

# Luces y sombras de la creciente presencia femenina en las plataformas de transporte de pasajeros en Buenos Aires

## Lights and shadows of the growing female presence in ride-hailing platforms in Buenos Aires

Ariela Micha | ORCID: [orcid.org/0000-0002-5923-9740](https://orcid.org/0000-0002-5923-9740)

[arimicha@gmail.com](mailto:arimicha@gmail.com)

CONICET

Argentina

Recibido: 26/7/2021

Aprobado: 4/11/2022

### Resumen

Una de las transformaciones más destacadas que ha experimentado el mundo del trabajo durante la última década ha sido la aparición de plataformas digitales que intermedian la prestación y el consumo de una amplia gama de servicios. En Argentina se trata de un fenómeno reciente pero en rápida expansión, tendencia reforzada por la crisis económica y su agudización durante la pandemia, lo que implicó que muchos trabajadores encontraran un refugio en este tipo de actividades.

El artículo busca contribuir al conocimiento de las condiciones laborales en la economía de las plataformas *bajo demanda*, centrando el análisis en uno de los casos más emblemáticos: el servicio de transporte privado de pasajeros. Mediante una metodología combinada se exploran las perspectivas, experiencias y valoraciones de las y los trabajadores de **Uber** en el Área Metropolitana de Buenos Aires. Si bien se trata de una ocupación tradicionalmente masculina, existe evidencia a nivel local de que en su versión de plataforma comienza a delinarse una incipiente figura de conductora mujer. Así, el artículo explora en particular las implicancias de esta nueva modalidad de trabajo sobre la inserción, permanencia y desempeño laboral de las mujeres.

**Palabras clave:** Economía de plataformas; Condiciones laborales; Uber; Desigualdades de género.

### Abstract

One of the most outstanding transformations that the world of work has undergone during the last decade has been the emergence of digital platforms that intermediate between the provision and consumption of a wide range of services. In Argentina this is a recent but rapidly expanding phenomenon, a trend that was reinforced by the economic crisis and its intensification due the pandemic, which meant that many workers found refuge in these types of activities.

This article seeks to contribute to the knowledge on working conditions in the platform economy, by focusing the analysis on one of the most emblematic cases of “on-demand” platforms: the ride-hailing service. By means of a methodology that combines qualitative and quantitative approaches, it explores the perspectives, experiences, and evaluations of Uber workers in the Buenos Aires Metropolitan Area. Although this is a traditionally male occupation, there is evidence at the local level that in its platform version an incipient figure of female driver is emerging. Thus, the article examines in particular the implications of this new work modality in terms of women’s labor participation, permanence, and performance.

**Keywords:** Platform economy; Working conditions; Uber; Gender inequalities.

## Introducción

El presente trabajo se propone contribuir al análisis del impacto de la economía de plataformas sobre las condiciones laborales y sobre las desigualdades de género, haciendo foco en una de las ocupaciones más emblemáticas de esta modalidad de trabajo: el servicio de transporte privado de pasajeros. Específicamente, el análisis se centra en las y los trabajadores de **Uber**, plataforma líder en el sector a nivel mundial, y también a nivel local.

Uber es una empresa de *viaje compartido* con actuación internacional. Durante los últimos años el crecimiento de sus operaciones globales ha sido exponencial, a tal punto que el término *uberización* se convirtió en sinónimo de economía de plataforma (Nerinckx, 2016).

El servicio que ofrece Uber se basa en conectar en tiempo real a las personas que requieren de transporte con un grupo de conductores/as de vehículos privados que se encuentran disponibles y cercanos, mediante una aplicación de descarga gratuita que utiliza como insumo fundamental la geolocalización (Birgillito y Birgillito, 2018). Su modelo de negocios está basado, en primer lugar, en que no posee ningún vehículo propio ni contrata directamente a las y los conductores. En cambio, Uber se refiere a estos/as como *socios/as-conductores/as*, quienes utilizan sus propios vehículos, disociando así a la empresa de una relación empleador-empleado (Rosenblat y Stark, 2016). Es por esta razón que se la suele catalogar como parte de las llamadas *plataformas austeras*, que intentan reducir al mínimo los activos de los que son propietarias y obtener ganancias mediante la mayor reducción de costos posible (Srnicek, 2017). En segundo lugar, una de las claves de su funcionamiento es la forma en la que se fija el precio del servicio, mediante una gestión algorítmica excepcionalmente poco transparente que genera una tarifa dinámica, y sin que quepa negociación alguna entre las dos partes del servicio prestado (conductores y usuarios) (Chen, Mislove y Wilson, 2015; Saenz de Buruaga Azcargorta, 2019). En efecto, si bien típicamente el cálculo de la tarifa es en función del tiempo y la distancia del viaje, en momentos de gran demanda la plataforma utiliza un multiplicador para aumentar los precios, práctica conocida como *surge pricing* (Chen *et al.*, 2015).

Con respecto a los debates sobre las implicancias que estas nuevas modalidades de trabajo tienen sobre las condiciones laborales, si bien se trata de una plataforma que ofrece una experiencia relativamente estandarizada a los pasajeros y,

al mismo tiempo, promueve a las y los conductores/as como emprendedores/as independientes, los estudios al respecto reparan en que Uber ejerce un importante control indirecto sobre la forma en que estos/as realizan su trabajo (Rosenblat y Stark, 2016). En consecuencia, el supuesto carácter independiente de la relación laboral en el marco de la economía de plataformas ha sido objeto de intensos cuestionamientos, generando controversias sobre la verdadera naturaleza de estas relaciones laborales. De esta manera, una cuestión importante a considerar es el señalamiento sobre el potencial carácter de dependencia laboral encubierta que pueden implicar estas relaciones laborales (Beccaria y Maurizio, 2019)<sup>1</sup>.

Si bien ya se cuenta más de una década de funcionamiento de los modelos de negocio de las plataformas digitales, aún no existe un consenso a nivel internacional respecto del *status* laboral de las personas que trabajan a través de ellas (Madariaga, Buenadicha, Molina y Ernst, 2019). Por un lado, hay ciertos aspectos que tenderían a ubicar a estas actividades más cerca del trabajo independiente: los trabajadores suelen ser los dueños de los instrumentos de trabajo y ejercen cierto control del proceso laboral, producto de las ventajas promovidas por las plataformas respecto a la libertad de aceptar o rechazar trabajos, y la flexibilidad horaria. Sin embargo, al mismo tiempo, varios indicadores suelen apuntar a que en la práctica presentan algún grado de dependencia laboral respecto de la plataforma,<sup>2</sup> ya que las mismas suelen fijar pautas para la realización de las tareas, en general realizan evaluaciones de desempeño, y además no siempre es efectiva la posibilidad de negarse a tomar un trabajo, o hacerlo puede acarrear consecuencias negativas para los trabajadores (De Stefano, 2016).

En este sentido, la mencionada herramienta de fijación algorítmica de precios, junto con

<sup>1</sup> En Argentina hay una serie de estudios que desde la disciplina del derecho laboral indagan sobre la naturaleza del vínculo laboral entre trabajadores y plataformas, intentando determinar si se trata de una relación de dependencia según la ley de contrato de trabajo. Véase Golcman (2018) y García (2017) para el caso de Uber.

<sup>2</sup> Para reconocer la naturaleza del vínculo laboral es necesario analizar una multiplicidad de factores: el control sobre las actividades realizadas, la exclusividad con la empresa para la cual se trabaja, la cantidad de horas trabajadas, la incidencia de los ingresos obtenidos sobre los ingresos totales, la existencia de beneficios, la libertad de organizar las tareas, el rol mediador de las plataformas respecto a los pagos y respecto a la comunicación con los clientes, entre otras (Madariaga *et al.*, 2019).

otros elementos del diseño de la aplicación, resultan recursos clave a través de los cuales Uber explota asimetrías de información para ejercer control sobre sus trabajadores/as (Rosenblat y Stark, 2016). Es por todo esto que los debates en torno a la potencial precarización del trabajo son abundantes en la literatura, apuntando a ciertas preocupaciones que plantea esta nueva organización del trabajo. Estas refieren fundamentalmente al grado de ejercicio pleno por parte de las y los trabajadores/as de la flexibilidad para elegir los días y horarios de trabajo, y a los peligros de una extrema *comodificación* del trabajo, producto de los sistemas de puntaje para calificar trabajadores y la utilización de algoritmos para asignar y evaluar las tareas realizadas (De Stefano, 2016).

Por otro lado, desde el punto de vista de los aspectos positivos, se ha señalado que la flexibilidad horaria característica de este tipo de inserción podría facilitar la participación laboral de poblaciones que usualmente experimentan restricciones horarias y/o de movilidad: este sería el caso de muchas mujeres debido a las cargas de cuidado que les son socialmente asignadas (Berg, Furrer, Harmon, Rani y Silberman, 2018; Barzilay y Ben-David, 2017; 2018; Chen, Chevalier, Rossi y Oehlsen, 2017). No obstante, los estudios que abordan el fenómeno desde una perspectiva de género son prácticamente inexistentes a nivel local y muy escasos a nivel internacional. Entre estos últimos se destaca el aporte de Hunt *et al.* (2019), que señala que en la práctica el usufructo que pueden hacer las mujeres de esta flexibilidad es limitado, dado que siguen viéndose obligadas a resignar ingresos para dedicar tiempo a las tareas de cuidado. Por su parte, Cook, Diamond, Hall, List y Oyer (2019) reportan una brecha de género en los ingresos generados entre los conductores de Uber en Estados Unidos, advirtiendo sobre la persistencia de la brecha salarial de género en el ámbito de la economía de plataformas.

En Argentina, Uber comenzó a operar a principios del año 2016. El servicio está disponible en el **Área Metropolitana de Buenos Aires** (AMBA) y en las ciudades de La Plata, Mar del Plata y Mendoza. Como ha sucedido en varias ciudades del mundo, la llegada de Uber al AMBA desencadenó resistencias, especialmente al ingresar en un mercado tradicional y fuertemente regulado como el del transporte urbano. Lo paradigmático es que a más de cinco años de actividad de la empresa en el AMBA, su servicio sigue sin estar regulado<sup>3</sup>. Recientemente, en la Ciudad de Buenos Aires la justicia falló que la actividad de la empresa es legal en esa jurisdicción, por lo que

<sup>3</sup> En la Provincia de Mendoza, la única jurisdicción del país donde el servicio de Uber se encuentra regulado, la habilitación ha sido posible debido a que la provincia reformó su ley de movilidad incluyendo la figura de *Transporte a través de Plataformas Electrónicas* (Ley N° 9.086), lo que posibilitó que Uber se registre como tal.

ya no subsiste ninguna medida cautelar dictada en el marco de ese proceso. Sin embargo, aún no hay registro de modificaciones ni habilitaciones por parte de la autoridad que regula el sistema de transporte de pasajeros.

El nudo de la cuestión es que en el ámbito del AMBA la normativa establece exigencias dirigidas a las agencias y a sus conductores/as para lograr la habilitación y en el caso de Uber no se cumplen varios de estos requerimientos (Golcman, 2018). Los incumplimientos más salientes son: por un lado, la exigencia de habilitación del vehículo como remis, que Uber no le exige a las y los conductores/as para empezar a trabajar; y por otro lado, el requisito de inscripción de la empresa como agencia de transporte de pasajeros -en el país Uber figura como empresa de *servicios empresariales* (Yansen *et al.*, 2019)-.

Con respecto a las características específicas que adquiere el transporte de pasajeros mediante plataformas digitales en Argentina, sus condiciones laborales y los rasgos más salientes de su fuerza laboral, aún se carece de información estadística sustantiva como de estudios cualitativos que profundicen sobre este fenómeno en el país. Un estudio pionero al respecto es la **Encuesta de Trabajadores de Plataformas** (ETP), que relevó las principales características de las y los trabajadores de plataformas en Argentina en base a 11 empresas seleccionadas (Madariaga *et al.*, 2019). No obstante, dado el número de casos y la cantidad de plataformas comprendidas en la encuesta, los resultados no permiten, más allá de ciertas variables básicas, profundizar sobre las experiencias de los trabajadores a nivel de ocupaciones específicas.

Otra importante contribución local para la comprensión de esta nueva modalidad de trabajo en el sector la constituye la investigación de la **Fundación Grow** que, en conjunto con la propia empresa Uber, realizó un estudio cuali-cuantitativo enfocando en los determinantes detrás de la desigual distribución de género entre quienes manejan a través de la plataforma (Grow-Uber, 2020). En este sentido, si bien se trata de una actividad que en su versión tradicional se encuentra casi completamente masculinizada, existe evidencia a nivel local de que en su versión de plataforma comienza a delinearse una incipiente figura de conductora mujer. Esta tendencia se replica en Estados Unidos, y en otros países en los que se registra el avance de la economía de plataformas en el servicio de transporte de pasajeros (Florisson y Mandl, 2018).<sup>4</sup>

En efecto, en los últimos años en el país la presencia femenina en la plataforma ha crecido de

<sup>4</sup> Florisson y Mandl (2018:22) recuperan datos que reportan que 14% de los conductores de Uber en EEUU son mujeres, comparado con el 8% de conductoras mujeres de taxis. En el caso de Noruega, señalan que las conductoras mujeres de Uber alcanzan al 13% del total.

manera considerable. De acuerdo a información provista por Uber, si en junio de 2018 las mujeres representaban al 11% de la fuerza laboral<sup>5</sup>, en el mismo mes de 2019 la cantidad de mujeres que se adhirieron a la plataforma como trabajadoras se incrementó en un 110%, y entre 2020 y 2021 la empresa reportó un aumento del 30% en el número de conductoras mujeres<sup>6</sup>. Es por eso que adquieren relevancia los interrogantes sobre en qué medida la publicitada flexibilidad horaria impacta sobre la efectiva inserción y permanencia laboral de las mujeres y, a su vez, sobre las diversas manifestaciones de la desigualdad que atraviesan la experiencia de las y los trabajadores en esta ocupación.

<sup>5</sup> A modo de contraste, en el año 2019 las mujeres representaron el 2,7% de las y los conductores de taxis habilitados en la Ciudad de Buenos Aires (Chequeado, en base a un pedido de acceso a la información pública, <https://chequeado.com/el-explicador/taxis-portenos-el-3-de-los-conductores-son-mujeres/>).

<sup>6</sup> Información provista por la empresa a la prensa (Infobae, 14/09/2019 y Los Andes, 11/11/2021).

Teniendo en cuenta todo lo desarrollado hasta aquí, el objetivo de este trabajo es el de contribuir al conocimiento sobre las condiciones laborales del sector de transporte de pasajeros mediante plataformas en el país, a través de un análisis de caso de Uber en el ámbito del Área Metropolitana de Buenos Aires. Para esto se exploran las perspectivas, experiencias y valoraciones de las y los propios trabajadores. Al mismo tiempo, se busca aportar una perspectiva de género que de cuenta de las implicancias de esta nueva modalidad de trabajo en términos de la inserción, permanencia y desempeño laboral de las mujeres.

En primer lugar, se indaga sobre las facilidades y obstáculos que supone el ingreso en esta ocupación mediante la modalidad de plataforma, prestando particular atención a la medida en que implica un contexto más permeable para el ingreso de trabajadoras mujeres. En segundo lugar, el artículo analiza la modalidad de trabajo, los mecanismos de control y sanción, y las condiciones laborales resultantes, atendiendo a las implicancias diferenciales por género en las prácticas laborales y la capacidad de generar ingresos.

## Metodología

El trabajo se basa en un estudio de tipo cualitativo realizado en el Área Metropolitana de Buenos Aires. La indagación **cualitativa** implicó la realización de entrevistas individuales telefónicas en junio de 2020, comprendiendo en total a 30 conductores de Uber (12 mujeres y 18 varones). La selección de los entrevistados tuvo en cuenta una serie de variables relativas a características básicas que se conocen de las y los trabajadores bajo estudio -tales como género, edad, nivel educativo, condición migratoria, entre otras- utilizando la ETP como principal insumo<sup>7</sup>. Al mismo tiempo, se buscó que al menos un tercio del total fueran mujeres, para poder dar cuenta de sus experiencias en particular.

Las entrevistas se realizaron en base a una guía de preguntas semiestructurada, orientada a conocer y profundizar en aspectos generales de la experiencia de las y los trabajadores de la pla-

taforma: las motivaciones que los llevaron a involucrarse en esta actividad, sus consideraciones en torno a las condiciones de trabajo, los sentidos que le otorgan, y las evaluaciones que realizan sobre esta ocupación, sus experiencias laborales previas, así como también sus expectativas de trabajo a futuro. A su vez, la guía de preguntas fue elaborada considerando la perspectiva de género para, de este modo, indagar en las diversas manifestaciones de la desigualdad que atraviesa la experiencia de las y los trabajadores, las representaciones sociales en torno a una ocupación mayoritariamente ejercitada por varones, las condiciones de trabajo para varones y mujeres, y los modos de articulación entre la vida laboral y las actividades del cuidado en los hogares.

La información generada en esta primera etapa permitió la elaboración de cuestionarios cerrados para recabar datos sobre el tema. Así, entre diciembre de 2020 y marzo de 2021, se llevó adelante una encuesta por etapas de 450 conductores de Uber. El segmento de casos de Uber forma parte de una encuesta más amplia que abarca

<sup>7</sup> Si bien en virtud del tamaño muestral de la ETP no es posible desarrollar una caracterización extensiva de los trabajadores de cada ocupación, sí se pueden extraer estimaciones preliminares de las variables mencionadas.

a otras tres ocupaciones mediante plataformas, en el marco del proyecto de investigación del que forma parte este trabajo<sup>8</sup>. Dado que las empresas bajo análisis sólo brindan información general y estimada sobre el universo de sus trabajadores, el tamaño de la muestra estuvo determinada por el criterio de afijación simple. Asimismo, para el caso de Uber se incluyó una cuota intencional específica de 150 mujeres, a fin de contar con su-

<sup>8</sup> Proyecto de investigación *Economía de plataformas y servicios personales en el Área Metropolitana del Gran Buenos Aires. Implicancias sobre las condiciones laborales y las desigualdades de género*, con sede en la Universidad Nacional General Sarmiento (UNGS) en asociación con la Agence Française de Développement (AFD).

## El ingreso a la plataforma

En el marco de la incorporación masiva de trabajadores a las nuevas modalidades de empleo mediante plataformas digitales, en el caso de Uber es esperable encontrar diversos perfiles de personas que se acercan a esta ocupación, muchas de las cuales no han tenido vinculación laboral previa con el sector de transporte de pasajeros. Si bien hay varios casos con experiencia laboral previa ligada a la conducción (de taxi, remis, colectivo, camión, ambulancia) esto no conforma una tendencia general entre las y los entrevistados.

En efecto, para la mayoría de las y los entrevistados el acercamiento al trabajo en Uber estuvo fundamentalmente ligado a la necesidad económica, ya sea porque quedaron desempleados o porque les urgía complementar los ingresos de empleos que ya tenían. En muchos casos se trata de una inserción laboral que está principalmente motivada por la imposibilidad de encontrar otro empleo: *y yo pensé que con mi experiencia laboral iba a conseguir [trabajo] enseguida y no, no fue así. Entonces cada vez se ponía como más duro y bueno, decidí empezar [a trabajar en Uber]*.

En este sentido, el contexto de la recesión económica que comenzó a agudizarse hacia 2018, y se profundizó aún más a partir de la pandemia global del Covid-19, implicó que muchos trabajadores encontrarán un refugio en este tipo de actividades. Si en Argentina conducir un taxi no es una alternativa infrecuente tras la pérdida de un empleo anterior, la plataforma parece facilitar esta salida del desempleo, debido al proceso de contratación impersonal y a que los requisitos son relativamente más sencillos que los de la versión tradicional de la ocupación (Filipetto, Micha, Pereyra, Poggi y Trombetta, 2022). De hecho, la mayoría de las y los entrevistados lo describen como un trabajo *accesible y una salida laboral rá-*

ficientes casos para poder extrapolar resultados sobre ellas en particular<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Se controló que el tamaño de la muestra permitiera extraer resultados estadísticamente válidos, es decir, con un margen de error y nivel de confianza aceptables. Al igual que en el caso de las entrevistas cualitativas, el relevamiento cuantitativo utilizó un diseño no probabilístico mixto: en una primera etapa se realizó un muestreo virtual a través de redes sociales, buscando representar diferentes características socio-demográficas de esta población. En una segunda etapa, se realizó un muestreo por bola de nieve tradicional, utilizando un incentivo económico por participación y limitando a dos el número de contactos que cada trabajador podía proporcionar, a fin de garantizar la mayor heterogeneidad y representatividad posible de la muestra. Las encuestas fueron administradas a través del sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*).

*pida* ante la necesidad económica. Por un lado, en el sentido de que el proceso para comenzar a trabajar es expeditivo: *subí los papeles que tenía que subir y al toque me habilitaron la cuenta y empecé a trabajar*. Y también porque les da la posibilidad de contar con ingresos rápidamente: *la posibilidad de hacer ya un dinero desde el día uno*. Así, a primera vista, se presenta como una ocupación con barreras de entrada relativamente bajas.

Al mismo tiempo, los requisitos para comenzar a trabajar y el capital requerido no son desdénables. Actualmente, en el ámbito del AMBA se requiere lo siguiente: ser mayor de 21 años, contar con un vehículo de no más de 10 años de antigüedad<sup>10</sup>, de 4 ó 5 puertas, con aire acondicionado y espacio para equipaje, disponer de una cuenta bancaria, tener la licencia de conducir profesional, presentar el certificado de antecedentes penales, estar inscripto al monotributo<sup>11</sup> y tener seguro automotor vigente, cédula verde o azul. Estos requisitos fueron cambiando a lo largo del tiempo. De hecho, cuando Uber comenzó sus operaciones en Argentina, las condiciones para registrarse eran más laxas, con el objetivo de captar conductores, por ejemplo, la inscripción al monotributo y la licencia de conducir profesional son requisitos que se incorporaron hace poco más de dos años.

Respecto al capital inicial requerido (un vehículo con las características mencionadas) de los

<sup>10</sup> Para los autos de más de 10 años de antigüedad, en la Provincia de Buenos Aires está disponible la línea **Uber Pop** que ofrece tarifas más baratas y, por lo tanto, una ganancia inferior para los conductores.

<sup>11</sup> El monotributo es un sistema de registro simplificado para pequeños contribuyentes que trabajan por cuenta propia. El mismo concentra en un único tributo el componente previsional (aportes de jubilación y al sistema de salud mediante obras sociales) y el impositivo.

relatos de las y los entrevistados surgen varias formas de alcanzar este requisito clave. Por un lado, un grupo mayoritario ya contaba con auto propio<sup>12</sup>. Y en estos casos muchas veces se refieren a su ingreso a la plataforma como una forma de *cubrir los gastos del auto*. En segundo lugar, una porción importante de las y los trabajadores cuenta con un vehículo a través de un familiar. El arreglo en estos casos suele ser que se hacen cargo de los gastos de mantenimiento del auto para poder utilizarlo. Así, el no tener que pagar por el alquiler del auto es una situación que alcanza a la mayoría de las y los trabajadores de Uber: según los datos de la encuesta se trata del 70% de los varones y el 85% de las mujeres.

Por último, la otra puerta de entrada es a través del alquiler de un auto. Del trabajo de campo se desprende que la oferta de vehículos para alquilar para comenzar a trabajar en Uber es bastante grande y no ofrece mayores dificultades esta gestión. En general se accede mediante *un conocido* o también es común el acceso a través de las redes sociales.

Al analizar las **facilidades** y **obstáculos** que supone el ingreso en esta ocupación mediante la modalidad de plataforma desde una perspectiva de género, surgen varias cuestiones a remarcar.

Respecto al acceso a un vehículo, tal como se señaló previamente, los datos de la encuesta sugieren que no se encuentran disparidades según género entre los conductores que cuentan con auto propio o a través de un familiar para trabajar en Uber (en contraposición a pagar un alquiler por el mismo). Ahora bien, se advierte cierta desventaja de las mujeres en cuanto al requisito de contar con registro profesional. Si bien entre los testimonios de las mujeres entrevistadas no se encuentran experiencias que denoten conflictos para el cumplimiento de este requisito, se trata de mujeres que lograron sortear este obstáculo. De hecho, el estudio de Grow-Uber (2020) aporta evidencia sobre la presencia de sesgos de género en el proceso de tramitación del registro profesional, ya que contempla en el relevamiento a personas que manejaron a través de la aplicación pero abandonaron su uso. El estudio revela que el porcentaje de mujeres que dejaron de utilizar la aplicación por no contar con registro profesional duplica al de varones (3,2% y el 1,4% respectivamente), y que entre las entrevistadas se reportaron situaciones de incomodidad en el proceso para obtener la licencia profesional, en referencia a sufrir comentarios machistas o manifestaciones de extrañamiento ante su presencia en el examen.

Estas cuestiones ligadas a los sentidos de masculinidad asociados al manejo y la extendida per-

cepción social de que la conducción es una actividad masculina aparecen visiblemente entre los relatos de las mujeres conductoras, como tensiones constantes que forman parte de su cotidiano como trabajadoras de Uber. En este sentido, la idea de transgresión -en términos de la incursión en un espacio típicamente masculino- se encuentra presente entre las entrevistadas. Al tiempo que logran problematizar estas percepciones sociales, advierten sobre la discriminación latente en los comentarios de algunos usuarios varones:

[...] o sea siempre tenés el pasajero que te dice "ey, una mujer" y vos le decís "sí ¿qué tiene de malo?". [...] por ahí te dicen "che manejas bien, yo pensé que ibas a chocar". (Cecilia, 39 años)

En relación a esto, si en general las y los trabajadores de Uber tienden a provenir de una variedad de ocupaciones anteriores, a partir del análisis de las trayectorias laborales de las mujeres entrevistadas se advierte que en muchos casos estas se desempeñaron en rubros que requirieron un contacto con tareas relacionadas con el manejo, el transporte, y los automóviles (vendedoras a domicilio, emprendedoras que hacen sus propios servicios de reparto, antiguas empleadas de concesionarios de automóviles o pequeñas agencias de taxis). De esta manera, las mujeres que se unen a Uber tienden a ser mujeres con experiencias y aprendizajes que se configuran como antecedentes que las animaron a desarrollar el trabajo actual (García, 2022).

Por otro lado, entre los obstáculos que enfrentan las mujeres a la hora de insertarse como conductoras de Uber se destaca el hacer frente a las situaciones de inseguridad y a los riesgos asociados a un trabajo que implica *estar varias horas en la calle*.

La seguridad es un tema importante para todas y todos los conductores, cuando refieren al riesgo de sufrir robos, agresiones o situaciones de violencia por parte de usuarios/pasajeros. Ahora bien, en el caso de las mujeres conductoras se pondera mayormente el temor a episodios de maltrato o acoso por parte de pasajeros. Estas experiencias fueron relatadas en cantidad durante las entrevistas, que además, como afirman ellas, suceden *¡dentro de un auto!*. Esto se condice con la evidencia proporcionada por la encuesta, que indica que, en relación a los principales riesgos identificados por las y los conductores, las mujeres casi duplican a los varones en el temor a estar expuestas a situaciones de maltrato o acoso por parte de un pasajero (38% y 20% respectivamente).

Además, la percepción generalizada entre las y los entrevistados es que los riesgos de inseguridad en general impactan en mayor medida en las mujeres:

<sup>12</sup> Según el informe Grow-Uber (2020:16), el 66,4% de las mujeres y el 63,4% de los varones afirmaron tener auto propio previo a registrarse en la plataforma, y un 22,2% y un 23,8%, respectivamente, tenía auto a través de un familiar.

En el tema seguridad por ahí es más difícil en el hecho de que somos más frágiles en algún sentido viste. [...] que, para un ladrón va a pensar que es más fácil robarle a una mujer que a un hombre. (Viviana, 43 años)

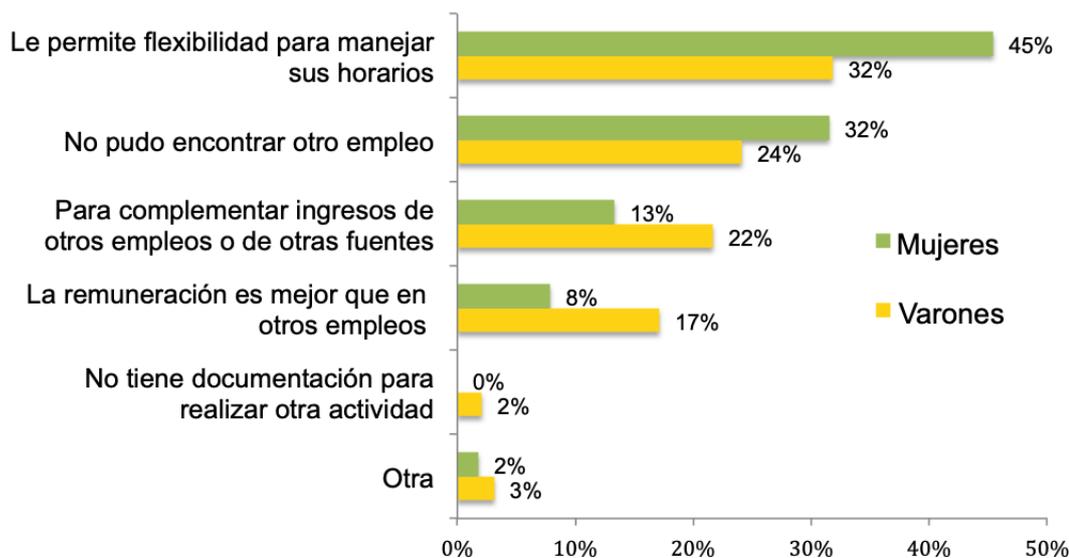
[...] creo que a la mujer le da más miedo también porque se siente indefensa frente a determinadas circunstancias. (Felipe, 43 años)

En este sentido, las conductoras refieren a la *valentía* como rasgo necesario para insertarse en este trabajo. Por ejemplo, para enfrentarse a los sentidos de masculinidad asociados a la conducción: *tenés que estar dispuesta a que te manden a lavar los platos y que te digan cosas*. Conjuntamente, el rasgo de valentía es enarbolado por las trabajadoras mujeres para enfrentar la concepción generalizada de que son más “débiles” o “frágiles” para sortear los peligros en la vía pública y hacer frente a las situaciones de inseguridad: *muchas [pasajeras] te dicen “qué coraje, qué guapa”*.

De este modo, entre las conductoras se relatan manifestaciones de sorpresa/extrañeza ante su presencia como trabajadoras por parte de personas con las que interactúan diariamente en su trabajo: pasajeros, transeúntes, conductores. Aunque a medida que se incrementa la presencia femenina en la actividad las mismas se relatan como más esporádicas.

Volviendo a las facilidades y obstáculos que supone el ingreso en esta ocupación, resulta interesante analizar si ciertas características de la modalidad de trabajo que proponen las plataformas juegan a favor de la inserción laboral de las mujeres, en comparación con la versión tradicional. Por un lado, en base a los datos de la encuesta se advierte que la alusión a la posibilidad de manejar los propios horarios como motivo de entrada a la plataforma es una de las razones predominantes para la población analizada en su conjunto, y a su vez es una ventaja con una presencia mucho más significativa entre los argumentos esgrimidos por las mujeres: los varones la mencionan en el 32% de los casos mientras que las mujeres lo hacen en el 45% de los casos.

**Gráfico 1. Principal razón de ingreso a la plataforma**



Fuente: elaboración propia en base a la encuesta (dic2020-mar2021).

Análogamente, en los relatos de las y los entrevistados aparece constantemente la alusión al beneficio que genera la flexibilidad horaria como motivo de elección de este empleo frente a otros: *Tenés una libertad que no la tenés en otros trabajos*. Y en particular, las mujeres conductoras entrevistadas subrayan la flexibilidad horaria como una de las principales razones para optar por este empleo frente a otras opciones laborales disponibles, en tanto facilita la conciliación con las responsabilidades de cuidado, tal como expresa Viviana:

*Yo me quedo con Uber, a mí me parece súper flexible para una mujer. [...] Es algo que no lo tenés en muchos trabajos, por lo menos no en un trabajo que no seas profesional o alguien que lo haga desde su casa, ¿viste?. Pero yo nunca lo tuve en mi vida esto, poder ser independiente y tener un ingreso con el cual tengas plata todos los días, y la flexibilidad horaria para poder criar a mis hijos.* (Viviana, 43 años)

En consecuencia, en la indagación cualitativa se observa que la forma en que las mujeres se refieren a esta característica adquiere ribetes diferenciales. En el caso de los varones, la flexibilidad en general representa cierta sensación de libertad que deviene de la posibilidad de manejar los propios horarios: *no tenés que cumplirle cierto horario a un jefe*. En cambio, en los relatos de las mujeres, el manejo de los propios horarios suele ir acompañado de referencias a la posibilidad de ante cualquier eventualidad *largar todo y volver*, y poder administrar la jornada de trabajo adaptándola a las demandas de cuidado de sus hogares.

Por otro lado, entre los motivos que acercan a las trabajadoras mujeres a esta actividad, la imposibilidad de encontrar otro empleo se erige como otra razón preponderante. Si bien, como es de esperar, también constituye una de las razones principales de entrada de los varones, tiene una frecuencia de mención aún mayor entre las mujeres (Gráfico 1). El peso de este factor se relaciona con un desempleo que venía experimentando una tendencia creciente en los últimos años en el país. La agudización de esta problemática a partir de la pandemia, aunque indudablemente impactó en la población en general, supuso una reducción del empleo proporcionalmente mayor para las mujeres (debido a su mayor presencia en sectores fuertemente golpeados por las medidas de aislamiento obligatorio) (CEPAL-OIT, 2020). De esta manera, si bien indudablemente la pandemia implicó el acercamiento de muchas mujeres al trabajo como conductoras en la plataforma (debido a la profundización en el deterioro de los indicadores laborales), es también una tendencia que se venía observando en los años previos, ligada a la crisis económica (Micha, Poggi y Pereyra, 2022).

Para finalizar, resulta interesante destacar que desde el relevamiento cualitativo surge una razón adicional y sumamente importante a la hora de explicar el incipiente acercamiento femenino a esta ocupación. Se trata del carácter impersonal y masivo del reclutamiento de trabajadores de las plataformas. En este sentido, las conductoras entrevistadas señalan que la discriminación que podrían sufrir en la entrada a esta ocupación altamente masculinizada se ve neutralizada por una modalidad de ingreso que no requiere interacción directa y donde todo se limita al cumplimiento de ciertos requisitos y procedimientos burocráticos básicos. Además, como hay algunas (pocas) experiencias previas en la ocupación por fuera de la plataforma, se puede observar que para las mujeres conductoras también juega a favor el contraste con el proceso de trabajo en la versión tradicional (fundamentalmente remiserías), que implica compartir el espacio y el tiempo con los compañeros de trabajo, en su gran mayoría varones. Así, entre las disposiciones al empleo, las entrevistadas destacan también el carácter impersonal y más individual del proceso de trabajo de esta ocupación en su versión de plataforma, en comparación con la versión tradicional, como expresa Sandra:

*Ahora él [su esposo] no quería que esté en un ambiente de hombres, porque la verdad que no hay mujeres en remiserías prácticamente. [...] Claro pero el remis vos tenés que compartir un espacio y un tiempo con tus compañeros de trabajo. En Uber no... en Uber vos te subís a tu auto, manejas con una plataforma y volvés a tu casa y no te cruzaste con ningún compañero de trabajo. (Sandra, 35 años)*

## La modalidad de trabajo y las condiciones laborales resultantes

El servicio de transporte de pasajeros que ofrece Uber se basa en la conexión de usuarios/pasajeros con conductores, a partir de datos de la geolocalización. Las y los conductores “prenden” la aplicación para mostrarse disponibles, y cuando hay una solicitud de viaje cerca del lugar en el que se encuentran, la aplicación se los concede y ellos pueden aceptarlo o rechazarlo. La información que la aplicación le muestra a las y los conductores respecto al viaje solicitado y al pasajero varía dependiendo de la categoría que tienen según el sistema de puntajes que tiene la plataforma. Los datos básicos para todos son: el nombre y calificación del pasajero, y el destino del viaje pero a grandes rasgos, no una dirección específica, ni siquiera un barrio.

El pago se realiza en efectivo o con tarjeta de crédito de acuerdo a la tarifa determinada al finalizar el viaje, y a partir de ese momento, tanto conductor como pasajero pueden calificar a la contraparte<sup>13</sup>.

A diferencia de otras plataformas, que exigen a sus trabajadores que fijen de manera anticipada una jornada de trabajo diaria (como las de reparto), en este caso el mecanismo para mostrarse activos sólo depende de que ingresen a la aplicación. Esta característica refuerza el carácter

<sup>13</sup> Por un periodo de alrededor de dos años y medio el pago con tarjetas de crédito locales estuvo inhabilitado por un fallo judicial, pero recientemente volvió a autorizarse. Todos los fallos sobre Uber se pueden consultar en <https://iju-dicial.gob.ar/uber/>.

flexible de la dedicación horaria, ya que muchas veces la decisión de la cantidad de horas y en qué momento trabajarán se toma en el momento, según el dinero que recaudaron, el cansancio que sienten o las contingencias cotidianas, como llevar a sus hijos al médico, etc.

Es interesante señalar que cuando las y los conductores fueron consultados sobre el mecanismo de asignación de los viajes por parte de la plataforma, muchos expresaron dudas al respecto. Al tiempo que la mayoría afirma que la asignación es de acuerdo a la distancia con el pasajero, surgen sospechas de que las calificaciones tienen alguna intervención en este mecanismo. Tal como afirma Ramiro:

*[...] siempre está la sospecha de que Uber le da más viajes a los que tienen más calificación, pero eso es algo que no lo sabemos nosotros, o sea, es algo que se reserva la aplicación.*  
(Ramiro, 47 años)

Más allá de la versión oficial, que asevera que la distancia entre pasajero y conductor es la única variable que determina a quién se asigna el viaje, resulta interesante destacar este tipo de desconfianza que expresan los conductores y que apunta a lo que se suele señalar en la literatura internacional respecto a las *asimetrías de información* que Uber explota para ejercer control sobre sus trabajadores, tal como se desarrolló en la introducción.

En esta misma línea, la forma en la que se determina la tarifa de los viajes es otro de los puntos clave para las y los conductores y que está fuera de su dominio o control. En principio, se compone de una tarifa base calculada a partir de una combinación de variables: tarifa fija, kilómetros, minutos, y lo que se conoce como *cuota de solicitud*, un cargo destinado a costos operacionales de la empresa (Yansen *et al.*, 2019). Y a ese cálculo se adiciona una tarifa dinámica que, como fue mencionado en la introducción, es calculada mediante un algoritmo que genera un multiplicador según la cantidad de pedidos de viaje que se registran en ese momento.

La mayoría de las y los entrevistados explica que definen su jornada de trabajo fundamentalmente en base a su conocimiento sobre cuándo suele aumentar la tarifa, en términos de la franja horaria y los días de la semana, con el objetivo de obtener un mayor ingreso. Por ejemplo, las franjas horarias de entrada y salida de los trabajos y colegios son de gran demanda, también las noches, especialmente las de los fines de semana. Con esta misma lógica también suelen optar por trabajar en zonas caracterizadas por tener siempre *demanda*, por ejemplo los barrios del centro de la ciudad o los que tienen mayor circulación de turistas, como Palermo.

La comisión que las y los conductores deben abonar a la plataforma proviene del dinero ob-

tenido por el pago del viaje y es del 25%. De las entrevistas se desprende que la comisión resulta una carga importante y por eso un reclamo extendido es el pedido de su reducción. Las y los trabajadores afirman que el porcentaje de comisión que deben pagar es muy alto, especialmente comparado con el que exigen otras plataformas de transporte de pasajeros (por ejemplo, **Beat** y **Didi**, que se fueron incorporando más recientemente al mercado). A esto se suma otro cuestionamiento: la tarifa base quedó muy rezagada (*para competir con los taxis*) y la *rentabilidad* resultante es cada vez más baja, considerando la comisión y los altos costos que implica la actividad, especialmente los relacionados con el mantenimiento del auto y el combustible.

Al mismo tiempo, la posición dominante de Uber en el mercado (y la consecuente mayor circulación de pedidos de viaje) podría pensarse como una de las razones por las que las y los conductores no abandonan esta plataforma (la principal a través de la cual trabajan) sino que en general incorporan otras empresas para trabajar de manera simultánea.

Otra cuestión a considerar respecto al funcionamiento de la plataforma es la de los canales de comunicación para consultas o reclamos. Estos son a través de la aplicación mediante mensajes o vía llamada por teléfono. Al respecto, la percepción general sobre estos canales es que son demasiado impersonales, con respuestas preestablecidas y descontextualizadas:

*Porque en la aplicación lo único que obtenés son respuestas automáticas, [...] y muchas veces el sistema no termina de interpretar lo que uno le pregunta.* (Felipe, 43 años)

*[...] en realidad hay veces que te atienden y no saben ni ellos lo que vos le estás planteando, es como que faltaría un poco más de información para los que atienden los teléfonos.*  
(Adriana, 49 años)

Pero, al mismo tiempo, hay disparidades en las experiencias respecto a este tema porque una parte que hace al sistema de calificación de los conductores es que a partir de cierta categoría se accede a la posibilidad de solicitar soporte telefónico durante las 24 horas y con respuesta inmediata. Los conductores que están en las categorías altas valoran el trato y la respuesta que reciben en su comunicación con la plataforma.

Recapitulando todo lo desarrollado hasta aquí se pueden sintetizar algunos puntos señalados para analizar las condiciones laborales resultantes de la modalidad de trabajo descripta.

En primer lugar, una cuestión que no deja mucho espacio para la duda es el beneficio que genera la flexibilidad horaria desde la perspectiva de las y los trabajadores que se insertan en esta ocupación. En los relatos de las y los entrevista-

dos esta valoración positiva se encuentra anclada al sentido de *independencia y libertad*: *Me gustó el tema de la libertad horaria; La parte buena es que tienes independencia.*

No obstante, las valoraciones positivas de la flexibilidad horaria fueron también puestas en cuestión debido al mencionado rezago de la tarifa base establecida por Uber, ya que la mayoría de las y los entrevistados afirma que para lograr ingresos considerables deben realizar una alta cantidad de viajes (y trabajar muchas horas, dependiendo de si hacen viajes con demanda alta), debido a los altos costos que implica la actividad. Entonces surgen ciertas reflexiones que matizan la sensación generalizada de independencia y libertad: *independiente puede ser que seas, pero si no trabajás diez horas no comés.*

El segundo punto sobre las condiciones laborales resultantes es en relación a las experiencias respecto a la inseguridad y los riesgos asociados al trabajo. Como se señaló anteriormente, la seguridad es un tema recurrente y de mucha importancia para las y los conductores, y que tiene consecuencias concretas en las estrategias laborales que implementan. Si bien este riesgo correspondería a la ocupación de transporte de pasajeros en general, en su versión de plataforma surgen algunas diferencias significativas.

Por un lado, un cuestionamiento generalizado de las y los conductores es la poca información con la que cuentan a la hora de recibir una solicitud de viaje (su destino y duración) y sobre la

identidad del pasajero, todos datos que resultan clave para tomar decisiones sobre si aceptar o no un viaje, con el objetivo de morigerar el riesgo de la inseguridad. Esta información es administrada y escatimada por la empresa, ya que la restricción en el acceso es parte de su sistema de control y supervisión, el cual se detallará en el apartado siguiente. Y también hay información valiosa de la que la plataforma directamente no dispone porque no la ha solicitado: por ejemplo, una de las críticas más comunes entre los entrevistados es que a los usuarios no se les ha pedido el DNI para registrarse, y entonces existen las llamadas *cuentas truchas*, utilizadas para realizar robos a los conductores. Si bien desde hace un tiempo esta demanda fue atendida por la empresa y a los nuevos usuarios que se registren sí se les pide que escaneen su DNI, sólo alcanza a las cuentas nuevas.

Por otro lado, hay herramientas disponibles para lidiar con estos riesgos que son parte de la versión para conductores de la plataforma: evitar ciertos barrios (no mostrarse disponibles ahí), evitar trabajar de noche (mayormente las mujeres), cancelar viajes o no aceptarlos cuando ven que los llevaría a alguna zona considerada peligrosa o cuando el usuario tiene puntuación muy baja o cuando lo pide una persona y dice que viaja otra. Sin embargo, también como parte del sistema de supervisión, las y los conductores sufren consecuencias o pierden beneficios si utilizan desmedidamente estos recursos, tal como se explica a continuación.

## Mecanismos de supervisión y sanción

Uno de los componentes centrales de los mecanismos de supervisión de Uber es el esquema de puntuación por parte de las y los usuarios. En general se le asigna una importancia considerable a estos puntajes debido a las consecuencias que acarrea: por un lado, como se verá más adelante, el puntaje impacta en la clasificación que la plataforma hace de las y los conductores; además, puede tener incidencia en la obtención de viajes, tal como se desprende del siguiente testimonio:

*La gente si tenés mal puntaje duda en tomarte, porque hay gente que me había subido a mí, y me dice "por suerte tengo a alguien con una buena puntuación, cancelé dos viajes".*  
(Celeste, 55 años)

En consecuencia, el propio mecanismo de supervisión de la plataforma actúa como "corrector" del trato que se debe dar a los pasajeros, cuestión que las y los entrevistados afirman co-

nocer muy bien y relatan distintas estrategias desplegadas: están dispuestos a escuchar, a *hacer de psicólogos*, a seguir la ruta que les piden y a controlar el volumen de la música según las preferencias del pasajero, entre otras.

A su vez, la mayoría de las y los conductores cuestiona esta "dependencia" en la calificación de los usuarios: *dependés del humor del pasajero*. Porque refieren que muchas veces los puntajes malos pueden ser fruto de un malentendido o de un conflicto entre conductor y pasajero, y que no tienen ninguna forma de reclamar ante una situación así. Por eso insisten en que la empresa considera en mayor medida el punto de vista de los usuarios (*Uber siempre tiene más en cuenta lo que opina el pasajero*) y cuestionan que para los pasajeros no hay consecuencias importantes de una mala calificación y para ellos sí. De esta manera, es frecuente encontrar en los relatos de las entrevistas referencias a cómo este dispositivo funciona como un mecanismo de disciplinamiento de la empresa:

*Uber siempre tiene más en cuenta lo que opina el pasajero, porque obviamente el pasajero es que le da la ganancia. [...] A ellos choferes les va a sobrar siempre.* (Romina, 33 años)

*Realmente tendría que cambiar Uber, tendría que darte la posibilidad de un descargo y darte una chance, [...] porque uno puede tener una puntuación excelente, muy buenos viajes en general, nunca ningún problema, pero donde tuviste un problema con un pasajero, la opinión del pasajero pesa mucho más que la del conductor.* (Yoel, 27 años)

El segundo componente central de los mecanismos de supervisión de Uber es un sistema con el que la plataforma clasifica a sus conductores y los divide en cuatro categorías (de menor a mayor jerarquía): azul, oro, platino y diamante. Las categorías son construidas en base a las siguientes variables: el puntaje de los pasajeros, la tasa de aceptación de viajes, y la tasa de cancelación de viajes<sup>14</sup>.

A medida que van subiendo de nivel acceden a beneficios, como descuentos en la instalación de equipos de gas, en la compra de neumáticos o en membresías de gimnasios. Y el porcentaje de estas rebajas aumenta a medida que van subiendo de categoría. Pero los beneficios más valorados por las y los encuestados son los relacionados a la información del viaje y del pasajero y en relación a la comunicación con la plataforma. En el nivel platino acceden a información del destino del viaje: el tiempo estimado y la cantidad de kilómetros. Y en el nivel diamante tienen acceso prioritario al soporte telefónico durante las 24 horas, así como prioridad en ciertos trayectos rentables como los que van desde y hacia los aeropuertos.

Dado que la mayoría de las y los encuestados reclama mejor comunicación con la empresa, el acceso al soporte telefónico prioritario es un beneficio ampliamente valorado. Además, como se señaló previamente, los datos sobre el viaje solicitado resultan clave para los conductores para tomar decisiones sobre si aceptarlo o no con el objetivo de morigerar el riesgo de la inseguridad, si consideran que el destino al que los llevaría es alguna zona considerada peligrosa. Asimismo, estos datos suelen ser utilizados con el objetivo de optimizar la jornada de trabajo, es decir, al contar con los datos de tiempo de viaje y tarifas estimados pueden tomar una decisión más informada sobre si aceptar o rechazar el viaje en términos de una ecuación costo-beneficio, tal como desarrolla José:

<sup>14</sup> La tasa de aceptación es el porcentaje de viajes aceptados sobre los pedidos de viaje recibidos mientras están conectados; la tasa de cancelación surge del cálculo de la cantidad de viajes cancelados una vez aceptada la solicitud de viaje.

*Cuando yo tomo un viaje, una de las grandes incógnitas que tenemos nosotros es cuánto durará el viaje. [...] con la mejor categoría te indica al momento que te llega la alerta del viaje, te dice la puntuación que tiene el pasajero, a cuántos kilómetros se encuentra el pasajero y ya te informa qué duración estimada va a tener el viaje, entonces, eso es una información muy buena para el conductor.* (José, 31 años)

Finalmente, hay otros componentes del mecanismo de supervisión y sanción. Por un lado, en las entrevistas se señaló que la plataforma suele imponer suspensiones de cuentas por comisión impaga, activadas nuevamente una vez realizado el pago. Y también se mencionaron otro tipo de bloqueos de cuentas por *no cumplir con los términos y condiciones*. Las razones detrás de este último tipo de bloqueo no están del todo claras pero en general tiene que ver con algún reclamo o denuncia por parte del pasajero. Ante estas situaciones nuevamente las y los conductores expresan que el poder está del lado del usuario y manifiestan disconformidad al respecto. Todo esto matiza nuevamente las ideas de libertad e independencia, y tal como se expresa en varios testimonios, cuando las y los trabajadores reflexionan sobre estas cuestiones surgen evaluaciones que apuntan a cómo los diversos mecanismos de control y sanción de la plataforma se traducen en experiencias de subordinación de los trabajadores:

*Y vos sos supuestamente un socio-conductor, pero sos un socio que no tiene ni voz ni voto. Sos un socio que no puede opinar qué podés hacer con tu auto, en realidad vos te conectás cuando vos querés, vos te desconectás cuando vos querés, esa es la única libertad que tenés, pero después todo lo demás lo digitan ellos, qué podés hacer y qué podés dejar de hacer mientras estás conectado te lo digitan ellos y son muy estrictos, donde no cumplís con una... con los términos y condiciones el sistema a raja tabla te sanciona, no podés excusarte, no podés explicar qué es lo que pasó, nada olvidate, supuestamente es el sistema, no lo maneja nadie, no lo pueden corregir.* (Celso, 41 años)

*Lo de la puntuación del chofer me parece horrible. Y después otra cosa es este abuso de precarizar al chofer todo el tiempo, de por ejemplo, el bloqueo porque cancelaste un par de viajes porque era una zona jodida, [...] Eso me parece como la esclavitud absoluta.* (Adela, 43 años)

*Algo que tiene Uber que es muy injusto o muy autoritario es que te cierran la cuenta por lo que ellos llaman “no cumplimiento de los términos y condiciones”, pero no te dan derecho a nada, no te dan derecho a un descargo, averiguar el motivo real, no, y chau, hasta la vista, te cierran totalmente.* (Ramiro, 47 años)

De manera interesante, este tipo de valoraciones que realizan las y los entrevistados sobre las condiciones de trabajo resultantes apuntan a la precarización laboral y a las características del ejercicio de poder y control de las plataformas sobre los trabajadores. En línea con lo mencionado en la introducción sobre las preocupaciones al respecto señaladas por la literatura internacional, estas nuevas formas de organización laboral reeditan los problemas de precarización preexistentes de los trabajos atípicos, los cua-

les han proliferado en todo el mundo a partir de la crisis del fordismo (Bedoya-Dorado y Peláez-León, 2021). En este sentido, en consonancia con lo señalado por otros estudios en Argentina, las plataformas estarían profundizando el proceso de precarización de las condiciones de trabajo y la informalidad laboral que son parte de la flexibilización del mercado de trabajo que ya se venía desarrollando en el país (Diana Menéndez, 2019; Haidar, 2020; Palermo y Molina, 2022).

## El impacto de la modalidad de trabajo sobre la permanencia y el desempeño laboral de las mujeres

¿En qué medida la promocionada flexibilidad horaria y otras características de la modalidad de trabajo descripta juegan un rol en la permanencia laboral femenina? ¿Cómo impactan estas cuestiones en las posibilidades de generar ingresos según género al interior de las plataformas?

Como se señaló previamente, la flexibilidad horaria es un aspecto que tanto varones como mujeres ponderan positivamente pero que para las mujeres con hijos/as menores a cargo supone una facilidad invaluable que les permite conciliar trabajo remunerado con las responsabilidades domésticas y de cuidado que les son socialmente asignadas. De hecho, ante la escasez de opciones laborales que permitan la conciliación trabajo remunerado/cuidado, o lo inalcanzable que estas resultan para algunas mujeres, la flexibilidad puede más que compensar otros aspectos que se resignan al emplearse en Uber, por ejemplo el realizar un trabajo acorde a sus capacidades y formación. Como en el caso de Viviana, quien, si bien no se recibió, estudió administración de empresas en la universidad y tuvo varios trabajos en relación de dependencia en empresas financieras:

*Yo me quedo con Uber, a mí me parece súper flexible para una mujer. [...] Es algo que no tenés en muchos trabajos, [...] y al día de hoy laburo de algo que no necesito cerebro, pero me siento realizada como mamá.*  
(Viviana, 43 años).

Ciertamente, esta posibilidad de conciliación es particularmente relevante para las conductoras con hijos/as menores a cargo, pero también resulta importante para las que refieren a su dedicación al trabajo doméstico:

*Esto es mejor porque bueno tengo más tiempo, ponele si yo me tengo que quedar toda la ma-*

*ñana para dar vuelta toda la casa, me quedo y salgo después de hacerla.* (Celeste, 55 años).

Otra característica que favorece la permanencia laboral de las mujeres se relaciona con los recursos que ofrece la plataforma y que las conductoras utilizan para reducir los riesgos asociados a la inseguridad: la posibilidad de *apagarse/no mostrarse disponible* o de rechazar/cancelar el viaje para evitar ciertas zonas percibidas como inseguras y/o si desconfían de la persona que lo pidió. Recientemente también se incorporó una nueva herramienta llamada **Uber Ellas**, disponible únicamente para las trabajadoras mujeres, a través de la cual las conductoras pueden optar por recibir únicamente solicitudes de viaje de pasajeras identificadas como mujeres. Lo interesante de esta nueva herramienta es que se puede activar y desactivar en cualquier momento del día y durante la cantidad de horas que cada conductora desee. Dado lo reciente de esta incorporación, no se cuenta en este estudio con información del trabajo de campo que de cuenta de las implicancias concretas que esta nueva herramienta tiene en el desempeño de las mujeres en esta actividad.

Otra característica que contribuye a sostener la permanencia laboral femenina son los eventos organizados por la empresa dirigidos exclusivamente a las conductoras, enfocando en sus problemáticas y demandas. Estos eventos son valorados por las mujeres porque las hacen sentir “consideradas” y forma parte de una estrategia que la empresa ha ido desplegando durante los últimos años con el fin de acercar a más mujeres conductoras a la plataforma. Gabriela desarrolla sobre algunos de estos eventos e ilustra cómo estos contribuyen a generar un vínculo entre la empresa y las trabajadoras:

*En marzo del año pasado nos invitaron por el día de la mujer, y después hace poco hicieron*

*un evento en Tigre muy lindo también para la mujer, [...] yo me siento considerada, muy considerada por Uber. Lo que tiene de bueno es que cuando vos te vas juntando, vas charlando con otras, te sentís identificada, la gran mayoría te cuenta lo mismo, o sea es interesante el encuentro con otras chicas. [...] Entonces, a mí me parece que es un poco el objetivo de Uber, integrar un poco a la mujer viste, considerarla, hay muchas chicas que se sienten muy consideradas viste. (Gabriela, 63 años)*

Asimismo, como se desprende del testimonio, los eventos organizados por la empresa también son valorados por las mujeres porque a partir de los mismos conocen pares y se suelen generar redes de conductoras.

Una de estas redes resulta muy interesante para destacar y es un grupo de **WhatsApp** creado entre mujeres conductoras cuyo principal objetivo es enfrentar el riesgo de la inseguridad. El testimonio de Celeste a continuación da cuenta de esta experiencia que expresa la solidaridad y organización entre mujeres, al tiempo que pone de relieve la enorme responsabilidad que pesa sobre ellas en el cuidado de sí mismas en contextos de peligrosidad:

*[...] yo armé un grupo que se llama S.O.S., ahí compartimos ubicación cada una de las chicas que sale a trabajar, yo soy la administradora y otra chica más tenemos todos los datos de todas las participantes. En caso de que pasara algo, que la robaran, un accidente, cualquier cosa, se comunican con nosotras, nosotras la vamos siguiendo, ella manda una alerta si le pasa algo. (Celeste, 55 años)*

Así, resulta notable que en el contexto de una actividad que se practica en soledad y bajo una modalidad que promueve prácticas laborales altamente individualizadas, las conductoras han encontrado una manera de colectivizar experiencias, intereses e información necesaria para su trabajo. En línea con lo señalado por Negri (2020) y Haidar (2020), las formas de organización del trabajo de las plataformas dan lugar también a la socialización y cooperación entre trabajadores, que resultan clave para su actividad cotidiana.

En relación con lo anterior, del lado de los obstáculos que enfrentan las mujeres para su permanencia y desempeño laboral en esta ocupación, sin duda prevalece el miedo a sufrir episodios de violencia de distinta índole, porque generan prácticas por parte de las conductoras que terminan impactando en su desempeño laboral. En concreto, la mayoría de las mujeres explica que prefiere evitar trabajar durante la noche, y una consecuencia es que desaprovechan la tarifa

dinámica que se incrementa en ese momento por la alta demanda de viajes.

De manera interesante, la elección de no trabajar durante la noche también se combina con la preferencia de quedarse en su casa con sus hijos/as, según el caso. Y son elecciones que realizan con pleno conocimiento de que esta situación perjudica su capacidad de generación de ingresos:

*[...] como te decía, era dejar a mi hijo al jardín a las 9 [de la mañana] y de ahí arrancar hasta las 4 [de la tarde], pero bueno mi horario era de día. Y yo sé que de noche se gana mucho mejor, más cara la tarifa y a la mañana bien temprano también. O sea, yo tengo ese impedimento, en realidad no sé si es un impedimento pero es lo que me toca digamos, que es tener un niño pequeño. Porque imaginate que si tengo que salir de noche tengo que cambiar toda mi vida para ganar un billete más. (Cecilia, 39 años)*

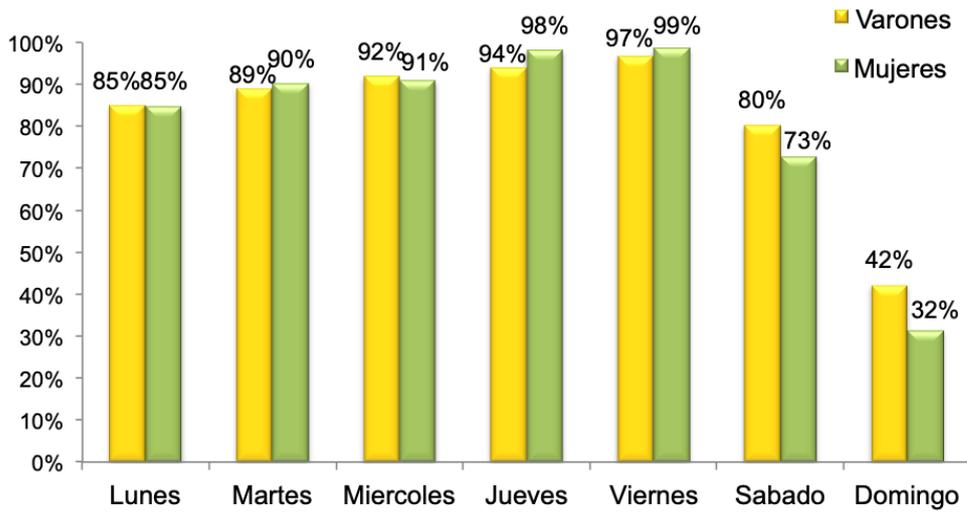
Además, tal como se desprende del testimonio anterior, el adaptar las jornadas de trabajo según las responsabilidades de cuidado del hogar repercute en el desaprovechamiento de otras franjas horarias de alta demanda -no solo las de la noche-, como las que corresponden a la entrada y salida de las oficinas/colegios. También durante los fines de semana (días caracterizados por una suba de la demanda) las responsabilidades de cuidado dificultan la explotación de tarifas más rentables. En el trabajo de campo, las mujeres relataron diversas estrategias que despliegan para poder aprovechar laboralmente estos días, pero justamente porque no cuentan con el horario escolar propio de los días hábiles, se trata de arreglos contingentes que muchas veces pueden fallar.

De hecho, según los datos de la encuesta, el 70% de las conductoras que convive con personas que requieren cuidado indica que esto repercute en la forma en que organizan y planifican su jornada laboral, y cuando son consultadas sobre qué tipo de restricción experimentan, el 83% indica que no puede trabajar tantas horas como necesitaría/desearía y el 55% refiere que no puede tomar los horarios más ventajosos en términos de demanda.

Todos estos factores generan una disparidad según género en las prácticas laborales de mujeres y varones, que impacta finalmente en la cantidad de horas dedicadas a su trabajo en la plataforma y en los ingresos generados.

En efecto, los datos recabados en la encuesta muestran, por un lado, que los conductores varones trabajan los sábados en el 80% de los casos y el 42% trabaja los domingos (considerando una semana de trabajo habitual), frente a un 73% y un 32% de las mujeres, respectivamente (Gráfico 2).

**Gráfico 2. Días escogidos para trabajar**

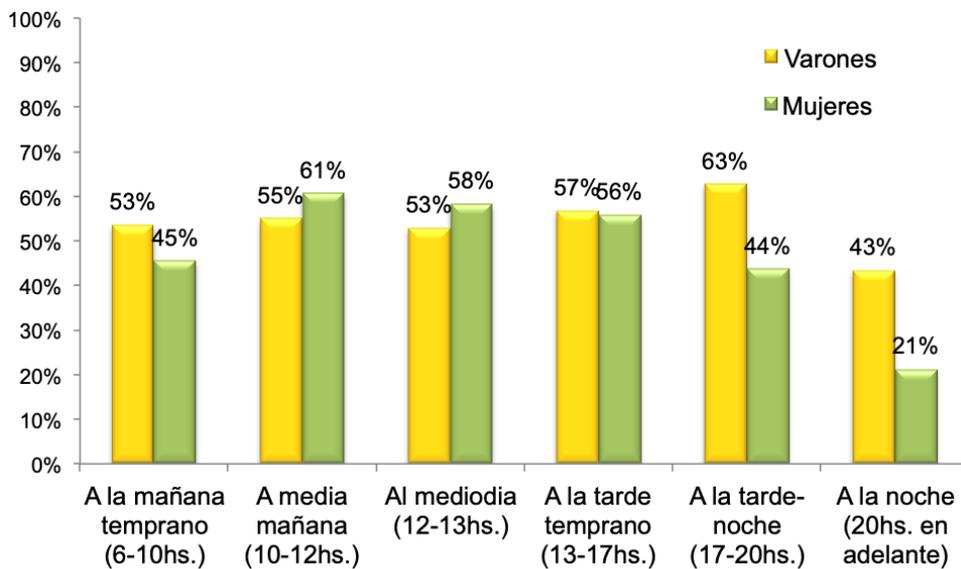


*Fuente: elaboración propia en base a la encuesta (dic2020-mar2021).*

Y mientras el 43% de los varones trabaja durante la noche (20 horas en adelante), solamente el 21% de las conductoras mujeres declara trabajar en ese turno. También en las franjas horarias

relativamente más redituables de la mañana temprano y la tarde-noche se observa una menor participación de las mujeres (Gráfico 3).

**Gráfico 2. Franjas horarias escogidas para trabajar**



*Fuente: elaboración propia en base a la encuesta (dic2020-mar2021).*

¿Qué implicancias tienen estos patrones disímiles de elección de días y franjas horarias entre varones y mujeres sobre la cantidad de horas trabajadas y los ingresos generados? Tal como se observa en la Tabla 1, los datos de la encuesta muestran un diferencial según género en las horas semanales dedicadas al trabajo en la plataforma y en los ingresos horarios que obtienen.<sup>15</sup>

**Tabla 1. Horas a la semana trabajadas e ingresos generados<sup>16</sup>**

	<i>Horas semanales</i>	<i>Ingreso horario real</i>
<b>Varones</b>	46	\$506
<b>Mujeres</b>	41	\$476

*Fuente: elaboración propia en base a la encuesta (dic2020-mar2021).*

*Nota: Se presenta la media de ambas variables. Los ingresos horarios fueron deflactados por el índice de precios al consumidor del Gran Buenos Aires (IPC-GBA) tomando como mes de base Diciembre de 2020. Se consideran a las mujeres y varones que se encontraban trabajando activamente al momento de la encuesta.*

<sup>15</sup> Estos datos están en línea con la evidencia proporcionada por el estudio Grow-Uber (2020: 25), que indica que existe una brecha de género de 5% en las ganancias por hora generadas entre mujeres y varones conductores.

<sup>16</sup> Ver Micha, Poggi y Pereyra (2022) para una estimación econométrica del tamaño y determinantes de estas brechas de género.

Nuevamente, lo que dejan entrever los testimonios de las mujeres entrevistadas es que existe una comprensión y problematización de estas disparidades según género que impactan en el desempeño laboral femenino en esta ocupación:

*Pero al tener una nena de 4 años en algún momento yo tengo que parar y llevarla al jardín o darle de comer. Te complica porque en realidad vos necesitas ganar dinero. Y si vos parás, está divino que te ocupes de todo... pero en realidad todas las horas que vos parás no te las paga nadie. (Adela, 43 años)*

*Si me pongo a comparar, eso tiene de distinto un hombre que una mujer, yo hablo con los hombres y me dicen “no, yo salgo a tal hora porque a tal hora se gana más”, te re banco, pero yo no salgo a esa hora porque esa hora la comparto con mis hijos, ¿me entendés? (Viviana, 43 años)*

## Conclusiones

El análisis desarrollado en el presente artículo permitió apreciar que las relativamente bajas barreras de entrada y el sencillo proceso burocrático de registro atrae a todo tipo de personas que encuentran en este empleo la posibilidad de generar ingresos en un contexto difícil y con un mercado de trabajo restrictivo. Este atractivo se combina con la preferencia por el manejo flexible de la jornada laboral, uno de los rasgos distintivos que ofrece esta modalidad de trabajo.

En principio, las y los trabajadores que se incorporan en esta actividad adscriben al carácter independiente y a la flexibilidad horaria que la define, asignándole un sentido de libertad. Ahora bien, la presente indagación también permitió advertir que cuando las y los trabajadores reflexionan sobre las condiciones de trabajo impuestas por la plataforma, surgen matices respecto a la valoración generalizada de la flexibilidad horaria, en tanto sostienen que para que la acti-

vidad sea rentable se debe dedicar un número de horas semanales elevado y, a su vez, aprovechar al máximo las franjas horarias más redituables definidas por la alta demanda.

En este sentido, los márgenes de acción de las y los trabajadores respecto a la definición de la jornada de trabajo se encuentran delimitados por los mecanismos de determinación de la tarifa impuestos por la plataforma. Este control indirecto sobre la forma en que las y los conductores realizan su trabajo se encuentra reforzado por el mecanismo de supervisión y sanción, que penaliza si se usan desmedidamente los recursos de rechazar o cancelar viajes.

En esta línea de análisis, teniendo en cuenta la modalidad de trabajo descripta en su conjunto así como las condiciones laborales resultantes, se encuentran ciertos indicadores de dependencia laboral, producto de la forma en la que se determina la tarifa de los viajes, de los canales de

comunicación diseñados, y de los mecanismos de supervisión y sanción.

Por un lado, hay indicios de dependencia económica debido al tiempo que consume trabajar para generar ingresos considerables. Por otro lado, el elevado nivel de intermediación de la plataforma en los pagos, en la comunicación con los usuarios y en el acceso a la información sobre la misma modalidad de trabajo (el destino del viaje y la identidad del pasajero) genera indicios adicionales de dependencia laboral. Además, se encuentran los indicios de dependencia producto del control ejercido por la empresa mediante los mecanismos de supervisión diseñados para tal fin, entre los que se destacan la presión para aceptar viajes mediante el monitoreo vía las tasas de aceptación y cancelación, y la amenaza constante de bloqueo de cuentas que suponen los *términos y condiciones*. En definitiva, lo expuesto hasta aquí sugiere la necesidad de matizar las afirmaciones que apuntan al carácter independiente de este tipo de trabajo.

En lo que concierne a la evaluación sobre la medida en que las plataformas implican un contexto más permeable para el ingreso de trabajadoras mujeres, evidentemente juegan a favor la mencionada flexibilidad horaria junto con las bajas barreras de entrada y el carácter impersonal del proceso de trabajo. Estas características propician un entorno favorable para la participación laboral de las mujeres, que se incorporan a la modalidad de plataforma de una ocupación tradicionalmente masculina.

Ahora bien, un análisis detallado en torno a las prácticas laborales y la capacidad de generación de ingresos mediante la plataforma, apunta a patrones disímiles de intensidad en la dedicación y de elección de días y franjas horarias entre varones y mujeres, con el consecuente desaprovechamiento de las franjas horarias más redituables para las últimas. En definitiva, encarar la ocupación de manera flexible acarrea costos para las mujeres, en términos de resignar ingresos para dedicar tiempo al trabajo no remunerado en sus hogares. Asimismo, tal como fue desarrollado a lo largo del artículo, la perpetuación de las desigualdades de género en esta esfera laboral particular da cuenta también de ciertos factores subyacentes que exceden al tradicional de las restricciones impuestas por las responsabilidades domésticas y de cuidado. Así, el tema de la seguridad es un factor que no es frecuentemente abordado en lo que atañe a los obstáculos laborales que enfrentan las mujeres y que resulta significativo para el ingreso y permanencia femenina en estas y otras ocupaciones masculinizadas que requieren desenvolverse en el espacio público. Por lo tanto, a la par de las políticas de cuidado que contribuyan a equilibrar los tiempos de trabajo con las dinámicas familiares, se requiere la intervención de la política pública dirigida hacia la movilidad segura de las mujeres, a fin de contribuir a morigerar los impactos diferenciales de la inseguridad y a mitigar las múltiples manifestaciones de violencia las mujeres experimentan en el transporte y los espacios públicos (BID, 2015).

## Referencias bibliográficas

- Barzilai, A. y Ben David, A. (2017). "Platform Inequality: Gender in the Gig-Economy". *Seton Hall Law Review*, N° 47, pp. 393-431.
- Beccaria, L. y Maurizio, R. (2019). "Algunas reflexiones en torno al empleo en plataformas y a los mecanismos de protección". *Alquimias Económicas*.
- Bedoya-Dorado, C. y Peláez-León, J. D. (2021). "Los trabajos en la Gig Economy: una mirada desde la precarización laboral". *Lumen Gentium*, Vol. 5, N° 1, pp. 84-99.
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U. y Silberman, S. (2018). *Digital labour platforms and the future of work. Towards decent work in the online world*. Suiza: International Labor Organization [ILO].
- BID (2015). *El porqué de la relación entre género y transporte*. Estados Unidos: BID.
- Birgillito, G. y Birgillito, M. (2018). "Algorithms and ratings: tools to manage labour relations. Proposals to renegotiate labour conditions for platform drivers". *Labour & Law Issues*, Vol. 4, N° 2, pp. 25-50.
- CEPAL-OIT (2020). "La dinámica laboral en una crisis de características inéditas: desafíos de política". *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, N° 23. Chile: Naciones Unidas.
- Chen, K., Chevalier, J., Rossi, P. y Oehlsen, E. (2017). "The Value of Flexible Work: Evidence from Uber Drivers". *NBER Working Paper*, 23296.
- Chen, L., Mislove, A. y Wilson, Ch. (2015). "Peeking Beneath the Hood of Uber". *Proceedings of the 2015 internet measurement conference*.
- Cook, C., Diamond, R., Hall, J., List, J. y Oyer, P. (2019). *The Gender Earnings Gap in the Gig Economy: Evidence from over a Million Rideshare Drivers*. National Bureau of Economic Research.
- De Stefano, V. (2016). *The rise of the "just-in-time workforce": On-demand work, crowdwork and labour protection in the "gig economy"*. Suiza: ILO.
- Diana Menéndez, N. (2019). "¿Qué hay de nuevo, viejo? Una aproximación a los trabajos de plataforma en Argentina". *Revista de Ciencias Sociales*, N° 165, pp. 45-58.
- Filipetto, S., Micha, A., Pereyra, F., Poggi, C. y Trombetta, M. (2022). "Labour transitions that lead to platform work: towards increased formality?". *AFD Research Papers* N° 233. Francia: Agence Française de Développement.
- Florisson, R. y Mandl, I. (2018). *Platform work: Types and implications for work and employment – Literature review*. Bélgica: EUROFUND.
- García, H. O. (2017). "La prestación personal de servicios de transporte organizados por plataformas electrónicas (ridesharing) tomando como referencia a la empresa Uber". *Derecho del Trabajo*, N° 1513.
- García, M. (2022). "Labour market trajectories and conciliation efforts among female Uber drivers". *AFD Research Papers*, N° 237. Francia: Agence Française de Développement.
- Golcman, M. F. (2018). "La prestación de servicios en uber, ¿es contrato de trabajo? El caso argentino. Una reflexión desde el derecho del trabajo argentino a la interrogante que se plantea el mundo, a dos años de su actividad en el país". *Revista de Derecho Laboral*, N° 2.
- GROW-Uber (2020). *Género y plataformas de movilidad. ¿Cómo promover la igualdad?*. Argentina.
- Haidar, J. (2020). "La configuración del proceso de trabajo en las plataformas de reparto en la ciudad de Buenos Aires. Un abordaje multidimensional y multimétodo (julio/agosto de 2020)". *Serie Informes de coyuntura*, N° 11. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.
- Hunt, A., Samman, E., Tapfuma, Sh., Mwaura, G., Omenya, R., Kim, K., Stevano, S. y Roumer, A. (2019). *Women in the gig economy. Paid work, care and flexibility in Kenya and South Africa*. Inglaterra: Overseas Development Institute.
- Infobae (2019). *Bajo el lema "Juntas en el viaje" Uber realizó un encuentro con más de 400 conductoras*. 14 de septiembre.
- Los Andes (2021). *Una app de viajes incrementó más del 30% la cantidad de socias conductoras activas*. 11 de noviembre.
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, Ch. (2019). *Economía de Plataformas de Empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?*, Argentina: Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento [CIPPEC] - BID - OIT.
- Micha, A., Pereyra, F. y Poggi, C. (2022). "Gender inequalities in the platform economy: The cases of delivery and private passenger transport services in the Buenos Aires Metropolitan Area". *AFD Research Papers*, N° 236. Francia: Agence Française de Développement.
- Negri, S. (2020). "El proceso de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas de delivery en Argentina". *Estudios del Trabajo* N° 60, Julio-Diciembre.

- Nerinckx, S. (2016). "The 'Uberization' of the labour market: some thoughts from an employment law perspective on the collaborative economy". In *ERA Forum*.
- Palermo, H. M. y Molina, J. I. (2022). "Plataformas digitales de delivery y el (des)extrañamiento del trabajo". *Trabajo y Sociedad*, N° 39, Vol. XXIII, Santiago del Estero, Argentina.
- Rosenblat, A. y Stark, L. (2016). "Algorithmic labor and information asymmetries: a case study of Uber's drivers". *International Journal of Communication*, N° 10, pp. 3758-3784.
- Saenz de Buruaga Azcargorta, M. (2019). "Implicaciones de la 'gig-economy' en las relaciones laborales: el caso de la plataforma Uber". *Estudios de Deusto*, Vol. 67, N° 1, pp. 385-414.
- Yansen, G., Ayala, J. L., Grosman, A., Lamaletto, L., Pelaez, L. y Perrone, I. (2019). "Trabajo y Plataformas: una caracterización general de plataformas de intermediación de trabajo temporario en CABA". En *14° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo*.