo más. Ese formato, así como está, no pasó a las plataformas, por lo menos argentinas (...) no se han estrenado telenovelas largas en plataformas (...) ahora son como entre telenovela y serie, que serán unos 16 o 20 capítulos". (Entrevistado B, GF1 Cine y producción audiovisual, 9 de agosto 2024)*

Esto implica consecuencias para los/as trabajadores/as. Por una parte, las características del género telenovela suponían continuidad en el trabajo. Por la otra, se da cuenta de un cambio fundamental vinculado al desanclaje entre el tiempo de la producción y el tiempo del consumo (ciclo de vida de los productos) en dos sentidos: los proyectos son distribuidos mucho tiempo (6 o 7 años) después de haber comenzado a desarrollarse; y los proyectos que involucran años de producción se consumen en horas de “maratón”, en función de un patrón de consumo *on demand* propio de las plataformas, que surgió como emergente en la voz de los/as trabajadores/as a partir de sus perfilamientos de audiencia.

*Yo tengo un proyecto que todavía no se estrenó, que se empezó a escribir hace seis, siete años, todavía no vio la luz. Los tiempos de la plataforma son muy grandes. Y esto también será para analizar el fenómeno también del tiempo que lleva a hacer un proyecto y (se consume) en poco tiempo. (Entrevistado A, GF1 Cine y producción audiovisual, 9 de agosto 2024)*

El proceso de plataformización también supone impactos en el “recorrido” de los productos: el proceso de trabajo, desde la gestación del proyecto, cuenta con más interlocutores/as (en las productoras y en las plataformas). A su vez, al extenderse en el tiempo, muchas veces hay inestabilidad tanto en las condiciones como en los/as interlocutores/as. Se recupera nuevamente aquí la voz de un trabajador del sector:

*Cambió el recorrido: lo podés gestar, lo podés presentar, pero bueno, desde ese momento hasta que eso sale a la luz, pasan años, pasan muchas cabezas de las plataformas y de las productoras que van cambiando, así que, bueno, no está tan fácil, o sea, es como que, por un lado, todos los autores creo que lo recibimos bien en ese sentido. Pero bueno, se perdió el poder vivir de la profesión sin tener que hacer otras cosas. (Entrevistado B, GF1 Cine y producción audiovisual, 9 de agosto 2024)*

### 9.2.3 Términos y condiciones de las plataformas

Las voces del sector resaltan condicionamientos en relación a los contenidos, vinculados al carácter global de las plataformas que, sumados a la retracción del Estado en la promoción y financiamiento de proyectos, genera escasez de posibilidades para expresiones locales (temáticas, narrativas, estéticas) y pérdida de identidad.

En ese contexto, creo que a nosotros se nos acotan un poco las posibilidades creativas... o el universo de ideas... Si uno va, por ejemplo, a una plataforma con una idea dicen "no, una idea argentina no. Traeme una idea para México". Sí, hay cuestiones coyunturales que pueden cambiar, pero lo que no va a cambiar rápido es que México es un mercado infinitamente más grande que el nuestro, con una economía más ordenada o con una macroeconomía que... no me importa por qué sea (...), tienen un montón de dólares que acá no dan. Entonces, sí, el mercado de ese lugar te condiciona fuertemente y sobre todas las temáticas. (Entrevistado C, GF1 Cine y producción audiovisual, 9 de agosto 2024)

En la Argentina, en este momento, las plataformas te obligan de alguna manera a pensar contenidos o adaptarte a otros mercados, a otros territorios. Entonces, tu búsqueda, tus temas, que uno sueña hacer cosas desde hace un montón de tiempo, las historias que uno quisiera poder contar... ¡y! lo mejor es buscar algo parecido que sea vendible en México o en Brasil. (Entrevistado C, GF1 Cine y producción audiovisual, 9 de agosto 2024)

Mientras el escenario propone, en términos abstractos, una ampliación de la libertad para proyectar, concretamente se estrechan las posibilidades de materializar producciones diversas y de generar ingresos genuinos y permanentes para los/as trabajadores/as.

Pero no sé si genera más trabajo. De hecho, esta semana hablé con un par de colegas de mi edad con unos niveles de depresión muy fuertes. Porque todos tienen cosas presentadas. O sea, todos están súper fértiles de ideas, de conectar... y les está pasando esto que no les responden. (Entrevistado D, GF1 Cine y producción audiovisual, 9 de agosto 2024)

La irrupción de las plataformas también genera impactos profundos en los actores vinculados al cine de autor/a, o quienes tienen bajo nivel de inserción en la industria consolidada. Por un lado, estos nuevos actores, en tanto ventanas de distribución, operan transformaciones en los circuitos preexistentes (1. festivales, 2. salas de cine, 3. liberación del contenido y, más recientemente, 4. YouTube), definiendo recorridos distorsionados donde la posibilidad de acceso a plataformas anula otras ventanas de distribución. Y, por otro lado, la difusión masiva se opone a la posibilidad de monetizar (vía YouTube):

Paramount les estaba ofreciendo a varios compañeros comprar las películas, pero por muy bajo precio, digamos. Entonces, en ese sentido, era como decir, bueno, yo la vendo, pierdo todos los derechos y la terminan viendo, no sé, dos personas (Entrevistado B, GF2 Cine y producción audiovisual, 6 de septiembre de 2024).

*Si hubiera una política de mayor inversión en el sector tanto para las plataformas nacionales, que ahora directamente las cerraron, tal vez uno diría, bueno, ¿por qué se la voy a vender a Netflix? (...) Si el INCAA no te apoya a tener una calidad de base, es muy difícil que también puedas ir a este mercado a ofrecerte. Entonces hay como un círculo ahí que se termina como volviendo bastante oscuro". (Entrevistado B, GF2 Cine y producción audiovisual, 6 de septiembre de 2024)*

Los testimonios de estos/as trabajadores/as también dan cuenta de condicionamientos estéticos, con énfasis en los que derivan de las diferencias entre pantalla grande (cine) y pantallas pequeñas (plataformas, dispositivos múltiples).

*Desde el impacto que presentaron las plataformas hay una bajada, hay un canon estético, narrativo, una suerte de canon estético y narrativo. Que si te corrés un poquito de ahí, no tenés el acceso, ¿no? Y en ese sentido se pierden nuestras... nuestras... la posibilidad de contar también a partir de nuestra identidad y de lo particular. (Entrevistado C, GF2 Cine y producción audiovisual, 6 de septiembre de 2024)*

*Muchos todavía filmamos para la pantalla grande. Entonces hacemos una peli para que se vea en pantalla grande y no en un monitor chiquito o en un teléfono (Entrevistado D, GF2 Cine y producción audiovisual, 6 de septiembre de 2024).*

De acuerdo con voces del sector, las intervenciones de las plataformas atentan contra la conformación de una industria nacional y muy infrecuentemente reparan en la fase creativa o en cuotas de producción local:

*El hecho de que vengan plataformas de afuera también hace que se pierda la identidad audiovisual. Entonces, actualmente no se generan más contenidos locales... Al restringir todos los fondos y supeditarnos a los intereses de las grandes plataformas, se pierde la identidad, realmente no podés producir lo que querés producir, tenés que producir para generar algo que ellos consideran que es vendible. (Entrevistado A, GF2 Cine y producción audiovisual, 6 de septiembre de 2024)*

*Ese fue otro problema nuevo, la cuota de pantalla. Ahora queda totalmente limitado y restringido a películas de valor comercial, no de valor artístico. Independientemente de cómo haya sido gestada, incluso si fueron por INCAA o no. Eso también es súper preocupante. ¿Dónde se van a exhibir actualmente las películas independientes? (Entrevistado A, GF2 Cine y producción audiovisual, 6 de septiembre de 2024)*

Entre los/as trabajadores/as de Animación, por ejemplo, llega a plantearse que, en contextos donde el Estado no aplica fomentos o fondos concursables, o brinda contención a partir de otras instituciones asociadas, solo queda ofertar trabajo hacia fuera del país. Dentro de este subsector, resulta más problemático concebir una industria de corte nacional propiamente: cuando se interpelaba en los GF al respecto, las respuestas desestimaban esta posibilidad y marcaban la falta de apoyo, los desarrollos incipientes en algunas áreas y los mercados acotados en el país, más allá de los talentos y capacidades locales. También se mencionaron dificultades en términos de las políticas monetarias, la conversión de divisas y otros temas impositivos coyunturales.

En el caso de los/as trabajadores/as del streaming, aparecen ocupaciones y roles más diversos. Esto también es claro respecto a la actuación de la principal plataforma organizadora de contenidos: YouTube. Esta intermediación es una cuestión asumida por los/as productores/as de contenidos consultados/as en diferentes etapas de nuestra investigación. La plataforma emerge como una estructura que condiciona el trabajo, controla y regula el contenido, dictamina sobre la producción propia y la de otros/as, sanciona recurrentemente a los canales sin brindar tampoco mayores posibilidades de monetización y pone en jaque la continuidad de proyectos.

De lo recogido en los testimonios de manera transversal, emergen preocupaciones sobre cómo las plataformas modificarían condiciones de distribución de los contenidos y términos vinculados con los derechos de autoría. Frente a ello, con distintas realidades, los/as trabajadores/as reclaman regulaciones y reglas para las plataformas que, lejos de avalar estas iniciativas, según lo referido, buscarían desalentar la organización y modifigan, además, constantemente su funcionamiento:

*Con las plataformas cuesta un montón porque ellos se rigen también por otras leyes. No-sotros tenemos la Ley de Derecho de Autor (...), es como una negociación constante con las plataformas para que reconozcan el derecho (...) las plataformas te piden que lo cedas, ¿no? Los derechos para ellos comercializarlo. A lo mejor algunos autores –también eso tiene que ver un poco con el renombre que uno tiene o no– se queda con una parte de la IP, se llama... de la propiedad intelectual, que siempre es como compartido, por ahí te quedas con un 30 %. (Entrevistado B, GF1 Cine y producción audiovisual, 9 de agosto 2024)*

#### **9.2.4 Las posibilidades de asociativismo y agremiación**

Pese a la filiación de algunos/as trabajadores/as con asociaciones sectoriales de referencia, el panorama marca la escasa defensa gremial o instancias colectivas para afrontar demandas específicas sobre el trabajo plataformizado. Al respecto,

cabe decir que estas cuestiones quedan mayormente subsumidas a reglas de gobernanza internacional como las de copyright y, en el plano nacional, a legislaciones preexistentes y parciales para el tratamiento específico de los temas relativos a las plataformas y, por tanto, regulado por un conjunto de normativas previas tales como la Ley 26.522/09 de Servicios de Comunicación Audiovisual, la Ley 27.506/20 Régimen de Promoción de la Economía del Conocimiento o la Ley 11.723/33 Régimen de Propiedad Intelectual con sus respectivas modificatorias, entre otras.

*Nosotros firmamos contratos hoy, 2024, con la plataforma, donde hay una cláusula que dice que ellos te pueden sacar de tu propio proyecto. Podés no firmarlo, por supuesto (Entrevistado D, GF1 Cine y producción audiovisual, 9 de agosto 2024).*

*Aquí tenemos un dólar que es un lío y también tenemos los gremios. Entonces los gremios no son bien mirados. ¿Por qué no son bien mirados? Porque el gremio interviene. En Colombia el gremio no interviene y termina con los técnicos desmayados después de 16 horas de grabación. (Entrevistado D, GF1 Cine y producción audiovisual, 9 de agosto 2024)*

De modo complementario, la diversidad de trabajos muestra situaciones dispares, remuneraciones asimétricas, formas de trabajo no pago, alta rotación y una complejidad importante al momento de pensar agremiaciones y regulaciones (en particular, en distintas iniciativas que tienden a vincularse con el sector emergente de la economía del conocimiento).

*En el clúster audiovisual, por ejemplo, queremos presentar una ordenanza al municipio para que, cuando vengan producciones a filmarse acá, tengan en cuenta, contraten un cupo que cubra o que incluya a quienes nos dedicamos o formamos parte del sector acá. Y eso es posible si nos organizamos y elaboramos estas ordenanzas. Si no, no va a suceder nada. (Entrevistado C, GF2 Cine y producción audiovisual, 6 de septiembre de 2024)*

*Si acá no hay organización y si no hay un apoyo también a que se generen esas empresas, podés decir “bueno, tengo mi productora, pero después eso me genera endeudamiento porque no hay un circuito”, termina como ¿quién es primero?, ¿el huevo o la gallina? Y si no estamos organizados, es muy difícil seguir revirtiendo esas cuestiones. (Entrevistado B, GF2 Cine y producción audiovisual, 6 de septiembre de 2024)*

El caso del trabajo en medios digitales o de creación de contenidos destinado a plataformas de streaming como YouTube se vuelve paradigmático también como

una forma precarizada, donde corroboramos una escasa integración sindical o asociativa, aunque emergen, en el último tiempo, colectivos de medios o apoyo en otras organizaciones locales:

*Estamos en un bache entre intereses cruzados, donde claramente salimos perjudicados. En lo general, las personas que conozco que laburan en este tipo de medios tienen algunos convenios radiofónicos o algunas cuestiones de cronistas, digo, estoy hablando en escalas salariales de lo que es ser trabajador de radiofonía. Y todas estas cuestiones no contemplan de ninguna forma el uso de la imagen. Yo creo que deberíamos estar, y vamos un poco más cerca, a un acuerdo de televisión, a un acuerdo del SAT o de otros indicadores que por ahí no son los radiales. Se va agarrando el radial porque, por supuesto, es mucho más barato. (Entrevistada B, GF2 Medios digitales con streaming, 3 de septiembre de 2024)*

Aun cuando los alcances de la regulación y las formas que asume el Estado para arbitrar las relaciones laborales no se encuentran siempre claras, están desactualizadas o en otros casos configuran tentativas incipientes, los testimonios ponen siempre en valor las políticas de apoyo a los distintos sectores abordados del audiovisual y determinados controles estatales que deben dirigirse a las plataformas. Lejos de alentar la organización, las plataformas del sector pueden constituirse en obstáculos para dichos procesos en la medida en que, como sucede en otras industrias, tienden a desdibujar los vínculos laborales.

**E**l estudio del trabajo audiovisual plataformizado identifica y analiza tres subsectores: medios digitales con *streaming*; cine y producción audiovisual; y animación. En este recorrido, se complementan métodos para caracterizar el trabajo en el sector en Argentina en la actualidad, que incluyen encuestas y seis grupos focales con referentes del sector que ocupan diversos roles. Los resultados de estas indagaciones exploratorias revelan que las plataformas en el audiovisual tienen un carácter disruptivo, operando no solo como mediadoras, sino también como seleccionadoras de contenidos que redefinen, en parte, las reglas del trabajo audiovisual. Esto implica que el trabajo con plataformas conlleva diferentes formas de valorización, afectando de manera progresiva la organización económica y los procesos creativos. Las transformaciones significativas que atraviesan al audiovisual ampliado, sobre todo a partir de la pandemia (2020/2021), requieren una atención continua sobre las dinámicas de trabajo emergentes y el cambio en las rutinas productivas (con diferencias en los subsectores), los desafíos al ejercicio de derechos laborales, así como cierta renovación de los marcos regulatorios a partir de nuevas formas de intervención del Estado y estructuración de la industria audiovisual nacional.



# CONCLUSIONES

Las primeras plataformas de trabajo surgieron en la década de 1990, pero su uso se masificó 20 años después –impulsado por la expansión de las conexiones móviles y la personalización de los dispositivos de acceso– y se popularizó en el contexto de la pandemia por COVID-19. Las plataformas digitales transforman aspectos medulares de las relaciones laborales típicas del capitalismo fordista: modifican las formas de control y supervisión, desdibujan los espacios de trabajo y producen profundos cambios en la organización del tiempo laboral (Zukerfeld *et al.*, 2024). Frente a ese fenómeno, tanto a nivel nacional como global, se multiplicaron los estudios académicos destinados a caracterizar esas transformaciones generadas en el trabajo a partir de la aparición de estas infraestructuras digitales. Sin embargo, aún no existen datos oficiales y sistemáticos que permitan analizar y dimensionar las particularidades del trabajo mediado u organizado a través de plataformas digitales.

En este marco, superando los desafíos inherentes al abordaje de esta modalidad laboral –vinculados, principalmente, con el desconocimiento del universo de las personas que utilizan plataformas para trabajar y con la inexistencia de un espacio compartido de trabajo–, los primeros relevamientos cuantitativos implementados en el país se concentraron en sectores específicos de actividad, especialmente en reparto, transporte de pasajeros/as y servicio doméstico (Garavaglia, 2022; Haidar *et al.*, 2023; Pereyra *et al.*, 2023). Por su parte, los estudios que incorpo-

raron plataformas más diversas –en algunos casos, incluyendo tanto aquellas de servicios físicos como las de bienes y servicios digitales– fueron desarrollados, en su mayoría<sup>72</sup>, en contextos comparativos internacionales, con una representación limitada del caso argentino (Aguilar *et al.*, 2022; Condum *et al.*, 2024; Kässi y Lehdonvirta, 2018; OIT, 2025). Así, los datos existentes constituyen un aporte fundamental para una primera aproximación a las características y modalidades de uso de las plataformas en nuestro país, dejando pendiente la producción de evidencia empírica que contemple la diversidad del trabajo realizado mediante plataformas y que habilite análisis sectoriales comparativos.

En este contexto, en el proyecto PICTO-REDES “Digitalización y plataformaización del trabajo: nuevas formas de valorización del trabajo y derechos laborales en Argentina. Estudios sectoriales comparados”, nos propusimos construir, de manera colectiva, datos que permitan caracterizar, dimensionar y analizar las transformaciones en la organización y gestión del trabajo a partir de los procesos de plataformaización. Teniendo en cuenta los estudios previos, consideramos fundamental abordar este problema de investigación de forma comparativa en distintos sectores de actividad en los que operan plataformas, a fin de captar tanto las heterogeneidades sectoriales como los aspectos comunes de esta modalidad laboral. Así, incorporamos en el relevamiento aquellas plataformas en las que es indispensable el encuentro físico entre la persona trabajadora y quien la contrata (plataformas de servicios físicos u *offline*) y aquellas en las que el trabajo se realiza de forma remota (plataformas de trabajo remoto u *online*). Considerando nuestros antecedentes y la factibilidad del proceso de recolección de datos, seleccionamos seis sectores de actividad: transporte de pasajeros/as, servicio doméstico, diseño, informático, enseñanza informal y audiovisual.

A lo largo de este informe, se fueron describiendo los principales hallazgos de la investigación. En la primera parte, presentamos los resultados del trabajo de campo realizado en los primeros cinco sectores. Una vez sorteados distintos obstáculos –relacionados con la gestión de un proyecto en un contexto de gran imprevisibilidad respecto de los fondos disponibles para la investigación–, se aplicó una encuesta entre junio y octubre del año 2024 que alcanzó 1.095 casos e indagó sobre distintas dimensiones: el perfil sociodemográfico y laboral de quienes trabajan en plataformas, las condiciones de trabajo bajo esta modalidad, las representaciones sobre la gestión algorítmica, así como las percepciones sobre el

<sup>72</sup> Existen algunas excepciones (Madariaga *et al.*, 2019; Dughera *et al.*, 2025; Yansen *et al.*, 2024; Zukerfeld *et al.*, en prensa).

trabajo y sobre la organización colectiva.

En los capítulos de este informe, describimos las singularidades de cada sector y presentamos los primeros hallazgos del análisis comparativo. A continuación, se destacan los principales resultados correspondientes a las dimensiones examinadas en la investigación, que permiten identificar características transversales del trabajo en las distintas plataformas abordadas, tanto en aquellas de servicios físicos como en las de trabajo remoto.

En primer lugar, en relación con el perfil sociodemográfico, se observa una presencia etaria heterogénea entre los/as trabajadores/as y, si bien se replican algunas composiciones de género propias de los sectores por fuera de las plataformas, en algunos casos tienden a matizarse. Por ejemplo, en transporte de pasajeros/as, un sector históricamente masculinizado, el porcentaje de mujeres, aunque todavía minoritario, triplica al registrado fuera de las plataformas. A la inversa, en algunos sectores tradicionalmente feminizados como la enseñanza y, en menor medida, diseño, se advierte una mayor participación de varones. A nivel nacional e internacional, existe un debate abierto en torno a si las plataformas reproducen o reducen los sesgos y desigualdades de género (Adams-Prassl *et al.*, 2023, Micha *et al.*, 2022, Tubaro *et al.*, 2022). Nuestros resultados sugieren que el trabajo en plataformas presenta configuraciones heterogéneas que merecen un análisis más detallado.

En segundo lugar, acerca del uso y las condiciones de trabajo, se destaca que esta modalidad laboral se utiliza, mayoritariamente, como una fuente de ingresos complementaria. Sin embargo, y en línea con los resultados de encuestas previas (Haidar *et al.*, 2021; Fernández Massi y Viego, 2022; Madariaga *et al.*, 2019; OIT, 2025), para más de la mitad de las personas encuestadas, este trabajo constituye su principal fuente de ingresos. Esta situación representa a un tercio de los/as trabajadores/as de plataformas de trabajo remoto y se acentúa aún más en las plataformas de servicios físicos. En este sentido, que se trate de una fuente de ingresos complementaria no implica que tenga una participación marginal en los ingresos personales y familiares de las personas encuestadas ni que las personas dediquen poco tiempo a esta ocupación.

Asimismo, los datos de la encuesta muestran cambios significativos en la configuración del trabajo en todos los sectores de actividad analizados que pueden interpretarse en sintonía con los récords históricos de pluriempleo en el país relevados en el cuarto trimestre del año 2024 (IPYPP, 2025). Entre quienes trabajan en plataformas, es generalizada la realización de trabajos ocasionales y 3 de cada 4 personas están en situación de pluriempleo, combinando dos y, algunas veces,

tres o más fuentes de ingreso. Estas configuraciones se traducen en la extensión de las jornadas de trabajo que, muchas veces, superan las 45 horas semanales. Estos resultados, por un lado, advierten sobre la necesidad de avanzar en modificaciones en los relevamientos tradicionales, que suelen captar únicamente las características del empleo principal y no reflejan adecuadamente este tipo de situaciones laborales; y, por otro lado, ponen en evidencia la importancia de repensar las políticas públicas teniendo en cuenta las nuevas configuraciones laborales que los/as trabajadores/as, ya sea por necesidad o por elección, están construyendo.

Finalmente, la encuesta añade información sobre las representaciones de quienes trabajan a través de plataformas. Estos datos son fundamentales, ya que uno de los principales debates en los estudios académicos gira en torno a la valoración positiva de esta modalidad laboral, aun cuando se reconoce su carácter precario (Diana Menéndez *et al.*, 2024; Haidar, 2023; Longo *et al.*, 2023). Los resultados de la encuesta aportan datos cuantitativos para fundamentar esas ambivalencias en distintos sectores de actividad. Por una parte, la mayoría de los/as trabajadores/as desean continuar trabajando en plataformas, reconociendo, al mismo tiempo, problemas relacionados con la ausencia de estabilidad e inexistencia de derechos laborales. Por otra parte, aunque las plataformas tienden a individualizar las relaciones de trabajo, los/as trabajadores/as buscan formas de contactarse con otros/as y entienden que es importante la existencia de instancias de organización colectiva. Queda pendiente, para futuras investigaciones, profundizar en las características concretas de las relaciones que se construyen en estos espacios y analizar en qué medida contribuyen (o no) al desarrollo de estrategias orientadas a mejorar las condiciones laborales.

En la segunda parte del informe, se presentan los resultados del trabajo de campo exploratorio sobre el impacto de la plataformaización en el sector audiovisual. En este caso, a través de distintas herramientas de indagación, se problematizaron las transformaciones que generaron distintos tipos de plataformas en el sector en los últimos años y, además, se indagó en las experiencias subjetivas de los/as trabajadores/as en la transición hacia el trabajo plataformizado. Los resultados muestran que las plataformas irrumpen de manera disruptiva, actuando no solo como mediadoras entre usuarios/as y productores/as de contenido, sino también como seleccionadoras de contenidos que redefinen, parcialmente, las reglas del trabajo audiovisual. Esto implica alteraciones en la cadena de valor tradicional, afectando progresivamente fases económicas y etapas de los procesos creativos. Las transformaciones significativas que atraviesan al sector audiovisual, sobre

todo a partir de la pandemia, exigen una atención constante sobre las dinámicas emergentes y los cambios en las rutinas productivas y plantean desafíos en términos de regulación y resguardo de derechos laborales no tipificados en la normativa vigente, así como la necesidad de políticas activas por parte del Estado en relación con la reestructuración de la industria audiovisual nacional.

Esperamos que el esfuerzo colectivo que significó este trabajo –que involucró a colegas de seis equipos de universidades de distintas regiones del país– y que aquí ponemos a disposición sirva como base tanto para futuras investigaciones como para reflexionar sobre las políticas públicas necesarias para garantizar los derechos laborales en un mundo del trabajo cada vez más heterogéneo.



# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adamini, M. (2024). "En el sector informático argentino: ¿el título universitario no vale?". *Revista de Sociología*, 39(2). <https://doi.org/10.5354/0719-529X.2024.77968>

Adams-Prassl, A., Hara, K., Milland, K., & Callison-Burch, C. (2023). The gender wage gap in an online labour market: The cost of interruptions. *The Review of Economics and Statistics*, 107(1), 55–64. [https://doi.org/10.1162/rest\\_a\\_01282](https://doi.org/10.1162/rest_a_01282)

Andrade, J. (10 de junio de 2024). Streaming 2024 en Argentina: canales líderes, figuras, estrategias y monetización. *El Economista*. Disponible en: <https://eleconomista.com.ar/sociedad-redes/streaming-2024-argentina-canales-lideres-figuras-estrategias-monetizacion-n74497>

Argoitia, J. M., Luvini, P., Sancisi, A. y Risaro, D. B. (2024). *Trayectorias laborales femeninas en el sector de software: segregación ocupacional detrás de la pantalla*. Fundar. [https://fundar.wp-content/uploads/2024/10/Fundar\\_Trayectorias-laborales-femeninas-en-el-sector-de-software\\_CC-BY-NC-ND-4.0.pdf](https://fundar.wp-content/uploads/2024/10/Fundar_Trayectorias-laborales-femeninas-en-el-sector-de-software_CC-BY-NC-ND-4.0.pdf)

Beccaria, L., López Mourelo, E., Mercer, R. y Vinocur, P. (2020). *Delivery en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina*. Nota técnica. Organización Internacional del Trabajo. <https://www.ilo.org/es/publications/delivery-en-pandemia-el-trabajo-en-las-plataformas-digitales-de-reparto-en-o>

Benítez Larghi, S. y Welschinger Lascano, N. (2022). M'hijo el informático: Trayectorias socioeducativas de jóvenes estudiantes de informática. En S. Benítez Larghi (Coord.), *Después del Conectar igualdad: Tecnobiografías juveniles en el Gran La Plata*. UNLP/FAHCE, Ensenada. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.5429/pm.5429.pdf>

Bolaño, C., Martins, H., & Valente, J. (2022). Para a análise teórico-metodológica das plataformas digitais como estruturas de mediação a partir da Economia Política da Comunicação. *Avatares de la Comunicación y la Cultura*, (24), 120. Buenos Aires.

Bulloni, M. N. (2024). El trabajo en la producción audiovisual en la era de las plataformas. Acomodamientos, tensiones y nuevos desafíos en la Argentina de la pospandemia. *Austral Comunicación*, volumen 14, número 1, 1-20.

Cea D' Ancona, M. A. (2004). *Métodos de encuesta. Teoría y práctica, errores y mejoras*. Síntesis. Madrid.

CEPA (2024). Análisis sobre la situación del empleo registrado privado: datos al mes de agosto 2024. Centro de Economía Política Argentina (CEPA). <https://centrocepa.com.ar/informes/575-analisis-sobre-la-situacion-del-empleo-registrado-privado-datos-al-mes-de-agosto-2024#:~:text=En%20agosto%20de%202024%C2oel,ca%C3%ADda%20de%203%C28%25>

CEPA (2025). *Informe 8M en perspectiva económica*. Centro de Economía Política Argentina (CEPA). <https://centrocepa.com.ar/informes/622-8m-en-perspectiva-economica>

CEPAL (2020). *Educación, juventud y trabajo: habilidades y competencias necesarias en un contexto cambiante*. Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/116). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Chen, J. (2018). Technologies of Control, Communication, and Calculation: Taxi Drivers' Labour in the Platform Economy. P.V. Moore, M Upchurch y X Whittaker (eds.), *Humans and Machines at Work, Dynamics of Virtual Work*, Palgrave Macmillan, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-58232-0\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-319-58232-0_10)

Coombs, P. y Ahmed, M. (1975). *La lucha contra la pobreza. El aporte de la educación no formal*. Tecnos, Madrid.

Cortina, R. y San Román, S. (2016). *Introduction: Women and teaching—global perspectives on the feminization of a profession*. Palgrave Macmillan, Nueva York.

De Stéfano, V. (2016). *The rise of the 'just-in-time workforce': On demand work, crowdwork, and labour protection in the 'gig-economy*. Conditions of Work and Employment Series. Documento de Trabajo nº 71. Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Diana Menéndez, N., Arias, C. C. & Haidar, J. (2024). Del emprendedor al superviviente: Subjetividades laborales en plataformas de reparto. *Estudios Sociológicos de El Colegio de México*, 42, 1-19. <https://doi.org/10.24201/es.2024v42.e2688>

Diana Menéndez, N., Haidar, J. y Arias, C. (2023). Prácticas organizativas de trabajadores de plataformas de reparto en Argentina. Un análisis desde la teoría de los recursos de poder. *Papers*, 108(1).

Díaz de Rada, V. (2010). Eficacia de las encuestas por Internet: un estudio preliminar. *Revista Española de Sociología*, (13), 49-79. <http://www.fes- web.org/tres/sumarios/013.php>

Dughera, L. y Pagola, L. (2023). Brecha digital de género, educación no formal y empleabilidad en el sector software y servicios informáticos: reflexiones en torno al dispositivo pedagógico en cursos en programación. *Redes. Revista de Estudios Sociales de la Ciencia y la Tecnología*, 28 (55), 1-41. <https://doi.org/10.48160/18517072re55.214>

Dughera, L., Ferpozzi, H., Gajst, N., Mura, N., Yannoulas, M., Yansen, G. y Zukerfeld, M. (2012). Una aproximación al subsector del Software y Servicios Informáticos (SSI) y las políticas públicas en la Argentina. Ponencia presentada en 41º JAIIo-SSI 2012, Universidad Nacional de La Plata.

Dughera, L., Giacomelli, G. & Zarauza, M. G. (2025). Una aproximación a las representaciones de docentes de Educación Superior a distancia en Argentina sobre la automatización de su trabajo. *El Cardo*, (21), 1-19. <https://doi.org/10.33255/18511562/1971>

EDIL (2024). "Panorama del empleo asalariado formal y de las remuneraciones, noviembre 2024". Informe de EDIL (Empleo Distribución e Instituciones Laborales). <https://iiep.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2024/11/informe-Edil.pdf>

El Gato y La Caja (2024). El día que prendieron la luz. Disponible en: <https://elgatoylacaja.com/el-dia-que-prendieron-la-luz>

Eregoitía, F. (2024). *La platformización de la ocupación en Argentina: el caso de desarrolladores en Workana* [Tesis de grado]. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Memoria Académica. <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.2802/te.2802.pdf>

Esquivel, V. (2011). La Economía del cuidado: un recorrido conceptual. N. Sanchís (comp.) *Aportes al debate del desarrollo en América Latina*. Red de Género y Comercio, Buenos Aires.

Etchemendy, S., Ottaviano, J. M. y Scasserra, S. (2022). *Las regulaciones en la economía de plataformas*. Fundar. [https://fund.ar/wp-content/uploads/2022/11/Regulaciones\\_Plataformas\\_Doc1.pdf](https://fund.ar/wp-content/uploads/2022/11/Regulaciones_Plataformas_Doc1.pdf)

Fairwork (2022). *Fairwork Argentina. Puntuaciones 2022: estándares laborales en la economía de plataformas*. [https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2022/05/Fairwork\\_Report\\_Argentina-2022-ES.pdf](https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2022/05/Fairwork_Report_Argentina-2022-ES.pdf)

Fernández Massi, M. y Viego, V. (2023). Trabajar en plataformas en Argentina: perfil, expectativas y condiciones laborales de los ocupados en 2021. *Cuadernos de relaciones laborales*, 41(2), 349-374. <https://dx.doi.org/10.5209/crla.83746>

Garavaglia, P. (2022). *El avance de las plataformas de trabajo en Argentina*. Documento de Trabajo n° 212. Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC). <https://www.cippec.org/publicacion/el-avance-de-las-plataformas-de-trabajo-en-argentina/>

García, M. L. (2023). Trayectorias laborales de mujeres conductoras en el servicio de transporte de pasajeros Uber. *Papeles de Trabajo*, 17(32), 78-98.

Garin, A., Jackson, E., Koustas, D. K. y Miller, A. (2023). *The evolution of platform gig work, 2012-2021*. Documento de Trabajo n° 31273. National Bureau of Economic Research (NBER). <https://www.nber.org/papers/w31273>

Gondim, S., Carneiro, L. y Moscon, D. (2024). *Digitrabis em contexto: caracterização e aspectos críticos dos trabalhadores de plataformas digitais em cinco países da Iberoamérica*. Ariadna Ediciones, Santiago de Chile.

Güezmes García, A., Bidegáin Ponte, N. y Scuro, M. L. (2023). Igualdad de género y sociedad del cuidado. *Revista de la CEPAL*, (141), 179-192.

Guitart, V., Rabusto, A. y Segal, N. (2022). "Brechas de género en el sector de software en Argentina. *Revista Integración & Comercio*, 26(48), 125-167.

Haidar, J. (2023). La dimensión olvidada en los estudios sobre trabajo de plataformas: la subjetividad de quienes trabajan. *Estudios Sociológicos de El Colegio De México*, 42, 1-22. <https://doi.org/10.24201/es.2024v42.e2336>.

Haidar, J. y Garavaglia, P. (2022). La Uberización del trabajo en el transporte de pasajeros: Uber, Cabify, Beat y Didi en el AMBA. Colección #MétodoCITRA N° 12, CITRA.

Haidar, J., Diana Menéndez, N. & Arias, C. C. (2020). La organización vence al algoritmo(?). Plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores de delivery en Argentina. *Revista Pilquen. Sección Ciencias Sociales*, 23(4), 15-28. <https://revele.uncoma.edu.ar/index.php/Sociales/article/view/2984>

Haidar, J., Diana Menéndez, N., Bordarampé, G., Pérez, M. A. y Arias, C. (2021). *Las plataformas de reparto en Argentina: Entre el cambio de gobierno y la pandemia*. Colección #MétodoCITRA N° 8, CITRA.

Haidar, J., Arias, C., Diana Menéndez, N. y Bachoer, L. (2023). Trabajadoras/es de plataformas de reparto: trayectorias laborales y representaciones. Análisis a partir de una encuesta panel en CABA (2020-2022). Colección #MétodoCITRA, N° 14. CITRA.

Haidar, J., Arias, C. y Diana Menéndez, N. (2023). Precarización y trayectorias laborales itinerantes de trabajadora/es de plataformas de reparto en la Ciudad de Buenos Aires (2020-2022). *Revista Laboratorio* 2(33).

Henley, A. (2022). Digital technologies, gig work and labour share. *Cambridge Journal of Economics*, 46(6), 1407-1429. <https://doi.org/10.1093/cje/beac043>

Howcroft, D. & Bergvall-Kareborn, B. (2019). A Typology of Crowdwork Platforms. *Work, employment & society*, 33(1), 21-38.

INDEC (2020). *Canasta básica alimentaria y canasta básica total. Preguntas frecuentes. Notas al pie, n° 3*. [https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/sociedad/preguntas\\_frecuentes\\_cba\\_cbt.pdf](https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/sociedad/preguntas_frecuentes_cba_cbt.pdf)

INDEC (2020). *Incidencia de la pobreza y la indigencia en 31 aglomerados urbanos*. Informes

Técnicos, 4(181). *Condiciones de Vida*, vol. 4, nº 13. Buenos Aires, Argentina. [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/eph\\_pobreza\\_01\\_200703093514.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/eph_pobreza_01_200703093514.pdf)

INDEC (2024). *Evolución de la distribución del ingreso (EPH)*. Informes técnicos, 8(289). Trabajo e ingresos, vol. 8, nº 10. Tercer trimestre de 2024. [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/ingresos\\_3trim24D3E9CA36E5.pdf#page=9.99](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/ingresos_3trim24D3E9CA36E5.pdf#page=9.99)

INDEC (2025). *Dossier estadístico en conmemoración del 114º Día Internacional de la Mujer*. [https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/publicaciones/dosier\\_estadistico\\_8M\\_2025.pdf](https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/publicaciones/dosier_estadistico_8M_2025.pdf)

INDEC (2025). *Mercado de trabajo. Tasas e indicadores socioeconómicos (EPH)*. Informes técnicos, 9(63). Trabajo e ingresos, vol. 9, nº 3. Cuarto trimestre de 2024. [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mercado\\_trabajo\\_eph\\_4trim24083C6B9E41.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mercado_trabajo_eph_4trim24083C6B9E41.pdf)

IPYPP (2025). *1º de Mayo 2025. Cuando el Trabajo vuelve a ser lucha por la subsistencia*. Informe del Instituto del Pensamiento y las Políticas Públicas (IPYPP). <https://ipypp.org.ar/2025/04/30/1-de-mayo-2025-cuando-el-trabajo-vuelve-a-ser-lucha-por-la-subsistencia/>

Johnston, H. (2020). Labour geographies of the platform economy: Understanding collective organizing strategies in the context of digitally mediated work. *International Labour Review*, 159(1).

Kässi, O. y Lehdonvirta, V., (2018). Online labour index: Measuring the online gig economy for policy and research. *Technological Forecasting and Social Change*, Elsevier, 137(C), 241-248.

Lane, M. (2020). *Regulating platform work in the digital age*. OECD Going Digital Toolkit. Policy Note.

Longo, J. y Fernández Massi, M. (2024). Ni autónomos ni dependientes: la hibridez de los trabajadores de plataformas de servicios en Argentina. *Cuestiones de Sociología*, (30), <https://doi.org/10.24215/23468904e177>

Longo, J., Busso, M. y Fernández Massi, M. (2023). Trabajar en plataformas en Argentina: Usos y valoraciones de esta nueva modalidad de trabajo. *Trabajo y Sociedad*, XXIV(41), 281-297.

Longo, J. y Fernández Massi, M. (2023). Autonomy, subordination and dependence. A study on high-skilled solo self-employment. *Rassegna Italiana di Sociologia*, (2), 287-316. <https://doi.org/10.1423/107861>

López, A. y Ramos, A. (2018). *El sector de software y servicios informáticos en la Argentina. Evolución, competitividad y políticas públicas*. Fundación CECE, Argentina. <http://fcece.org.ar/wp-content/uploads/informes/software-servicios-informaticos-argentina.pdf>

López, E. (2024). Las nuevas condiciones estructurales del trabajo: procesos de desalarización y empobrecimiento por ingresos en la Argentina reciente (2016-2023). *Cuestiones de sociología*, (30). [https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.18257/pr.18257.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.18257/pr.18257.pdf)

Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). Economía de plataformas y empleo. ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina? CIPPEC-BID-OIT. <https://www.cippec.org/publicacion/economia-de-plataformas-y-empleo-como-es-trabajar-para-una-app-en-argentina/>

Marino, S. (2021). Audiovisual ampliado argentino. Regulación y mercado en el gobierno de Cambiemos (2015-2019). *Revista Inmediaciones de la Comunicación*, Vol. 18. N° 1. Montevideo.

Micha, A. (2023). Luces y sombras de la creciente presencia femenina en las plataformas de transporte de pasajeros en Buenos Aires. *RevIISE-Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 21(21), 9-26. <https://memoriaeuropae.unsj.edu.ar/index.php/reviise/article/view/668>

Micha, A., Poggi, C. & Pereyra, F. (2022). *Gender inequalities in the platform economy: The cases of delivery and private passenger transport services in the Buenos Aires Metropolitan Area*. Documento de Trabajo N°236, Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Millenaar, V. (2024). Las mujeres en la educación técnico-profesional orientada a las tecnologías en Argentina, Chile y Colombia. Iniciativas para una mayor equidad de género. Millenaar, Garino, Roberti y Jacinto (comp.) *Interpelaciones a la formación para el trabajo desde el género. Desigualdades, políticas y resistencias*. Teseo, Buenos Aires.

Möhlmann, M. y Zalmanson, L. (2017). Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers' autonomy. *International Conference on Information Systems (ICIS 2017)*, December 10-13, Seoul, South Korea.

Monje, D., Rivero, E. y Zanotti, J. M. (2022). *Industrias culturales en la convergencia: Demandas populares, economía, políticas y derechos*. Córdoba, Lago Editora.

Observatorio Audiovisual Córdoba (OAC) (2020). Estudio Permanente de la Actividad Audiovisual (EPAA). Asociación de Productores Audiovisuales de Córdoba (APAC). Disponible en:

<https://www.asociacionapac.org/wp-content/uploads/2020/12/informe-apac-28-12.pdf>

Observatorio Permanente de la Industria del Software y Servicios Informáticos (OPSSI) (2024). Reporte: sector de software y servicios informáticos de Argentina. CESSI. <https://cessi.org.ar/wp-content/uploads/2024/11/CESSI-Reporte-del-Sector-del-Software-y-Servicios-Informaticos-OCT-2024.pdf>

OIT (2018). *Garantizar un tiempo de trabajo decente para el futuro. Estudio General relativo a los instrumentos sobre el tiempo de trabajo. Informe de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (artículos 19, 22 y 35 de la Constitución).* [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed\\_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_618490.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_618490.pdf)

OIT (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital.* Organización internacional del Trabajo (OIT). [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_684183.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf)

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

OIT (2024). Informe V(1). *Hacer realidad el trabajo decente en la economía de plataformas.* Organización internacional del Trabajo (OIT). <https://www.ilo.org/sites/default/files/2024-07/ILC113-V%281%29-%5BWORKQ-231121-002%5D-Web-SP.pdf>

OIT (2025). *Encuesta sobre trabajadores en plataformas digitales basadas en la web. Nuevos datos para la región de América Latina y el Caribe.* Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe.

Pereyra, F. (2017) *Trabajadoras domésticas y protección social en Argentina: avances y desafíos pendientes.* Serie de Trabajo nº 15. Organización internacional del Trabajo (OIT),

Pereyra, F., Poblete, L. y Tizziani, A. (2023). *Plataformas digitales de servicio doméstico y condiciones laborales. El caso de Argentina.* Documento de Trabajo. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Argentina.

Pérez Álvarez, S. (2022). *Configuración de los entornos personales de aprendizaje en línea: auto-regulación en el contexto ELE*. [Tesis de Maestría]. Universidad de Minho.

Petrushenko, Y., Onopriienko, K., Onopriienko, I. and Onopriienko, V. (2021). Digital Learning for Adults in the Context of Education Market Development, 11th International Conference on Advanced Computer Information Technologies (ACIT), pp. 465-468, doi: 10.1109/ACIT52158.2021.9548555

Poblete, L., Pereyra, F. y Tizziani, A. (2024). La intermediación digital en el trabajo doméstico remunerado en América Latina: una propuesta analítica para su estudio. *Revista de Estudios Sociales*, (89), 3-22.

Podestá, F. (2025). El uso de plataformas digitales en la industria de Software y Servicios Informáticos: Consecuencias en las condiciones de trabajo del sector durante la pandemia (2020-2021). *Trabajo y Sociedad*, 44, 299-322.

Poell, T., Nieborg, D. & van Dijck, J. (2022). Plataformización. *Revista Latinoamericana de Economía Y Sociedad Digital*. Disponible en: <https://doi.org/10.53857/tsfe1722>

Rabusto, A. (2023). *Nuevas dinámicas de comportamiento en el sector de Software y Servicios Informáticos. Las tendencias a la deslocalización de trabajo y exportaciones*. Publicaciones CIECTI.

Rabusto, A. y Zukerfeld, M. (2019). El sector argentino de software: desacoplos entre empleo, salarios y educación. *Ciencia, Tecnología y Política*, 2(2), 1-9. <https://doi.org/10.24215/26183188eo21>

Rivero, E. (2024). Regulame otra vez. El sector audiovisual en crisis. Diario Página 12, 1 de octubre de 2024. Disponible en: [https://www.pagina12.com.ar/771372-regulame-otra-vez?utm\\_source=TW](https://www.pagina12.com.ar/771372-regulame-otra-vez?utm_source=TW)

Robbins, K. (2025). *Performativity, Discourse, and the Woman/Teacher entanglement*. Zeisner, C. *Experiences of Child-Free PK-16 Educators: Bias, Perspectives, and Assumptions*. IGI Global.

Rodríguez Osuna, J. (1991). *Métodos de muestreo*. CIS, Madrid.

Rosenblat, A (2018). *Uberland. How Algorithms are rewriting the rules of work*. University of California Press.

Rosenblat, A. y Stark, L. (2016). Algorithmic Labor and information Asymmetries: a case study of Ubr´s drivers. *International Journal of Communication*, (10), 3758-3784.

Rubio, J., Sidicaro, N., Tacsir, E. y Bril Mascarenhas, T. (2024). *Software argentino en números: el final de la etapa de crecimiento fácil*. Fundar. <https://fund.ar/publicacion/software-argentino-en-numeros/>

Schmidt, F. A. (2017). *Digital labour markets in the platform economy. Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work*, Bonn, Friedrich-Ebert Stiftung.

Secretaría de Cultura de la Nación (2024). Diez años de consumos culturales en la Argentina. Informe comparativo de las ediciones 2013, 2017 y 2022 de la Encuesta Nacional de Consumos Culturales. Sistema de Información Cultural de la Argentina (SINCA). Buenos Aires.

Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de Plataformas*. Caja Negra, Buenos Aires.

Stephany, F., Kässi, O., Rani, U. & Lehdonvirta, V. (2021). Online Labour Index 2020: New ways to measure the world's remote freelancing market. *Big Data & Society*. <https://doi.org/10.1177/20539517211043240>

Tizziani, A., Poblete, L. y Pereyra, F. (2025). Cuando la economía de plataformas emerge en los recorridos laborales de las trabajadoras domésticas: sobre rupturas, continuidades y complejidades. *Trabajo y Sociedad*, (44), 15-41.

Tubaro, P., Coville, M., Le Ludec, C. & Casilli, A. A. (2022). Hidden inequalities: The gendered labour of women on micro-tasking platforms. *Internet Policy Review*, 11(1). <https://doi.org/10.14763/2022.1.1587>

Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V. y Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, employment and society*, 33(1), 56-75. <https://doi.org/10.1177/0950017018785616>

Yansen, G. (2023). "Women in software firms in Argentina: what do we know and what should we know?" *International Journal of Gender, Science and Technology*, 15(1), 72-90.

Zukerfeld, M. (2007). *La teoría de los bienes informacionales*. En Perrone, I. y Zukerfeld, M., *Disonancias del capital. Música, tecnologías digitales y capitalismo*. Ediciones Cooperativas,

Buenos Aires.

Zukerfeld, M. (en prensa). Digitalización, plataformización y automatización del trabajo en el capitalismo digital. Evidencia de Argentina. Albornoz, M. B. y Vizuete, D. (Eds.), *Tecnología(s) y transformaciones del trabajo*. FLACSO, Quito.

Zukerfeld, M., Yansen, G., Dughera, L., Rabosto, A. N., Lamaletto, L. et al. (2024). Digitalización, plataformización y automatización del trabajo en los sectores del software, la producción audiovisual, la docencia, el reparto y el empleo doméstico: indagaciones preliminares y avances de investigación. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 8 (17), 1-45.

Zwysen, W. y Piasna, A. (2024). Pushed online: What characteristics of regional offline labour markets influence the expansion of Internet and platform work? *New Technology, Work and Employment*, 39(1), 63-88. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12277>



# ANEXO

## **Cuestionario Encuesta Trabajo en Plataformas PICTO REDES 2024**

Te invitamos a participar en este estudio desarrollado por una red de investigadores de universidades nacionales, cuyo objetivo es comprender las **características del trabajo organizado y/o mediado a través de plataformas**. Completar la encuesta lleva aproximadamente 10 minutos y las respuestas serán tratadas de forma anónima. Cualquier comentario o consulta, podés dirigirte a este correo: encuesta.plataformas@eco.uncor.edu

Esta encuesta se realiza como parte de una investigación académica financiada por el **Fondo para la Investigación Científica y Tecnológica (FONCYT)** de la **Agencia Nacional de Promoción de la Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación (Agencia I+D+i)** de la República Argentina. El código de proyecto de referencia es: 01-PICTO-2022-12-00017. Todos los datos recabados en este estudio tendrán un uso estrictamente científico.

## A. RASGOS DEL PUESTO DE TRABAJO

### P1. ¿Con cuál/cuáles de las siguientes plataformas o aplicaciones trabajaste durante el último año?

› Marcá todas las opciones que correspondan

#### Sectores

Transporte de pasajeros	Diseño / Informático	Enseñanza informal
Uber	Upwork	Udemy
Cabify	Freelancer	Superprof
Didi	Workana	Preply
	Turing	Classgap
Otra (completar): _____	Fiverr	Tusclasesparticulares.com
	Otra (completar): _____	Otra (completar): _____

Nota: Se visualizaron las opciones enumeradas de acuerdo al sector correspondiente<sup>73</sup>:

### P2. De esas plataformas o aplicaciones, ¿con cuál trabajaste más el último año?

Nota: se visualizaron las opciones para la pregunta anterior, bajo la condición de ser mutuamente excluyente en este caso.

**IMPORTANTE:** A partir de ahora, te pedimos que respondas por la última PLATAFORMA o APLICACIÓN que ELEGISTE (con la que más trabajaste el año anterior)

### P3. ¿En qué año empezaste a usar esa plataforma o aplicación?

Antes de 2010	2010	2011	2012
2013	2014	2015	2016
2017	2018	2019	2020
2021	2022	2023	2024

Nota: en el sector de transporte se indicó el año 2016 como mínimo, mientras en los sectores de diseño e informático se indicó desde antes de 2010, en enseñanza informal 2008 y en servicio doméstico 2014.

<sup>73</sup> Esta pregunta y la siguiente (p1 y p2) no estuvieron disponibles en el cuestionario del sector servicio doméstico, debido a que el relevamiento se hizo directamente a partir de la app de Zolvers.

**P4. Pensando en los trabajos que conseguiste a través de la plataforma o aplicación, ¿cuántas horas por día trabajaste en promedio el último mes?**

> Ingresá o si no trabajaste con esa plataforma o aplicación el último mes

Nota: Valores admitidos entre 0 y 16.

**P4A. Pensando en los trabajos que conseguiste a través de la plataforma o aplicación, ¿en qué franja/s horaria/s trabajaste el último mes?**

> Marcá todas las opciones que correspondan

Mañana	Depende de la semana
Tarde	No trabajé con esa plataforma o aplicación el último mes
Noche	

**P4B. Pensando en los trabajos que conseguiste a través de la plataforma o aplicación, ¿cuántos días a la semana trabajaste en promedio el último mes?**

> Ingresá o si no trabajaste con esa plataforma o aplicación el último mes

Nota: Valores admitidos entre 0 y 7.

**P4C. Pensando en los trabajos que conseguiste a través de la plataforma o aplicación, ¿trabajaste los fines de semana el último mes?**

Sí                    No                    No trabajé con esa plataforma o aplicación el último mes

Nota: opciones mutuamente excluyentes.

**P5. Pensando en los trabajos que conseguiste a través de la plataforma o aplicación ¿Cuán importantes son las siguientes habilidades para realizar tu/s trabajo/s?**

Habilidades relativas a la actitud, el carácter, el estilo, la personalidad	Nada importantes
Habilidades sociales y de relación con otros/as	Poco importantes
Habilidades relativas a las computadoras, aplicaciones, celulares, Internet	Medianamente importantes
Habilidades para el trabajo manual	Muy importantes
	Totalmente importantes

Nota: por cada sector se incluyeron especificaciones para las habilidades relevadas. Cada tipo de habilidad identificada requirió para las personas encuestadas responder a una pregunta con escala Likert de importancia.

**P6. ¿Dónde adquiriste las habilidades que más se valoran en esa plataforma o aplicación?**

>Hasta 3 respuestas posibles

---

En la escuela (básica/ primaria y/o media/ secundaria)

---

Educación superior (terciaria/ técnica y/o universitaria)

---

Cursos cortos y talleres de formación

---

Tutoriales y foros en internet

---

Experiencia laboral previa

---

Aprendí en mi casa y/o con mi familia

---

Otro (completar) \_\_\_\_\_

**P7. ¿Hiciste cursos/ certificaciones en esa plataforma o aplicación?**

Sí      No

**B. INGRESOS Y GESTIÓN ALGORÍTMICA**

**P8. En el último mes, ¿cuáles fueron tus ingresos por el/los trabajo/s que realizaste a través de esa plataforma o aplicación?**

---

Menos de \$100 mil

---

Entre \$100 mil y \$200 mil

---

Entre \$200 mil y \$400 mil

---

Entre \$400 y \$600 mil

---

Entre \$600 mil y \$1 millón

---

Entre \$1 millón y \$2 millones

---

Más de \$2 millones

---

No tuve ingresos por trabajar el último mes

Nota: Los intervalos fueron definidos en relación con el valor de la Canasta Básica Total (CBT) del INDEC para un modelo de hogar tipo 274. Además, fueron actualizados de acuerdo al valor de la CBT al publicado en el mes en que queda sector tuvo su salida a campo.

74 <https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-43-149>.  
<https://www.indec.gob.ar/indec/web/Nivel4-Tema-4-43-149>.

**P9. Cuando recibiste el pago por el/los trabajo/s que conseguiste a través de esa plataforma o aplicación, ¿tuviste algún/os descuento/s injustificado/s?**

No tuve descuentos injustificados

Sí los tuve, pude quejarme y los resolví

Sí los tuve, pude quejarme, pero no los resolví

Sí los tuve, pero no pude quejarme

Nota: opciones mutuamente excluyentes.

**P10. ¿Qué tan claros y conocidos te parecen los criterios que usa esta plataforma o aplicación para ofrecerte los trabajos?**

Me parecen claros	Nada
	Poco
	Medianamente
	Muy
Me parecen conocidos	Totalmente

Nota: para cada ítem las personas encuestadas debieron responder a una pregunta con escala Likert propia a la pregunta.

**P11. En el último año, ¿notaste algún cambio en el funcionamiento de esa plataforma o aplicación que te haya perjudicado?**

› Marcá todas las opciones que correspondan

Sí, en los ingresos/ tarifas/ comisiones

Sí, en la cantidad o tipo de trabajos que me ofrece/ muestra

Sí, en el cálculo del puntaje Sí, en el funcionamiento del soporte

Sí, en otros aspectos Noté cambios, pero no me perjudicaron

No noté ningún cambio

Nota: opciones mutuamente excluyentes.

**P12. En general, la información que te da esa plataforma o aplicación para postular/ aceptar un trabajo, ...**

---

... ¿en qué medida te parece suficiente?

Nada  
Poco  
Medianamente  
Muy  
Totalmente

---

**P13. En el último año, ¿se redujo tu rating/ ranking/ puntaje/ reputación en esa plataforma o aplicación en algún momento?**

---

Sí, y sé por qué motivo  
Sí, pero no sé por qué motivo  
No lo sé  
No, no se redujo

---

**P14. En el último año, esa plataforma o aplicación ¿suspendió/ bloqueó tu cuenta?**

---

Sí, de forma permanente  
Sí, por un tiempo  
No

---

**P15. Si tuviste algún bloqueo o suspensión, ¿conocés el/los motivo/s?**

---

Conozco el/los motivo/s  
No conozco el/los motivo/s  
No corresponde, no tuve suspensiones ni bloqueos (\*)

---

Nota: si la respuesta es (\*), pasa a pregunta P16.

**P16. Si tuviste algún inconveniente o reclamo hacia esa plataforma o aplicación, ¿tuviste alguna respuesta?**

- 
- Pude contactarme y resolverlo
- 
- Pude contactarme, pero no pude resolverlo
- 
- No encontré el modo de contactarme
- 
- No intenté contactarme
- 
- No tuve ningún inconveniente
- 

**P17. Pensando en el/los trabajo/s que conseguís a través de esa plataforma o aplicación, ¿cómo calificarías los siguientes aspectos?**

- 
- El monto de los ingresos que genero
- 
- La estabilidad de los ingresos
- 
- La posibilidad de decidir cuándo hacer mi trabajo
- 
- La posibilidad de decidir cómo hacer mi trabajo
- 
- La forma en que se evalúa/ califica mi trabajo
- 
- Nada satisfactorio
- 
- Poco satisfactorio
- 
- Neutral
- 
- Muy satisfactorio
- 
- Totalmente satisfactorio
- 
- Los derechos/ garantías laborales (vacaciones, aguinaldo, licencias, estabilidad, etc.)
- 
- El acceso a la seguridad social (jubilación, obra social)
- 
- La cobertura frente a riesgos de trabajo (accidentes)
- 

**C. REPRESENTACIONES Y ORGANIZACIÓN COLECTIVA**

**P18. Cuando trabajás a través de la plataforma o aplicación, ¿cómo te definís?**

- 
- Trabajador/a
- 
- Empleado/a
- 
- Jefe/a
- 
- Independiente
- 
- Freelance
- 
- Emprendedor/a
- 
- Colaborador/a
- 
- Profesional
- 
- Empresario/a
- 
- Otro/a: \_\_\_\_\_
- 

Nota: opciones mutuamente excluyentes.

**P19. ¿Estás en contacto con otras personas que trabajan con esa plataforma o aplicación?**

› Hasta 3 respuestas posibles

---

Sí, con un/a coordinador/a de la plataforma/ aplicación

---

Sí, con compañeros/as de la plataforma/ aplicación

---

Sí, participo en foros o grupos de Facebook/ Discord

---

Sí, participo en grupos de WhatsApp/ Telegram

---

Sí, con integrantes de una agrupación o sindicato

---

No

---

Otro:

**P20A. ¿Sabés de la existencia de alguna organización de trabajadores/as de plataformas?**

Sí      No

Nota: si la respuesta es No, pasa a pregunta P21.

**P20B ¿Cuál? (Indicá su nombre)**

---

**P20C. ¿Tenés algún vínculo con esa organización?**

Sí      No      Sin respuesta

---

**P21. Para vos, que exista una organización que represente a quienes trabajan con las plataformas o aplicaciones ...**

... es/ sería importante	Totalmente en desacuerdo
	En desacuerdo
	Neutral
	De acuerdo
	Totalmente de acuerdo

---

**P22. ¿Te gustaría seguir trabajando con plataformas o aplicaciones en los próximos 5 años?**

Sí      No      No sé      Depende de: \_\_\_\_\_

**D. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

**P23. Edad**

**P24. Género**

Mujer      Varón      Mujer trans/ travesti      Varón trans      Otro: \_\_\_\_\_      Prefiero no contestar

**P25. Nacionalidad**

Argentina      Boliviana      Brasilera      Chilena      Colombiana

Ecuatoriana      Paraguaya      Peruana      Uruguaya      Venezolana

Otra: \_\_\_\_\_

**P26. Lugar de residencia**

CABA (Ciudad Autónoma de Buenos Aires)      Buenos Aires      Catamarca

Chaco      Chubut      Córdoba

Corrientes      Entre Ríos      Formosa

Jujuy      La Pampa      La Rioja

Mendoza      Misiones      Neuquén

Río Negro      Salta      San Juan

San Luis      Santa Cruz      Santa Fe

Santiago del Estero      Tierra del Fuego      Tucumán

**P27. Nivel de estudios**

- 
- Básico/ Primario incompleto
- 
- Básico/ Primario completo
- 
- Medio/ Secundario incompleto
- 
- Medio/ Secundario completo
- 
- Superior técnico/Terciario incompleto
- 
- Superior técnico/Terciario completo
- 
- Universitario incompleto
- 
- Universitario completo
- 
- Prefiero no contestar
- 

**P28. ¿Tenés hijos/as menores de 12 años?**

- Sí                    No                    No sabe/ No contesta

**P29. En tu hogar, ¿sos la persona que aporta los mayores ingresos?**

- Sí                    Es compartido/ tenemos ingresos similares con otro integrante
- No                    No sabe/ no contesta

**P30A. ¿Estás estudiando?**

- Sí                    No

**P30B. ¿Tenés un trabajo permanente/estable (además de los que conseguís por las plataformas o aplicaciones)?**

- Sí                    No

**P30C. ¿Hacés changas/ trabajos ocasionales (por fuera de las plataformas o aplicaciones)?**

- Sí                    No

**P30D. ¿Recibis alguna ayuda social (AUH, plan social, seguro de desempleo, pensión, etc.)?**

Sí                    No

**P31. Los trabajos que conseguís a través de esa plataforma o aplicación que ELEGISTE para responder, ¿son tu principal fuente de ingresos?**

Sí                    No                    No sabe/ no contesta

**P32. ¿Cuántas horas por SEMANA trabajás habitualmente en TODOS tus trabajos u ocupaciones?**

> Considerar los trabajos a través de plataformas o aplicaciones y tus otros posibles trabajos.

---

Menos de 35 horas semanales

---

Entre 35 y 45 horas semanales

---

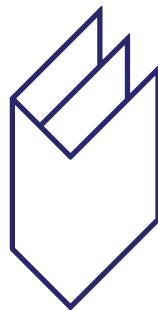
Más de 45 horas semanales

---

No sabe/ no contesta

---

¡Muchas gracias por tus respuestas! Ante cualquier duda o consulta podés contactarnos a este correo electrónico: encuesta.plataformas@eco.uncor.edu



Editorial  
Económicas  
**FCE · UNC**

PRIMERA EDICIÓN  
Impreso en Córdoba, Argentina  
Diciembre 2025