

## El proceso de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas de *delivery* en la Argentina

Sofía Negri

### Resumen

Este trabajo presenta los resultados de una investigación en curso sobre el proceso de trabajo en plataformas de *delivery* en la Argentina. Se describe la experiencia de los repartidores haciendo énfasis en el modo de funcionamiento de la plataforma. A la vez, se analizan sus trayectorias demográficas y ocupacionales, cómo comenzaron a trabajar en la plataforma y cuáles son sus percepciones sobre el modo en que esta organiza su trabajo.

**Palabras clave:** plataformas, *delivery*, proceso de trabajo, Argentina.

## Labour process and workers experience in delivery platforms of Argentina

Sofía Negri

### Abstract

This paper presents the results of an ongoing research about the labour process in delivery platforms in Argentina. The experience of the workers is described with emphasis on their relationship with the platforms' mode of operation. At the same time, it analyses their demographic and occupational background, how they started working on the platform and what their perceptions are about the way in which it organizes work.

**Keywords:** platforms, delivery, labour process, Argentina.

## El proceso de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas de *delivery* en Argentina

Sofía Negri<sup>1</sup>

### Problema de investigación y caso de estudio

En julio de 2018, a menos de un año de que la empresa Rappi hubiera llegado a la Argentina, sus repartidores organizaron el primer paro de trabajadores de plataformas de Latinoamérica. A raíz de este paro emergió un proceso de organización sindical que, en menos de cuatro meses, llevó a la creación del primer sindicato de plataformas de la región (y uno de los primeros del mundo), la Asociación de Personal de Plataforma (APP)<sup>2</sup>(Ojanperä, O'Clery & Graham, 2018). Desde la primera huelga de 2016 en Londres, los trabajadores de la plataforma de entrega se han movilizado en todo el mundo. Los eventos en Austria, Bélgica, Francia, Alemania, Italia, Países Bajos y España fueron examinados por la literatura (Cant, 2019; Tassinari y Maccarrone, 2020; Vandaele, 2018). Sin embargo, los casos fuera de Europa se han pasado por alto. La movilización por parte de trabajadores de estas plataformas es desconcertante dada la inexistencia de un lugar de trabajo delimitado, la relación laboral informal, el carácter individual y competitivo del trabajo y la implementación del control algorítmico (ILO, 2018; Woodcock, 2017). ¿Cómo es que los trabajadores se movilizan en circunstancias tan adversas? Especialmente en contextos como la Argentina en 2018, caracterizados por la crisis económica, el aumento del trabajo informal y las tasas de desempleo y con un gran porcentaje de los trabajadores de la plataforma de entrega

---

<sup>1</sup> Licenciada en Sociología por la Universidad de Buenos Aires e integrante del Programa de Investigación sobre Análisis de Clases Sociales (PI-Clases) del Instituto de Investigaciones Gino Germani. Actualmente, se encuentra realizando una Maestría en Métodos de Investigación Social (MSc Social Research Methods) en la London School of Economics and Political Science (Reino Unido). E-mails de contacto: [sofiadnegri@gmail.com](mailto:sofiadnegri@gmail.com); [s.d.negri@lse.ac.uk](mailto:s.d.negri@lse.ac.uk).

<sup>2</sup> Si bien puede argumentarse que existe cierto solapamiento con la representación de la Asociación Sindical de Motociclistas, Mensajeros y Servicios (ASIMM), la Asociación de Personal de Plataformas no se propone representar únicamente a trabajadores de *delivery* sino a trabajadores de plataformas en general, incluyendo aquellas dedicadas a proveer otros servicios. De todos modos, en un primer momento el grupo de trabajadores organizados de plataformas de *delivery* había establecido una relación con ASIMM para que este los representara frente a la empresa. Luego de conflictos internos, sin embargo, decidieron separarse y crear su propio sindicato.

provenientes de Venezuela.<sup>3</sup> Para poder responder esta pregunta es necesario retroceder un paso y analizar detenidamente cómo se desarrolla el proceso de trabajo en este tipo de plataformas, en este caso, el proceso de trabajo en Rappi, que posee una serie de características que lo distinguen de otras plataformas de *delivery* en Argentina, como Glovo y Pedidos Ya.

## Marco teórico

Los trabajadores se han movilizad o a través del tiempo y el espacio desde el comienzo del capitalismo. Por qué y cómo sucede esto se ha estudiado ampliamente (McAdam, Tarrow&Tilly, 1997; Kelly, 2012). La perspectiva marxista explica dicha movilización a partir de las contradicciones del proceso de trabajo capitalista (Atzeni, 2010; Knights y Willmott, 2016), el cual es el sitio de valorización del capital logrado mediante la transformación de la fuerza de trabajo en trabajo real. Para asegurar esta transformación y generar ganancias, la gestión implementa diferentes mecanismos de control (Braverman, 1974). Sin embargo, el proceso de trabajo es también el espacio donde los trabajadores cooperan entre sí para producir, desarrollando un sentido de dependencia mutua y solidaridad. Esta contradicción entre subordinación y cooperación lleva al reconocimiento, por un lado, de que el empleador tiene el poder de ordenar las formas y los tiempos de ejecución del trabajo, y, por el otro, de que quien da esta orden está necesariamente “del otro lado” del proceso productivo (Atzeni, 2010).

Sin embargo, la economía de plataforma plantea nuevos desafíos para la teoría dada la novedosa forma en que se organiza el proceso de trabajo (Gandini, 2019). Srnicek (2016) caracteriza las plataformas como infraestructuras digitales adaptables para casi cualquier actividad económica cuyo núcleo se basa en la explotación de datos; así, representan la transición de la venta de bienes no rentables a la venta de servicios altamente rentables. El

---

<sup>3</sup> El cambio en el saldo migratorio venezolano entre enero y abril de 2018 y el mismo período de 2017 fue del 208%. Fuente: Dirección Nacional de Inmigración sobre el Informe: “Monitoreo de flujo de población venezolana. Argentina.”, Organización Internacional de Inmigración, julio de 2018.

- Tasa de desempleo hombres 14-29: 11,4% en el cuarto trimestre de 2017 y 15,4% en el cuarto trimestre de 2018. Fuente: Indec, 2019a. *Mercado de trabajo. Indicadores socioeconómicos (EPH)*. Q4 2018. ISSN 2545-6768.

- Trabajadores de Rappi y Glovo: 70% entre 18 y 29 años; 97% hombres; 68% venezolanos. Fuente: Madariaga, Buenadicha, Molina y Ernst, 2019.

- Cambio en la tasa de empleo formal de marzo de 2017 a marzo de 2018: -2,2%. Fuente: Ministerio de Trabajo y Producción (2019). Informe laboral registrado.

autor enmarca el capitalismo de plataforma como producto de las tendencias presentes desde el estado de bienestar y la crisis de pleno empleo en los años setenta: la optimización de los recursos, la racionalización del trabajo y la reducción del costo laboral. Del mismo modo, De Stefano (2016) entiende el trabajo de la plataforma como resultado de las tendencias hacia la *casualización* laboral, una forma de trabajo inestable en la que las empresas pagan a los trabajadores por tareas cortas y específicas. Los trabajadores que participan en estas plataformas no poseen ni un salario, ni un horario fijo, ni una cantidad de trabajo determinada. El no reconocimiento de una relación laboral formal permite a las empresas desarrollar esta dinámica sin costo. Sin embargo, el autor señala que la naturaleza de esta relación no debe ser definida por el empleador sino por lo que sucede en el proceso de trabajo: si la forma en que las plataformas organizan el trabajo y supervisan a los trabajadores converge con lo que se reconoce legalmente como empleo formal, los trabajadores deberían tener acceso a los derechos legales asociados con él (Ottaviano, O'Farrel y Maito, 2019).

Algunas de las características claves sobre el proceso de trabajo en plataformas son: 1) la inexistencia de un espacio físico limitado y predeterminado donde se lleva a cabo el proceso de producción y donde los trabajadores desarrollan la solidaridad; 2) la implementación del control no por parte de los supervisores, sino por algoritmos que regulan las métricas de desempeño de los trabajadores en las plataformas (Duggan, Sherman, Carbery & McDonnell, 2019; Mohlmann y Zalmanson, 2017); 3) el conocimiento de los trabajadores respecto de que están siendo rastreados y evaluados a través de sus datos (panóptico electrónico), pero ignorando cómo funcionan estos procedimientos (asimetría de información) (Gandini, 2019; Mohlmann y Zalmanson, 2017); y 4) la interacción de los trabajadores únicamente con un *software* en lugar de humanos, lo que los priva de oportunidades de retroalimentación o negociación con su supervisor (Mohlmann y Zalmanson, 2017).

Otra característica que suele ser común a este tipo de plataformas es que no hay un límite en la oferta de mano de obra. Todas las personas que lo deseen pueden registrarse en la plataforma como usuarios trabajadores y, así, competir entre ellas frente a la demanda existente. Además, dado que el pago se ejecuta por unidad de trabajo realizado (en este caso, por pedido entregado), si no hay demanda, no hay ingresos para el trabajador. Esto plantea una pregunta sobre cómo se decide qué tarea se le asigna a qué trabajador. Los mecanismos

de regulación varían de acuerdo a la plataforma pero, en general, consisten en la utilización de algoritmos que aumentan o disminuyen las chances de los trabajadores de ser asignados a una tarea de acuerdo con una serie de métricas de desempeño (International Labour Office, 2018).

Sin embargo, es relevante señalar que no todas las plataformas son iguales. De Stefano (2016) identifica dos clases principales: trabajo bajo demanda a través de la aplicación y *crowdsourcing*. El primero se refiere a plataformas que brindan servicios tradicionales como transporte, limpieza, *delivery* e implican trabajo físico, mientras que el segundo se refiere al trabajo digital, que incluye diferentes niveles de calificación. Siguiendo la clasificación de Graham y Woodcock (2018), las plataformas de *delivery* se ajustan a las “plataformas específicas de la ubicación”, donde el trabajo es geográficamente limitado y físico, en contraposición a las de *microwork* o *macrowork*, donde el trabajo es digital y se distribuye entre trabajadores de distintas partes del mundo.

La literatura internacional sobre el trabajo y la movilización de las plataformas de entrega se puede dividir aproximadamente en dos grupos: la que se centra en las condiciones de trabajo y la precariedad desde un enfoque cuantitativo (Christie y Ward, 2018; Pesole, Brancati, Fernández-Macías, Biagi y González Vázquez, 2018; Madariaga, Buenadicha, Molina y Ernst, 2019) y la que se centra en el proceso de trabajo desde un enfoque cualitativo (Cant, 2019; Tassinari y Maccarrone, 2020; Veen, Barratt & Goods, 2019). Este artículo se propone analizar la relación entre ambas dimensiones: precariedad y proceso de trabajo. Por otro lado, el trabajo reciente en el campo de los estudios de geografía laboral argumenta que la precariedad no se comporta de la misma manera en todo el mundo y está particularmente relacionada con la dinámica de la migración (Scully, 2016; Strauss, 2018). Específicamente, el enfoque de la geografía laboral se centra en las formas en que el estatus de residencia y el capital social de los migrantes pueden afectar sus posibilidades de participar en el mercado laboral formal, obligándolos a condiciones de trabajo precarias (Lewis, Dwyer, Hodkinson & Waite, 2015). Esta dimensión de análisis tiene relevancia para estudiar el trabajo en plataformas de *delivery*, ya que los migrantes representan una parte significativa de su fuerza laboral (ILO, 2018). El caso argentino no es una excepción en este sentido y se encuentra conectado con lo que Pedone y Mallimaci (2019) denominan proceso de “uberización” de los migrantes venezolanos que han llegado recientemente al país.

Entre los antecedentes locales, encontramos el trabajo de Ottaviano *et al.* (2019), que analiza los procesos de organización sindical en las plataformas y su relación con las luchas por el reconocimiento de una relación laboral dependiente. Otras investigaciones analizan las formas en que se organiza el trabajo en las plataformas de *delivery* en la Argentina a partir de la realización de entrevistas y otras fuentes secundarias (Del Bono, 2019; Diana Menéndez, 2019) y de la combinación entre entrevistas y encuestas en Ecuador (Cordero y Castro, 2019). El trabajo de Yansen, Ayala, Grosman, Lamaletto, Pelaez y Perrone (2019) discute acerca de la necesidad de establecer definiciones específicas y aceptadas para los distintos tipos de plataformas, además de analizar las formas de trabajo y actividad que sostienen. Por último, el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) ha presentado un estudio en colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre el trabajo en plataformas en la Argentina a partir de una encuesta a trabajadores de 10 plataformas distintas (Madariaga *et al.*, 2019). Este artículo se propondrá dialogar con los hallazgos de estas investigaciones locales a partir de los datos construidos sobre la base de entrevistas.

## Objetivos y pregunta de investigación

Los resultados presentados en este artículo forman parte de una investigación en curso en el marco de una tesis de maestría. La pregunta que guía la investigación es la siguiente: ¿cuáles son las características del proceso de trabajo en las plataformas de *delivery* y cómo se interrelacionan con el proceso de movilización? El objetivo en esta etapa es caracterizar el proceso de trabajo en la plataforma desde la experiencia cotidiana de los trabajadores para después continuar indagando sobre las dinámicas y procesos que dieron paso a la organización sindical de los trabajadores. Las dimensiones analizadas son: las trayectorias sociodemográficas de los repartidores, sus experiencias y percepciones sobre la plataforma, el proceso de trabajo, las condiciones de trabajo y las relaciones sociales entre los repartidores.

La estrategia de investigación ha sido cualitativa, ya que interesa comprender esta dinámica laboral y productiva desde la mirada particular de los trabajadores y en relación con sus trayectorias demográficas y ocupacionales. Se eligió la empresa Rappi. Creada en Colombia en 2015, llegó a la Argentina en enero de 2018 y reconoce 10.500 usuarios activos a noviembre de 2019. Opera también en Brasil, Chile, Perú, Ecuador, México y Paraguay. Los

ingresos de la empresa provienen de una comisión que cobran a los locales con los cuales poseen convenio sobre el precio del producto vendido. Dicha comisión, en gastronomía, ronda el 20%. En cuanto al financiamiento, la empresa recibió un fondo de USD 200 millones en 2018 y, más recientemente, otro fondo por un valor total de USD 1200 millones, la inversión más grande de la historia para una compañía tecnológica de América Latina.<sup>4</sup>

## Las plataformas en el contexto argentino

Las plataformas de trabajo bajo demanda han comenzado a instalarse en la Argentina desde 2016 y, de acuerdo con datos del Cippec,<sup>5</sup> actualmente representan el 1% de los ocupados a nivel nacional (Madariaga *et al.*, 2019). Según su estudio, existen 16 plataformas digitales de trabajo: doce corresponden a trabajo físicos de baja calificación, como Rappi, y representan a 133.687 usuarios activos; dos, a trabajo físico de alta calificación, que representan a 4382 usuarios activos; y dos, a trabajo virtual de alta calificación, que representan a 25.635 usuarios activos.

Se considera que la crisis económica entre 2016 y 2019 y sus efectos sobre el mercado laboral así como el fenómeno de la inmigración venezolana resultan relevantes para comprender las circunstancias en las que se insertaron las plataformas de *delivery*. Entre el cuarto trimestre de 2017 y el mismo período de 2018, la desocupación abierta ascendió del 7,2% al 9,1%, ascenso que fue del 11,4% al 15,4% para los varones de 14 a 29 años (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [Indec], 2019b). Entre marzo de 2018 y marzo de 2019, el total de trabajadores registrados disminuyó un 2,2% (Ministerio de Trabajo y Producción, 2019). Los trabajadores de plataformas de *delivery* son, en su mayoría, jóvenes, varones y migrantes. En Rappi, los inmigrantes representan alrededor del 83% de los sus repartidores, principalmente provenientes de Venezuela (Madariaga *et al.*, 2019). Según las estimaciones de la Dirección Nacional de Migraciones, “la comparación interanual de ingresos y salidas del período enero-abril en 2017 y 2018 evidencia un constante crecimiento. El saldo migratorio

<sup>4</sup> Datos recuperados de <https://www.forbesargentina.com/por-que-pedidosya-rappi-y-glovo-estan-cambiando-la-comida-las-compras-y-el-trabajo/>.

<sup>5</sup> Con respecto a estos datos, es importante aclarar que fueron construidos sobre la base de una encuesta realizada por el Cippec en colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). La muestra de la encuesta fue no probabilística y no representativa. La cantidad de encuestas por empresa realizadas se definió por afijación uniforme. Para más información, ver <https://publications.iadb.org/es/base-de-datos-de-la-encuesta-trabajadores-de-plataformas-en-argentina-2018-etp18-de-la-publicacion>.

de ese período en 2018 representa un incremento del 208% respecto del mismo período del año anterior”.<sup>6</sup> Una particularidad de esta corriente migratoria es que entre los mayores de 21 años, el 60% posee estudios universitarios, y más de la mitad de quienes solicitan la radicación poseen entre 22 y 35 años. Ambas características se reflejan entre aquellos que trabajan en plataformas: el 70% de los trabajadores de Rappi posee entre 18 y 29 años y el promedio de edad es de 27,9 años. En cuanto a calificación, el 42% posee terciario o universitario completo y más, mientras que el 55% tiene hasta terciario o universitario incompleto (Madariaga *et al.*, 2019).

## Metodología

La estrategia de investigación fue cualitativa; se realizaron 11 entrevistas semiestructuradas a trabajadores de la plataforma Rappi entre junio y agosto de 2019 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. También se tomaron notas de campo, debido a que 10 de las 11 entrevistas fueron realizadas en espacios públicos durante la jornada de trabajo de los repartidores, por lo cual fue posible observar ciertos aspectos de la dinámica laboral y de las relaciones entre ellos. Si bien la perspectiva utilizada para la codificación fue el análisis temático, la primera etapa fue abierta y se enfocó en crear códigos que reflejaran de cerca los comentarios de los entrevistados. Luego, se procedió a crear las familias de códigos. En esta instancia, la agrupación fue definida tanto por la relación empírica entre los códigos como por la perspectiva teórica adoptada. Las principales dimensiones resultantes de este reagrupamiento son: las trayectorias sociodemográficas, el proceso de trabajo en la plataforma, las condiciones de trabajo y las relaciones sociales entre los trabajadores. Los resultados presentados a continuación son —como ya fue mencionado— parte de una investigación en curso y corresponden a un análisis preliminar de los datos. El objetivo de este artículo es lograr una descripción del proceso de trabajo en Rappi que aporte al conocimiento sobre el sector y que sirva para responder luego preguntas relativas al proceso de organización y movilización de los trabajadores.

---

<sup>6</sup>Dirección Nacional de Migraciones sobre el Reporte “Monitoreo de flujo de población venezolana. Argentina”, Organización Internacional de Migraciones, julio de 2018. Disponible en: <https://reliefweb.int/report/argentina/dtm-argentina-monitoreo-de-flujo-de-poblacion-venezolana>.

## Trayectorias sociodemográficas

Es pertinente realizar un primer análisis socio-demográfico de los trabajadores de Rappi. Para eso, utilizaremos los datos construidos por el Cippec a partir de la Encuesta a Trabajadores de Plataformas, llevada a cabo por dicha institución en 2018 (Madariaga *et al.*, 2019). En primer lugar, se destaca que el 97% de los trabajadores son varones, el promedio de edad es 27,92 años. En segundo lugar, hay fuerte predominancia de migrantes: el 83,6% de los trabajadores de Rappi son inmigrantes, en su gran mayoría venezolanos de inmigración reciente. La segunda plataforma con mayor proporción de inmigrantes es Glovo, que brinda el mismo tipo de servicios, en la que los migrantes representan el 65,7%. Por último, sobresale el alto nivel de calificación poseído por los trabajadores de Rappi, que no está en consonancia con la calificación requerida para la realización de su tarea. El 41,8% posee terciario, universitario completo o más, y el 55,2%, hasta terciario o universitario incompleto. En términos de calificación sólo se encuentran detrás de plataformas de trabajo digital como Mercado Libre, Freelancer, Workana y AirBnB. Las características demográficas de los entrevistados se encuentran en línea con estos datos de encuesta.

Con relación a los estudios alcanzados, si bien la mayoría de los trabajadores posee estudios de nivel superior, muchos de ellos quedaron incompletos ya que debieron suspenderlos al migrar, pero poseen intenciones de retomarlos, ya sea en la Argentina o en Venezuela. Algunos de ellos comentaron la dificultad para lograr el reconocimiento por parte de universidades argentinas de las materias aprobadas en Venezuela; otros comentaron que necesitaban primero lograr cierta estabilidad económica para retomarlos. Aquellos casos que ya los habían retomado afirmaron que la posibilidad de elegir los horarios de trabajo en Rappi les permitía estudiar.

Por otro lado, la mayoría de los entrevistados comenzó a trabajar entre los 14 y los 19 años. Para muchos, el primer trabajo fue en sectores gastronómicos, organización de eventos o negocios familiares en atención al cliente. Además, poseen en común la experiencia previa en trabajos en negocios gastronómicos en Argentina y, en el caso de los venezolanos, el contraste con sus trabajos previos en Venezuela en sectores de servicios y trabajos de mayor calificación. Esto coincide con el análisis realizado por Pedone y Mallimaci (2019) respecto al proceso de movilidad social descendente (“desclasamiento”, en palabras de las autoras) que

caracteriza a la inmigración venezolana en el país. La combinación entre el no reconocimiento de sus estudios previos, la situación de vulnerabilidad respecto a su estatus de residencia en la Argentina y la apremiante necesidad de generar ingresos reducen sus posibilidades de encontrar trabajos similares a los que poseían en Venezuela y los lleva, en cambio, a emplearse en sectores de alta precarización laboral. Muchos llegaron a Rappi a través de sus trabajos en sectores gastronómicos donde mantenían contacto con repartidores o a través de redes de migrantes venezolanos que representan. Además, los trabajadores puntualizaron que comenzaron a trabajar en la plataforma luego de haber sido despedidos de sus trabajos previos o de decidir renunciar considerando que Rappi era una mejor opción.

—Porque estaba trabajando en cocina pero en vista que no me parecía el sueldo. Es muy bajo el sueldo, es muy, muy, muy bajo. Para un profesional en cocina, yo estudié cuatro años en cocina y no me pareció rentable.

—Yo sufría mucho en el restaurante porque no tenía un día libre, no salía, o sea todo era de la casa al trabajo, del trabajo a la casa [...]. Cuando me despiden injustificadamente, entro en una necesidad y ya tenía como esa referencia de esa salida y bueno, [...] me animé.<sup>7</sup>

La facilidad para ingresar en Rappi (sólo se requiere descargar la aplicación, completar una capacitación, presentar constancia de monotributo y comprar los elementos de trabajo), la existencia de contactos que trabajan allí, la flexibilidad de horarios y la idea de ser independientes resultan atractivas para estos trabajadores. Una mención recurrente es lo atractivo de no tener un jefe que les de órdenes o que los esté vigilando.

—No tenés como ese problema en los trabajos que te mandan, “haz esto, haz aquello”, que te están vigilando.

—Acá no estoy atado a un horario, no estoy atado a un jefe directo y tenerlo ahí en la espalda y eso ya como que es placentero, *en cierto sentido*.

Sin embargo, muchos de ellos admiten que de encontrar una posibilidad laboral mejor, dejarían Rappi.

—La gente siempre está buscando salir de Rappi. Buscar algo mejor, obviamente. Pero lo que pasa es que a veces otros trabajos te ofrecen 12 horas, todo el día y vas a ganar lo

<sup>7</sup>Las citas son extractos de entrevistas realizadas en agosto de 2019.

que puedes hacer en Rappi en una quincena. Entonces, ellos hasta que no consigan algo fijo bueno, no se van.

Algunos encuentran atractiva la elasticidad de los ingresos. Al no pagarse por hora sino por pedido, los trabajadores pueden adaptar la cantidad de horas de trabajo según su necesidad. Si un día están cansados, pueden cortar y trabajar más horas otro día. Si una semana tienen algún gasto importante, pueden trabajar la cantidad de horas necesarias (sin límites en el caso de Rappi) hasta que logren acumular el monto requerido. Cabe resaltar que la gran mayoría de los entrevistados indica que en Rappi percibo mayores ingresos mensuales que en sus trabajos anteriores.

—Normalmente en una semana hago 5 mil pesos. O sea, antes, no. Antes me costaba demasiado, cuando trabajaba en la panchería. Pasa que esos 5 mil pesos estaba casi todo el mes pariendo para sacarlos.

—Me he retirado porque pagaban muy poco, por 8 horas te pagaban mensual 12 mil pesos, mientras que en Rappi eso me lo hago en menos de 15 días.

—Eso lo pone en un nivel superior a otros tipos de trabajos, porque tú dedicándole más tiempo y más esfuerzo puedes hacer muchísimo más dinero que en cualquier otra parte, que en un trabajo en blanco. Dices: “Bueno, yo me mato trabajando, pero lo hago porque lo vale, porque le puedo sacar muchísimo más. Me mato por mi propio bolsillo”.

Esto se relaciona con un aspecto que Cant (2019) observa respecto de los repartidores de una plataforma de *delivery* en Brighton: existe una combinación entre preferencia positiva y coerción negativa. Los trabajadores valoran la oportunidad otorgada por empresas como Rappi, aprecian la flexibilidad de horarios y la independencia, principalmente no tener supervisores o jefes que les digan qué hacer, a pesar de que existen mecanismos de supervisión, reglas, premios y castigos en la plataforma. Por otro lado, existe coerción, en el sentido de que estos trabajadores no suelen poseer mejores alternativas laborales. Como se desprende de sus relatos, muchos provienen de trabajos donde sufrían peores condiciones de explotación, maltrato y menores ingresos. En el caso argentino, esa coerción se ve agravada por el contexto de crisis económica y aumento del desempleo.

La gran mayoría de los entrevistados declaró que sus ingresos provienen totalmente de su trabajo como repartidores en Rappi y que estos les eran suficientes para cubrir gastos de

alquiler (en general compartido), servicios, comida, transporte, gastos específicos del trabajo (mantenimiento de la bicicleta o moto, paquete de datos del celular) y otros. Este dato resulta consistente con otro, según el cual los ingresos del 95,5% de los trabajadores de Rappi provienen principalmente de ese trabajo (Madariaga *et al.*, 2019).

La mayoría de los entrevistados no llega al año de antigüedad, a excepción de dos de ellos, y todos trabajan o trabajaron también en PedidosYa y/o Glovo. La alta rotación de los trabajadores también forma parte del modelo de negocio de las plataformas, que les permite perjudicar a aquellos usuarios de mayor antigüedad asignándoles peores pedidos (Diana Menéndez, 2019), y así reducir una relación laboral estable con los repartidores y debilitar las estrategias de organización de los trabajadores (Ottaviano *et al.*, 2019).

Muchos destacan la flexibilidad en los horarios otorgados por Rappi, la posibilidad de poder conectarse y desconectarse de la aplicación cuando lo desean. Sin embargo, la totalidad de los entrevistados trabaja más de 9 h por día y más de 5 días a la semana. La elección sobre en qué horarios trabajar no se encuentra predeterminada por la empresa pero sí condicionada por las fluctuaciones en la demanda de los pedidos. Los trabajadores intentan conectarse en los horarios de almuerzo y de cena. La franja intermedia la utilizan para descansar, si bien muchos lo hacen en los espacios públicos que se encuentran cerca de las zonas de alta demanda.

Estos datos ilustran las contradicciones entre la flexibilidad que supone teóricamente el trabajo en estas plataformas y lo que sucede en la práctica. La flexibilidad de horarios y la libertad de “ser tu propio jefe” se ven reducidas por los mecanismos de control implementados a través del algoritmo y, en ocasiones, a través de contactos específicos a los repartidores para pedirles que se conecten.<sup>8</sup> Esta contradicción fue también encontrada en los estudios de Del Bono (2019), Diana Menéndez (2019), y Ottaviano *et al.* (2019), junto con el hallazgo de que la elasticidad con respecto a la generación de ingresos supone su alta inestabilidad. El 60,3% de los trabajadores en Rappi afirma que sus ingresos son “nada o poco estables” (Madariaga *et al.*, 2019).

---

<sup>8</sup> El derecho a la desconexión ha tomado relevancia en el debate alrededor de estas formas de trabajo debido a la continua violación por parte de las empresas, que contactan a los trabajadores incluso cuando se encuentran desconectados.

## **El proceso de trabajo**

Es importante tener en cuenta que la economía de plataformas no representa un modelo de negocios homogéneo. Existen ciertas características generales entre todas las plataformas, como la utilización de tecnología de la información, la explotación de datos para la maximización de la eficiencia y la utilización de fuerza de trabajo sin el reconocimiento de relación laboral de dependencia. Sin embargo, las estrategias de negocio y los procesos de trabajo que se dan dentro de ellas pueden variar significativamente entre una y otra, incluso cuando la actividad es la misma.

En el caso de las plataformas de *delivery*, existen múltiples diferencias en el proceso de trabajo que son relevantes para analizar la experiencia de los trabajadores, sus preferencias y sus reclamos. Desde la teoría del proceso de trabajo, estas características específicas son importantes para considerar las formas que adopta la cooperación entre los trabajadores y en que se identifica al sujeto explotador dentro de la relación de trabajo. Estos dos elementos son claves, luego, para el surgimiento de la acción colectiva (Atzeni, 2010). A continuación se presentan las principales diferencias entre Rappi, Glovo y Pedidos Ya que emergieron en las entrevistas. Aunque la identificación de esas diferencias no constituía en principio uno de los objetivos de la investigación, surgió espontáneamente por parte de los entrevistados que, al trabajar simultáneamente en más de una plataforma de *delivery*, realizaran comparaciones para explicar sus experiencias de trabajo.

### **Diferencias entre Rappi, Glovo y Pedidos Ya**

En primer lugar, en Rappi los trabajadores pueden, teóricamente, conectarse y desconectarse cuando quieren. En cambio, en Glovo y en Pedidos Ya los trabajadores deben seleccionar previamente los horarios en los que van a trabajar, debido a que hay un cupo de repartidores por horario. En Pedidos Ya se ven obligados a seleccionar franjas horarias enteras, mientras que en Glovo pueden elegir horas sueltas. En el caso de Rappi, el hecho de que no haya cupo de repartidores por horario puede causar que la oferta (de trabajo) exceda la demanda (de pedidos) y entonces muchos trabajadores pasen tiempo conectados sin realizar ingresos. Esta diferencia podría ser clave para entender por qué la movilización de

trabajadores se concentró en Rappi en un primer momento: por un lado, menores ingresos y trabajo; por el otro, mayor tiempo de espera y de vinculación entre los repartidores.

—En ese bloque de 8 h que tú agarras con Pedidos Ya, ellos te están asegurando pedidos [...] mientras que en Rappi la gente se conecta, se desconecta. Puede que en una hora no tengas pedidos como puede que tengas un montón de pedidos.

—En Rappi te puedes conectar, así tú quieres puedes pasar 24 horas activo. Obviamente, no lo vas a hacer porque necesitas descansar pero si tú quieres trabajar en vez de 10, 14, pues dale. No pasa nada.

En segundo lugar, en Glovo los pedidos son asignados al repartidor y si este no los realiza, se lo penaliza la próxima vez que quiera reservar cierto horario para trabajar, pues le va a ser más difícil al repartidor elegir la franja más conveniente. En Rappi, los repartidores poseen 30 segundos para aceptar o rechazar el pedido ofrecido: menores tasas de aceptación de pedidos afectan la calidad de los pedidos asignados en el futuro (Yansen *et al.*, 2019; Ottaviano *et al.*, 2019). Sin embargo, para los repartidores no se encuentra del todo claro cómo afecta dicha asignación. Este es uno de los principales puntos en que se nota la ausencia de transparencia con respecto al funcionamiento de la aplicación (Del Bono, 2019; Diana Menéndez, 2019).

—En Glovo tenés que agarrar en el calendario, agarrás horas y decís ‘bueno, yo me comprometo a tal y tal día hacer este horario’, después si vos no lo hacés, ahí vienen los castigos.

—En Rappi lo que tiene es que, está bien, no tiene el tema del calendario, vos te conectás cuando vos querés, pero si vos tenés una baja tasa de aceptación, vas a estar conectado todo el día que te van a caer dos pedidos.

En tercer lugar, en Rappi, cuando al repartidor se le ofrece el pedido en la aplicación, el producto ya se encuentra en proceso de elaboración en el local. Entonces, cuando el *rappitendero* llega al local, el pedido no tarda mucho en estar listo. En cambio, en Glovo es el repartidor el que va al local y hace el pedido él mismo, debe esperar a que esté listo y luego llevarlo. Esta diferencia explica que Rappi no pague al repartidor el tiempo de espera, mientras que Glovo sí. A la vez, esto implica que, en el caso de Glovo, los repartidores asumen también un rol comercial dentro de su tarea, aspecto que es comentado por un

trabajador en el artículo de Del Bono (2019): “O sea, con Glovo en todo el proceso el *glover* está involucrado, o sea nosotros marchamos el pedido, lo compramos, tenemos que esperar que lo preparen y ahí retirarlo y llevarlo. Con Rappi directamente ya está en el local, lo que pasamos es a retirarlo”.

En cuarto lugar, el pago por kilómetro recorrido es más alto en Glovo que en Rappi. De hecho, en un principio Rappi no pagaba extra por kilómetro. Así, los pedidos en Glovo suelen ser de mayor distancia que los de Rappi. Algunos trabajadores comentan que en el tiempo que lleva hacer un pedido por Glovo, se pueden hacer dos por Rappi y que el pago es similar, ya que Glovo paga tiempo de espera y más por kilometraje que Rappi. Por eso algunos repartidores comentan que Glovo está pensado para motos y Rappi para bicicletas, por el traslado en el espacio. Pedidos Ya paga, adicionalmente, un plus por publicidad, por el uso de la indumentaria y la mochila con la marca. Además, establece un límite concreto de distancia.

Más allá de las diferencias, importa resaltar que la composición, modalidad y tiempos de pago se encuentran exclusiva y unilateralmente establecidos por las empresas dueñas de las plataformas (ver Ottaviano *et al.*, 2019). Los repartidores no poseen ningún tipo de incidencia en este proceso. Además, el pago se realiza cada 15 días, si bien los consumidores pagan cada pedido en el momento en que se realiza. Esto significa que las plataformas retienen ese dinero durante 15 días (ver Yansen *et al.*, 2019).

En quinto lugar, mientras que en Rappi los trabajadores poseen un chat en línea con el cliente, en Glovo poseen un chat en línea con soporte. En Rappi, si el cliente cancela el pedido, el repartidor no recibe el pago, incluso si ya había realizado el recorrido de entrega; en Pedidos Ya, sí es abonado. En Rappi, el costo del producto se le asigna automáticamente como deuda al repartidor y sólo se le quita una vez que ha concurrido a las oficinas de la empresa para dejar el producto. En caso de ser fin de semana u horario posatención, deben llevarlo en el siguiente día y horario hábiles. En cambio, Pedidos Ya no asigna la deuda al repartidor y le permite devolver el producto al local. Si un *rappitendero* desea “liberar” un pedido, es decir, luego de haberlo aceptado comunicar que no va a realizarlo, debe completar un formulario y comentar a soporte el motivo; si se considera que el motivo es legítimo, automáticamente se le quita la deuda aplicada.

—Glovo, por más que son pedidos más largos, de mayor kilometraje, tienes la diferencia que ellos te pagan por tiempo de espera en el restaurante, cosa que ni Pedidos Ya ni Rappi lo hacen [...]. Esa es una de las mayores diferencias que hay: no nos pagan el tiempo de espera, no nos pagan el tiempo conectados, porque uno puede estar acá tres horas sin que te caiga pedido y no estás ganando nada porque tú ganas por el pedido realizado. El pedido cancelado tampoco te lo pagan, o sea, si en pleno camino el cliente te cancela el pedido, no te lo pagan. El único que te lo paga es Pedidos Ya.

En Rappi, el pago del pedido depende casi enteramente del cliente, excepto por el pago extra por kilómetro o de que la empresa decida otorgar algún incentivo especial: “El pago del pedido es netamente del cliente, o sea, el cliente determina si va a valer 40 pesos, que es la base, o si te va a colocar propina de 10 pesos, 30 pesos o 40 pesos”.

Por eso es que al momento de realizar la factura de monotributo para poder cobrar, los repartidores no pueden realizarla dirigida hacia la empresa. Entonces, dado que la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) permite realizar facturas de hasta mil pesos sin la obligación de indicar los datos del destinatario, los *rappitenderos* deben hacer facturas de ese monto indicando los datos de cada uno de los pedidos que llevaron. Es por este motivo que la mayoría de los *rappitenderos* no realiza las facturas del monotributo (es demasiado trabajo), pero admiten que la empresa les paga igual. En Glovo, dado que el pago por pedido sí posee parte considerable proveniente de la empresa (tiempo de espera y kilometraje), los repartidores cobran una parte de sus ingresos a través de facturas que sí están dirigidas a Glovo.

—Para facturar Rappi te dice “yo no te pago, te paga el cliente”. Entonces, ¿cómo hacés la factura? Te dicen “Facturá, pero que no se te pase de los 1000, o sea, hasta 900 pesos, pedido por pedido”. Entonces tienes que colocar el código de cada pedido y el monto, o sea, precio unitario de cada pedido, hasta llegar a 900 pesos y si hiciste 10 mil, bueno, es 10 facturas de 1000, colocando todos los números de los pedidos de cada cosa. Entonces, a nadie le gusta facturar para Rappi. [...] Yo le facturo a Glovo y Glovo sí me paga una parte que se responsabiliza a ingresos a clientes y otra parte te la paga Glovo como tal por el kilometraje, tiempo de espera, etc. Entonces a Glovo yo le facturo, hice 10 mil y voy a facturarle 5 mil. Entonces coloco el CUIT de Glovo, todas esas cosas, y lo presento ante la empresa que esto es lo que les facturé a ellos y de allí va a lo que me tienen que transferir.

—Con Rappi, te digo la verdad, no se factura porque con Rappi ellos se lavan las manos de que no te pagan, paga el cliente.

Este último testimonio evidencia la forma en que el modo de pago es utilizado como argumento por parte de la empresa para justificar el no reconocimiento de la relación laboral de dependencia. Sin embargo, otros estudios demuestran que legalmente esta se define de acuerdo al modo en que se desarrolla el proceso de trabajo, haciendo especial énfasis en las formas de control y supervisión impuestas por las empresas (De Stefano, 2016; Ottaviano *et al.*, 2019).

Los repartidores pueden cobrar mediante el depósito en cuenta bancaria cada quince días, si es que poseen una previamente. Caso contrario, pueden cobrar mediante el efectivo recibido por parte de los clientes. Algunos entrevistados afirmaron preferir el cobro en efectivo porque de esa manera disponen del dinero inmediatamente y no deben esperar al día de pago. En el caso de Rappi, dentro de la aplicación los trabajadores pueden ver cuánto dinero han ganado y cuánto dinero del que poseen corresponde al pago del producto que han repartido. Si un repartidor posee más efectivo consigo del que corresponde a su ganancia, debe depositar el resto a Rappi a través de Rapipago. Hasta que el repartidor no haga ese depósito, la plataforma no le permite continuar tomando nuevos pedidos. Algunos entrevistados se quejaban de esta modalidad, dado que de noche no pueden realizar el depósito y si reciben un pago en efectivo por un producto de alto valor, no pueden seguir trabajando. Un repartidor señaló que el Rapipago de la zona extendió su horario de atención por este motivo, pero que les cobra un pequeño monto extra por realizar el depósito luego del horario oficial. Estas restricciones impuestas por las empresas perjudican el trabajo y los ingresos realizados por los trabajadores.

—Llegado a determinada plata que vos cobrás de los pedidos que son, teóricamente, esa plata es de Rappi, entonces te bloquean y no podés seguir levantando pedidos. Y tenés que ir a un Rapipago para depositarles la plata. Pero ¿qué pasa? Si vos estás trabajando a las 9 de la noche, ¿qué Rapipago hay? No podés hacer más pedidos, tenés que esperar hasta el otro día. Entonces te arruina la noche, vos dijiste “Bueno, voy a trabajar de 8 a 12, que es el horario de la cena, que es uno de los horarios pico en todas las aplicaciones”; a las 9 de la noche te quedaste bloqueada por el efectivo y lo lamento.

Finalmente, con respecto al seguro, Rappi posee un seguro para gastos médicos; Pedidos Ya, un seguro diario; y Glovo, un seguro en caso de incapacidad total. Ninguna de las tres plataformas otorga seguro en caso de robo o daños a la motocicleta o bicicleta.

—En Rappi es como más informal la cosa, es como que, bueno, si todo el mundo está compitiendo por ver los pedidos, los que le llegan a uno y todo eso. Y Pedidos Ya es como un poquito sí, más formal, tiene sus cosas y tienes que cumplir sus reglamentos.

En Rappi como que los pasas un poquito por alto”.

### **Asignación de pedidos**

Existen distintos niveles en la aplicación para los repartidores, categorizados de acuerdo con su antigüedad y a la cantidad de pedidos que llevan realizados. Dado que esta estructura fue sólo mencionada por un entrevistado, a continuación, se describe la experiencia de los repartidores para el tipo más general de pedidos. Estos son aquellos que los clientes hacen en locales que poseen convenio con Rappi. ¿Cómo funciona para los repartidores? Les llega un mensaje a la aplicación que indica cuánto se paga por el pedido, los lugares de retiro y destino, y la distancia entre ellos. El repartidor debe avisar en la aplicación cada paso del proceso: cuando acepta el pedido, cuando llega al local, cuando el pedido ya está listo, cuando llega a destino y cuando entrega el pedido. Aquí se observa la supervisión constante del trabajo a través de la plataforma. Entre los entrevistados no hay un acuerdo total sobre cómo funciona el algoritmo de asignación de pedidos. La mayoría afirma que tanto el porcentaje de pedidos aceptados como las calificaciones de los clientes son cruciales en la asignación de pedidos. Así, aquellos con mayor porcentaje de pedidos aceptados no sólo recibirían mayor cantidad de pedidos sino también pedidos de mejor calidad (pago más alto o distancia más corta) (Ottaviano *et al.*, 2019; Yansen *et al.*, 2019). Aquellos con un bajo porcentaje pueden pasar mayor tiempo conectados sin recibir pedidos, situación que ejerce presión para que, cuando se les ofrece uno, lo deban aceptar sin importar qué tan lejos o qué tan poco a fin de recuperar su puntaje dentro de la aplicación.

—Y entonces te caen los de menos plata y los de más distancia. Entonces vos tenés que lograr aceptar todos los pedidos, no rechazar ninguno para tener una puntuación alta

para que te caigan pedidos razonables como para que puedas llevarte algo de plata, pero si no, no te sirve.

—O sea, generalmente, sí [asigna los pedidos según cercanía], pero de repente te tira un pedido, un día que es muy malo empieza a tirar pedidos largos, llega un momento que no te queda nada y tienes que hacerlo porque no vas a perder todo el día por un pedido que no querés hacer. Entonces, siempre es preferible agarrar uno y empezar el día con uno largo y entonces después te van cayendo los demás.

Respecto a las calificaciones, un aspecto en que los entrevistados concuerdan es que su funcionamiento es injusto, dado que el cliente sólo puede calificar al repartidor y, por lo tanto, este a veces termina recibiendo malas calificaciones por un error que corresponde al restaurante o a la aplicación en sí. Los trabajadores tampoco tienen forma de responder a esas calificaciones. De acuerdo con sus testimonios, antes ellos también podían calificar a los clientes, aunque tampoco hacía diferencia porque no había ninguna sanción para clientes con malas calificaciones.

—Antes, hace mucho, podíamos calificar al cliente. El cliente nos calificaba a nosotros y nosotros podíamos calificarlo. Pero tampoco influía mucho porque al cliente no es que le sacaban la oportunidad de pedir. El cliente seguía pidiendo, tenga 2 estrellas o tenga 5 estrellas, tenga lo que tenga. En cambio, a nosotros sí nos perjudicaba. Y ahora lo sacaron a eso.

—Realmente lo de las estrellas no sé hasta qué punto...Creo que también porque igualmente siempre he tenido 5 estrellas, pero creo que sí bajan los pedidos. Incluso hasta a veces Rappi te puede llamar la atención porque te bajen las estrellas, pero eso también es tiene como un doble sentido o un arma de doble filo, ¿por qué? Porque las estrellas que te ponen no están calificando generalmente al restaurant que hace algo malo [...]. Entonces, eso no es tu culpa, pero el cliente no sabe que te está calificando mal a ti sino cree que está calificando mal a Rappi o al restaurante.

Mohlmann y Zalmanson (2017) identifican que una de las características del trabajo en plataformas es que los trabajadores no poseen instancias de comunicación con seres humanos en las cuales realizar reclamos o negociaciones, dado que las interacciones se encuentran limitadas a aquellas permitidas por la aplicación, que son mínimas. Esto también podría explicar, en parte, el surgimiento de la acción colectiva. La falta de espacios para la

negociación, la ausencia de una figura de supervisor con la que discutir derivan en la realización de acciones colectivas como forma de realizar un reclamo.

Un entrevistado menciona que antes de julio de 2018 los pedidos les aparecían a todos los repartidores que se encontraban en la zona y el que lo aceptaba más rápido, lo hacía, pero que cambiaron ese mecanismo por uno de asignación dirigida porque había pedidos que nunca eran tomados por nadie debido a que no resultaban atractivos. Esta modificación en los términos de trabajo unilateral refuerza la evidencia con respecto al alto grado de regulación que ejerce la empresa sobre el proceso de trabajo (Diana Menéndez, 2019; Ottaviano *et al.*, 2019). A su vez, este suceso fue el detonante que llevó a la realización del paro en julio de 2018, coincidiendo con la perspectiva teórica propuesta por Atzeni (2010), donde frente a un evento que extrema las condiciones de explotación, la solidaridad entre los trabajadores pasa de su forma pasiva a su forma activa: la acción colectiva.

—O sea, hay un montón de factores que influyen y uno de esos, el más importante, es lo del algoritmo, que eso lo pusieron en julio [de 2018]. Como vieron que el sistema libre no les servía mucho, te quedaban pedidos que nadie los llevaba porque eran muy lejos o lo que sea, entonces decidieron hacer este ajuste y meterse como a controlar un poco más.

Sin embargo, todos los entrevistados admiten que cuando les llegan pedidos que les resultan claramente inconvenientes, no los toman. En general, rechazan los de larga distancia (cerca de 2 km o más) porque el pago que Rappi añade por kilometraje es muy bajo y no siempre se cumple. Una queja respecto a esto es que la aplicación sólo indica la distancia entre el local y el destino del pedido mas no entre donde se encuentra el repartidor y el local. Otro reclamo compartido es cuánto se ofrece por cada pedido. Si bien el pago de base es siempre el mismo (en agosto de 2019 eran 40 pesos por pedido), el pago total varía de acuerdo con lo que pague el cliente, es decir, lo que incluya como propina. Como regla general, nadie acepta un pedido por el cual sólo se pague el monto de base.

—Después vi lo que me convenía, lo que no, y empecé como que a buscar el juego a los envíos, a los pedidos y eso y desde ahí, y bueno, bien. Pero tampoco podemos aceptar todos los pedidos que nos salen porque hay pedidos locos que obviamente no corresponden nivel de distancia-precio y tú dices “bueno, no, no, es demasiado largo”, y no lo haces.

—Entonces el cliente de Rappi tiene que saber que, si quiere que el pedido le llegue rápido, tiene que poner propina, si no, no lo van a tomar en cuenta.

Cuando un repartidor rechaza un pedido, este se le ofrece a otro; si este también lo rechaza, a otro, y así consecutivamente. Si muchos repartidores rechazan un mismo pedido, la plataforma eleva el pago por ese pedido. Entonces, se vuelve más atractivo y es aceptado por un repartidor que, en numerosas ocasiones, es alguno de los que lo había rechazado previamente. Los trabajadores saben que si todos rechazan un pedido, la necesidad de la empresa por cubrir la demanda va a generar que se aumente el pago por él.

—Entonces ya tú eliges si hacerlo o no, todo es oferta y demanda. Entonces si no lo haces, el pedido va a seguir rebotando entre quien quiera hacer, y si nadie quiere hacerlo, pues van a pagar más por el pedido hasta que alguien diga: “Bueno, sabes que sí, yo lo voy a hacer”.

—La verdad es que no vale la pena hacerlo porque es mucha distancia para lo poco que te están pagando, me entiendes. Entonces uno espera que te lo suban, cuando la gente lo va empezando a rechazar, te lo van subiendo un poquito más.

Estas estrategias, si bien se basan en la acción individual, poseen una noción de lo colectivo. Los repartidores saben que, si muchos lo rechazan, el pago por pedido aumenta. En ese sentido, resulta una forma de microrresistencia frente al algoritmo de asignación de pedidos.

Esta misma necesidad de la empresa por cubrir la demanda es la que, en ocasiones, lleva a que los repartidores sean contactados por la plataforma mediante mensajes, notificaciones o llamados para que se conecten y tomen pedidos.

—Eso también pasa, que te llaman. O por ahí hay muchos pedidos y te ven que vos, o sea, ni siquiera cuando tenés la aplicación apagada estás libre. Te llaman porque saben que vos estás ubicado en tal lado, entonces, por el GPS; todo por el GPS.

—Porque hubo una temporada de crisis de Rappi, que mandaban mensajes de “conectate, conectate, conectate”, porque todos... Te mandaba “lluvia de pedidos, conectate, conectate, conectate”. Muchas cosas así, “te extrañamos en Rappi”, cosas así, te mandan muchos mensajes de texto para eso, para incentivar que volvamos porque la mayoría se cambió a Pedidos Ya y Glovo.

## Condiciones de trabajo

Cuando los *rappitenderos* tienen accidentes en la calle, que es una experiencia común, los gastos del seguro son cubiertos por ellos mismos. Algunos mencionan que Rappi incorporó un seguro por accidente a través de un convenio con una aseguradora que los trabajadores pueden usar para gastos médicos, pero nadie lo ha utilizado ni tampoco conocen a alguien que lo haya hecho. Muchos comentan que esto es algo nuevo que incorporó la empresa luego de los reclamos realizados por los trabajadores organizados; también, como resultado del fallo del juez Andrés Gallardo que prohibía operar a las tres plataformas hasta tanto los trabajadores no cumplieran con los requisitos estipulados en el Código de Tránsito y Transporte de la Ciudad de Buenos Aires. Frente a esto, es importante considerar que estas plataformas no se encuentran inscriptas como proveedoras de un servicio de reparto o transporte de bienes, sino como herramientas informáticas (Del Bono, 2019; Diana Menéndez, 2019), con el argumento de que no ofrecen un servicio de *delivery* sino una plataforma que permite la intermediación entre la oferta y la demanda de estos productos. Esta clasificación permite que evadan las regulaciones del sector, así como los impuestos correspondientes. Sin embargo, trabajadores y la Asociación de Personal de Plataformas afirman que sin el *software* ni la aplicación no sería posible realizar la actividad de *delivery*. En ese sentido, si bien los trabajadores aportan la mayoría de los elementos de trabajo, estos no son suficientes para llevarlo a cabo sin el *software* (Ottaviano *et al.*, 2019; Yansen *et al.*, 2019).

—Ahora supuestamente tenemos una cobertura que, si nos pasa algo en la calle, tenemos los gastos médicos pagos. Lo que yo gasto en los gastos médicos, después me los cubren.

— **¿Y sabés de alguien que haya...?**

—No, no sé de nadie.

— **¿No sabés si eso funciona?**

—No sé si funciona, ellos dicen. Porque yo cuando me accidenté no estaba eso.

Cabe señalar que el hecho de que el pago establecido por la plataforma se realice por pedido y no por hora lleva a que los repartidores conduzcan a altas velocidades dentro de la ciudad. Existe una relación directa entre el nivel de riesgo asumido y la posibilidad de realizar

más pedidos. Esto, sumado al cansancio y a la posibilidad de trabajar durante horas ilimitadas por día, aumenta las probabilidades de tener un accidente en la calle.

—Con Rappi no nos pagan ni el tiempo de espera; entre más rápido, mejor. Entre más rápido podamos finalizar el pedido, mejor, porque así tenemos más posibilidades de que nos caiga otro.

—Ah, bueno, sí, en un accidente tienes que ver cómo haces tú mismo. O porque si hay un seguro, hay un desconocimiento. No sabes cómo usarlo, entonces prefieres hacerlo tú mismo, más confiable. O no es más confiable sino que no tienes todo el conocimiento o Rappi no te lo da porque a lo mejor no les conviene tanto que lo sepas.

Por otro lado, los repartidores no poseen ningún lugar de descanso otorgado por la empresa. Agua, comida y acceso a baños no son proveídos por la plataforma, por lo que los repartidores deben comprar estos elementos o, en ocasiones, les son provistos por los locales gastronómicos en los que retiran los pedidos.

—O sea, nosotros no contamos con ningún tipo de lugar donde hidratarnos. Más bien todo eso pasa por nosotros. Nosotros compramos nuestras cosas para hidratarnos, si tenemos que ir para el baño entramos a algún restaurant y lo pedimos. También suponte que uno no tenga dinero y no tienes para comprarte un agua, tú le hablas a algunos restoranes y ellos con mucho gusto te facilitan un vaso de agua.

Con respecto a los elementos de trabajo, los repartidores deben comprar a la empresa la mochila para llevar los pedidos, la ropa con la marca, sus propios cascos, así como también se hacen cargo de pagar el servicio de datos del celular y de comprar cargadores portátiles (algo que la empresa les aconseja). Muchos trabajadores concuerdan en que estos elementos deberían ser proveídos por la empresa.

—La mía de Rappi la pagué 500 pesos en aquel entonces y esta no te sabría decir exactamente cuánto [en referencia a la de Glovo], pero aproximadamente como 400 pesos porque era un combo, una portátil, un portatelfono que lo colocas en la bicicleta y la mochila, todo eso fue aproximadamente 900 pesos. Eso ellos te lo dan, tú no lo pagas. Ellos te lo dan y el primer sueldo te lo descuenta. Tú haces mil pesos, nada más te van a pagar 100 pesos.

Al ser consultados acerca del fallo del juez Gallardo en abril de 2019, admiten que les ha dificultado su trabajo. La mayoría de los trabajadores no poseen la totalidad de elementos exigidos por el fallo judicial, lo cual lleva a que la policía les aplique deudas o les quite la mochila. A la mayoría le parece injusto que ellos deban ver su trabajo perjudicado como consecuencia del fallo y observan que muchos han dejado de trabajar en Rappi a causa de eso.

—Claro, el de tránsito me dijo que la multa iba a la empresa porque la empresa tenía que darme todos los implementos, lo que es casco, mochilas, todo. Pero yo le dije a ellos que ellos no nos habían dado cascos, entonces él dijo que bueno, que ellos lo estaban haciendo como una medida de presionar a la empresa para que nos diera cascos, entonces que la multa iba a la empresa, pero al final me la pusieron a mí.

Desde la Asociación de Personal de Plataformas plantean que los requerimientos establecidos por el fallo son correctos pero que la medida genera que el trabajo se realice en la clandestinidad, lo que da lugar a mayores dificultades y menos derechos para los trabajadores.<sup>9</sup> La principal dificultad que encuentran en este proceso es que las plataformas han apelado al fallo bajo el argumentode que los repartidores no son empleados de la empresa, sino trabajadores independientes: “Obviamente, apelaron porque ellos no quieren hacerse cargo de nada, dicen que no tienen por qué hacerse cargo si nosotros somos independientes”.

Otro aspecto constitutivo de las condiciones de trabajo de los repartidores es la inseguridad. El robo de motos y bicicletas es común entre ellos, así como también el robo del efectivo que llevan consigo por el pago de pedidos. Estas circunstancias no se encuentran contempladas dentro del nuevo seguro que habilitó la empresa Rappi.

## **Relaciones sociales entre trabajadores**

Las relaciones sociales entre los trabajadores de plataformas de *delivery* son parte importante de su cotidianidad laboral. Si bien el espacio físico en el que trabajan no está delimitado, los *rappitenderos*, los *glovers* y los repartidores de Pedidos Ya poseen puntos de encuentro en múltiples lugares de la ciudad, siempre cercanos a las zonas gastronómicas y de mayor demanda. Así, establecen relaciones de amistad y solidaridad que se desarrollan tanto

---

<sup>9</sup>Véase : <https://twitter.com/AppSindical/status/1157454197715013633>.

en lo presencial como mediante redes sociales digitales; por ejemplo, existen grupos de WhatsApp donde los trabajadores comparten información útil para el trabajo como zonas de corte, zonas de control policial, zonas inseguras.

—Solamente por tener la mochila, la gente te hablaba. Y entonces llega un momento que tú ya tienes tiempo y andas por la calle, ya conocés a casi todo el mundo, los reconoces y cualquier cosa si estás hablando, te estás avisando lo que está pasando. Estés donde estés, siempre vas a conocer a alguien. Siempre te vas a mantener informado, así no los conozcas, siempre “Mira, está pasando esto en tal sitio, no pases por ahí”, o cualquier cosa ellos te van diciendo.

Un aspecto clave es que la mayoría no regresa a sus hogares para descansar entre las horas de alta demanda (muchos viven lejos de las zonas donde trabajan). Eso habilita a que todos permanezcan juntos, descansando en plazas, entre las 15 y las 20 h, mientras la demanda es baja: “Ah, claro, sí. Bueno, somos personas, ¿no? Y es como un ambiente laboral gigante pues es toda la ciudad”.

Estos espacios físicos de encuentro en la ciudad son claves para la construcción de lazos de solidaridad entre los repartidores. Al existir en un espacio *off line*, no son supervisados por las plataformas (Woodcock, 2017) y se habilitan como “espacios libres” (Polleta, 1999), donde los repartidores pueden compartir experiencias, malestares y reclamos acerca del funcionamiento de la plataforma. También establecen redes para ayudarse frente a situaciones de riesgo en las que las empresas los dejan solos, como accidentes o robos. Así, a pesar del carácter competitivo de la actividad, se desarrollan relaciones de mutua dependencia y confianza, que son claves para la posterior organización colectiva (Atzeni, 2010). Al contrario de lo que intuitivamente puede pensarse sobre que estos repartidores se encuentran atomizados a lo largo y ancho de la ciudad, estos trabajadores mantienen lazos de solidaridad importantes para su actividad cotidiana (Cant, 2019).

## Conclusiones

En el caso de Rappi, los elementos necesarios para realizar el servicio de *delivery* abarcan la fuerza de trabajo del repartidor, un medio de transporte individual con todos sus elementos correspondientes, celular, paquete de datos, casco, mochila, ropa con la marca de la empresa, ente otros. Rappi no provee ninguno de estos elementos, aunque algunos de ellos sí

los vende al repartidor (como la mochila o los cascos). El desligamiento de la empresa de todos esos elementos se traduce en una reducción de costos, pero también posee un efecto simbólico (con consecuencias materiales) que se encuentra en la base del estatus laboral que otorgan a los repartidores: trabajadores independientes. Al no proveerles de estos elementos, la empresa refuerza la idea de que es meramente una intermediaria y de que los trabajadores son independientes: son individuos que poseen los medios de producción y que deciden utilizarlos en el marco de una plataforma para generar sus propios ingresos; al no ser reconocidos como trabajadores “de Rappi”, no acceden a los derechos que acompañan la relación de dependencia, como aportes jubilatorios y a obra social realizados por el empleador, ART, vacaciones pagas o licencia por enfermedad. Sin embargo, los trabajadores no son dueños del *software* ni de sus datos, que son poseídos por la empresa Rappi. La fuerza de trabajo y el resto de los elementos que son propiedad del repartidor no serían suficientes para generar ingresos sin el *software*, que permite que el servicio de *delivery* suceda porque no sólo habilita dicha transacción, sino que la regula unilateralmente: organizando la oferta de productos hacia el consumidor como el proceso de trabajo que rige el servicio y determina las acciones del repartidor, y establece cómo se asignan los pedidos, cuánto se paga por ellos, cómo y cuándo. La aplicación regula y supervisa el proceso de trabajo: esta es la base para argumentar a favor del reconocimiento de una relación de dependencia entre los repartidores y las empresas dueñas de las plataformas (Ottaviano *et al.*, 2019).

Esta contradicción entre la forma de subsunción real (en el proceso de trabajo) y la forma de subsunción formal (la relación laboral) (Diana Menéndez, 2019) resulta clave para comprender el proceso de organización sindical que se ha desarrollado en este nuevo sector desde julio de 2018. A su vez, el marco conceptual que ofrece la teoría del proceso del trabajo permite conceptualizar dicha contradicción en el marco del surgimiento de lazos de solidaridad entre los trabajadores y explicar el surgimiento de la acción colectiva como expresión de ello (Atzeni, 2010). Estos aspectos serán desarrollados en profundidad en la próxima etapa de esta investigación.

## Bibliografía

Atzeni, M. (2010). A Marxist perspective on workers' collective action. En *Workplace Conflict*. London: Palgrave Macmillan.

- Braverman, H. (1974). *Labor and monopoly capital*. New York: Monthly Review.
- Cant, C. (2019). *Riding for Deliveroo: Resistance in the New Economy*. John Wiley & Sons.
- Christie, N., & Ward, H. (2018). "The emerging issues for management of occupational road risk in a changing economy: a survey of gig economy drivers, riders and their managers". London: UCL Centre for Transport Studies.
- Cordero, K.H. y Castro, B.V. (2019). Entre la precarización y el alivio cotidiano. Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito. *Análisis*, 1-40.
- De Stefano, V. (2016). "The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork, and labor protection in the gig-economy". *Comparative Labour Law and Policy Journal*, 37(3), 461-471.
- Del Bono, A. (2019). "Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina". *Cuestiones De Sociología* (21), e083.
- Diana Menéndez, N. (2019). "¿Qué hay de nuevo, viejo? Una aproximación a los trabajos de plataforma en Argentina". *Revista De Ciencias Sociales* (165), 45-58.
- Duggan, J., Sherman, U., Carbery, R., & McDonnell, A. (2019). "Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM". *Human Resource Management Journal*, vol: 30 (1) pp: 114-132.
- Gandini, A. (2019). "Labour process theory and the gig economy". *Human Relations*, 72(6), 1039-1056.
- Graham y Woodcock (2018). "Towards a fairer platform economy: introducing the Fairwork Foundation". *Alternate Routes*, 29.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2019a). *Mercado de trabajo. Tasas e indicadores socioeconómicos (EPH)*. Cuarto trimestre de 2018. ISSN 2545-6768.
- (2019b). *Informe de avance del nivel de actividad. Primer trimestre de 2019*. ISSN 2545-6695. Disponible en: [https://www.indec.gov.ar/uploads/informesdeprensa/pib\\_06\\_19216BF7828F.pdf](https://www.indec.gov.ar/uploads/informesdeprensa/pib_06_19216BF7828F.pdf).
- International Labour Office (ILO) (2018). *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*. International Labour Office, Ginebra.
- Kelly, J. (2012). *Rethinking industrial relations: Mobilisation, collectivism and long waves*. Londres: Routledge.
- Knights, D., & Willmott, H. (2016). *Labour process theory*. Nueva York: Springer.
- Lewis, H., Dwyer, P., Hodkinson, S. y Waite, L. (2015) "Hyper-precarious lives: migrants, work and forced labour in the Global North". *Progress in Human Geography*, 39(5): 580-600.
- McAdam, D., Tarrow, S. G., & Tilly, C. (1997). "Towards an integrated perspective on social movements and revolution". En M.I. Linchbachy A. Zuckerman (eds). *Comparative Politics: Rationality, Culture and Structure*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* CIPPEC-BID-OIT. Buenos Aires.
- Ministerio de Trabajo y Producción (2019). *Reporte del Trabajo Registrado*. Recuperado de [http://www.trabajo.gob.ar/downloads/estadisticas/Reporte\\_Laboral\\_Marzo\\_2019.pdf](http://www.trabajo.gob.ar/downloads/estadisticas/Reporte_Laboral_Marzo_2019.pdf).
- Mohlmann, M., & Zalmanson, L. (2017). "Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and uber drivers' autonomy". En *Proceedings of the International Conference on Information Systems (ICIS)*. Seúl (Corea del Sur), 10-13.
- Ojanperä, S., O'Clery, N., & Graham, M. (2018). "Data science, artificial intelligence and the futures of work". Zenodo. <http://doi.org/10.5281/zenodo.1475162>.
- Ottaviano, J. M., O'Farrel, J., Maito, M. (2019). "Organización sindical de trabajadores de plataformas digitales y criterios para el diseño de políticas públicas". *Análisis*, 49, 1-43.
- Pedone, C. y Mallimaci, A. (2019). "Trayectorias laborales de la población venezolana en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires". En Cecile Blouin (coord.). *Después de la llegada. Realidades de la migración venezolana* (pp. 129-148). Lima: Themis.
- Pesole, A., Brancati, M. C., Fernández-Macías, E., Biagi, F., & González Vázquez, I. (2018). *Platform workers in Europe*. Luxemburgo: Publications Office of the European Union.
- Polletta, F. (1999) "'Free spaces' in collective action". *Theory and Society*, 28(1): 1-38.
- Scholz, T. (2017). *Uberworked and underpaid: How workers are disrupting the digital economy*. Cambridge: Polity Press.
- Scully, B. (2016) "Precarity north and south: a southern critique of Guy Standing". *Global Labour Journal*, 7(2): 160-73.
- Srnicek, N. (2016). *Platform capitalism*. Cambridge: Polity Press.
- Strauss, K. (2018) "Labour geography 1: towards a geography of precarity?". *Progress in Human Geography*, 42(4): 622-30.
- Tassinari, A., & Maccarrone, V. (2020). "Riders on the storm: Workplace solidarity among gig economy couriers in Italy and the UK". *Work, Employment and Society*, 34(1), 35-54.
- Vandaele, K. (2018). "Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers' collective voice and representation in Europe". Working paper, ETUI Research Paper.
- Veen, A., Barratt, T., & Goods, C. (2019). "Platform-Capital's 'Appetite' for Control: A labour process analysis of food-delivery work in Australia". *Work, Employment and Society*. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0950017019836911>.
- Woodcock, J. (2017). "Automate this! Delivery resistance in the gig economy". *Mute*, 10 de marzo. Disponible en: <http://www.metamute.org/editorial/articles/automate-delivering-resistance-gig-economy>.

Yansen, G., Ayala, J., Grosman, A., Lamaletto, A., Pelaez, L. y Perrone, I. (2019) Trabajo y plataformas: una caracterización general de plataformas de intermediación de trabajo temporario en CABA. Trabajo presentado en el Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, organizado por Asociación Argentina de Especialistas de Estudios del Trabajo, Buenos Aires (Argentina).