

# COMUNICACIONES Científicas y Tecnológicas ANUALES 2023

Docencia  
Investigación  
Extensión  
Gestión



DOCENCIA  
INVESTIGACIÓN  
EXTENSIÓN  
GESTIÓN

## **DIRECCIÓN GENERAL**

Decano de la Facultad de Arquitectura  
y Urbanismo - UNNE  
DR. ARQ. MIGUEL A. BARRETO

## **DIRECCIÓN EJECUTIVA FAU UNNE**

Secretaria de Investigación,  
DRA. ARQ. VENETTIA ROMAGNOLI

## **COMITÉ ORGANIZADOR**

MG. ARQ. HERMINIA ALÍAS  
DG CÉSAR AUGUSTO  
ARQ. MARÍA VICTORIA CAZORLA  
ESP. PROF. CECILIA DELUCCHI  
MG. ARQ. ANNA LANCELLE SCOCCO  
MG. ARQ. PATRICIA MARIÑO  
DG ANÍBAL PAUTAZZO  
LIC. LUCRECIA SELUY  
DG LUDMILA STRYCEK

## **COORDINACIÓN EDITORIAL Y COMPILACIÓN**

DRA. ARQ. VENETTIA ROMAGNOLI

## **DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**

LARA MEYER

## **CORRECCIÓN DE TEXTO**

IRINA WANDELOW

## **EDICIÓN**

Facultad de Arquitectura y Urbanismo  
Universidad Nacional del Nordeste  
(H3500COI) Av. Las Heras 727 •  
Resistencia • Chaco • Argentina  
Web site: <http://arq.unne.edu.ar>

## **ISSN 1666-4035**

Reservados todos los derechos.  
Resistencia, Chaco, Argentina. Octubre 2024

La información contenida en este volumen es absoluta responsabilidad de cada uno de los autores. Quedan autorizadas las citas y la reproducción de la información contenida en el presente volumen con el expreso requerimiento de la mención de la fuente.

# APROXIMACIÓN A LOS SERVICIOS DE REPARTO A DOMICILIO EN EL ÁREA METROPOLITANA DEL GRAN RESISTENCIA

## RESUMEN

Este trabajo da a conocer los primeros resultados de la investigación “La moto y los trabajos de reparto a domicilio en el Área Metropolitana del Gran Resistencia”<sup>1</sup>. A partir de entrevistas en profundidad realizadas a agentes vinculados al uso de sistemas de reparto a domicilio, se ofrece una caracterización de los cuatro tipos de agentes presentes en las relaciones que se establecen bajo esta modalidad de servicios y de los términos particulares de estas relaciones.

## PALABRAS CLAVE

Motomandados; movilidad de reparto; delivery.

## ARTÍCULOS INVESTIGACIÓN 007

**Codutti, Javier; Alcalá, Laura**

*espaciopublico.nea@gmail.com*

Becario del Consejo Interuniversitario Nacional, estudiante de la carrera de Arquitectura, integrante del Grupo de Investigación sobre Espacio Público-UNNE.

Profesora FAU, investigadora de CONICET en el Instituto de Investigación para el Desarrollo Territorial del Hábitat Humano, directora del Grupo de Investigación sobre Espacio Público-UNNE.

1. Realizada en el marco de una Beca CIN, dirigida y codirigida por Laura Alcalá y Ezequiel Ledesma, respectivamente, y como parte del PI UNNE 22C001 “Espacio público y movilidad cotidiana. Uso masivo de la moto en el Gran Corrientes-Gran Resistencia”.

## OBJETIVOS

### Objetivo general

- Caracterizar los servicios de reparto a domicilio y delivery que se prestan en el Gran Resistencia y que utilizan la moto como medio de movilidad.

### Objetivos particulares

- Reconocer y tipificar los tipos de servicios de reparto a domicilio y delivery que se prestan en el Gran Resistencia en la actualidad, sus agentes, sus modos de operar, sus alcances.
- Analizar las condiciones de trabajo de los repartidores.
- Conocer los instrumentos, estrategias y modos de operar de las empresas prestadoras de servicio de reparto a domicilio.
- Describir recorridos, modos de circulación y situaciones de exposición a riesgo de siniestros viales de los repartidores.
- Observar la demanda y la percepción de los usuarios de los servicios de reparto: motivos de demanda del servicio, expectativas, exigencias, valoración.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de los repartidores no es nuevo, históricamente ha estado asociado al transporte hasta el domicilio acordado de determinados productos, objetos o servicios, pagados por un cliente a un comercio, institución o emprendimiento. Este traslado (en bicicleta, camión, etc.) formaba parte del servicio brindado por quien ofrecía el producto o ser-

vicio y era realizado por trabajadores que cumplían esa función en la misma empresa o negocio (carteros, tinctoreros, soderos, verduleros, diariero, etc.). Sin embargo, desde fines del S. XX, los trabajos de reparto emergieron en un nuevo contexto socioeconómico y con otras modalidades, entre las que algunos de sus rasgos singulares serán: la tercerización del servicio de reparto, en empresas o cooperativas que ofrecerán la intermediación entre los clientes, los comercios y quienes realizarán efectivamente el traslado de los productos. En este caso, el sujeto repartidor ya no será un empleado del negocio o empresa, sino una persona que acepta realizar el encargo ofrecido por una empresa o cooperativa de mensajería o delivery de transportar en una moto o bicicleta propia un bien o producto por un precio determinado y sin que exista una relación contractual formal entre las partes. En esta modalidad, la empresa de mensajería o delivery realiza la intermediación entre los consumidores, los comercios y quienes realizan el transporte de los productos. Si bien este tipo de servicios se ofrece en Argentina y América Latina desde los 90, su uso se expandió de manera notable favorecido por las condiciones urbanas y socioeconómicas primero y por la revolución tecnológica después. El servicio de mensajería cobró especial éxito en ciudades con alto grado de congestionamiento del tránsito ofreciendo dos virtudes, la rapidez de la entrega y una oportu-

nidad de empleo para jóvenes con baja escolarización, para quienes el mercado laboral sería cada vez más difícil y menos remunerativo (Alcántara de Vasconcellos, 2013). Posteriormente, se verá favorecido con la masificación de los dispositivos tecnológicos móviles y el comercio digital, lo que será aprovechado por empresas globales que lideran el mercado (Glovo, Rappi, PedidosYa) que utilizan plataformas y aplicaciones para organizar y multiplicar los servicios de ventas de comida o delivery. Estas desembarcan en Buenos Aires hacia 2018 (ZUNINO, 2021).

El uso de las plataformas, entre ellas las de entrega o reparto, ha revolucionado el mundo del trabajo. Utilizan algoritmos que ponen en contacto a los trabajadores con los clientes y los usuarios, permiten rastrear y evaluar la opinión de los clientes y evaluar las competencias de los trabajadores. Un rasgo característico es que las condiciones de interrelación las define unilateralmente la plataforma, y éstas deben ser aceptadas por trabajadores, clientes y empresas como condición para poder acceder a ella. Estas condiciones abarcan cláusulas de exclusividad, aceptación/rechazo de un trabajo, cancelación de cuentas, resolución de controversias y uso de los datos, lo que les permite ejercer un control sobre la autonomía de los trabajadores, de los clientes y de las empresas de relacionarse con los trabajadores (OIT, 2021).

Durante la pandemia por covid-19, este tipo de servicios fue reconocido como trabajo o servicio esencial, quedando exceptuados de la prohibición de movimientos. El acceso a bienes y servicios desde la inmovilidad de quienes se encontraban aislados en sus domicilios pudo lograrse gracias a la movilidad de otros. Pero, además, fue indispensable para comercios cuya subsistencia –frente al cierre obligatorio al público– dependió de la posibilidad de sostener un volumen básico de ventas, cobrando especial relevancia en el caso del rubro gastronómico. En este sentido, “la inmovilidad de las personas solo era posible si otros se movían para que muchos sistemas siguieran funcionando (desde la producción al consumo, pasando por los servicios)” (ZUNINO, 2021, p. 4). En este período, el incremento de la demanda de este tipo de servicio se convirtió en una salida laboral alternativa para compensar la suspensión de otras fuentes de trabajo o la reducción de ingresos.

En Resistencia, el servicio de mensajería comenzó a prestarse en la década de los 90, fundamentalmente en moto. Era y continúa siendo solicitado con múltiples fines: transporte de comida, traslado de objetos de un domicilio a otro, retiro y transporte de medicamentos u otros bienes, pago de facturas, etc., y era y es requerido por distintos tipos de personas. Aunque en la gran mayoría de los casos se trata de

personas de perfil socioeconómico medio y alto, los motivos por los que se recurre a este tipo de servicios es diverso: dificultad para desplazarse por encontrarse en horario laboral, no se dispone de autonomía para moverse (adultos mayores, personas con discapacidad, etc.), conveniencia para ahorrar tiempo y dinero frente a las retenciones, problemas y costos de estacionamiento habituales en el área central en horarios comerciales, comodidad, etc.

Durante la pandemia por covid-19, como ocurriera en otras ciudades, se incrementó la demanda de este tipo de servicios. Haciendo uso de éstos, las personas que se encontraban aisladas en sus domicilios durante el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) o bien limitadas en sus movimientos a un radio determinado durante el Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio (DISPO)<sup>2</sup> pudieron acceder a insumos indispensables para resolver sus necesidades cotidianas. Su uso también fue indispensable para comercios cuya subsistencia –frente al cierre obligatorio al público– dependió de la posibilidad de sostener un volumen básico de ventas, cobrando especial relevancia en el caso del rubro gastronómico, al tiempo que se convirtió en una salida laboral alternativa para compensar la suspensión de otras fuentes de trabajo o la reducción de ingresos.

Si bien los dispositivos tecnológicos que facilitan las comunicaciones y

las ventas remotas (uso de celulares, internet, apps, etc.) ya existían antes de la pandemia, la experiencia de transitarla introdujo cambios culturales y de hábitos que persistirán con posterioridad a ella, como el uso masivo y frecuente del delivery y de plataformas como PedidosYa, que arribará a Resistencia en ese momento.

De acuerdo con lo investigado, PedidosYa mantiene aspectos comunes con las empresas y cooperativas de mensajería locales en la intermediación entre quienes consumen un producto, quienes lo producen y quienes lo trasladan de un punto a otro, pero en este servicio de intermediación se exacerban determinadas condiciones que contribuyen a la precarización de las condiciones del trabajo de reparto y a la vulnerabilidad de quienes lo realizan: los motomandados (denominación coloquial que reciben las personas que realizan mandados o servicios de cadetería en moto).

Se trata de un tipo de servicios cada vez más requerido por la población, ofrecido por empresas internacionales y locales. Estos servicios se apoyan en un nuevo tipo de trabajo

---

2. En ciudades como las que integran el Gran Resistencia, donde la distribución territorial de comercios, equipamientos públicos, sedes bancarias, etc., no es homogénea, la restricción de movimientos a un radio determinado del domicilio excluía a muchas personas de la posibilidad de acceder por sus propios medios a los bienes o servicios requeridos (ALCALÁ, 2021).

informal, basado en la explotación y en la vulnerabilidad de quienes lo realizan, sin contratos de trabajo ni coberturas sociales, exigidos a circular en un medio peligroso como las motos, a altas velocidades, para ampliar el número de entregas y con ello sus ingresos (ALCÁNTARA DE VASCONCELLOS, 2013; ZUNINO SINGH, 2021). Y sobre los que a su vez los consumidores exigen cada vez mayor rapidez de entrega.

En este trabajo nos interesará caracterizar los cuatro tipos de agentes siempre presentes en esta modalidad de servicios y las relaciones que se establecen entre ellos: los clientes o consumidores, los comercios, la empresa o cooperativa intermediaria que ofrece el servicio de reparto y los repartidores o quienes realizan el traslado del producto. A partir del análisis de estas relaciones, nos interesará en particular clarificar la situación de los motomandados.

Lo que se expone constituye una primera aproximación a la temática dentro de una investigación más amplia que se realiza en el marco del PI UNNE 22C001, "Espacio público y movilidad cotidiana. Uso masivo de la moto en el Gran Corrientes-Gran Resistencia" (dirección de L. Alcalá y subdirección de E. Ledesma). La caracterización antes mencionada se realiza a partir de entrevistas semiestructuradas realizadas durante 2022 y 2023 por el equipo de inves-

tigación al dueño de una pizzería, al secretario de una Cooperativa de Motomandados, a dos motomandados, así como a partir de observaciones de campo y exploraciones en distintas redes (Facebook, Instagram) para conocer el número de empresas que prestan el servicio de reparto, así como las características de determinadas plataformas como la de PedidosYa.

## DESARROLLO

### Productores, vendedores de productos o comerciantes

En esta investigación incluimos en esta categoría de agentes a aquellas empresas que producen o comercializan determinados productos, bienes o servicios como bares y restaurantes, que hacen uso de los servicios de reparto. En el caso del rubro gastronómico que fue objeto de nuestras exploraciones, pudimos reconocer que esta modalidad en las ventas se incorporó tempranamente ya en los 90, tuvo un auge durante la pandemia y se consolidó como modo de venta habitual con posterioridad a ella mediante el uso de plataformas y dispositivos móviles.

Como refirió el hijo del dueño de una pizzería tradicional de Resistencia (de más de 19 años de antigüedad) que abrió su propia pizzería en 2022, en los 90 –antes de la llegada y del uso masivo de las aplicaciones móviles– los clientes hacían su pedido llamando al teléfono fijo

del negocio y ellos a su vez debían llamar a una empresa de cadetería o disponer de cadetes fijos en sus locales en horas pico de ventas para poder garantizar en tiempo y forma la entrega de los pedidos. Esta modalidad se mantiene en los negocios que ya tienen sus propios clientes y que –según consideró el entrevistado– se corresponden con clientes adultos mayores que conservan telefonía fija en sus domicilios. No ocurre lo mismo en su nuevo local, donde todos los pedidos se reciben por WhatsApp, Instagram o a través de plataformas como PedidosYa.

En el presente, las ventas con envío a domicilio representan tanto para los locales gastronómicos antiguos como para los nuevos el mayor número de ventas y en el caso de los comercios de apertura reciente, esto supone una fuerte dependencia de esta última plataforma aun cuando –como lo explicara el entrevistado– su uso implica reducir los márgenes de ganancia para el comercio o incrementar el precio del producto para los consumidores.

Por cada envío, la empresa PedidosYa retiene un 25% del valor total de la venta, lo que exige al comercio –para no disminuir sus ganancias– trasladar ese costo al precio del producto, mientras que la compra sin esta intermediación de manera directa y su posterior envío a través de alguna otra empresa local o de algún motomandado independiente resulta más

económico al consumidor, dado que en estos casos el costo del envío se define en función de las distancias. Sin embargo, como contraparte, el vínculo con PedidosYa garantiza expandir las ventas a un número mayor de potenciales clientes, pues el producto ofrecido forma parte del catálogo que esta empresa pone a disposición de los consumidores. El entrevistado explicó que para poder abrir su nuevo local e independizarse de la pizzería de su padre, hasta tanto logre hacerse conocer y tener un número suficiente de clientes propio, le resulta indispensable para cubrir los costos del negocio trabajar con PedidosYa. El uso de esta plataforma le permite ampliar las ventas de un modo que le resulta imposible hacer de otro modo.

Consultado sobre a qué atribuía que los consumidores prefieran hacer sus pedidos a través de PedidosYa, consideró que seguramente la gente desconoce que por ese medio termina pagando más y a la facilidad que la plataforma brinda a los usuarios. En este caso pueden seleccionar y elegir un determinado producto desde un amplio catálogo, en el que disponen no sólo de su descripción y precio, sino que también se muestran productos similares en distintos comercios adheridos a la aplicación y se puede realizar el pedido en cualquiera de ellos, a la vez que ofrecen al consumidor pagarlo de la manera que le resulte más conveniente.

Con relación al período de la pandemia por covid-19, el entrevistado refirió de qué manera se incrementaron las ventas domiciliarias y cómo el servicio de los motomandados se convirtió en esencial tanto para los consumidores como para la pizzería. Esta posibilidad no sólo evitó el cierre del comercio de su padre y garantizó el sostenimiento de la familia, sino que supuso una oportunidad de trabajo extra para los repartidores. El entrevistado comentó que “en la pandemia se llegaron a hacer 100 envíos en una noche un sábado, mientras que ahora sólo se hacen alrededor de 20 y 40 envíos” (Dueño de pizzería, comunicación personal, 2022). En coincidencia con esta apreciación, el secretario de la Cooperativa entrevistado manifestó que en ese momento se masificó el uso de las modalidades virtuales de pedidos a través de las aplicaciones móviles, contribuyendo al crecimiento y formación de nuevas empresas de servicios de reparto.

En la investigación se identificaron tres modalidades generales de envío a domicilio, una de ellas es mediante la compra y posterior envío a través de una empresa intermediaria como PedidosYa. Otra modalidad es la compra remota de un producto en un comercio en la que el cliente solicita su envío a una determinada dirección y el comercio se encarga de gestionar la entrega a domicilio, solicitando su reparto a un cadete vinculado de

manera informal al comercio o bien solicitándolo a una empresa local de reparto. La tercera modalidad corresponde a aquella en la que el mismo cliente realiza la compra en un determinado comercio y gestiona por su cuenta el envío.

Como se dijo, las ventas por delivery representan los mayores ingresos para muchos comercios, al respecto el entrevistado manifestó que algunos días no asisten personas al local, se manejan solamente con envíos. En cuanto al requerimiento de los servicios de reparto, el mayor trabajo se concentra a la hora del almuerzo, entre las 12 y las 13, y de la cena, entre las 21 y las 22, volviéndose más intenso los fines de semana (viernes y sábado).

Con excepción de PedidosYa, que dispone de una plataforma que organiza un sistema preestablecido de intermediación y de entregas, las empresas locales de reparto se caracterizan por ofrecer un abanico amplio y flexible de posibilidades respondiendo a distintos tipos de demandas de los comercios o de los consumidores, recepcionando los encargos por distintas vías (telefonía fija y móvil, WhatsApp, Instagram) y aceptando diversos mecanismos de pago. En cuanto al costo del envío, en este caso se definen tarifas por tipo de servicios, zonas o destinos de la ciudad, condiciones climáticas o valor de lo transportado. Consultado el secre-



tario de la Cooperativa sobre los tipos de relaciones que se establecen con los comercios, explicó que era diversa y que: “en algunos casos el comercio solicita un número fijo de motomandados en el local en las horas pico y se llega a un acuerdo, el negocio debe garantizar 10 viajes; si sólo realizó 8 ventas, debe pagar igual por los 10 viajes” (secretario Cooperativa de Motomandados, comunicación personal, 2023).

Con relación al servicio de reparto utilizado, el dueño de la pizzería entrevistado manifestó que de acuerdo con distintas experiencias vividas (estafas de algunos motomandados, incumplimientos de las empresas de reparto, etc.)<sup>3</sup>, según los momentos socioeconómicos del país (cantidad de pedidos) y del conocimiento o relación establecida con algunos motomandados, predominó o prefirieron una u otra modalidad de entrega.

Explicó también que, con frecuencia, existen motomandados que se vuelven conocidos para el negocio a partir de la reiteración de su asignación por parte de las empresas de mensajería al encargo de la pizzería y que éstos terminan solicitando trabajar en la pizzería de manera específica, por fuera de la empresa de reparto por resultarles más conveniente.

El uso de motomandados también es utilizado por la propia pizzería para la compra de materia prima. El entrevistado explicó que en este momento

MENSAJERIA	
"COOPERATIVA DE MOTOMANDADOS"	
CDS DE TRABAJO   MATRICULA N° 36812	
Compras	Pago de Impuestos
Delivery	Servicios
Trámites Bancarios	Y todo tipo de Mandado
TEL: 4450288	Cel:3624893081
Tarifas vigentes:	
Mandado común hasta 5 cuadras:	\$400
Pagos-compras	
RapiPago, Pago Facil, Gigared:	\$600
Caja Municipal:	\$600
Bancos:	\$800/1000
Compras:	\$500
Supermercados/Farmacia:	\$550
Barrios	
S. Cayetano:	\$800
B° España- Prov. Unidas:	\$900
B° Liaponagal- Cosecha:	\$700
B° Los Troncos- Compl. Malvinas:	\$650
B° La Liguria:	\$900
Jorge Newbery- Nueva Rcia.	\$900
B° Güiraldes:	\$1000
Destinos varios	
Terminal:	\$1000
Baranqueras- Centro:	\$1000
Fontana- Municipalidad:	\$1300
Vilelas:	\$1800
Hipermercado, La California:	\$1200/\$1000
Barrio Vial:	\$1300
Correo Oca:	\$1200
Shopping/ Rivers:	\$1000
Corrientes-Centro:	\$3000
Adicionales	
Valores transportados (superiores a \$15.000):	%1
Día de lluvia:	\$200
Bulto:	\$100
IMPORTANTE: LA EMPRESA NO SE RESPONSABILIZA MANDADOS POR LLAMADOS A LOS	

Figura 1. Tarifario de la Cooperativa de Motomandados vigente en agosto de 2023.  
Fuente. Tarifario expuesto en sede de la Cooperativa de Motomandados.

disponen de una persona de confianza que trabaja en el local de su padre hace ya mucho tiempo, que es el que se queda permanentemente desde que abre hasta que cierra. Esa persona posee dos pagos, uno a la maña-

3. Ejemplos mencionados durante la entrevista a dueño de la pizzería (2022): retiro del envío por la pizzería y cobro al cliente sin regresar nunca a la pizzería con el dinero recaudado; elaboración del pedido solicitado sin que pasaran a retirarlo para su entrega.



na, que es cuando trabaja comprando la mercadería y otro que lo paga el cliente a la noche, cuando realiza sus envíos. Asegura que esta persona que trabaja con ellos hace 6 años pidió para trabajar en el local porque en la empresa donde trabajaba le daban menor cantidad de pedidos.

En cuanto a las exigencias de los clientes, el entrevistado dijo que notaba la creciente demanda de mayor rapidez en la entrega. "La gente exige que los pedidos sean rápidos, incluso más rápido del tiempo que exige la preparación de una pizza", y añadió que a veces cuando dice que un pedido va a tardar 30 minutos, la gente cancela el pedido "porque vas a tardar mucho". Al respecto, explicó que: "el tiempo de preparación del producto más el tiempo que tarda en llegar el motomandado muchas veces lleva más de 30 minutos, no se puede entregar el pedido en ese tiempo". Aclaró además que la prisa atenta con la calidad de la entrega del producto y que el mismo cliente se queja cuando la pizza no llegó en buenas condiciones, como cuando el queso se chorreó fuera de la pizza, explicando que para que esto sea posible "el queso no debe estar tan caliente" (Dueño de pizzería, comunicación personal, 2022).

#### **Intermediarios del servicio de reparto/empresas y cooperativas de motomandados**

En esta categoría de agentes incluimos a empresas y cooperativas que

realizan un servicio de intermediación entre los productores o comerciantes y los consumidores finales, ofreciendo el trabajo de reparto que realizan otros: personas que disponen de una moto o bicicleta, con las que, sin existir un contrato laboral formal, existen acuerdos más o menos explícitos de asignación de encargos a cambio de la retención o contribución de un porcentaje del cobro del valor del envío, que se define con base en la distancia recorrida o de una tarifa predefinida como se muestra en la figura 1.

Actualmente, en la ciudad se identificaron ocho empresas locales que brindan estos servicios. Las mismas se ofrecen a través de la web, poseen un nombre, un logo y diferentes medios de contacto. Por otro lado, al realizar un relevamiento dentro de la ciudad, se identificaron otras empresas que no figuran en las redes pero que trabajan con determinados comercios. La mayoría de estas empresas o cooperativas se localizan en el área central de la ciudad de Resistencia y es poco frecuente encontrarlas en zonas más periféricas de la ciudad. La mayor parte de ellas publicita sus servicios aludiendo a la calidad del servicio, pero por sobre todo a la rapidez de la entrega y sus nombres apelan al mismo mensaje o comunicación: El Rayo, Pronto Servicios, Moto Flash, Moto Max, Solucionarte, Cooperativa de Motomandados, A tiempo, entre otros.

Las empresas locales ofrecen una amplia cobertura realizando envíos incluso a localidades vecinas como Colonia Benítez y la ciudad de Corrientes, aunque la mayor demanda corresponde al área central. Respecto de las empresas globales, en Resistencia fueron identificadas PedidosYa y Rappi. En particular haremos referencia a PedidosYa y a la Cooperativa de Motomandados, cooperativa local que ofrece sus servicios desde 2012.

PedidosYa utiliza una aplicación en la que muestra todos los restaurantes adheridos al servicio y se exponen los productos ofrecidos por cada uno y sus precios. La dinámica de funcionamiento es que el cliente elige lo que desea consumir a través de la aplicación, el local gastronómico también dispone de una aplicación de PedidosYa que les avisa del pedido realizado por el cliente y luego la misma empresa asigna un repartidor dependiendo de la zona de cercanía en donde se encuentre el mismo (la app posee un GPS que controla la ubicación del trabajador, ya que este dispone también de una aplicación de PedidosYa en su teléfono). Pedidos Ya, al ser un intermediario entre el local gastronómico y el cliente, se encarga del cobro anticipado de la compra y del envío, deposita semanalmente y con posterioridad en una cuenta del comercio la ganancia correspondiente. Como ya fuera explicado, la empresa cobra el 25% del

total facturado en cada operación por el local gastronómico y cobra una comisión añadida al cliente con base en el recorrido que deba hacer el operario. Esto muchas veces lleva a los productores a trasladar los precios a los consumidores, lo que significa un incremento del monto total del pedido.



Figura 2. Imágenes publicitarias de algunas empresas que hacen énfasis en puntualidad y rapidez de la entrega. Fuente: PedidosYa (sitio web), El Rayo (Facebook), A Tiempo delivery (Instagram).

Además de contribuir a encarecer el producto a los clientes (modo en que los locales gastronómicos intentan compensar la reducción de una cuarta parte de sus ganancias por cada venta, destinada a pagar a PedidosYa), se identificaron otros tipos de afectaciones para los comercios. La aplicación en diversas ocasiones solicita un pedido que lo debe cumplir en un determinado tiempo, pero que ningún repartidor lo pasa a retirar. Esta situación genera disconformidad por parte del cliente, quien hace responsable al local gastronómico de lo sucedido cuando en esta modalidad este último no tiene responsabilidad ni incidencia sobre el reparto. En estos casos, si bien existe una aplicación para este tipo de reclamos, el entrevistado manifestó que hasta ahora la empresa nunca se hizo cargo de las pérdidas ocasionadas. Esta serie de inconvenientes ha llevado a algunos comercios a dejar de utilizar PedidosYa, pero en el caso de los comercios nuevos, se ven obligados a volver a utilizarlo ya que gran parte de las ventas son realizadas por este medio.

En cuanto al pago a los motomandados por los servicios brindados, en PedidosYa los mismos son acreditados cada dos semanas. Los motomandados deben estar inscritos como monotributistas, el cobro varía según la cantidad total de kilómetros recorridos desde donde se retira el producto hasta el punto de entrega

del mismo. PedidosYa se maneja con un sistema de ranking que genera un adicional salarial según el puesto en el que se encuentre el trabajador. Para poder obtener mayores ingresos, el repartidor debe tener buena reputación por parte de los clientes y cumplir en tiempo y forma con las entregas. Para ello, PedidosYa cuenta con aplicaciones que permiten tener un control de la ubicación del trabajador, así como también mostrarla al cliente, que dispone de la posibilidad de calificar al mismo. Como la empresa paga por cada entrega concretada, los trabajadores se ven obligados a realizar el mayor número de entregas posible para poder obtener mayores ganancias. En cuanto a la asignación de repartos, la aplicación designa al repartidor de acuerdo con su ubicación, éste puede optar o no por realizar el traslado del producto, pero en el caso de no aceptarlo, el ranking disminuye, viéndose afectado el adicional de su pago.

En uno y otro caso se trata de empresas cuya población de motomandados es siempre cambiante. Al respecto, el entrevistado dijo que "según la época de mayor demanda, algunos motomandados se abren y se juntan entre 2 o 3 para trabajar solos y poder ganar más, pero después vuelven porque no les resulta" (secretario de la Cooperativa, comunicación personal, 2023). En los registros de campo se identificaron también motomandados que dejaron de pertenecer a PedidosYa que conservan la mochila

y la indumentaria mientras trabajan para otra empresa.

En las entrevistas realizadas tanto a empresarios como a trabajadores de estas empresas, hemos detectado un funcionamiento similar entre las mismas. La persona que desea trabajar para ellas lo hace de manera independiente, sin que se establezca una relación contractual formal, siendo una de sus principales características la existencia de relaciones informales o poco transparentes. En todos los casos es un requisito contar con un vehículo de trabajo propio: moto o bicicleta. En el territorio analizado existe un predominio del uso de motocicletas.

En el caso de PedidosYa, la gestión de los trabajadores y la parte administrativa de la empresa se desarrolla bajo el nombre de RepartosYa. Para poder trabajar para esta empresa, el interesado debe realizar una inscripción y capacitación online, donde cada futuro trabajador mayor de 18 años debe completar sus datos y responder a una serie de cuestionarios que determina la propia empresa. Por otra parte, trabajadores de esta compañía afirmaron que otro de los requisitos importantes exigidos para poder realizar la inscripción en la plataforma es que su vehículo disponga de seguro, se le pide además la documentación probatoria, pero que en ningún momento es requisito esencial de la empresa que dichos

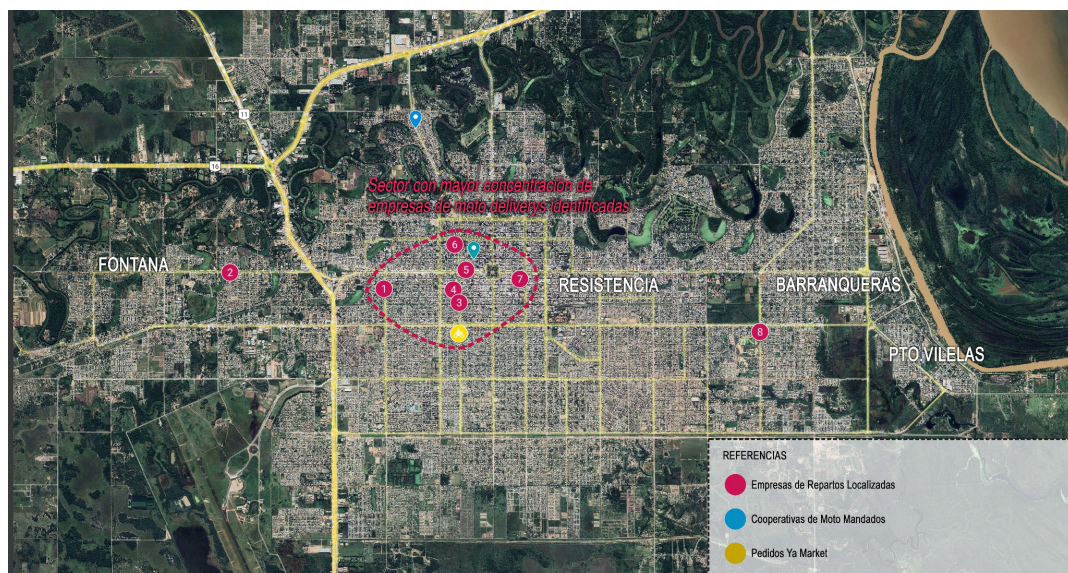
vehículos cuenten con la respectiva revisión técnica. Otros requisitos exigidos son: disponer de un teléfono inteligente que permita ejecutar la aplicación que gestiona los repartos, así como la inscripción al monotributo. No se establece de este modo una relación laboral contractual formal con quienes realizarán el reparto. Cada motomandado debe inscribirse como monotributista y cobrar los servicios prestados a PedidosYa de manera independiente.

Según las entrevistas realizadas, una vez que se ha firmado el contrato con la empresa, la misma brinda tanto la indumentaria de trabajo como la mochila utilizada para lle-

var y conservar la temperatura de los alimentos, así como también pilotos para lluvia y una remera con el logo de la empresa que se renueva cada dos años, pero que puede demorar hasta un plazo de un mes en llegar. Si bien usar la indumentaria otorgada no es requisito obligatorio, les piden necesariamente que cuenten con la mochila y con "ropa acorde para el trabajo" (motomandado, comunicación personal, 2022). Por otro lado, cuando el usuario recién comienza sus actividades, debe abonar la licencia del software conocido como RoadRunner, que en español significa corredor de caminos, que guía al trabajador desde el lugar de retiro del pedido hasta la

entrega final al cliente. Los usuarios encuestados han dicho que esta aplicación es la más importante a la hora de su trabajo, ya que les dice el monto a cobrar, así como también les permite hacer un seguimiento de sus ganancias durante la jornada.

En el caso de la Cooperativa de Motomandados, si bien su secretario manifestó que desde sus orígenes se constituyeron con el objetivo de mejorar y ampliar los derechos laborales de los asociados, no pudo identificarse de manera clara la formalidad de la relación existente entre los motomandados y la cooperativa.



**Figura 3.** Distribución de empresas de reparto a domicilio identificadas en el Área Metropolitana del Gran Resistencia.  
**Fuente.** Elaboración propia con base en la imagen satelital de Google Maps.

Si bien la cooperativa no dispone de una aplicación y catálogo como PedidosYa, siendo menor su presencia en las redes, las solicitudes del servicio de reparto exceden al rubro gastronómico. El entrevistado explicó la gran diversidad de encomiendas, a veces “te llaman para subir un paquete de cigarrillos del kiosco que está abajo del edificio” (secretario de Cooperativa de motomandados, comunicación personal, 2023). En este sentido, hizo referencia a que sus clientes son exclusivamente personas de clase media y alta.

En cuanto a la distribución de los encargos, la cooperativa se organiza en tres jornadas laborales que abarcan diferentes horarios, a la mañana, tarde y noche, donde el trabajador puede optar si quiere trabajar en una de ellas. La asignación de los repartos se realiza en orden de llegada a diferencia de PedidosYa y los cobros no son por distancia recorrida, sino por zona o por criterios estipulados en el tarifario vigente; es por ello que quien contrata el servicio, siempre pregunta primero la tarifa. Si bien desde la cooperativa cuestionan el sistema de ranking de PedidosYa, recomiendan a sus motomandados realizar una cierta cantidad de repartos y trabajar en doble turno para que el trabajo les sea redituable.

Los encargos se reciben de distinta manera (a través de un comercio o de un cliente) y el modo de cobrar los envíos ofrece diversas alternati-

vas (cobro a través del comercio, de la cooperativa o del motomandado cuando entrega el pedido). En este último caso, el motomandado debe disponer del efectivo necesario para retirar el producto del comercio hasta poder recuperar dicho monto con la entrega del envío.

A diferencia de PedidosYa, en la cooperativa local la comunicación con el comercio o con los clientes se realiza mediante el uso de WhatsApp o llamadas telefónicas. Por lo general, en este caso, el comercio se comunica con la empresa de cadetería y solicita el costo del servicio para una ubicación determinada. Dicho valor es informado al consumidor final y es agregado al del producto. De acuerdo con las entrevistas realizadas, el valor del envío es siempre menor que el de PedidosYa.

Con el fin de responder a la demanda creciente en áreas alejadas del centro y de abaratar los costos de envío, la cooperativa ya abrió una sucursal en la zona norte de la ciudad y planea abrir otra en la zona este.

Desde la cooperativa se destacó la importancia que poseen los servicios de reparto a domicilio y lo esencial que fueron durante la pandemia. Se aseguró que esto se debe a que las personas pueden acceder a productos, bienes y servicios desde la comodidad de sus hogares, ya sea porque hay personas que no pueden movilizarse, no pueden salir

o que no tienen tiempo porque están en el trabajo. Según el entrevistado, una cuestión que se destaca mucho es la exigencia de los clientes de que el producto llegue en el menor tiempo posible y que consideraba contradictorio pedir que “el pedido llegue rápido y después criticar que el motomandado cruce el semáforo en rojo” (secretario de Cooperativa de motomandados, comunicación personal, 2023).

## Repartidores o motomandados

Las personas que realizan este tipo de trabajos son generalmente jóvenes en edades activas de entre 20 y 30 años y en su mayoría varones. Se trata, en muchos casos, de un primer trabajo y en otros de un trabajo extra que ofrece la posibilidad de obtener o incrementar ingresos, y hasta en algunos casos independizarse económicamente.

Como ya se mencionara, tanto en PedidosYa como en las empresas y cooperativas locales, la persona que realiza el trabajo de reparto no posee una relación laboral contractual formal, debe realizar el trabajo haciendo uso de un vehículo propio, asumir los gastos de combustible y mantenimiento de éste, e incluso asumir como propios los riesgos ante eventuales siniestros o hechos de inseguridad. En caso de colisiones o de sufrir lesiones personales que pudiesen impedir continuar desarrollando temporalmente el trabajo, el motomandado se enfrenta



a la situación de ver interrumpidos sus ingresos y de afrontar costos mecánicos extras o de salud. Por su parte, en las entrevistas fueron comentados casos en que los motomandados fueron víctimas de hechos delictivos mientras se encontraban realizando su labor y que las empresas para las cuales trabajaban no se hicieron cargo de lo sucedido.

Si bien en el caso de PedidosYa se exige estar inscriptos como monotributistas, lo que supone la posibilidad de contar con una cobertura mínima de salud, el motomandado no dispone de derechos laborales que asisten a otro tipo de trabajadores en relación de dependencia como jornadas de trabajo limitadas, días de descanso, etc. Esto cobra especial relevancia al tratarse de un tipo de trabajos en los que quien lo realiza está sometido permanentemente a riesgos de siniestros en la vía pública y, sobre todo, al utilizar un medio de transporte donde los cuerpos están peligrosamente expuestos. Al respecto, debe tenerse en cuenta que, de acuerdo con datos estadísticos nacionales, en 2021 el Chaco ocupó el sexto lugar en cantidad de víctimas fatales, mientras su tasa de siniestralidad, considerada por cada 100.000 habitantes, estuvo entre las primeras, superada sólo por Santiago del Estero, Misiones y Jujuy. En el Chaco, el 74% de las víctimas fatales corresponde a motociclistas (ANSV, 2021). El 42% de las víctimas corres-

ponde a población joven, de entre 15 y 34 años. Del total de víctimas fatales de motociclistas del país, el 79% corresponde al sexo masculino. En 2019, 9 de cada 10 heridos en siniestros en el Chaco era un motociclista (ANSV, 2019).

Como fuera explicado, los ingresos de los motomandados dependen del número de viajes realizados y una de las exigencias recurrentes por parte de los consumidores es la rapidez o el menor tiempo de espera de la entrega del envío solicitado. Esto contribuye a que los viajes se realicen a altas velocidades y que en muchos casos se incumplan las normas de tránsito. De acuerdo con las observaciones de campo, es frecuente que los motomandados realicen trayectos por las aceras o en contramano para reducir distancias, que crucen semáforos en rojo o realicen maniobras osadas. A esto se agrega el mal estado de las calles que, como fuese referido por los entrevistados, presentan baches que los días de lluvia no son visibles.

El estrés y la prisa de los repartidores fueron caracterizados del siguiente modo:

los de PedidosYa andan como locos... llegan y siempre están apurados y preguntan reiteradamente cuánto falta para el pedido; si falta mucho tiempo, reasignan el pedido, así pueden llevar otro. Los cadetes de otras empresas trabajan un poco menos acelerados, sólo se nota que están

acelerados los fines de semana porque ganan también con la cantidad de envíos hechos. (Dueño de la pizzería, comunicación personal, 2022)

Un dato que contribuye a comprender por qué a pesar de tratarse de un trabajo que genera semejante estrés y riesgo es preferido a otros, es la comparación que ofreció el dueño de la pizzería en relación con lo que ganaba por día al momento de la entrevista (27/9/2022) un motomandado y un cocinero.

El cocinero gana \$2000 al día por 8 horas de trabajo... todos pagan más o menos lo mismo. En cambio, en el envío, como generalmente en el local más viejo se realizan 30 pedidos en un día, si se multiplica por \$200, ganan aproximadamente \$6000, que es bastante más laburando dos horas (en referencia a que trabajan sólo en las horas de máximas ventas). (Dueño de la pizzería, comunicación personal, 2022)

La situación de vulnerabilidad con la que trabajan los motomandados y las condiciones de informalidad en unos casos y de explotación en otros con que operan las empresas de reparto no son desconocidas por los gobiernos locales. El secretario de la Cooperativa entrevistado mencionó distintas reuniones con el gobernador e intendentes, así como la existencia de una ley provincial y una ordenanza municipal que buscaron regular estos servicios, pero que en ningún caso fueron aplicadas. Mencionó también asesorías



pagadas por el municipio para contribuir a mejorar las condiciones de trabajo y reducir los riesgos, las que desde su perspectiva no aportaron nada por desconocer la situación real a la que se enfrentan los reparadores en las calles y porque consideró: "no hay forma de modificar este trabajo en negro" (secretario Cooperativa de Motomandados, comunicación personal, 2022).

## CONCLUSIONES

Las exploraciones desarrolladas hasta el presente permiten develar algunos aspectos poco conocidos en relación con los servicios de reparto a domicilio cada vez más frecuentes y extendidos. Existen puntos en común entre las empresas locales y la empresa global analizada que opera en Resistencia.

La tercerización del servicio de reparto a domicilio ha colocado a las empresas que lo prestan en un rol clave en la intermediación entre los que producen un bien o lo comercializan, los que lo consumen y los que lo transportan desde el comercio o lugar de producción hasta el domicilio solicitado. Este rol es ejercido sin regulaciones claras: si bien las empresas mantienen una relación laboral en los hechos con los repartidores, se deslindan de toda responsabilidad contractual, en algunos casos exigiendo que estén inscritos como monotributistas, en otros casos las condiciones de tra-

bajo son más precarias aún y en todos los casos de alta vulnerabilidad.

Como lo mostraron las entrevistas, frente a las nuevas pautas de consumo, de alguna manera los comercios sobre todo los vinculados a la gastronomía, se ven obligados a implementar la modalidad de delivery y condicionados al uso de plataformas como PedidosYa, que tienen una alta capacidad de permeabilidad y llegada en el mercado. Esta capacidad y ausencia de regulación y control, representa importantes beneficios para la empresa, a costa del encarecimiento del producto para los consumidores finales, de determinados perjuicios para los comercios que no cuentan con mecanismos para exigir compensaciones pero, sobre todo, instala un sistema de relaciones opaco donde los distintos agentes contribuyen a una forma de explotación laboral de quienes ponen en riesgo sus cuerpos y sus medios de movilidad para realizar la tarea. En este sistema de relaciones, de alguna manera, los consumidores y comerciantes se convierten en partícipes necesarios.

El auge alcanzado durante la pandemia por las ventas remotas y el consumo de estos servicios, reconocido en ese momento como esenciales, se consolidó luego como una modalidad de consumo directamente ligada al uso de los dispositivos tecnológicos, el uso de apps y de las redes, que permite a

los usuarios acceder a lo que se desea o necesita desde la inmovilidad y comodidad en sus hogares o desde sus lugares de trabajo (ZUNINO, 2021). Supone nuevas condiciones de inequidad urbana, donde el tiempo se convierte en un factor clave: el ahorro de tiempo para unos (al evitar desplazamientos hasta áreas congestionadas o evitar simplemente destinar tiempo a la propia movilidad) se logra a condición de que existan personas dispuestas a realizar viajes vinculando la oferta y la demanda en el menor tiempo posible, pero en este caso también en el menor tiempo posible para aprovecharlo como medio de subsistencia, para poder multiplicar los viajes y los ingresos.

## CITAS Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Alcalá, L.** (2021). La ciudad próxima. Una meta distante en el Gran Resistencia durante la pandemia COVID 19 [Actas digitales]. XL Encuentro de Geohistoria Regional, IIGHI, CONICET. Recuperado de: <https://iighi.conicet.gov.ar/actas-digitales-del-xl-encuentro-de-geohistoria-regional/>

**Alcántara de Vasconcellos, E.** (2013). Uso de motocicletas en Brasil. En A. Borthagaray y J. Orfeu-il (eds.) La fábrica del movimiento (pp. 309-333). Café de las ciudades.

**Agencia Nacional de Seguridad Vial [ANSV]** (2019). Anuario

Estadístico de Seguridad Vial Año 2019. Recuperado de: [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2018/12/ansv\\_ov\\_anuario\\_estadistico\\_2019\\_final.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2018/12/ansv_ov_anuario_estadistico_2019_final.pdf)

**Agencia Nacional de Seguridad Vial [ANSV]** (2021) Glosario de términos y definiciones relativas a la seguridad vial. Recuperado de: [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/glosario\\_de\\_terminos\\_seguridad\\_vial.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/glosario_de_terminos_seguridad_vial.pdf)

**Organización Internacional del Trabajo [OIT]** (2021). Perspectivas sociales y empleo en el mundo 2021. El papel de las plataformas digitales en la transformación del trabajo. Recuperado de: <https://www.ilo.org/digitalguides/es-es/story/world-employment-social-outlook-2021#introduction>

**Zunino Singh, D.** (2021). Delivery como infraestructura urbana. La movilidad de las cosas en tiempos de pandemia y más allá [Acta académica]. XIV Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires. Recuperado de: <https://www.aacademica.org/000-074/178>

## REDES SOCIALES

**A tiempo Resistencia** [@atiemporesistencia] (mayo de 2021). Cuenta oficial. Instagram.

**El Rayo motoservicios** (junio de 2020). Página oficial. Facebook. <https://www.facebook.com/p/El-rayo-moto-servicios-100032407402489/>

**PedidosYa** (2024). PedidosYa partner [sitio web para comercios]. <https://socios.pedidosya.com.ar/>