

# Repartidores de plataformas

## Víctimas invisibles de la pandemia



Por Francisca Gutiérrez, Doctora en Sociología, Escuela de Altos Estudios Sociales (EHESS) de París. Directora Magíster de Gestión de Personas en Organizaciones, UAH y Maurizio Atzeni, Investigador Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL), CONICET, Argentina. Atzeni, Investigador Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL), CONICET, Argentina.

La pandemia de COVID 19 ha impulsado significativamente el mercado de las plataformas digitales de reparto. Empresas como Rappi, PedidosYa y UberEats han visto multiplicarse la demanda por sus servicios, en un contexto donde las medidas de distanciamiento social implementadas para evitar el contagio han forzado a las personas a mantenerse en sus domicilios. Como contraparte de este proceso, un número creciente de personas que han quedado sin empleo a raíz de la crisis económica, se ha visto obligado a ocuparse como repartidor en estas aplicaciones.

Las condiciones laborales en estas plataformas ha sido un tema de discusión creciente en el mundo. Si bien ellas se consideran a sí mismas como simples intermediarias entre los repartidores y los consumidores y, a estos trabajadores, como prestadores de servicio independientes, en la práctica determinan los parámetros centrales de esta actividad: definen las tarifas, seleccionan, evalúan y desvinculan a sus "colaboradores", entre otras funciones (Veen, Barratt y Goods, 2020). A pesar de esto, los repartidores carecen de un contrato que les garantice derechos laborales mínimos, como el acceso a la Seguridad Social, ingreso base, limitación de jornadas, entre otros (De Stefano, 2016).

Esta situación ha llevado a algunos Estados a discutir la recalificación de estos trabajadores como empleados dependientes o a la creación de nuevos estatus laborales que les otorgan más derechos (Stewart and Stanford, 2017).

Aunque los estudios sobre las plataformas digitales se han multiplicado a lo largo del último año, sigue

habiendo poca información respecto a los efectos que ha tenido la pandemia para los trabajadores de este sector. Más aún, la investigación sobre América Latina ha sido escasa, lo que ha impedido el entendimiento de las particularidades que tiene el desarrollo de las plataformas en un contexto marcado por una menor regulación, mayores tasas de informalidad y pobreza.

Con el fin de llenar estos vacíos, en abril del 2020, iniciamos una investigación sobre el trabajo en dos plataformas de reparto en Argentina y Chile<sup>1</sup>. En esta columna, resumiremos algunos de los resultados preliminares de este estudio. Como mostraremos, si bien ha sido definida como esencial, la actividad de los repartidores se ha vuelto más precaria durante la crisis sanitaria, porque las plataformas han descargado en estos trabajadores los riesgos y costos provocados por la coyuntura. Para combatir esta situación, los repartidores han desarrollado distintas estrategias que van desde el "mal comportamiento" a la acción colectiva.

### Nuevos riesgos y menos libertad de acción

Las entrevistas a repartidores indican que la pandemia ha cambiado las condiciones de negocio, generado nuevas responsabilidades y riesgos para las plataformas que estas no han querido asumir y han transferido a los repartidores. La exposición al contagio de COVID es el más evidente de estos peligros, pero no es el único de ellos.

Por ejemplo, la crisis económica que acompaña la pandemia parece haber aumentado la delincuencia en las calles de estas ciudades. Como señalan los en-

trevistados, los asaltos se han vuelto más comunes y amenazan seriamente su seguridad. No faltan las historias de violencia que terminan con desenlaces fatales para estos trabajadores.

Según las plataformas, los repartidores tienen la libertad de decidir si asumen o no este peligro. Por lo mismo, no se hacen cargo de las consecuencias de los asaltos e, incluso, cobran a las víctimas el valor de las mercancías robadas. Sin embargo, lo que estas empresas silencian es que penalizan a los repartidores si ejercen esta libertad. Y es que el algoritmo que utilizan contempla la "tasa de aceptación de los pedidos" como uno de los criterios fundamentales para la evaluación del desempeño de sus "colaboradores". Si los repartidores rechazan pedidos para evitar ir a lugares considerados peligrosos, ven su tasa de aceptación degradada, lo que puede acarrearles consecuencias serias como la reducción del número de pedidos que les son asignados, la prohibición de trabajar en las comunas con más movimiento o, incluso, el bloqueo de sus cuentas. Los repartidores son conscientes del valor que tiene esta tasa, aunque no conocen la manera exacta de su cálculo o el peso que tienen respecto de otros criterios que se utilizan en la evaluación, puesto que las plataformas ocultan esta información. Ante la duda y el peligro de perder su fuente de ingreso, muchos optan forzosamente por sacrificar su seguridad.

[...] Hay manera de tratar de que te vaya un poco mejor ¿pero la manera cuál es? Agachar la cabeza y fúrtelas todas. Es eso, yo hacía eso, no rechazaba

(1) La investigación se focalizó en Rappi y PedidosYa. Realizamos 50 entrevistas en profundidad a repartidores de estas plataformas en Buenos Aires y Santiago, además de una revisión de prensa y de los sitios web que estas aplicaciones ponen a disposición de sus "colaboradores". Los resultados mostrados en esta columna son parte de un artículo académico que se encuentra en evaluación en la revista "International Labor Review". El estudio ha sido realizado gracias al patrocinio de COES (ANID/FONDAP/15130009).

*nada, no liberaba nada'*  
(Luca, PedidosYa, Argentina).<sup>2</sup>

*Hace un tiempo le robaron y lo asesinaron. Era de Rappi, ¿y qué pasó con la App?, No hizo nada. [...] Lo asesinaron porque estaba trabajando en una aplicación que lo mandó a un lugar que era inseguro, un lugar muy peligroso. Pero igual prácticamente te obligan. Si tú te sientes inseguro y no puedes entregar el pedido porque si tú lo cancelas, te van a cobrar la cantidad del pedido exacta, hasta con el envío te lo cobran*  
(Adrian, Rappi, Chile)

El desempleo creciente, que ha llevado a un grupo numeroso de personas a buscar empleo en este sector, es otro de los factores externos cuyo costo ha sido asumido por los repartidores. El aumento de la oferta de estos trabajadores ha reducido el número de pedidos asignados a cada uno, pero también ha sido aprovechado por las aplicaciones para reducir los incentivos y el porcentaje de las ganancias atribuidos a sus "colaboradores".

Los entrevistados señalan, por ejemplo, que los premios por referir a un repartidor o hacer repartos en horas específicas han disminuido. También acusan una disminución de la tarifa por pedido, aun cuando no saben en qué ha consistido el cambio, pues las plataformas tampoco transparentan esta información.

La pandemia ha generado otras externalidades que han puesto en cuestión la logística con que operaban las plataformas antes de la crisis, como el retraso de los restaurantes y tiendas en la preparación de los pedidos por el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitaria, o el aumento de clientes que buscan engañar a las plataformas declarando que no reciben los productos. Si bien estos problemas apelan directamente a la intermediación que realizan las plataformas, sus costos han sido traspasados a los repartidores. Por ejemplo, el retraso en los pedidos suele implicar una mala evaluación del repartidor por parte del cliente. Esta evaluación es otro de los criterios que utilizan las plataformas para medir el desempeño de sus "colaboradores", por lo que puede conllevar consecuencias graves para estos trabajadores, como las señaladas anteriormente. El problema es que las plataformas son sordas a las causas de los retrasos y aplican automáticamente las sanciones por una mala evaluación, aun cuando la responsabilidad no sea de los repartidores.

*[...] las aplicaciones no le dan apoyo al repartidor, sino que todo lo que dice el cliente tiene que ser. Si un cliente dice que le faltaste el respeto o que le entregaste cualquier cosa, te puede llamar soporte y te pueden bloquear tu cuenta. Entonces, mejor uno mantiene la distancia: "ya, ok, usted tiene razón, no se preocupe"*

(Marco, varias aplicaciones, Chile)

Antes de la pandemia, los repartidores podían recurrir a las oficinas de las plataformas e intentar resolver de forma directa estos y otros percances comunes como la cancelación de un pedido, accidentes de tránsito o inconvenientes mecánicos. Sin embargo,

las medidas de distanciamiento social dieron a las plataformas la mejor excusa para virtualizar toda la gestión y externalizar el soporte en centros de llamados localizados fuera del país que, según las entrevistas, funcionan mal y con retraso. En este nuevo escenario, los repartidores tienen menos espacio para defenderse de las decisiones de los algoritmos o solucionar los problemas cotidianos, lo que repercute directamente en sus ingresos.

*Tu llamas, "Soporte, por favor, necesito que el pedido me lo cancele, porque no hay ese pedido." Entonces, demora, una hora, dos horas, no te contesta. Hay veces que sí te contesta y te dice: "espere", y estamos esperando cagándonos de frío, de calor, de hambre.*

*Por eso, pagamos casi \$400 por quincena*  
(Gloria, Rappi, Argentina)

#### La resistencia en sus múltiples formas

Las entrevistas muestran que, en respuesta a la degradación de sus condiciones laborales, los repartidores han desarrollado diferentes formas de resistencia. Algunas son prácticas individuales que en la literatura se conocen como "mal comportamiento" pues permiten a estos trabajadores engañar a las empresas para obtener pequeños beneficios (Thompson y Ackroyd 1999). Los micro-robos, la realización de reparto por

**“Mientras las plataformas han visto crecer exponencialmente sus ganancias durante la pandemia, los repartidores han experimentado un deterioro sustantivo de sus condiciones laborales. La actividad de estos trabajadores se ha vuelto más peligrosa, menos lucrativa y autónoma”**

cuenta propia o el arriendo de cuentas falsas son algunos de los ejemplos de estas conductas.

La solidaridad es otra de las formas de resistencia que han generado los repartidores. Se trata de una "solidaridad urbana", facilitada por el mismo proceso de trabajo, pues se desarrolla, entre pedido y pedido, en las plazas, las avenidas y las esquinas de los restaurantes con más demanda. Tanto en estos lugares como en las redes sociales, los repartidores se divierten, comparten sus quejas u ofrecen consejos, construyendo lazos de amistad y compañerismo.

*Entre nosotros existe solidaridad. Entre nosotros mismos está la empatía. [Por ejemplo,] Si se pincha o si se tiene un problema con la moto... Y, de hecho, hacemos hasta el trabajo de la policía, en ir a rescatar una moto robada*  
(Yeheison, Rappi, Argentina).

Esta solidaridad ha potenciado la organización de los repartidores durante la pandemia. En ambos países, las agrupaciones de repartidores han ganado dinamismo y se han movilizadas en ocasión de paros internacionales que han permitido visibilizar la precariedad que viven estos trabajadores, al mismo tiempo que han evidenciado, frente al descargo de responsabilidad de las plataformas, la necesidad de una regulación del sector. Sin embargo, existen diferencias en esta di-

mención en los dos países estudiados. Mientras que, en Chile, este proceso de organización es incipiente, en Argentina goza de reconocimiento entre los repartidores. Estas diferencias se explican, en parte, por la actitud de las plataformas que han tenido una conducta más marcadamente anti sindical y persecutoria en Chile, desvinculando a los repartidores organizados. En parte, también se deben a la evolución histórica de ambos regímenes laborales, más favorable a las organizaciones de trabajadores en Argentina.

*Cuando nosotros hicimos la convocatoria de la marcha, a las movilizaciones de los repartidores, automáticamente a mí me dejaron sin trabajo, y como a 50 compañeros que ellos pudieron reconocer y que el GPS del teléfono los ubicaba en ese momento que no estaban trabajando. Muchos fueron bloqueados*  
(Pedro, dirigente, ex PedidosYa, Chile)

#### Conclusiones

La investigación ha mostrado que, mientras que las plataformas han visto crecer exponencialmente sus ganancias durante la pandemia, los repartidores han experimentado un deterioro sustantivo de sus condiciones laborales. La actividad de estos trabajadores se ha vuelto más peligrosa, menos lucrativa y menos autónoma. Esta situación no se explica simplemente

por factores externos ligados a la coyuntura, como el peligro de contagio, el aumento de la violencia o la oferta de repartidores. Las plataformas han sido responsables activas de la degradación del trabajo de los repartidores pues les han traspasado estos y otros costos de la crisis, ya sea apelando a la ausencia de un vínculo de dependencia formal, ya sea ajustando el sistema de gestión y control de su actividad.

No obstante, la pandemia ha potenciado los malos comportamientos, la solidaridad y organización de los repartidores. Si bien estas formas de resistencia no han logrado revertir la situación, han incomodado a las plataformas y movilizadas la discusión pública sobre una eventual regulación de este sector.

Los hallazgos de este estudio confirman la necesidad de avanzar más decididamente en esta última dirección. Como demostramos, los repartidores gozan de una autonomía muy limitada para definir los parámetros centrales de su actividad, lo que contradice la figura del trabajador independiente que defienden estas empresas. Si bien en Chile y Argentina existen actualmente proyectos de ley orientados a reconocer parcialmente esta subordinación, no cuentan con el apoyo mayoritario de las organizaciones de repartidores. Habrá que esperar para ver si estas iniciativas son aprobadas y logran revertir la precarización del trabajo en este sector, sin afectar necesariamente las tasas de empleo. **OE**

(2) Todos los nombres de repartidores citados son de fantasía, para resguardar la confidencialidad de las entrevistas

#### Referencias

- Ackroyd S and Thompson P (1999) Organizational Misbehaviour. London: SAGE.
- De Stefano, V. 2016. The Rise of the 'Just-in-Time Workforce': On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the 'Gig-Economy' (71). [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_443267.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_443267.pdf)
- Stewart, A., y J. Stanford. 2017. "Regulating work in the gig economy: What are the options?" The Economic and Labour Relations Review, 28(3), 420-437.
- Veen, Alex, Tom Barratt, y Caleb Goods. "Platform-capital's 'app-etite' for control: A labour process analysis of food-delivery work in Australia." Work, Employment and Society 34.3 (2020): 388-406.