

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



Enfrentando el control del algoritmo: El caso de los repartidores de Rappi en
Lima Metropolitana en el contexto de pandemia.

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Sociología presentado
por:

Mogollon Barrionuevo, Natalia Patricia

Asesor:

Pereyra Cáceres, Omar

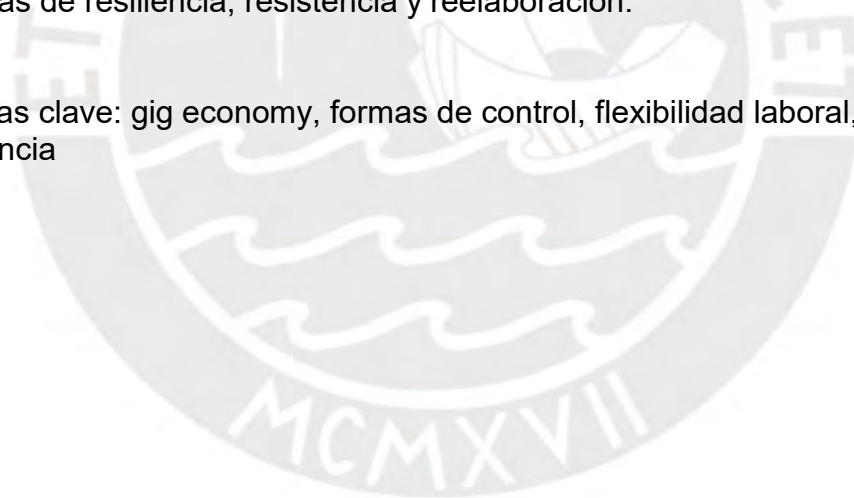
Lima, 2022

RESUMEN

El crecimiento de la gig economy en los últimos años ha estado revolucionando el mundo del trabajo debido a su distanciamiento de las formas de empleo más tradicionales, y a los cambios que se han dado en la organización, formas de control y estructura del mercado laboral en un contexto cada vez más flexible y tecnológico. En este contexto, esta tesis buscará responder cómo los trabajadores de la gig economy se adaptan y reaccionan a las formas de control y poder ejercidos por las compañías.

De este modo, a partir del estudio de caso de repartidores de la plataforma Rappi en Lima Metropolitana se evidenciará las formas de control cada vez más rígidas ejercidas por la empresa sobre sus trabajadores, aprovechando el contexto de crisis por el COVID-19 y la situación migratoria que caracteriza a la mayor parte de su flota. Así se detallará las estrategias utilizadas tales como el sistema de evaluación del cliente, el discurso de flexibilidad como forma de control y consentimiento para generar cambios arbitrarios, la asimetría de información para limitar la capacidad de elección de los trabajadores, y el sistema de pago por incentivo. Luego, se explorarán las tácticas empleadas por los repartidores para hacer, eludir y resistir ante el control algorítmico de las plataformas: prácticas de resiliencia, resistencia y reelaboración.

Palabras clave: gig economy, formas de control, flexibilidad laboral, prácticas de resistencia



INDICE

Introducción	1
Capítulo 1: Diseño de investigación.....	7
1.1. Estado del arte.....	7
1.2. Marco teórico	17
1.3. Metodología	22
1.3.1. Estudio de caso: trabajadores de Rappi.....	22
1.3.2. Herramientas metodológicas y selección de casos.....	23
Capitulo 2: Contextualización	28
2.2 La gig economy en Perú	29
2.2.1 El perfil de los repartidores de delivery por aplicación: migrantes en busca de mejores ingresos, flexibilidad y libertad	40
Capitulo 3: Estrategias de control del trabajo en Rappi	48
3.1. Evaluaciones y sanciones arbitrarias: “El cliente siempre tiene la razón”	48
3.2. La promesa del discurso de flexibilidad	52
3.3. Asimetría de la información.....	56
3.4. Recompensas e incentivos como forma de control económico.....	58
Capítulo 4: Formas de resistencia de los trabajadores de rappi y percepciones sobre la flexibilidad	63
4.1 Sobreviviendo en Rappi.....	63
4.2 “Encontrándole la vuelta al aplicativo”: Estrategias para eludir los mecanismos de control y funcionamiento de Rappi	66
4.3 Resistiendo a Rappi.....	70
Capítulo 5: Conclusiones.....	74
Bibliografía.....	80

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Publicación de repartidor adjuntando la pantalla de su teléfono acompañado de la descripción "pa donde me irá mandar"	57
Imagen 2. Publicación de las promociones que Rappi ofrecía el 31/12/2020 y el 01/01/2021.....	60
Imagen 3. Captura de pantalla de la tarifa extra que ofrece Rappi (desde la pantalla de un repartidor).....	61
Imagen 4. Publicación sobre el paro de RT's.....	72
Imagen 5. Publicación sobre el paro de RT's	72
Imagen 6. Estrategias de control y tácticas de resistencia en Rappi	75



INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Perfil de los entrevistados.....	26
Tabla 2. Cantidad de cupos por categoría.....	40



Introducción

En los últimos años, la revolución digital y el desarrollo de nuevas tecnologías ha traído consigo cambios en diferentes ámbitos de la vida de las personas, desde la forma en cómo vivimos, consumimos, e incluso trabajamos. Como sostiene Castell “si bien la revolución tecnológica no determina el cambio histórico contemporáneo; su importancia es decisiva, y más en una tecnología tan poderosa que amplifica y hace posibles procesos sociales, económicos, culturales y políticos, hoy día imposibles sin dicha tecnología” (2000, p. 44). En el campo laboral también han surgido transformaciones y es de este modo que diversas partes del mundo han sido testigos de la aparición de un nuevo tipo de trabajo que ha revolucionado el ámbito laboral: la “gig economy” o trabajo de plataformas. Este tipo de trabajo se asocia al establecimiento de una relación capital-trabajo entre un trabajador y una plataforma digital, que media entre la oferta de los trabajadores y la demanda del consumidor para la realización de una pequeña tarea o ‘trabajo’, y opera a la vez como un intermediario de mercado y un ‘empleador en la sombra’ (Friedman, 2014).

Este fenómeno nos muestra la incidencia de las nuevas tecnologías en la dinámica del mercado laboral actual en un mundo globalizado que busca adaptarse a los nuevos requerimientos del mundo de los trabajadores. La evolución tecnológica ha venido impulsando cambios sobre las formas de organización de la producción y sobre las estructuras productivas. Al mismo tiempo este fenómeno genera modificaciones en los mercados laborales, tanto en los niveles de empleo y salarios, como en la dinámica de las ocupaciones (Molina et al., 2018). Así, el trabajador estable y la empresa tradicional que anteriormente fueron modelos de sistema de relaciones laborales promulgados por el Estado de Bienestar en base a sus principios básicos de solidaridad, igualdad y seguridad, han sido desplazados para dar paso a estos nuevos empleos y nuevos modelos organizativos (Esping-Andersen, 1998; Rodríguez, 2017). En efecto, las tecnologías no solo han modificado las relaciones, sino que han contribuido al desarrollo de una nueva organización del trabajo, facilitando la flexibilidad y extendiéndola a todos los ámbitos empresariales (Rodríguez, 2017).

Si bien la flexibilidad en torno a los horarios, el control total de los trabajadores sobre sus horas de trabajo, y la ausencia de un centro de trabajo fijo son características atractivas que han convertido a los trabajos por plataformas en la oportunidad salarial del futuro para muchos, este “empleo” también ha sido objeto de críticas. La crítica ha girado principalmente en torno a la situación laboral de los trabajadores, quienes han sido considerados como autónomos o contratistas independientes, y no como asalariados en este contexto. Esta característica subestima, sin embargo, el papel activo que desempeñan las plataformas en la estandarización de los servicios y la configuración de los procesos laborales (Veen et al., 2020). Estos modelos de negocio trasladan los riesgos económicos del trabajo a los trabajadores quienes deben aportar algunos activos para participar en el proceso de producción y suelen ser remunerados mediante el pago a destajo (De Stefano, 2015). En consecuencia, los trabajadores con frecuencia quedan excluidos de las protecciones laborales, se ven expuestos a vulnerabilidades ocupacionales debido a su condición aún no especificada de “empleado” y a las condiciones laborales inestables que subyacen los arreglos de trabajo, (De Stefano, 2015; Stewart y Stanford, 2017). Así, trabajar por plataformas digitales podría comprenderse mejor como parte de un giro más pronunciado hacia un trabajo más eventual, flexible y precario; y hacia procesos de contratación y gestión más automatizados (Berg et al., 2019).

En el mercado laboral peruano, estas plataformas han atraído a un gran número de trabajadores a participar en diversas formas de trabajo flexible. Ciertamente, el mercado de trabajo en el Perú se ha caracterizado por ser principalmente informal y precario antes de la llegada de la pandemia. De acuerdo a estadísticas del INE, en el 2019, el 72.7% de la PEA ocupada se ocupaba en empleos informales donde han imperado ingresos bajos, alta rotación laboral, escasa protección social, dado que la mayoría de las unidades económicas, son micro y pequeñas empresas (Mendez et al., 2020). Ciertamente, el mercado laboral del Perú posee una de las tasas de informalidad más altas de latinoamérica.

En este contexto, desde el 2014 con la llegada del aplicativo Uber al país las plataformas digitales arribaron presentándose como una nueva forma de empleo y organización del trabajo. Así, otras empresas arribaron al país en los años siguientes,

ofreciendo libertad, flexibilidad y autonomía a los trabajadores. Entre las principales empresas que operan en el país en la actualidad se ubican Uber, PedidosYa (antes Glovo), Rappi, TaxiBeat, entre otras. Si bien la data respecto al número de personas que están ocupadas en la gig economy aún es escasa en nuestro país, de acuerdo a datos periodísticos, en mayo del 2020, los principales aplicativos de delivery en el país tales como Glovo, Rappi y Uber Eats contaban con aproximadamente 20 000 repartidores operando Lima y otros departamentos del Perú (La República citado en Dinegro, 2021).

Sin embargo, en el contexto generado por la pandemia del COVID-19, las plataformas digitales han estado adquiriendo mayor protagonismo debido a la alta demanda que se generó por el cierre obligatorio de muchos establecimientos, y las medidas de distancia social que establecieron los gobiernos de varios países. Pues, este acontecimiento llevó a muchos negocios de atención al público y a los consumidores a migrar al comercio electrónico (Gamero & Pérez, 2020). En el Perú, la llegada de la pandemia de la COVID-19 no solo aceleró la revolución digital y disparó muchas de estas tendencias, sino que al mismo tiempo agudizó muchas de las falencias estructurales que ya caracterizaban el mercado de trabajo. Esto provocó la pérdida de alrededor de la mitad de los empleos en las zonas urbanas del país durante el segundo trimestre del año 2020. Según datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), la población ocupada disminuyó en más de 6 millones de personas en relación a similar periodo de 2019 (Gamero & Pérez, 2020). De hecho, fueron las poblaciones más vulnerables como minorías, mujeres, personas con bajas cualificaciones, población migrante, y quienes pertenecen al sector informal, las más afectadas por la pandemia.

De este modo, se hizo más visible las condiciones precarias bajo las cuales se desempeñaban una proporción importante de trabajadores, incluyendo aquellos repartidores que utilizaban las plataformas digitales para generar sus ingresos principales. La “nueva normalidad” reveló que las condiciones a las que se enfrentan cada día estos trabajadores son injustas y precarias provocando una reacción de los trabajadores a escala global. Así, se dio paso a la aparición de un movimiento mundial de trabajadores de plataforma, que ha logrado organizar varias acciones internacionales para reclamar mejores condiciones de trabajo a sus empleadores.

Este movimiento viene siendo conformado por trabajadores de Ecuador, Brasil, Chile y otros países latinoamericanos, así como de España y algunas naciones asiáticas(Albornoz & Chávez, 2020).

Ante este nuevo sistema, el deterioro de las condiciones laborales y el riesgo sanitarios al que se han visto expuestos los trabajadores se han constituido factores importantes para el surgimiento de las protestas internacionales, provocando tres durante el 2020. La primera protesta que marcó el inicio de esta forma de organización espontánea tuvo lugar el 22 de abril y fue convocado por varios colectivos de trabajadores de Glovo, Uber Eats, Rappi y otras plataformas de servicio de entrega de comida a domicilio en Ecuador, Argentina, Perú, Costa Rica, Guatemala, México y España. La segunda fue en mayo y se denominó #29MNoReparto, la cual fue respaldada por las organizaciones de trabajadores Glovers Unidos Argentina, la Asociación de Trabajadores de Reparto (ATR), Glovers Unidos España, Glovers Ecuador, Glovers Costa Rica, Glovers Elite de Guatemala, y Repartidores de Perú. Un mes más tarde, el 1 de julio, se llevó a cabo el tercer paro internacional de trabajadores de las aplicaciones Glovo, Pedidos Ya y Rappi. Esta protesta se replicó en varias ciudades de Brasil, Argentina, Chile, Ecuador, Costa Rica, México y de acuerdo a reportes de varios medios de comunicación, alcanzó incluso ciudades del continente asiático (Albornoz & Chávez, 2020). Los reclamos de estos trabajadores giraban en torno a mejores tarifas, mejores condiciones de trabajo, y mayor seguridad. Si bien esta realidad ya se iba mostrando desde el 2019 en nuestro país, con algunas manifestaciones por parte de los trabajadores como la que realizaron los repartidores de Glovo ante la reducción del precio base por entrega(Gestión, 2019). Fue durante el confinamiento que estas quejas explotaron y se hicieron más visibles en diversos medios de comunicación(Ramirez & Espinoza, 2021).

En ese sentido, nos interesa indagar más sobre este tipo de empleo y cómo se han reestructurado fundamentalmente las relaciones trabajo-capital a partir del auge de la gig economy en el país durante el periodo de pandemia. De hecho, las relaciones laborales siempre han requerido formas de control sobre sus trabajadores. Tradicionalmente, los jefes o gerentes de fábricas se encargaban de vigilar y supervisar que los ritmos, los usos de herramientas y los niveles de calidad y productividad sean favorables a la empresa, o bien, cómo las máquinas realizan el

control de los trabajadores (De la Garza, 2009). Además, el capitalismo necesitaba grandes espacios de encierro organizado por las instituciones. No obstante, la inserción de las tecnologías trajo consigo nuevas formas de control de trabajo que operan de forma omnipresente y silenciosa, y que se han acentuado durante el periodo de pandemia.

Así, en un contexto caracterizado por el crecimiento de este sector debido a la propagación del COVID-19 bajo un marco laboral difuso que no los obliga a mantener un vínculo laboral con sus repartidores, y la gran cantidad de personas, principalmente de procedencia venezolana, que han visto a estas plataformas como un alternativa laboral ante la crisis económica, la pregunta que guiará la presente investigación es ¿cómo los repartidores de Rappi se adaptan a los cambios y condiciones implementadas por la plataforma, las cuales rigen su trabajo?

El argumento que propone esta tesis es que en un contexto de crisis económica originada por la COVID-19, las empresas de la gig economy han ajustado sus formas de control del trabajo degradando las condiciones de trabajo de los repartidores. Sin embargo, los trabajadores enfrentan estas disparidades de este contexto mediante múltiples mecanismos para poder sobrevivir. Para ello, el estudio se enfocará en la experiencia de los trabajadores de Rappi reconociendo su rol activo en las relaciones de trabajo.

La relevancia de estudiar a este grupo radica en diferentes razones. Primero, Rappi es la compañía por aplicación de reparto delivery que cuenta con más afiliados en Lima, y cuya flota de trabajadores tuvo un crecimiento exponencial durante el periodo de pandemia. Según lo que mencionan los repartidores, al momento actual son aproximadamente 80 000 personas trabajando por medio de esta aplicación. Sin embargo, al mismo tiempo es el aplicativo que más quejas presenta por los continuos cambios que se han ido implementando en el funcionamiento de la plataforma.

La segunda razón que hace interesante este caso es que la mayoría de trabajadores que se desempeñan en este aplicativo son inmigrantes de procedencia venezolana. Ciertamente, en los últimos años el Perú se ha convertido en país receptor de una gran masa de población migrante, principalmente venezolana quienes

arriban a nuestro territorio procurando obtener oportunidades laborales que les permita mejorar su calidad de vida, la misma que empeora progresivamente debido a la crisis política que azota su lugar de procedencia desde el año 2000 (Vargas, 2018). La incorporación de este grupo social ha resultado un asunto problemático para el Perú, pues el país no se ha encontrado preparado para recibir la gran cantidad de inmigrantes que han cruzado la frontera en los últimos años. Este problema se agudiza con la crisis generada por la pandemia del COVID-19 cuando se trata del campo laboral y la búsqueda de empleo, dado que el mercado laboral peruano se caracteriza por la precariedad, inestabilidad y principalmente la alta informalidad. Si bien las condiciones laborales resultan ser las mismas para migrantes y nacionales, son los primeros quienes se encuentran más vulnerables a éstas, básicamente por su situación migratoria, y quienes por lo general ingresan a este tipo de trabajo.

La tercera razón se vincula a la escasez de literatura que existe acerca de la gig economy en el país debido a su reciente emergencia. En ese sentido, constituye un gran esfuerzo para llenar un vacío que se presenta en la literatura, así como también representa una contribución a la sociología del trabajo y relaciones laborales, y en general, a otras disciplinas de la academia. Sin embargo, el gran aporte de esta investigación es que nos permitirá analizar las estrategias que usan estas empresas para controlar y vigilar a sus trabajadores, al mismo tiempo que se visibilizará la situación y las condiciones laborales bajo las cuales se desempeñan, enfatizando en las diversas formas de resistencia que ejercen para sobrevivir en el aplicativo. Pues por lo general, la poca literatura sobre el tema se ha enfocado en caracterizar la gig economy, explicar su modelo organizativo y problematizar la relación laboral que se establece entre las empresas y los trabajadores, mas no en profundizar cómo las plataformas buscan extraer y controlar el esfuerzo laboral en el proceso de producción o las experiencias de los trabajadores de la gig economy.

Por tanto, esta investigación puede constituir un aporte importante y un punto de partida para seguir cuestionando este modelo de negocio en el contexto peruano, más aún en el periodo de pandemia dado que los trabajadores de aplicativo han adquirido protagonismo y relevancia en el mercado de trabajo.

Capítulo 1: Diseño de investigación

1.1. Estado del arte

A la luz de la pregunta planteada en esta sección se realizará una revisión de la literatura, sobre la evolución del empleo, su organización y las formas de control que se han desarrollado; así como sus efectos y cómo expresan agencia los trabajadores de la gig economy. De esta manera se buscará entender los cambios que han venido suscitando a través del tiempo y las particularidades que ha conllevado a la aparición de nuevas formas de control con la aparición de los trabajos vía plataformas o “gig economy”.

La organización de trabajo ha evolucionado a través del tiempo suponiendo un conjunto de aspectos técnicos y sociales que intervienen en la producción de determinado objeto. Esto ha generado cambios en las relaciones capital-trabajo dando lugar a nuevas condiciones que han transformado el mundo laboral (Albanesi, 2015). En ese sentido, es importante, entender cómo los modelos de producción que se han establecido en cada etapa de la historia del capitalismo han tenido incidencia en esta relación entre capital-trabajo y las diferentes formas de control que han ejercido las empresas sobre sus trabajadores.

Posterior a la Primera Guerra Mundial, entre la década del 30 y 60 se estableció el modelo taylorista- fordista. El objetivo de este sistema era lograr que los aumentos en la productividad, resultado de la organización científica del trabajo, fueran acompañados por el crecimiento de las inversiones financiadas por las ganancias y, por otro, del crecimiento del poder adquisitivo de los asalariados (Jaua, 1997). En ese sentido, la adaptación de principios tayloristas para la organización del trabajo se basó en la división del trabajo en la fábrica y el despojo del saber obrero que tuvo como fin terminar con el control que poseían los trabajadores de los tiempos de producción (Bellon, 2006; Coriat & Figueria Pérez, 2011). De este modo, el despojo del saber obrero es sustituido por un conjunto de gestos de producción concebidos y preparados por la dirección de la empresa y que a su vez son vigilados por la misma, una especie de códigos generales y formales del ejercicio del trabajo industrial. El cronómetro se inserta en el taller como una herramienta para medir todos estos tiempo designados

para las múltiples tareas y a su vez como una forma de vigilancia que se despliega sobre la labor obrera (Coriat & Figueria Pérez, 2011). De esta forma, se producen cambios en las condiciones de extracción del plusvalor pues el obrero se encuentra constantemente sometido a una estricta medición de su tarea con el fin de eliminar los tiempos “improductivos”. Así, se produce un aumento de la productividad del trabajo como de la intensidad del mismo.

A dicha propuesta se adhirió otro modo de organización que sirvió de complemento para los fines del capitalismo industrial: el fordismo. Esta fue una propuesta de Henry Ford que tuvo como objetivo incorporar un saber más racionalizado, propuesto antes por Taylor, en un sistema automático de máquinas (Lipietz, 1986). Los principios que se circunscriben al fordismo se basaron en la producción en masa (Harvey, 1989; Lipietz, 1986); disminución del tiempo de trabajo y, por ende, mayor automatización (Rodríguez, 2017). De hecho, la producción tendió a ser homogénea ya que al instalarse un sistema de pura rutina ya no existía la necesidad de que el obrero posea habilidades especializadas reemplazando así a los artesanos calificados (Antunes, 2001; Harvey, 1989; Rodríguez, 2017). Entonces ¿cómo se desarrolla el control bajo el fordismo?. Según Alonso y Fernández (2009) el sistema coercitivo fordista tuvo como mecanismos principales la competencia salarial, el orden ideológico del capitalismo, la fábrica como orden disciplinario basado en la vigilancia en un espacio cerrado y la descualificación del trabajo. En ese sentido, el objetivo se orientaba a limitar el control obrero de la producción.

Este modo de producción se institucionalizó y legitimó a través de un sistema de regulación denominado “Estado de Bienestar” cuyos principios básicos fueron la solidaridad, seguridad e igualdad (Esping-Andersen, 1998). Ello permitió que se establecieran mecanismos y políticas en materia laboral que garantizaran el consumo masivo a través de seguros de desempleo, leyes de salario mínimo, incorporación a un sistema de seguro social, entre otros (Albanesi, 2015; Harvey, 1989). En ese sentido, debido a que las grandes empresas fordistas necesitaban un suministro de trabajadores estables disciplinados para aceptar la autoridad administrativa se estableció la relación de empleo permanente a tiempo completo con amplios beneficios y derechos legales como el modelo estándar para la regulación (Schoukens & Barrio, 2017).

En América Latina, este periodo se dio entre los años 40 y 50, no obstante, el patrón de acumulación fordista no se desarrolló de mismo modo que en los países europeos y Estados Unidos. De hecho, el modelo se implementó por medio de la llamada “sustitución por importaciones” cuyos objetivos no distaban de los perseguidos por el modelo fordista: disciplinar a la fuerza de trabajo dentro del contexto capitalista de modo que se garantizara la reproducción del capital por medio del consumo masivo de bienes-salarios (Arzuaga & Senén, 1998). No obstante, el fordismo se extendió como forma de organización del trabajo, es decir, de manera idiosincrática y no de la manera en que se había planteado como sistema de producción y de consumo. Esto se dio principalmente en Argentina, Brasil, México y en menor medida en Chile. Incluso en Perú estas medidas fueron muy excepcionales (De la Garza, 2000). Si bien el rol del Estado no se igualó al de “Estado de Bienestar” de países como Estados Unidos o Europa, sí adoptó medidas reguladoras y políticas de bienestar en cuanto a la protección y seguridad laboral como la fijación de salarios y el arbitraje en los procesos de negociación colectiva (Arzuaga & Senén, 1998; De la Garza, 1999; Jaua, 1997).

A inicios de los años 70 el modelo taylorista-fordista dejó de ser eficiente para la lógica de acumulación capitalista originando una crisis que sacudió a todos a través del ascenso de la tasa de desempleo junto a la aceleración de la inflación (Harvey, 2007). Esta crisis se desató en la medida en que el aumento en la productividad, promovida por el taylorismo, no logró absorber los costos salariales; y a su vez enfrentaba, por un lado, un incremento generalizado de las luchas sociales, con un descenso, por otro lado, de la rentabilidad del capital (Arzuaga & Senén, 1998). De este modo, se puso de manifiesto la incapacidad del fordismo y keynesianismo para contener las contradicciones inherentes del capitalismo (Harvey, 1989).

Así, se denominó a esta etapa “postfordismo” o “acumulación flexible”, definida como la forma de organización laboral que ya no suponía líneas de montaje en serie en la que cada trabajador se especializa en un segmento (González, 2006). Consistía más bien en una confrontación directa a la rigidez del fordismo y apelaba, por ende, a la flexibilidad de los procesos laborales, los mercados de mano de obra, los productos y las pautas de consumo (Harvey, 1989). En ese sentido, el toyotismo adquirió éxito

en este periodo en su búsqueda por incrementar la productividad a través de la producción a bajo costo, just in time y la automatización. Este se centraba principalmente en la producción de pequeños volúmenes dejando atrás las grandes cadenas de montaje (Albanesi, 2015).

Paralelamente, en América Latina, la crisis también se empezó a percibir a finales de la década de los 70 con la caída del modelo de sustitución por importaciones y el shock petrolero produciendo un gran déficit fiscal y ocasionando que muchos países del continente se endeuden (Jaua, 1997). La consecuencia fue que los gobiernos adoptaron medidas a corto plazo para estabilizar las economías nacionales denominadas “políticas de ajuste estructural” (Arzuaga & Senén, 1998). Estas medidas fueron promovidas por agentes internacionales en los países latinoamericanos; no obstante, más que estabilizar las economías nacionales, fueron un intento de adaptación a las reglas de funcionamiento del sistema internacional (Arzuaga & Senén, 1998; Jaua, 1997).

En este contexto emerge el discurso de la flexibilidad laboral en un marco de competitividad que condujo a reestructurar la estructuras productivas y organizativas de las empresas. Este modelo tuvo el apoyo del Estado quien promovió normas, leyes y decretos afianzando este nuevo modelo en la fuerza de trabajo (Arzuaga & Senén, 1998; De la Garza, 2000). Las anteriores regulaciones gubernamentales que habían establecido estándares mínimos aceptables en el mercado laboral se erosionaron, al igual que las reglas que habían regido la competencia en los mercados de productos. Del mismo modo, el declive de los sindicatos redujeron las fuerzas del trabajador, y el equilibrio de poder se desplazó hacia los empleadores (Kalleberg, 2009).

Estos cambios crearon las condiciones que llevaron a los países, organizaciones y trabajadores a buscar una mayor flexibilidad en el empleo y las relaciones laborales, es decir, la erosión de relaciones permanentes o de dependencia con el empleador (Jaua, 1997; Kalleberg et al., 2000). En consecuencia, el mercado de trabajo se vio afectado con la expansión de formas de empleo no estándar: trabajos a tiempo parcial, agencias temporales, empleos a corto plazo, trabajo contingente y contratación independiente, así como el recorte de salarios y seguridad social (Antunes, 2001; Jaua, 1997; Kalleberg et al., 2000). Muchos trabajadores que antes

se sostenían en un empleo regular fueron desplazados hacia contratos o subcontratos de trabajo temporal (Albanesi, 2015; Harvey, 1989), emergiendo un nuevo tipo de trabajador: más flexible, polivalente, multifuncional y temporal (González, 2006).

Las transformaciones asociadas a la globalización no pueden entenderse sin considerar el desarrollo tecnológico que se produce en los diversos ámbitos de la actividad económica. En efecto, el desarrollo de las innovaciones tecnológicas tuvo un rol relevante en la configuración de las condiciones de la vida y del trabajo, incluyendo el curso de la flexibilización (Carnoy, 2001; Castells, 2006; Jaua, 1997). Los dispositivos tecnológicos, la automatización, la robótica y microelectrónica en curso fueron a la vez soporte y requisito de las nuevas formas organizacionales en el mundo laboral (Albanesi, 2015; Carnoy, 2001; González, 2006). Y han estado llevando a cabo transformaciones significativas: un mayor aumento de la alienación de los trabajadores, degradando las habilidades de los trabajadores, debilitando su sentido de control laboral e incluso convirtiéndose en "guardias de la máquina", lo que los priva de su sentido del valor y la creatividad como trabajadores (YI XU, XXX). Los avances en las tecnologías de la información y las comunicaciones han permitido a los capitalistas ejercer control sobre procesos laborales descentralizados y geográficamente dispersos (Kalleberg, 2012).

De esta forma, la flexibilidad socavó las formas de control tayloristas- fordistas, estableciendo nuevos mecanismos de control y disciplinamiento. Si bien, como se mencionó líneas arriba, en un principio el control de trabajo se basó en el control de tiempos, de métodos, movimientos, momentos de intervención, herramientas o equipo, ritmos, calidad, productividad, por parte de la gerencia o de los trabajadores; en procesos automatizados o bien con formas toyotistas de organización, el control transitó a formas más ocultas apareciendo un tercer agente que no es obrero ni empleador: el cliente. La presencia del cliente complicó el problema del control y situó como un actor más en disputa por este control. De esta forma, el aspecto emocional vinculado a la relación con el cliente en el sector servicios se constituyó en una forma de control en el proceso de trabajo (De la Garza, 2009).

Así, se empezaron a poner en práctica otros mecanismos para estimular la productividad, muy diferentes a la vigilancia ejercida por capataces, cronómetros y el

número de piezas a ensamblar fijado por los científicos del fordismo. En este nuevo escenario las empresas recurren al compromiso de los trabajadores, pues la reorganización del proceso de producción lleva a otorgar un importante grado de libertad a los trabajadores, quienes deben tomar decisiones. La necesidad de satisfacer al cliente y el requerimiento de elementos como las emociones implica cambios en las organizaciones, cuyas estructuras se transforman en redes, frente a las pirámides jerárquicas anteriores. Así, el control del trabajo en la empresa flexible se basa más en la manipulación ideológica que en la coerción: se trata de una disciplina cultural. Esta manipulación garantiza la “autoexplotación”, que es más eficiente y más barata que el control directo taylorista-fordista, y que puede complementarse con el control informático (Alonso & Fernández, 2009).

Es en medio de este contexto, que surge la gig economy como un nuevo tipo de empleo formando parte de fenómenos más amplios como la informalización del trabajo ya que se requiere de la tecnología para su funcionamiento; y la propagación de formas de empleo no estándar (De Stefano, 2015; Wood et al., 2019). La gig economy es aquella en la que las formas predominantes de empleo son los trabajos a corto plazo, trabajo autónomo y el trabajo por cuenta propia (Lewchuk, 2017). El trabajo dentro de este tipo de economía se basa en “trabajo por encargos o tareas” establecido en una relación de capital-trabajo entre el trabajador y una plataforma digital, la cual media la oferta de los trabajadores y la demanda del consumidor o profesional para la realización de las tareas (De Stefano, 2015; Gandini, 2019).

Si bien, los datos aún son escasos sobre esta nueva forma de empleo, una investigación realizada por Kelly Services sostiene que hasta antes de la llegada de la pandemia, los trabajadores de la gig economy representaban el 31% de la fuerza laboral global (Anger, 2017). Es probable que este número haya aumentado aún más como resultado de la pandemia, y la recesión financiera provocando que muchas personas en todo el mundo pierdan un empleo seguro y busquen alternativas. Respecto a América Latina, debido a que las encuestas de hogares, como fuentes de información claves para el análisis del mercado laboral, todavía no están diseñadas para identificar los trabajos que se generan a través de plataformas digitales, se torna difícil estimar la relevancia que han adquirido en los mercados de trabajo latinoamericanos. En los casos de la Argentina, Colombia y la República Dominicana

se ha estimado que entre un 0,8% y un 1,0% de los ocupados se dedican a trabajos en plataformas (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2021).

El desarrollo de la gig economy ha generado un gran debate acerca de su incidencia en las condiciones laborales y la experiencia de los trabajadores que laboran en este tipo de empleos. La literatura ha dado énfasis a un punto clave que es la categoría de trabajador. Muchas de estas empresas clasifican a los trabajadores de la gig economy como “contratistas independientes”, es decir, trabajadores independientes y autónomos que prestan servicios o bienes (Cunningham-Parmeter, 2016; De Stefano, 2015; Johnston & Land-Kazlauskas, 2019). La inexistencia de una relación laboral contractual entre la empresa y el proveedor permite que las empresas se desvinculen de su condición de empleadores argumentando que no ejercen un control directo y diario sobre los trabajadores. De este modo, evaden las responsabilidades y obligaciones laborales que finalmente recaen sobre los mismos trabajadores (Cunningham-Parmeter, 2016; De Stefano, 2015; Negri, 2019).

Así, la expansión de las plataformas laborales digitales apertura oportunidades de empleo flexibles para muchos, especialmente en países en desarrollo y en áreas rurales (Tay & Large, 2022). En efecto, la gig economy puede resultar atractiva para personas que no buscan aplicar a puestos tradicionales de tiempo completo o a quienes desean trabajar pocas horas a la semana (Friedman, 2014; Manyika et al., 2005). Además, mejora las posibilidades del pluriempleo, y ofrece oportunidades de ingresos a aquellas personas que no pueden laborar fuera de su hogar por diversas razones como la discapacidad o la doble jornada. Así, se asume que esta flexibilidad que poseen los trabajadores se compensa con la indiscutible flexibilidad que la gig economy generalmente brinda a las empresas (De Stefano, 2015). Ciertamente, la flexibilidad forma parte del discurso de emprendedurismo o “ser tu propio jefe” que muchas empresas de la gig economy utiliza para atraer más usuarios. No obstante, por otro lado, la realidad dominante para la mayoría de estos trabajadores es totalmente opuesta (Ahsan, 2020; MacDonald & Giazitzoglu, 2019; Ravenelle, 2017).

En efecto, la mayoría de estudios e investigaciones sobre las experiencias de los trabajadores identifican (y se centran en) los impactos negativos para la mayoría de los trabajadores, lo que tiene consecuencias inmediatas para los medios de

subsistencia, e impactos a más largo plazo en relación con la desigualdad y la precariedad. La liberación de las plataformas y empresas tecnológicas de las prestaciones y obligaciones laborales genera que los riesgos de fluctuaciones económicas se trasladen a los mismos trabajadores, generando salarios inestables (De Stefano, 2015; Friedman, 2014). Además se resalta la ausencia de seguros o programas de salud y seguridad, propias de trabajos tradicionales, lo cual termina agravando los efectos del trabajo precario (Bajwa et al., 2018). A ello se suman las vulnerabilidades ocupacionales que enfrentan quienes laboran dentro de la gig economy. En efecto, el riesgo a verse involucrados en accidentes de tránsito quienes son conductores o manejan en bicicletas, o el peligro que supone brindar servicios de atención en lugares desconocidos es mayor cuando no cuentan con dicho amparo ni regulaciones de salud ocupacional adecuadas (Bajwa et al., 2018; Christie & Ward, 2019).

Del mismo modo, algunos autores sugieren que los trabajadores de la gig economy a menudo experimentan emociones como el estrés, la ansiedad, la frustración y la agonía durante su experiencia laboral (Ashford et al., 2018; MacDonald & Giazitzoglu, 2019; Petriglieri et al., 2019). Todo ello es producto de la alta competitividad que se experimenta y que incluso los conduce a la autoexplotación en aras de mantenerse activos en el mercado (MacDonald & Giazitzoglu, 2019).

Si bien, a menudo se sostiene que las prácticas laborales precarias de las plataformas digitales son nuevas y están impulsadas por la tecnología, se ha demostrado que en realidad estas plataformas digitales simplemente facilitan la aplicación de estrategias de extracción de mano de obra que son tan antiguas como el capitalismo (Stanford, 2017). La literatura que se ha encargado de analizar y comprender los mecanismos de control que utilizan las empresas de la gig economy para extraer y controlar el esfuerzo laboral en el proceso de producción aún es reducida; pues en general los trabajos e investigaciones se han centrado en los trabajadores asalariados dentro de las organizaciones formales, dejando de lado a los trabajos de la emergente gig economy (Gandini, 2019). En ese sentido, pocas investigaciones han dado luces de las formas de control en la gig economy, las cuales han identificado la asimetría de la información, la reducción de su capacidad para tomar decisiones informadas y expresar su agencia; así como una cultura de la

vigilancia que establece un régimen de control panóptico; y la naturaleza confusa de los sistemas que miden el desempeño limitando la autonomía y el poder de negociación de los trabajadores (Gandini, 2019; Veen et al., 2020; Wood et al., 2019).

La investigación sobre las formas de control, y en general sobre los diversos aspectos que abarca la emergencia de la gig economy aún no ha sido muy desarrollada en Latinoamérica o Perú. Los pocos estudios que se han podido identificar buscan caracterizar este tipo de empleo y sus trabajadores. La investigación etnográfica realizada por (Hidalgo & Valencia, 2019) con trabajadores de Uber Eats y Glovo en Ecuador visibiliza las condiciones de precariedad en las que se desempeñan, y resaltan la condición de migrantes que caracteriza a una gran proporción de esta fuerza laboral. Mientras que en la misma línea, un estudio realizado en Argentina sostiene que si bien la gig economy ofrece nuevas oportunidades para generar ingresos y enfrentar fenómenos como el desempleo y subocupación en el país, aún se plantean desafíos desde el punto de vista regulatorio (Madariaga et al., 2019). En Perú, Dinegro (2020) describe el funcionamiento y el modelo de negocio de las apps de delivery tales como Uber, Glovo, TaxiBeat, Rappi, entre otros; y cómo viene introduciendo cambios en las relaciones laborales tradicionales haciéndolas más precarias.

Así, vemos cómo la gig economy ha intensificado la mercantilización del trabajo con el uso de formas de control más sofisticadas, pero que al mismo tiempo transforman las condiciones y calidad de empleo de sus trabajadores volviéndolas más precarias (Cano et al., 2021; C. Salazar, 2021). Si bien, la evidencia ha demostrado que las acciones colectivas para enfrentar a las compañías de la gig economy principalmente se han desarrollado en países del Norte global- Estados Unidos, Australia o Europa - (Veen et al., 2020), la irrupción generalizada del COVID-19 y los impactos sociales y económicos generados en la sociedad se hicieron más visible principalmente en América Latina. Así se generó el escenario para el surgimiento de acciones colectivas de resistencia laboral por parte de trabajadores de plataformas digitales en países como Ecuador, Brasil, Chile, Argentina (Howson et al., 2020).

En este contexto, otras posiciones han argumentado que la agencia de los trabajadores en este tipo de trabajos son aparentemente más débiles que en los lugares de trabajo de modelo "fordista" (Tassinari & Maccarrone, 2020). Al estar excluidos de la aplicación de leyes laborales, podrían encontrarse limitados en cuanto a sus derechos de asociación y a la negociación colectiva, así como también no podrían ser incluidos en la aplicación del reglamento contra trabajo infantil y discriminación (De Stefano, 2015). En ese sentido, los trabajadores han creado sus propias geografías laborales mediante práctica individuales cotidianas no convencionales, diversas e innovadoras. Se han apoyado de las tecnologías para fortalecer una identidad colectiva o estableciendo vínculos con otros sindicatos (Ottaviano et al., 2019). Un trabajo relevante sobre ello es el de Anwar y Graham (2020) quienes identifican otras formas de resistencia distintas a las tradicionales como las huelgas, manifestaciones u acciones colectivas, en la vida de los trabajadores de la gig economy. Los autores demuestran cómo los trabajadores de la gig economy en África manejan diversas limitaciones en una de las plataformas de economía de trabajo más grandes del mundo a través de sus diversas prácticas cotidianas o prácticas de bajo perfil.

Sin embargo, estos estudios se han desarrollado en otros contextos y con trabajadores de la gig economy con características distintas a las de los trabajadores del mercado laboral peruano. En ese sentido, se espera que los trabajadores de estas plataformas tengan menos oportunidades de ejercer su agencia, particularmente en el caso de los trabajadores inmigrantes quienes por lo general se constituyen una fuerza laboral altamente vulnerable y marginada (Wright et al., 2006). Esta vulnerabilidad se ve acentuada por dos factores: el contexto laboral fuertemente informal, y los impacto del COVID-19. Por un lado, el contexto laboral peruano que se caracteriza por ser altamente informal pues de acuerdo a datos estadísticos de la ENAHO, entre julio 2019 y junio 2020, la tasa de empleo informal ascendió a 74,3%, es decir, 1,7 puntos porcentuales más que lo registrado en el año julio 2018-junio 2019 (Gamero & Pérez, 2020). Asimismo, es importante resaltar que esta masa se encuentra conformada por un número significativo de inmigrantes principalmente de procedencia venezolana. Un estudio sobre el impacto de la inmigración venezolana en el mercado laboral en Perú, realizado por Koechlin, Solórzano, Larco y Fernández-Maldonado (2019), muestra que el 92,1 % de esta población inmigrante actualmente

labora sin acceso a contratos de trabajo y que su ocupación laboral se relaciona, sobre todo, en el sector terciario, de servicios y comercio. Y por otro lado, los impactos del COVID-19 sobre los inmigrantes venezolanos en el Perú. Si bien, ellos ya enfrentaban numerosas barreras hacia la inclusión económica en el país, estas se vieron exacerbadas debido a la crisis causada por la pandemia (Guerrero & Graham, 2020)

Así, esta tesis busca identificar y analizar los mecanismos de control que ejercen las empresas de la gig economy sobre sus trabajadores, y examinar las prácticas cotidianas que ejercen ellos para responder a las problemáticas originadas a causa de ello.

1.2. Marco teórico

En el presente apartado se presentará el marco teórico de esta investigación y estará organizado en torno a dos enfoques teóricos: la teoría del proceso laboral que abarca el concepto de control laboral; y la perspectiva de agencia de los trabajadores tomando en cuenta la categorización planteada por Katz (2004) de resiliencia, resistencia y reelaboración.

La teoría del proceso laboral constituye una rama importante de la investigación marxista en el estudio del mundo del trabajo que permite analizar cómo el capital controla el trabajo en su forma de organización y producción. En ese sentido, Burawoy (1979) planteó que el proceso de trabajo consistía en un proceso de transformación de la fuerza de trabajo en una mercancía de acuerdo con relaciones de producción establecidas. Este enfoque se constituyó como fundamental para entender los mecanismos de control y el consentimiento por parte de los trabajadores en el capitalismo industrial.

De hecho, Burawoy (1985) planteó una explicación evolutiva argumentando que el control del trabajo se ha ido transformando a través del tiempo. En un principio, primaron los regímenes despóticos, en este periodo se instaló un sistema basado en medidas coercitivas y disciplinarias en los lugares de trabajo, de este modo, la supervivencia fuera del trabajo dependía meramente del performance en este. Los trabajadores dependían plenamente de los empleadores y el mercado. No obstante,

después se transitó a regímenes hegemónicos más que someter a los trabajadores, se buscó su consentimiento. En este periodo, los trabajadores pasaron a depender más del estado pues se empezaron a institucionalizar políticas de protección laboral, en ese sentido, dependieron menos de los empleadores. Por ello, el capital tuvo que desarrollar nuevas estrategias de control laboral en el lugar de trabajo con el objetivo de impulsar a los trabajadores a suscribirse voluntariamente a la acumulación capitalista. Ciertamente, en el proceso laboral, la activación del esfuerzo laboral constituye un desafío importante para el capital, incluida la necesidad de ocultar y asegurar simultáneamente la extracción de plusvalía (Burawoy, 1979).

La transformación del trabajo en los últimos tiempos, básicamente entendido como la aparición de nuevas tecnologías digitales, también ha traído consigo cuestionamientos y nuevas perspectivas sobre esta teoría. En efecto, si bien en un principio la teoría del proceso laboral se centraba en el estudio del lugar de trabajo asalariado, hoy en día se ha argumentado que la teoría de proceso laboral tiene a su disposición un conjunto significativo de instrumentos que serían útiles para el estudio de formas de apropiación de capital que ocurren más allá de la noción ordinaria de un lugar de trabajo y donde las tecnologías digitales se utilizan con fines de control y vigilancia en el trabajo (Wu et al., 2019)

En lo que respecta a la gig economy o economía de plataformas, Gandini (2019) sostiene que la teoría de proceso laboral es un enfoque adecuado para comprender cómo se configuran las relaciones de producción que caracterizan el trabajo en la plataforma digital. En este estudio el autor analiza las nociones de punto de producción, trabajo emocional y control en la gig economy, reconociendo que la relación de empleador-empleado tradicional ha sido reemplazada por un nuevo tipo de estructura flexible.

El concepto de control es entendido en las plataformas de la gig economy como un ejemplo de lo que la investigación del proceso laboral describe como formas de control "tecno-normativo" sobre los trabajadores. Estos se articulan de dos formas principales. Por un lado, incorporan el trabajo emocional en el centro del trabajo emocional mediante sistemas de retroalimentación, clasificación y calificación que permiten evaluar el desempeño de los trabajadores. Por otro lado, también se pueden

observar prácticas de control en las que los trabajadores están sujetos a formas de control que aprovechan las prácticas 'gamificadas' destinadas a fomentar el logro de 'éxitos personales' para estimular - y recompensar - la disposición productiva de un trabajador (Gandini, 2019)

Mientras que el trabajo emocional se refiere al trabajo relacional estratégico que establecen los trabajadores con los clientes con el objetivo 'de forjar relaciones íntimas y cercanas y de asegurar una posición favorable en los negocios en línea. infraestructuras relacionales (Alacovska citado en Gandini, 2019). Esta posición se genera a partir de datos brindados por el cliente de acuerdo a un sistema de calificación y/o retroalimentación, que se traducen en métricas o puntajes de reputación, y que son utilizados como formas de evaluación de los trabajadores. Por lo tanto, esto requiere que los trabajadores en tales contextos se involucren en formas de trabajo emocional como un componente plenamente reconocido y obligatorio de su trabajo (Gandini, 2019)

En ese sentido, la noción de Gandini (2019) sobre el control y el trabajo emocional serán relevantes para teorizar los hallazgos de esta investigación sobre Rappi ya que permiten identificar y analizar los cambios que se han venido dando en el sistema del aplicativo a partir de la pandemia. De hecho, estos cambios han suscitado por la incorporación de nuevos mecanismos de control que está utilizando la empresa para disciplinar a sus trabajadores, influenciado en su experiencia laboral diaria.

Así, también se utilizará la clasificación de tácticas de control de las plataformas propuesto por Wu et.al (2019) que se basan en los conceptos de control económico, trabajo emocional y otorgamiento de consentimiento. El control económico es entendido por la autora como el sistema de incentivos y pagos que utilizan las plataformas para estimular la participación activa de los trabajadores. Mientras que en lo que respecta al otorgamiento de consentimiento, la autora sostiene que la flexibilidad laboral que ofrece la gig economy es meramente nominal ya que finalmente los trabajadores se ven obligados a aceptar cambios arbitrarios y cumplir largas jornadas laborales. En esa línea, Burawoy (1979) sostiene que, dentro del proceso laboral, la base del consentimiento radica en la organización de actividades como si

le presentaran al trabajador opciones reales, por muy limitadas que sean esas opciones. De este modo, es la participación en la elección lo que genera el consentimiento. Al otorgar a los trabajadores un cierto grado de autonomía, los empleadores pueden obtener de manera más efectiva el consentimiento de los trabajadores para su propia explotación. Finalmente, se usará el concepto de asimetría de información para entender otra forma de control ejercida por las empresas de la gig economy. Veen et.al (2020) sostiene que las plataformas crean asimetrías de información para limitar la elección de los trabajadores y reducir su capacidad para tomar decisiones informadas.

En ese sentido, los hallazgos ayudan a comprender la naturaleza de los regímenes de control en las plataformas de delivery. Como veremos, estos mecanismos de control fueron incorporados por Rappi en los últimos cambios del sistema, afectando la experiencia de los repartidores y su forma de vivir el trabajo. Por ello, también es esencial considerar sus respuestas a los regímenes de control y cómo estos repartidores expresan su agencia mediante acciones que no necesariamente se circunscriben a las formas tradicionales de resistencia (huelgas, manifestaciones, acción colectiva).

Las acciones de los trabajadores deben examinarse en relación con las prácticas laborales cambiantes y las relaciones de poder desiguales en la gig economy, y cómo eso influye en las estructuras de la plataforma y los procesos laborales. Dicho de otra manera, la agencia de trabajo implica poder y la eficacia con la que los trabajadores de gig economy utilizan ese poder en el contexto de los nuevos lugares de trabajo digitales y las estructuras tecnológicas que lo habilitan y lo limitan (Anwar & Graham, 2020)

Para explicar estas acciones se tomará en cuenta el concepto de "las transcripciones ocultas de la gig economy" propuesta por Anwar y Graham (2020) que se basa en el concepto de transcripción oculta planteado por Scott (1990) la cual hace referencia a las acciones tanto verbales como no verbales que toman importancia "fuera del escenario". De esta forma, los autores sostienen que los trabajadores de la gig economy rara vez desafían o confrontan a los empleadores abiertamente, a diferencia de las huelgas, manifestaciones y protestas, sino que lo hacen mediante

acciones cotidianas que no son necesariamente "resistencia" directa en el sentido de confrontar abiertamente a los empleadores, sino que están ocultas para ello (Anwar & Graham, 2020). Este enfoque es útil para examinar la agencia que ejercen los trabajadores de Rappi más allá de las acciones tangibles, al observar su vida diaria y su rutina de trabajo.

Esta noción es complementaria con la de "artes de hacer", propuesta por Michel de Certeau (1984), que se refiere a las prácticas, procedimientos y ardidés de quienes están "atrapados en las redes de la 'vigilancia'", en las estructuras disciplinarias, y que tienden a crear dentro de las mismas un ambiente de "antidisciplina" que son su contrapartida. De Certeau (1984) sostiene que la resistencia cotidiana se trata de la "forma de usar los sistemas impuestos" y cómo la gente usa tácticas populares en sus actividades ordinarias y diarias para convertir "la orden real de las cosas para sus propios fines.

Katz, citada en Berntsen (2016), sostiene que no todos los actos sociales autónomos deben ser considerados un ejemplo de resistencia, incluso cuando estas prácticas están destinadas a mejorar o aliviar las circunstancias de las personas involucradas. En ese sentido, se utilizará la categorización desarrollada por la autora de resiliencia, reelaboración y resistencia para analizar la agencia laboral de los trabajadores de Rappi. Por un lado, la resistencia requiere una conciencia crítica para confrontar y reparar condiciones histórica y geográficamente específicas de opresión y explotación a diversas escalas (Katz, 2004). Por lo tanto, la resistencia puede verse como la confrontación directa e indirecta de los trabajadores, que se enmarca en el acto de desafiar y subvertir los regímenes de producción explotadores.

Por otro lado, las prácticas de reelaboración son entendidas como aquellas acciones que buscan socavar las desigualdades sobre la base de las mismas, es decir que en lugar de intentar transformar o cuestionar circunstancias opresivas y desiguales, tratan de reelaborarlas. Mientras que las prácticas de resiliencia se refieren a las prácticas orientadas a la supervivencia a corto plazo. De este modo, estas prácticas tienen como objetivo mitigar los efectos de formas de marginación de clase, raza y género, en lugar de buscar desafiar dicha marginación, y a menudo son "reactivas, fragmentadas y frágiles" (Datta et al. citado en Berntsen, 2016).

Así, la propuesta de Katz (2004) adquiere relevancia en la vida diaria de los trabajadores de Rappi ya que sus acciones cotidianas, por más que no necesariamente se enmarquen en lo que tradicionalmente se entiende como actos de resistencia, despliegan una serie de estrategias o tácticas para sobrellevar y lidiar con las nuevas formas de control que ha implementado Rappi. En ese sentido, los hallazgos han revelado que la agencia se expresa en una variedad de formas, pero en su mayoría permanece en el nivel de resiliencia individual y reelaboración.

1.3. Metodología

1.3.1. Estudio de caso: trabajadores de Rappi.

La presente investigación se plantea como un estudio de caso exploratorio con un enfoque cualitativo a través del cual se busca comprender de qué manera las plataformas han ajustado sus mecanismos de control sobre sus trabajadores durante el periodo de pandemia y cómo estos responden ante los cambios. Así, este enfoque permitió comprender en primer lugar, los cambios que han realizado las empresas de la economía de plataformas durante el periodo de pandemia por el COVID-19 y cómo han afectado en la experiencia diaria de trabajo de sus repartidores. Y, en segundo lugar, permitió identificar las estrategias de resistencia que han utilizado los repartidores para lidiar con estos cambios.

George y Bennett (2005) han definido al estudio de caso como un fenómeno de interés científico que el investigador elige con el propósito de desarrollar una teoría o adquirir conocimientos genéricos sobre la causa de las similitudes o diferencias entre fenómenos de la misma clase. En ese sentido, la representatividad y generalización, propios de métodos cuantitativos, no fue un propósito de la investigación. Por lo contrario, lo que se buscó fue estudiar a profundidad dicho caso haciendo énfasis en sus particularidades.

El estudio de caso constituyó una herramienta eficaz a comparación de los métodos estadísticos ya que permitió identificar nuevas hipótesis durante el trabajo de campo que en principio no fueron contempladas, así como también aspectos

inesperados de cómo operan estos mecanismos en el caso en cuestión (George & Bennett, 2005).

De este modo, entre el universo de casos de la economía por plataformas que se han establecido en Lima, se optó por estudiar el caso de los trabajadores del aplicativo Rappi. La selección del caso se debió a que del universo de servicios que se enmarcan en la economía por plataformas en Lima (servicio transporte, alquiler de espacios, servicio de delivery), el servicio de delivery es uno de los que mayor relevancia ha adquirido durante los últimos años. Además, de que Rappi es la que más repartidores afiliados tiene, en comparación con las demás compañías de delivery por aplicación (Uber Eats, PedidosYa - antes Glovo, etc.). De acuerdo, a fuentes periodísticas, hasta el 2019, contaba con 20 mil trabajadores afiliados solo en Lima y a quienes denominan como “rappitenderos” (La República citado en Dinegro, 2021). Sin embargo, esta cifra ha crecido exponencialmente alcanzando incluso los 80 mil repartidores en este año, debido a la alta demanda que se ha generado a partir de la propagación del COVID-19 y las medidas de distancia social establecidas.

En ese sentido, es importante mencionar que Rappi es una plataforma digital colombiana que permite conectar a las personas con más de 100 mil productos y servicios durante las 24 horas del día. La compañía digital opera en el Perú desde el 2018 y se ha expandido hacia otros departamentos como Arequipa, Trujillo, Piura y Cusco, lo cual nos indica el éxito que viene teniendo en nuestro país. Asimismo, es relevante mencionar que en su mayoría quienes se desempeñan en el aplicativo de Rappi son migrantes principalmente hombres jóvenes de procedencia venezolana.

Ahora bien, la plataforma ofrece dos opciones de trabajo de acuerdo al medio de transporte que utilice el repartidor para brindar el servicio: bicicleta o motocicleta. Para efectos de este estudio no se ha optado por elegir a un tipo en particular, ya que si bien los pagos varían, las consecuencias de los cambios realizados por la empresa han afectado en la misma medida la experiencia de los trabajadores. De igual manera, es necesario mencionar que muchos de los repartidores motorizados en algún momento también trabajaron en bicicleta.

1.3.2. Herramientas metodológicas y selección de casos.

El trabajo de campo de la presente investigación tuvo dos fases, una antes de la pandemia, entre octubre del 2019 y febrero del 2020, y una segunda fase entre enero del 2021 y abril del 2021. En ese sentido, los métodos utilizados para el recojo de información fueron la observación participante, las entrevistas semi-estructuradas vía telefónica y etnografía virtual en grupos de Facebook.

En la primera fase que comprende el periodo pre-pandemia, se llevó a cabo un trabajo de campo exploratorio. Para ello, se realizó observación participante lo cual consistió en analizar las dinámicas que surgían en el grupo de rappideros que se reunían alrededor del Centro Comercial Plaza San Miguel y Real Plaza Salaverry. Esta técnica permitió observar las interacciones, conversaciones y actividades que realizaban los repartidores mientras esperaban los pedidos, es decir, cuando no necesariamente estaban realizando el servicio de delivery.

Asimismo, se desarrollaron conversaciones informales sin una estructura determinada durante las visitas a estos espacios donde compartían los repartidores. Estas fueron útiles para generar cierta familiaridad con el grupo de estudio, ya que este grupo presentaba relaciones de cercanía y amistad consolidadas debido a la rutina diaria del trabajo. Esta técnica permitió generar cierta cercanía con los repartidores, así como constatar y complementar la información de las entrevistas realizadas.

En la segunda fase de la investigación, que comprende el periodo de pandemia, se llevaron a cabo las entrevistas semi-estructuradas vía telefónica debido a las restricciones dictadas por el gobierno de turno. Para aproximarse a los repartidores se recurrió al mecanismo de “bola de nieve” haciendo uso de la red social Facebook para ingresar a los grupos de repartidores de Rappi. Cabe resaltar que los grupos eran públicos por lo que no se tuvo que solicitar permiso para formar parte de ellos. De esta forma se procedió a contactar de forma aleatoria a los usuarios activos que realizaban comentarios o publicaciones. A ellos se les solicitó el contacto de otras personas que también realizaran el servicio de delivery por aplicativo. Asimismo, es importante mencionar que los repartidores registrados en la primera fase también fueron el nexo para contactar a otros repartidores posteriormente.

De esta forma, en un primer momento se logró contactar con 15 trabajadores y trabajadoras del aplicativo Rappi con quienes se sostuvo una conversación informal de 20 o 30 minutos vía telefónica donde se recolectó información acerca de sus datos personales y su experiencia trabajando en Rappi. Estas se realizaron entre los meses de enero y febrero del 2021. Mientras que, en un segundo momento, debido a las dificultades de la virtualidad y el trabajo en el que se desempeñan se realizaron las entrevistas semi-estructuradas a 11 trabajadores y trabajadoras del aplicativo Rappi dado que no se obtuvo respuesta del resto de trabajadores contactados.

Las entrevistas fueron fundamentales para indagar sobre las trayectorias laborales de los repartidores, contextualizar su situación actual y cómo han vivido el periodo de pandemia. Del mismo modo, se indagó sobre los motivos que influyeron en su decisión de trabajar en el aplicativo de Rappi y cómo ha sido su experiencia durante el tiempo que se han desempeñado en el aplicativo. Esta parte fue importante ya que se identificó que los entrevistados principalmente caracterizaban su experiencia de trabajo en Rappi de forma negativa, mencionando situaciones adversas, desventajas y malas condiciones laborales. Finalmente, se consultó sobre las valoraciones y lo que significaba Rappi para ellos, así como sus aspiraciones a futuro en este tipo de trabajo.

En ese sentido, los entrevistados y entrevistadas se caracterizaron, en primer lugar, por pertenecer al rango de edad de 21 a 32 años, es decir dentro del grupo de edad que podría denominarse “jóvenes”. En segundo lugar, los actores fueron principalmente hombres de procedencia venezolana, pues solo 2 entrevistados eran peruanos y hombres. En tercer lugar, respecto al medio de transporte que utilizaban los repartidores entrevistados, cinco utilizaban bicicleta, mientras que, once utilizaban una motocicleta para realizar el servicio. Sin embargo, algunos motorizados mencionaron que previamente también habían trabajado en bicicleta. En cuarto lugar, es importante mencionar que del total de entrevistados tres también trabajaban paralelamente o habían realizado trabajos para otro aplicativo de delivery. Finalmente, se destaca que siete entrevistados se unieron a Rappi antes de la pandemia, mientras que ocho lo hicieron durante la pandemia. A continuación, se presenta un cuadro de resumen con las características de los actores entrevistados:

Tabla 1. Perfil de los entrevistados

Nombre	Edad	Nacionalidad	Empresa	Bici o moto	Periodo en el que se unieron a Rappi
Liliana	31	Venezolana	Rappi	Bicicleta	Pre pandemia
Jorge	32	Peruano	Rappi	Bicicleta	Pandemia
Raul	21	Venezolano	Rappi	Moto	Pre pandemia
Lidia	29	Peruana	Rappi	Moto	Pandemia
Karla	28	Venezolana	Rappi	Bicicleta	Pandemia
Leonardo	25	Venezolano	Rappi	Moto	Pandemia
Lalo	20	Venezolano	Rappi	Bicicleta / Bicimoto	Pandemia
Fidel	27	Venezolano	Rappi/otro app	Moto	Pre pandemia
Andres	25	Venezolano	Rappi	Bicicleta	Pandemia
Pedro	43	Venezolano	Rappi/otro app	Moto	Pre pandemia
Nancy	31	Venezolana	Rappi	Moto	Pandemia
Camilo	32	Venezolano	Rappi	Moto	Pre pandemia
Guido	29	Venezolano	Rappi	Moto	Pandemia
Ciro	30	Venezolano	Rappi	Moto	Pre pandemia
Jhon	25	Venezolano	Rappi/otro app	Moto	Pre pandemia

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, la mayoría de entrevistados y entrevistadas son inmigrantes de procedencia venezolana cuya principal fuente de ingreso es Rappi. Esta característica fue muy importante para el presente estudio ya que como sostiene las teorías sobre fuerza laboral inmigrante, es precisamente esta población la más vulnerable en contextos de crisis económica.

Finalmente, se utilizó el método de etnografía virtual en dos grupos de rappideros en Facebook para poder complementar la información brindada en las entrevistas. De acuerdo a lo que Ardèvol et al., (2003) sostienen, el método etnográfico consiste en la estancia prolongada en un lugar concreto, dónde el investigador comparte plenamente la vida de una comunidad o grupo social. En ese sentido, en principio hubo un proceso de familiarización con el contexto y las dinámicas del grupo para conocer el entorno virtual e identificar a los usuarios más activos. Después, se aplicó la observación no participante durante las visitas virtuales que se realizaron en el mismo periodo mencionado anteriormente. De esta forma, se desarrollaron registros textuales y anotaciones de campo acompañadas de capturas

de pantalla que se enfocaron en identificar las publicaciones sobre hechos que molestaban a los repartidores, accidentes, quejas, dudas sobre los cambios que iban suscitando en el aplicativo, entre otros.

Así se construyeron interpretaciones de las interacciones que sucedían en los grupos de Facebook, pues en una etnografía virtual, el investigador que sigue la actividad en el espacio virtual por un tiempo prolongado infiere conocimiento social de lo que sucede en este espacio de comunicación, de las relaciones entretejidas, de los vínculos afectivos, de las jerarquías establecidas y de las dinámicas colectiva. Este conocimiento no deriva precisamente del registro textual, sino que forman parte del conocimiento etnográfico y constituyen en buena medida el marco interpretativo del investigador (Ardèvol et al., 2003).



Capítulo 2: Contextualización

Este capítulo se divide en dos secciones que plantean como objetivo describir y exponer el contexto de surgimiento de la gig economy a nivel general, para luego enmarcarlo en el contexto peruano, más específicamente en el caso de los trabajadores del aplicativo Rappi. En ese sentido, la primera sección presenta un panorama general del surgimiento de la gig economy en el mundo y sus características. Mientras que, en la segunda sección a modo de introducción al caso de este estudio, se describirá el contexto de la gig economy en el Perú tomando en consideración las particularidades del mercado laboral peruano. Asimismo, se presentará y ahondará en el perfil de los repartidores que formaron parte del estudio y las motivaciones que los impulsaron a ser parte de Rappi.

2.1 El surgimiento de la gig economy y sus características

El trabajo en plataformas digitales surgió a principios de los años 2000 con el crecimiento de la Internet y la necesidad de contar con participación humana en las tareas necesarias para el buen funcionamiento de las industrias en línea. Esta forma de trabajo ha permitido que las personas puedan trabajar desde cualquier lugar del mundo en tanto tengan una conexión fiable a Internet, pues esto funciona mediante el uso de una plataforma que media la oferta y la demanda de las tareas (Berg et al., 2019). Dentro de esta definición más amplia de "gig work" se han identificado dos categorías: "crowdwork" y "work on demand". La primera categoría hace referencia al tipo de trabajo o servicio que implica completar actividades y tareas a través de sitios web online. En ese sentido, el papel de la plataforma se circunscribe a poner en contacto a clientes y trabajadores a nivel mundial. Mientras que el "work on demand" involucra trabajos más tradicionales como el transporte, limpieza y realizar pedidos. Estas son canalizadas por plataformas en línea gestionadas por empresas que intervienen en el establecimiento de estándares mínimos de la calidad del servicio, y la selección de trabajadores (De Stefano, 2015).

Estas formas de trabajo presentan algunas características que permite distinguirlas una de otra. Por un lado, en el "crowdwork" por lo general los pagos están descentralizados, mientras que están centralizados en el "work on demand". Por otro

lado, el rol de las plataformas y la regulación laboral también son diferentes: los intermediarios del “work on demand” suelen asumir más responsabilidades asociadas al proceso de selección, la supervisión y disciplina de los trabajadores en comparación de las plataformas de crowdsourcing. En ese sentido, sus características van más allá de ser solo intermediarios entre los clientes y trabajadores, sino que asumen un rol similar al de un empleador (Stewart & Stanford, 2017). No obstante, pese a estas diferencias, estos sistemas también comparten características que son importantes para el análisis.

En primer lugar, ambos hacen uso de internet para su funcionamiento permitiendo minimizar los costos de transacción y reducir los riesgos del mercado. En segundo lugar, permite conectar a clientes con grandes grupos de personas disponibles para realizar tareas. Una parte considerable de esta población está conformada por personas que hacen uso de una plataforma o aplicación en particular durante su tiempo libre o para maximizar el uso de un activo infrautilizado, por ejemplo, ofreciendo viajes a los pasajeros mientras se desplazan de un lado a otro. Sin embargo, en otros casos, este trabajo puede representar su única fuente de ingresos para los trabajadores (De Stefano, 2015). En tercer lugar, la mayoría de plataformas se presentan como intermediarias y no como empleadoras, clasificando a sus trabajadores como “contratistas independientes” con condición de autónomos (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019; Kaine & Josserand, 2019). Utilizando este criterio muchas empresas de la gig economy tienen la capacidad de evitar las regulaciones laborales que se aplican a empleados directos, mientras que los trabajadores asumen responsabilidades personales. Además, propagan un discurso de emprendedurismo que sitúa a cada uno como su propio jefe, libres de las “ataduras” al empleo tradicional, con flexibilidad horaria y ganancias inmediatas.

2.2 La gig economy en Perú

La gig economy se ha convertido en una forma de trabajo muy común en el Perú. La primera empresa que aterrizó en el Perú fue Uber en el 2014 ofreciendo el servicio de transporte de pasajeros. Desde ese momento este modelo de negocio creció rápidamente y en el 2017 ingresó Glovo, brindando el servicio de entregas a domicilio, principalmente en el rubro gastronómico; y Cabify, otro servicio de

movilidad. Finalmente, en el 2018 Rappi y Uber Eats empezaron a operar en el país, convirtiéndose en el conjunto de aplicaciones más empleadas por limeños y limeñas. Asimismo, es importante mencionar que en el país también se cuenta con plataformas de origen nacional como Urbaner, Chazki y Oohhsito, cuyo modelo de negocio es el mismo que el de plataformas como Rappi o Glovo; sin embargo, su presencia en el mercado nacional es mucho más reducida (Dinegro, 2021).

Las ganancias de estas empresas dependen de que el usuario descargue una aplicación en el celular para solicitar alguna actividad a distancia como comprar o entregar y recoger paquetes, o el servicio de transporte de un lugar a otro. Así obtienen una comisión por cada pedido que realizan los usuarios y los negocios afiliados, no obstante, quien concreta el trabajo es el repartidor o repartidora, con quienes en realidad no tienen ningún vínculo laboral. Mientras tanto, la ganancia que obtienen los repartidores o repartidoras se remite a un cálculo que realiza el sistema en el cual se consideran aspectos como la distancia recorrida, el horario de conexión, el número de pedidos, entre otros (E. Salazar, 2021).

Si bien la información sobre este fenómeno y las empresas de la gig economy que operan en el Perú es escasa. Algunos medios de comunicación han expuesto datos que permiten obtener un acercamiento a este fenómeno, principalmente en lo que a delivery se refiere. De acuerdo al Diario La República, en mayo del 2020, los principales aplicativos de delivery en el país eran Glovo, Rappi y Uber Eats. Glovo contaba aproximadamente con 3 400 comercios afiliados y 3.1 millones de usuarios. El número de repartidores se aproximaba a los 7000, de los cuales el 90% eran extranjeros y el 10% peruanos. Sus operaciones se han establecido en siete departamentos: Lima, Arequipa, Trujillo, Piura, Chiclayo, Cusco e Ica. En cuanto a Rappi, las cifras han sido similares. Para el mismo año, contaba con 3 5000 comercios afiliados y 2 millones de usuarios. Sin embargo, el número de repartidores era superior rondando los 10 000, de los cuales el 50% eran extranjeros. Las ciudades en las que han estado operando son Lima, Arequipa, Trujillo, Chiclayo, Cusco y Piura. Mientras que, en lo que refiere a Uber Eats, este contaba con 2 500 repartidores y operaba solo en Lima.

Actualmente no se cuenta con cifras exactas del número de repartidores que utilizan plataformas digitales en el país, sin embargo, algunos datos estimados por el INEI provee de una aproximación cuantitativa. Según señala RPP, el número de trabajadores de delivery ha pasado de 21,000 en el 2019 a 46,000 al cierre del 2020, basándose en la Encuesta Permanente de Empleo del INEI (RPP Noticias, 2021). Dentro de este grupo se encuentra una importante proporción de trabajadores quienes se vieron afectados laboralmente por la pandemia del COVID-19, viéndose obligados a buscar nuevas fuentes de ingreso en el trabajo de delivery por plataformas digitales.

En efecto, en marzo del 2020 con la propagación del COVID-19 en el país, el Gobierno peruano dictaminó un conjunto de medidas para evitar el contagio lo que generó que la economía peruana se vea afectada a causa de la paralización de todas las actividades económicas en el país. Si bien no se tenía en claro si el servicio de delivery por aplicativo también pertenecía a este grupo de actividades no autorizadas, en abril del mismo año se confirmó la inclusión de esta actividad restringiendo la labor de los trabajadores pertenecientes a este grupo.

No obstante, un mes después, en mayo del mismo año el Ministerio de Producción aprobó el Protocolo Sanitario de Operación ante el Covid-19 para el inicio gradual, en materia de servicio de entrega a domicilio por terceros, de las actividades de restaurantes (o afines) y el comercio electrónico de bienes para el hogar. Para ello se establecieron directrices orientadas a proteger la salud de los repartidores que incluían la asignación de un seguro privado de salud que los proteja del Covid-19, renta hospitalaria e indemnizaciones por recuperación y fallecimiento¹.

De esta forma, el número de repartidores a domicilio mediante plataformas incrementó significativamente ya que una proporción de la fuerza laboral que quedó desempleada o necesitaba incrementar sus ingresos económicos, vio en esta actividad una alternativa para hacer frente al desempleo generado por la crisis sanitaria. Así, el trabajo de repartidor se convirtió en una actividad esencial durante el periodo de pandemia, e incluso hasta el momento actual. En efecto, en el 2021

¹ Los repartidores contarán con un Seguro Privado que los proteja del Covid-19, otorgando noventa (90) días de cobertura que incluye; renta hospitalaria por Covid-19, indemnización por recuperación, indemnización por fallecimiento y orientación médica telefónica las veinticuatro (24) horas.

representaban cerca del 1,1% de la PEA ocupada en Lima Metropolitana y se ubicaba dentro de los 20 empleos más populares de la capital en términos de puestos de trabajo generados (Instituto Peruano de Economía, 2021).

Esta actividad ha logrado cubrir la creciente demanda de reparto a domicilio en el contexto de distanciamiento social y aislamiento. Principalmente, ha representado una oportunidad de ingreso al mercado laboral nacional para gran parte de la población venezolana, situación que se remite al periodo anterior a la pandemia, pero que se acentúa en el contexto de crisis sanitaria. De acuerdo a una encuesta realizada por el Observatorio de Plataformas Perú entre noviembre y diciembre del 2020 a los repartidores de apps de delivery en Lima, se obtuvo como resultados importantes que el 80% de trabajadores eran de procedencia venezolana y en su mayoría eran hombres jóvenes en el rango de edad de 25 a 39 años (Dinegro, 2021).

Hasta finales de junio del 2020, las tres empresas seguían operando en el Perú, no obstante, debido a los efectos económicos causados por la pandemia del COVID-19, Uber Eats anunció su retiro del país, quedando solo Glovo y Rappi. En marzo del 2021, Glovo anunció que se convertía en "Pedidos Ya", luego de que la empresa de delivery española vendiera su negocio en Latinoamérica a Delivery Hero. Para ello, la plataforma ya estaba disponible en nueve ciudades: Lima, Chimbote, Huancayo, Ica, Piura, Chiclayo, Trujillo, Arequipa y Cusco; y contaba con una flota de 4 000 repartidores, de acuerdo a las declaraciones del director ejecutivo de la empresa en Perú (América economía, 2021).

Ante el crecimiento de este fenómeno en el país y las diversas manifestaciones de algunos grupos de repartidores sobre las condiciones laborales de este tipo de trabajo que se aproximan a formas de trabajo precarias, se puso en cuestión la regulación de este tipo de empresas llamando la atención de los medios de comunicación, autoridades y población en general. Un punto importante de las demandas emitidas por los repartidores se derivan de la relación laboral que establecen con la compañía en este tipo de trabajos. De hecho, las empresas tales como Rappi y Glovo no consideran a los repartidores como parte de su fuerza laboral pues no establecen ningún tipo de relación laboral de dependencia o subordinación con ellos (E. Salazar, 2021).

Por ello, desde el año 2017 hasta la actualidad se han presentado ocho propuestas legislativas ante el Congreso de la República, que intentan regular el servicio que ofrecen las plataformas y que intentan reconocer y establecer un vínculo laboral entre estas plataformas y los trabajadores (Dinegro, 2021). En ese sentido, en julio del 2021 el Pleno del Congreso aprobó el proyecto de ley 7567, que reconoce sus derechos laborales. El dictamen propone que los empleadores otorguen a los trabajadores condiciones mínimas de trabajo: un seguro atención de salud y un seguro de accidentes que sea asumido por el empleador; el 80 % o más del costo económico que paga el usuario final por el servicio; equipamiento de protección personal adecuado a la función realizada; y el pago de utilidades anuales, de acuerdo con la ley nacional vigente (Paucar, 2021). Si bien aún queda pendiente una segunda votación por parte del Congreso, esto constituye un primer paso para que se respeten los derechos laborales de los trabajadores por plataformas digitales en el país.

El caso de Rappi

Rappi es una de las empresas de delivery por aplicación que más éxito ha adquirido en el Perú y varios países de Latinoamérica. La empresa fue fundada en el 2015 por los colombianos Simón Borrero, Sebastián Mejía y Felipe Villamarín, surgiendo como una prueba piloto para entregar productos en menos de 60 min a raíz de la lentitud de las decisiones y las barreras logísticas de las grandes corporaciones. Sin embargo, hoy la compañía tiene presencia en más de 200 ciudades logrando conquistar a mercados latinoamericanos como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Costa Rica, Uruguay, Perú y Ecuador.

De este modo, Rappi brinda una serie de servicios a domicilio. Como sostiene la BBC (2018): “la clave del éxito de esta empresa colombiana parece relativamente simple: con Rappi no solo se puede ordenar comidas de un restaurante en un día lluvioso, los rappideros también entregan dinero en efectivo a domicilio, pagan facturas, llevan paquetes de un lugar a otro e incluso hacen el mercado de la semana”. Estas acciones se realizan por medio de una aplicación de teléfonos móviles, el pedido es realizado por un cliente y lo recibe el repartidor quien se encarga de atender el llamado y recoger el producto. Los repartidores constituyen un elemento importante

para el funcionamiento de esta plataforma, a quienes se les denomina rappideros, y trabajan bajo la figura de microempresarios. Las condiciones que se establecen para el desarrollo de la actividad se circunscriben a la ausencia de un contrato, están libres de impuestos y laboran bajo la informalidad. Los rappideros ganan un porcentaje por pedido, estableciendo ellos mismos un contacto directo con el negocio que elabora el bien, mientras que la plataforma solo cumple el papel de seguimiento y monitoreo de las entregas (Carrión & Ticona, 2020).

La compañía comenzó a operar en Perú en el año 2018, inicialmente solo en Lima para luego extender sus operaciones en Arequipa, Piura Trujillo, Chiclayo y Cusco. Además, cuenta con exclusividad de reparto de importantes marcas en el país (restaurantes del Grupo Acurio e importantes locales como San Antonio, Edo y Primos; así como Cencosud, Boticas y Salud, Crisol, entre otros). Y es que más allá de las empresas aliadas, una parte importante del negocio se debe a la labor que realizan los repartidores. El fácil acceso a la aplicación como repartidor es uno de los factores clave que explica la velocidad y magnitud del aumento de repartidores en las calles, y de la fuerte presencia de inmigrantes venezolanos y venezolanas. La facilidad que ofrecen las plataformas para ser parte de la flota de trabajadores genera que este tipo de trabajos sea una buena alternativa para sectores de la población excluidos del mercado laboral (Negri, 2019). Además de las ganancias superiores que ofrecía en comparación con otras empresas.

Ahora bien, en marzo del 2020, ante la declaratoria de emergencia por la propagación del COVID-19 en el país, Rappi tuvo que detener sus labores generando graves pérdidas para la empresa como para sus repartidores. Sin embargo, en mayo del mismo año el Ministerio de Producción aprobó el Protocolo Sanitario de Operación ante el Covid-19 para el inicio gradual, en materia de servicio de entrega a domicilio por terceros como parte del plan de reinicio de actividades económicas. Si bien el protocolo señalaba un conjunto de acciones que correspondían al establecimiento de centros de control y la entrega de kits de protección para repartidores, así como la incorporación obligatoria de un seguro privado de salud contra el COVID-19; se hizo mención que estos responderían a los criterios de cada empresa y la fiscalización se realizaría posterior a la puesta en marcha (Chavez, 2020).

Estos vacíos legales y las diferentes interpretaciones permitieron que Rappi retomara sus actividades. Para ello establecieron protocolos de prevención y seguridad tales como la desinfección en centros de control, la medición de la temperatura de sus repartidores, la verificación del uso de material de protección y la habilitación de un seguro contra COVID-19, accidentes y contra terceros («En Rappi, la seguridad de todos es lo más importante.», 2020).

Así pues, Rappi se convirtió en una alternativa de empleo para aquellos y aquellas que se vieron afectadas por la pandemia del COVID-19, principalmente población inmigrante de procedencia venezolana quienes optaron por trabajar en este aplicativo, dado que los requisitos de ingreso eran menos engorrosos y exigentes en comparación a otros. Si bien aún no se cuentan con datos actualizados sobre la cantidad de rappideros que trabajan en Perú, de acuerdo con las entrevistas realizadas, muchos comentan que para ese momento habían aproximadamente 50 mil rappideros solo en Lima, cifra que aumentó significativamente en los meses de pandemia.

Los 'rappideros' es el apelativo que se utiliza para denominar a los y las repartidoras de Rappi que recorren la ciudad en una moto o bicicleta con una mochila en la espalda para realizar entregas en diferentes puntos de la ciudad. Los requisitos de ingreso, como se mencionó anteriormente, no implican un proceso complicado, solo se necesita tener una motocicleta o bicicleta y un smartphone, ya que el vehículo y el teléfono no son provistos por las empresas en cuestión. De hecho, como Stewart y Stanford (2017) sostienen, en los trabajos "on demand" es el trabajador quien proporciona parte o la totalidad del equipo que se utiliza directamente para la ejecución de su actividad.

Para empezar a trabajar, no es necesario atravesar una entrevista laboral, sólo se debe descargar la aplicación en el teléfono, digitar el documento de identidad (DNI o cédula venezolana) y en el caso de que el medio de transporte sea una moto se debe acreditar la licencia de conducir y el SOAT. Luego, los repartidores reciben una notificación por SMS para que se acerquen a la oficina Rappi a lo que ellos denominan

'activaciones'². Estas reuniones tienen dos objetivos. Por un lado, activar la cuenta del repartidor para que empiece a trabajar y por otro, adquirir la caja térmica de la empresa que le permitirá transportar los productos y cuyo costo es de s/150, el cual también es asumido por el trabajador. Además, la empresa ofrece la posibilidad de comprar voluntariamente prendas y accesorios con el logo de Rappi.

Trabajar en Rappi antes de la pandemia

Hasta antes de la llegada de la pandemia y los cambios que se efectuaron en el sistema de trabajo, la dinámica de funcionamiento consistía en algunos simples pasos a cumplir, de acuerdo con lo que mencionan los entrevistados. Después de que el repartidor era aceptado por el aplicativo y acudía a la 'activación' donde adquiría los implementos necesarios y se informaba del uso del aplicativo, solo tenía que dirigirse a una zona de cobertura de la aplicación, conectarse mediante el aplicativo y esperar que le asignen pedidos. De esta forma, el repartidor podía recibir pedidos solo mientras se encuentre activo en la plataforma.

En este periodo, el algoritmo del aplicativo funcionaba mediante un sistema de progresión por niveles, por lo que a medida que el repartidor realizaba más pedidos aumentaba de nivel y se hacía acreedor de mayores beneficios. El primer nivel es en el que todos los repartidores iniciaban y solo podían recibir pedidos cuyo medio de pago sea vía tarjeta de crédito o débito. Después de haber realizado 15 pedidos exitosamente, se desbloqueaba el segundo nivel, el cual le otorgaba la posibilidad de realizar pedidos cuyo medio de pago sea el efectivo ampliando la cantidad de posibles pedidos que podía aceptar. Los servicios que estaban habilitados para realizar los pedidos a este nivel eran restaurantes, mercados, licores y express. En el nivel 3 se ampliaba el abanico de servicios, el repartidor podía realizar rappifavores³, y en el nivel 4, el repartidor adquiría el estatus de rappiexperto⁴. Asimismo, existía un sistema de calificación del repartidor de 1 a 5 estrellas que también se consideraba en la ecuación que determinaba el nivel del repartidor. De acuerdo con esta escala, el

² Reuniones para nuevos repartidores que se realizan en las inmediaciones de oficinas Rappi.

³ RappiFavor es un servicio de Rappi en el que puedes contratar a un RappiTendero durante un tiempo para que realice cualquier tipo de servicio (o sea, que te haga "un favor"): pasearte a perro, ir a buscar unas llaves que te dejaste en el trabajo, ir al banco a pagar tus facturas

⁴ Denominación al repartidor en la jerarquía más alta.

cliente señalaba el grado de satisfacción con el servicio de entrega una vez que recibía el pedido, sin embargo, este modo de calificación no determinaba la ganancia y permanencia en Rappi directamente.

Ahora bien, respecto a las condiciones de trabajo y el discurso de emprendedurismo, Rappi ofrecía a sus repartidores una forma de trabajo flexible y autónoma. Es decir, el repartidor tenía la capacidad de elegir sus horarios de trabajo por el tiempo que considere necesario, los lugares y zonas en las que podía conectarse y los pedidos que prefería realizar. El repartidor gozaba de la “libertad” de optar en qué momento conectarse y desconectarse del aplicativo, pues la empresa no establecía una periodicidad de conexión sujeto a alguna sanción. Asimismo, podía elegir su zona de trabajo y los pedidos a realizar. De este modo, si rechazaban algún pedido no condicionaba directamente su permanencia en el aplicativo, sino que influía en su tasa de aceptación. Según los entrevistados esta forma de trabajo funcionaba bien dado que podían obtener más beneficios y adaptarlo a sus necesidades, por ejemplo, si querían culminar su día de trabajo y retirarse a su domicilio podían esperar a aceptar algún pedido que los aproximase a esta zona, lo cual constituía un ahorro.

Del mismo modo, Camilo cuenta un poco de su experiencia bajo la modalidad antes de pandemia:

“[...] porque yo antes, eh yo rechazaba bastantes pedidos porque yo decía mira, me están mandando para las, a las 11 de la noche, para Chorrillos para allá para, para la curva y a mí no me gusta trabajar para allá, entonces yo rechazaba el pedido, y eso me bajaba la tasa de aceptación pero como antes no contaba eso, yo no le prestaba tanta atención” (Entrevista a Camilo)

En lo que refiere al pago, si bien de acuerdo con la página oficial de Rappi, ellos se reservan el derecho de modificar, cambiar, agregar, o eliminar las tarifas vigentes para cualquier servicio, en cualquier momento (Rappi, Inc., s. f.). En los testimonios de los rappideros, señalan que en un principio la tarifa base era de s/2.50, y el pago por kilómetro era de s/1. En ese sentido, solamente por aceptar el pedido el repartidor obtenía una ganancia de s/2.50 y por cada kilómetro que el recorrido de entrega de pedido implicaba, se le asignaba un pago adicional de s/1.00. Además, el pago contabilizaba los kilómetros recorridos desde el punto de recojo del pedido hasta el de

destino, excluyendo los kilómetros recorridos hasta el punto de recojo, pues de acuerdo a lo establecido por las condiciones de Rappi, la asignación de los pedidos consideraban la cercanía de los repartidores con los establecimientos donde se encontraban los pedidos por lo que no debería constituir un perjuicio para ellos. Según las notas de campo obtenidas, los repartidores no se encontraban muy satisfechos con ello, sin embargo, no lo consideraban un problema significativo pues se compensaba con el hecho de que podían ser independientes y Rappi les ofrecía una flexibilidad acorde a este modo de trabajo (Notas de campo 19/10/2019).

Trabajar en Rappi después del inicio de la pandemia

Desde Diciembre del 2019, poco antes del inicio de la pandemia por el COVID-19, Rappi comenzó a probar con diferentes dinámicas de funcionamiento en la plataforma. Primero, colocaron un sistema de puntos por zonas, que consistía en que el repartidor tenía que lograr realizar un número determinado de pedidos para poder trabajar en las zonas con más alta demanda tales como Miraflores, San Isidro, Barranco y Santiago de Surco. Este cambio no generó muy buena aceptación entre los repartidores.

Después, entre noviembre y diciembre del 2019 crearon un sistema denominado “la racha”. Este sistema se empezó a implementar como un “beneficio” para el repartidor por realizar 10 pedidos en modalidad de ‘autoaceptación’. De acuerdo con lo que se expone en el Blog Soy Rappi, la autoaceptación es una modalidad en la cual el repartidor no cuenta con la posibilidad de elegir los pedidos, sin embargo, de esta manera los repartidores reciben pedidos consecutivos y “no pierden tiempo” («Todas tus preguntas sobre Aceptación Automática & RappiRacha», 2021). En ese sentido, con la racha, las ganancias podían aumentar en un 50% y además el repartidor es priorizado por el sistema dado que recibe más pedidos en menos tiempo.

Otra condicionante que se implementó son las priorizaciones que se enmarca en un sistema de jerarquización. De acuerdo con este sistema el repartidor es clasificado en una de las cuatro categorías que se han establecido. El nivel más bajo es Alerta, lo cual significa que las métricas del trabajador están por debajo del

promedio; el siguiente nivel es Bronce que refleja que las métricas aún están un poco bajas y que el repartidor debe tratar de mejorar; después Plata indica que las métricas ya están por encima del promedio; y finalmente el nivel más alto es Diamante que corresponde a trabajadores que tienen métricas excepcionales y por ende acceden a mayores beneficios («Sistema de valoración de repartidores – Beneficios de ser Diamante», 2021)

Las métricas que utiliza el aplicativo para clasificar a los trabajadores son cuatro. Primero se considera la tasa de aceptación que hace referencia al total de los pedidos que acepta el repartidor, dividido entre el total de pedidos que le notifica la aplicación en los últimos 7 días que se activó. Esta métrica se vincula con la modalidad de autoaceptación pues mientras menos pedidos rechace el repartidor, la tasa incrementará. En segundo lugar, se considera la tasa de finalización de los pedidos que se refiere al porcentaje de pedidos que el repartidor ha completado. En ese sentido, lo recomendable es mantener este indicador por encima del 90% procurando evitar la cancelación de pedidos. Y en tercer y último lugar, la evaluación del cliente también es parte de este sistema de métricas que tienen un valor significativo dentro de la ecuación («¡Conoce la sección “Mis valoraciones” y sé un Rappi experto!», 2020). De esta manera, el desempeño del repartidor es calificado por los clientes y mientras más alta la calificación, mejorará este indicador.

Este sistema de valoración busca reconocer a los mejores repartidores, pero al mismo tiempo es una condición para acceder a mejores horarios para realizar la reserva, pues una de las últimas actualizaciones de la aplicación fue la reserva de horarios.

La reserva de cupos se implementó en febrero del 2021. Este sistema tiene como objetivo que el repartidor pueda programar sus conexiones en el aplicativo de una manera más eficaz, y de ese modo pueda obtener más pedidos. Para ello, la plataforma considera la jerarquización del sistema de priorización por lo que mientras más alta sea la categoría del repartidor, tendrá mayor ventaja para reservar el horario y las zonas que prefiera, en ese sentido será priorizado con la asignación de pedidos. Según lo que se indica en el Blog de Rappi no existe un límite de cupos que se pueda reservar por día, sin embargo, sí existe un límite de cupos totales que puede tener el

repartidor de acuerdo a su nivel de priorización («¿Tienes dudas sobre la reserva de cupos? ¡te ayudamos!», 2021). A continuación en la TABLA XX se presenta la cantidad de cupos por categoría.

Tabla 2. Cantidad de cupos por categoría.

Categorías RT	Cantidad de cupos disponibles
Diamante	Hasta 84 cupos
Plata y nuevos RT's	Hasta 72 cupos
Bronce	Hasta 48 cupos
Alerta	Hasta 30 cupos

Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, el repartidor puede liberar los cupos sin penalidad. De hecho, este sistema también es opcional, pues el repartidor tiene la posibilidad de conectarse sin haber realizado una reserva previamente. Respecto a la tarifa, Rappi realizó cambios disminuyendo su valor. De este modo, la tarifa base cambió a s/1.10 y el pago por kilómetro a s/80.

2.2.1 El perfil de los repartidores de delivery por aplicación: migrantes en busca de mejores ingresos, flexibilidad y libertad.

Para esta investigación resulta importante considerar el perfil de los repartidores que formaron parte del estudio y sus características, así como comprender las razones que los impulsaron a ser parte de Rappi.

Desde el 2016 comienza a registrarse un ingreso importante de ciudadanos venezolanos a territorio peruano, producto de la crisis política y económica que atravesaba el país. Este proceso adquirió volúmenes importantes de inmigrantes en los últimos años, registrándose hasta el 2020 1,299,955 ciudadanos venezolanos, tanto en ingresos como en salidas del país (Koechlin et al., 2019). Este proceso generó dificultades y desafíos para el gobierno y la sociedad en general para poder brindar respuestas a este fenómeno social. Uno de los sectores que reveló características significativas fue el mercado laboral. El ingreso de una gran masa de

inmigrantes venezolanos en el mercado de trabajo peruano generó una sobreoferta de mano de obra lo que aumentó la presión sobre el empleo en actividades de baja calificación en el sector informal y una competencia con la fuerza de trabajo local que poseía cualificaciones similares (Koechlin et al., 2019). En efecto, muchos empleadores locales han preferido emplear mano de obra venezolana aprovechando la condición de vulnerabilidad en la que se encuentran, pues esta población encuentra mayores dificultades en acreditar sus competencias profesionales o técnicas, así como también las oportunidades de trabajo son más limitadas ya sea por la falta de documentos o por las percepciones negativas y xenófobas que se han difundido en la sociedad.

El grupo de entrevistados estuvo conformado principalmente por inmigrantes venezolanos que arribaron al país huyendo del contexto económico y político de su país de origen; y en busca de generar ingresos que les permita satisfacer sus necesidades y al mismo tiempo, cubrir las necesidades de su familia en Venezuela. En ese sentido, muchos se desempeñaron en trabajos informales o de baja productividad antes de ingresar al delivery por aplicativo, ya que era lo que el mercado de trabajo ofrecía para aquel momento. Leonardo, un repartidor venezolano que llegó a Perú hace 3 años, recuerda que cuando recién llegó al país tuvo que trabajar en una bodega cuyas condiciones eran desfavorables; sin embargo, “tenía que aguantar cualquier cosa” por su condición de inmigrante. “En esta bodega duré poco, también, era más tiempo por menos pago, pero como estaba recién llegado tenía que aguantarme cualquier... cualquier cosa.” (Entrevista a Leonardo)

Del mismo modo, Ciro, quien también llegó al Perú en las mismas condiciones que muchos venezolanos comenta los trabajos previos que tuvo que aceptar. Él comenta que en su primer trabajo no tenía un contrato laboral, es decir, era un ocupado informal; mientras que el segundo si bien ‘no era un mal trabajo’, los ingresos lo limitaban:

“Bueno, en el primero no, no, obviamente no tenía ni contrato laboral ni nada porque era, digamos que vendedor ambulante. Y en el segundo pues sí, no... o sea, no, no era un mal trabajo, solo que no me permitían, como digamos, crecer, desarrollarme, tal vez tal vez aumentar mi ingreso, algo así, si no, ya tenía como un techo” (Entrevista a Ciro)

Estos testimonios se asocian a teorías que sostiene que los trabajadores inmigrantes son fuerza laboral particularmente vulnerable debido a factores individuales y estructurales tales como su situación migratoria, trabajar en el sector informal, desconocimiento de los derechos laborales, barreras lingüísticas y aceptación de malas condiciones laborales. En consecuencia, enfrentan problemas como una remuneración menor al salario mínimo o retraso en los pagos del mismo, largas y extenuantes horas de trabajo, ausencia de contratos laborales formales, negación de derechos así como también el acoso racial o discriminación por parte del personal con el que labora y/o clientes (Wright et al., 2006).

En esa línea, el testimonio de Fidel también es representativo. Él señala que desde que llegó a Perú logró conseguir un empleo en un restaurante gracias al contacto de un amigo quien facilitó su ingreso, sin embargo, las condiciones de este trabajo no eran adecuadas ya que trabajaba más de 12 horas por una remuneración mínima; además, su condición de inmigrante dificultó el establecimiento de una relación contractual formal. De esta forma, él sostiene lo siguiente:

“[...] tampoco es que el restaurante tenía un contrato, tenía algo formal, simplemente trabajaba las horas que trabajaba, los días que tenía que trabajar y eso me pagaban y ya, no tenía un contrato ahí pues porque tampoco es que tenían papeles para un contrato, pero después que los tuve igual tampoco me ofrecieron un contrato” (Entrevista a Fidel)

Este contexto resulta relevante para el presente estudio, pues gran parte de los entrevistados comenta que las condiciones laborales precarias que caracterizaron sus ocupaciones previas, incidieron en gran medida en su decisión de afiliarse a Rappi dado que el aplicativo se sostenía en un discurso de “libertad y flexibilidad” para llamar la atención de sus futuros colaboradores. En ese sentido, la premisa difundida era que uno no tenía un jefe, pues cada uno era su propio jefe, y de ese modo podía generar ganancias. Este fue un aspecto fundamental que impulsó a los entrevistados, tanto peruanos como extranjeros, a renunciar a sus trabajos para ser parte del aplicativo.

Como muchos otros trabajadores del aplicativo, para Camilo no tener un jefe vigilando su desempeño y presionándolo hizo que el trabajo fuera fundamentalmente diferente de los trabajos anteriores:

“Claro, lo que me motivó fue porque en el chifa donde trabajaba había un ambiente tóxico, entonces ¿qué pasa? yo decía ya como cualquier persona, ya no quiero tener un jefe un jefe directo porque independientemente de que trabajo tengas siempre vas a tener a alguien que te diga algo que hacer, pero por lo menos en este caso Rappi no tienes un jefe directo que te diga que te esté presionando, que te esté exigiendo entonces ya yo quería ser un poco más independiente y eso fue lo que me llevo a trabajar con Rappi” (Entrevista a Camilo)

De hecho, las empresas dueñas de las plataformas utilizan este discurso de libertad y flexibilidad para atraer más personas para que trabajen en sus plataformas. No obstante, también es el argumento principal para afirmar que no tienen el rol de empleadores, dado que no establecen horarios de trabajo ni obligan a los repartidores/as a conectarse al aplicativo (Negri, 2019). Por ejemplo, Raúl comenta que la particularidad de estas plataformas era que uno podía conectarse y desconectarse de acuerdo a la decisión de cada uno, a diferencia de otros trabajos donde existe un jefe a quien debes responder y solicitar permisos en caso se requiera.

“Si un día quería ir al cine, simplemente me desconectaba, no trabajaba más e iba al cine; si un día tenía algún papel con migraciones, con el tema de mi legalidad que en extranjería está, podría ir a resolverlos sin necesidad de estar postergando mi día libre, adelantándolo, conversándolo con el gerente” (Entrevista a Raul)

Sin embargo, los tiempos en los que ingresaron los repartidores y repartidoras entrevistados, a Rappi no fue el mismo para todos. Cinco de ellos ingresaron a Rappi antes de que inicie la pandemia del COVID-19. Para este grupo la motivación principal, además del discurso que Rappi ofrecía de libertad y flexibilidad, se orientaba a los mayores ingresos que se percibían realizando este tipo de trabajo lo cual les permitía mejorar la situación socioeconómica en la que vivían. Los entrevistados evaluaron que podían generar ingresos más altos en comparación con sus anteriores trabajos donde los salarios eran el mínimo o por debajo del mínimo. No obstante, también reconocen que esta forma de trabajo se relaciona con un tipo de trabajo informal, ya que no tienen un contrato laboral firmado, por lo que están exceptos de seguros u otros beneficios.

Pese a ello, ellos se sienten que los beneficios con los que cuentan son suficientes como para poder lidiar con las dificultades propias de la ausencia de relación contractual.

Un caso ilustrativo es el de Ciro quien menciona que si bien el aplicativo no es como un empleo formal, el beneficio económico que se obtiene de este tipo de trabajo tiene más valor para él. Pues, el no contar con la posibilidad de aumentar sus ingresos fue determinante para optar trabajar en Rappi, dado que el aplicativo le permitía trabajar las horas que desee para generar el dinero que necesite.

“[...] pienso yo que no tanto el no conseguir un empleo, sino tal vez no consigo un empleo acorde a la, a los gastos que uno va teniendo [...] entonces de pronto cambiar de empleo, cambiar el aplicativo por un empleo tal vez tiempo completo en un restaurante o algo así... verías una importante reducción del ingreso. Entonces es un poco por lo que uno no, no, no realiza el cambio tal vez a un empleo formal, porque en Rappi tienes la posibilidad de tener un ingreso, este bastante más alto en comparación con el con el salario mínimo, que es lo que suelen pagar en empresas restaurante o tal vez de vendedor o algo así, los clásicos empleos que puede... con los que suelen contar las personas migrantes” (Entrevista a Ciro)

Por su parte, del mismo modo, Fidel señala que esta posibilidad ha sido y sigue siendo la mejor opción laboral en términos económicos, pese los problemas que se han ido presentando en el aplicativo ya que el tiempo de trabajo le parece acorde a la ganancia que puede obtener. “O sea tú trabajabas diez horas, doce horas, once horas y hacías 100 soles, 120 soles, hasta más, no sé; entonces era demasiado bien para uno pues que estaba sin un trabajo estable o fijo.” (Entrevista a Fidel)

Mientras tanto, el otro grupo de casos estudiados ingresó a Rappi en un segundo momento que fue durante la pandemia por COVID-19. En este contexto, si bien el aspecto económico también fue la motivación principal para optar por el trabajo en aplicativos, esto se enmarcó en un contexto particular y relevante que fue la crisis económica generada por la pandemia del COVID-19. Ciertamente, muchos de ellos perdieron su empleo y con ello la posibilidad de mantener sus condiciones de vida, y enviar remesas a su país de origen, pues los primeros meses el gobierno dictaminó cuarentena obligatoria paralizando casi la totalidad de actividades económicas en el

país. Así, una de las poblaciones que se vio más afectada y cuya vulnerabilidad se exacerbó fue la de inmigrantes venezolanos. En suma a ello, es importante añadir que el Estado no les ha tenido en consideración en sus acciones de apoyo a personas en condición de vulnerabilidad, creadas durante el estado de emergencia sanitaria.

Por ejemplo, Karla, sostiene que al inicio de la cuarentena, al igual que muchos, pensó sería temporal, sin embargo, al paso que se iba extendiendo el periodo de emergencia, tuvieron que despedir a ella y a su hermano del lugar en el que trabajaban. Esto generó afectaciones en su economía, incluso teniendo que endeudarse. De este modo, para muchos el endeudamiento y los préstamos fueron las principales fuentes económicas a las que acudieron durante este periodo

“Cayó pandemia y primero eran 15 días creo y yo “qué bueno, voy a descansar” [...] “Qué chévere, voy a estar en mi casa, ver televisión” No. 15, 2 meses, 3 meses...en este momento estábamos mi hermano y yo nada más y los dos aquí, bueno, como todos, sobreviviendo con deudas, pidiendo a los amigos prestado porque ni él ni yo estamos trabajando. A él lo botaron también a mí también. Estábamos nosotros....Aplicamos la de dormir más a comer menos *risas*” (Entrevista a Karla)

Asimismo, este contexto también afectó en la misma medida a aquellos que ya venían trabajando en la plataforma. Andrés, quien ingresó a Rappi poco antes del inicio de pandemia, sostiene que como otros, durante esos meses tuvo que vivir del poco dinero que había ahorrado y de préstamos:

“ [...] solamente tenía dos semanas de sueldo para los cinco meses de cuarentena así que no no no tenía dinero, fue difícil, fue difícil y complicado tuve que pedir prestado y eso... para poder tener en cuarentena” (Entrevista a Andrés)

Las recesiones económicas suelen golpear más a los inmigrantes que a los nativos, pues hay mayor probabilidad que puedan quedarse desempleados, asociado con niveles de ahorro inferiores y con el acceso limitado a seguros sociales ocasionando un contexto de marginación económica (Fasani & Mazza, 2021; Tilly, 2011). Además, el estado de residencia de los inmigrantes generalmente determina su derecho a las disposiciones y políticas del gobierno, lo que limita su acceso con respecto a los nativos, pues mientras se encuentren en el mercado informal será más

difícil brindarles protección formal y adecuada. De hecho, muchas de las regulaciones del país de acogida se ven socavadas para los migrantes (Avato et al., 2010).

En ese sentido, la vulnerabilidad y desprotección que ya enfrentaban la población venezolana se vio exacerbada durante la emergencia sanitaria. De hecho, en el Perú, el gobierno no dispuso ningún tipo de programa de ayuda migrantes y refugiados durante el periodo de pandemia, pese a que constituyen un volumen importante de la PEA. De ese modo su condición de inmigrantes los excluyó del conjunto de medidas que distribuyó el estado en el territorio peruano. El caso de Lalo es representativo ya que fue despedido de su trabajo en un call center producto de la pandemia, comenta sobre ello en el siguiente testimonio:

“Bueno la verdad es que ha sido bien bien difícil, bien complicada porque o sea como somos extranjeros nos cuesta mantenernos en el trabajo o... o sea los beneficios que dan acá no siempre no nos las dan a nosotros o no nos hemos enterado de que hayamos tenido alguna ayuda, entonces es complicado...”
(Entrevista a Lalo)

En ese sentido, el trabajo de delivery por plataformas al ser uno de los pocos trabajos permitidos durante este periodo, se convirtió en una de las únicas oportunidades laborales que encontró esta población para poder generar ingresos y que sirvió “para sobrevivir” ante la fuerte crisis económica. Nuevamente, Lalo, comenta su experiencia.

“[...]Yo por lo menos no... no sufrí tanto así porque por lo menos lo de Rappi sí estuvo activo y con eso es que pudimos sobrevivir, pero si yo no hubiera tenido esto no sé de verdad que hubiéramos hecho, hubiéramos tenido que... pedir en la calle o algo así porque es que no teníamos ingresos de ninguna forma.”
(Entrevista a Lalo)

A modo de síntesis, el principal hallazgo que se ha podido identificar en este capítulo es que el discurso de flexibilidad y autonomía que Rappi utiliza para atraer a trabajadores, fue elemental para que estos ciudadanos, por lo general inmigrantes, tomen la decisión de unirse al aplicativo. Las distintas entrevistas realizadas coinciden en mostrar que, en un primer momento, aquellos que se afiliaron al aplicativo antes del periodo de pandemia vieron en Rappi una oportunidad de crecimiento económico, permitiéndoles gozar de beneficios, como el ser su propio jefe o jefa, algo que la

economía tradicional peruana restringe para solo unos pocos. Ciertamente, su pasado en otros trabajos de baja productividad y generalmente, en condiciones desfavorables jugó un papel importante ya que vieron al aplicativo como una alternativa innovadora y atractiva.

Al mismo tiempo, se pudo distinguir un segundo momento durante la emergencia sanitaria, cuyos entrevistados señalaron entre los motivos de su ingreso a este tipo de trabajos, que además de los beneficios que brindaba la aplicación, Rappi constituía una alternativa laboral— o quizás la única— en un contexto de crisis económica que los colocaba en una situación de mayor vulnerabilidad.



Capítulo 3: Estrategias de control del trabajo en Rappi

Como se ha señalado, la alta demanda del servicio por delivery generado por la pandemia por COVID-19 ha posicionado a la economía por plataformas como una alternativa laboral para la población principalmente inmigrante. En este contexto, se aprecia una combinación de diversas formas de control y disciplinamiento previamente existentes, así como algunas con ciertas modificaciones, producto de las innovaciones que aportan estas formas de organización del trabajo. Ciertamente, desde la perspectiva del proceso laboral, la tecnología en sí misma no ha causado las condiciones de precariedad. Más bien, el uso de datos y la invisibilización de las relaciones de poder ha intensificado las antiguas prácticas de gestión y control de los trabajadores.

Así, las empresas de la gig economy han ajustado las estrategias de control con el fin de controlar el flujo de trabajo y la productividad de sus trabajadores. Si bien la plataforma de Rappi ha dependido de estos mecanismos desde un principio, posterior a la llegada de la pandemia los cambios implementados generaron transformaciones en la experiencia laboral de los repartidores. En ese sentido, este capítulo se enfoca en identificar y analizar las formas de control que están utilizando las plataformas de delivery sobre los repartidores y los efectos en su experiencia.

El capítulo se separa en cuatro secciones que corresponden a los mecanismos de control identificados y los efectos que han generado en la experiencia de los trabajadores. En la primera sección se abordará el sistema de evaluación de los clientes que se ha convertido en un aspecto fundamental en el desempeño de los repartidores. En la segunda sección se analizará el discurso de flexibilidad como forma de control y consentimiento para cambios arbitrarios en el sistema. En la tercera sección se analizará la asimetría de información que también constituye una estrategia de control. Y finalmente en la cuarta sección se examinará los sistemas de pago por incentivos y recompensas como un elemento del control económico que utiliza Rappi para impulsar la productividad de los repartidores.

3.1. Evaluaciones y sanciones arbitrarias: “El cliente siempre tiene la razón”

La primera estrategia de control que aplicó Rappi durante los últimos meses fue el sistema de evaluación de clientes. Si bien es cierto, este sistema ya se había implementado desde un principio la importancia que el aplicativo le asignaba a la métrica no era determinante para la permanencia y la actividad de los repartidores en la jornada de trabajo. No obstante, después de la implementación del sistema de priorización y las medidas que fue adoptando la empresa, se convirtió en un aspecto fundamental y determinante.

De acuerdo a lo que señala Gandini (2019), las plataformas de la gig economy incorporan formas de trabajo emocional en el corazón del proceso laboral como resultado del papel que juegan los sistemas de retroalimentación, clasificación y clasificación en la regulación de la interacción social entre trabajadores y consumidores/clientes. Estos se traducen en métricas, más comúnmente un puntaje de reputación, y los consumidores/clientes los utilizan como formas de evaluación de los trabajadores y además, representan la confiabilidad. Por ello, se requiere que los trabajadores en tales contextos se involucren en formas de trabajo emocional como un componente plenamente reconocido y obligatorio de su trabajo.

De esta forma, este sistema de evaluación funciona como una forma de lograr el control jerárquico sin instituir jerarquías organizativas al clasificar a los repartidores en función de la satisfacción de sus clientes y disciplinarlos cuando sea necesario (Wu et al., 2019). Ciertamente, la utilización de sistemas de evaluación de rendimiento individual, reduce el control sobre el contenido del trabajo, al mismo tiempo que aumenta la dependencia de los trabajadores hacia la plataforma (Vallejos, 2021).

En el control de clientes mediado algorítmicamente, las plataformas usan “clientes como una capa adicional de control gerencial al empoderar a los clientes para dirigir, monitorear y/o evaluar a los trabajadores” (Maffie 2020, p. 5). Para el caso de Rappi, como ya se había mencionado, consiste en una evaluación que realiza el cliente al finalizar el servicio, donde califica en una escala de cinco estrellas la calidad del servicio de reparto. Los algoritmos de la plataforma rastrean estas calificaciones y calculan un puntaje general para cada uno de los trabajadores, que luego tienen efecto en su priorización. Lidia, comenta su perspectiva sobre ello, y muestra lo que podría

generar una mala calificación de un cliente “A veces no sé... parecen que que que al ponernos la calificación de la entrega fuera, fuera... no sé un juego, que nos ponen una estrella y nos bajan el nivel”.

De esta modo, las métricas de reputación como resultado del “trabajo emocional” adquieren relevancia a partir de los últimos cambios desarrollados por la compañía, en la medida en que impactan en el acceso y desempeño de los trabajadores a la plataforma. De hecho, la compañía clasifica a sus repartidores en función de su rendimiento, lo que incluye calificación de los cliente, los tiempos medios de entrega, la tasa de rechazo de pedidos, etc. Por tanto, puntuaciones bajas afectarán su nivel de priorización: los repartidores que no se encuentran priorizados se ven impedidos de elegir franjas horarias de reparto o en caso cuenten con un nivel bajo su abanico de opciones se reduce, por ejemplo. En ese sentido, los trabajadores deben buscar mantener sus valoraciones altas.

Al hacer partícipes a los repartidores de las adaptaciones a la demanda, la plataforma ‘externaliza’ sus fluctuaciones dejando que recaiga en buena medida sobre ellos. Así, quedan expuestos a una determinación directa del mercado sobre su trabajo (Revilla & Blázquez, 2021). Aunque es la organización la que realiza la previsión sobre la demanda, y no los repartidores, si los cálculos fallan, en el mejor de los casos las consecuencias podrán ser en parte compartidas, pero siempre afectarán a la organización del trabajo de los repartidores. Como señala Camilo, la evaluación del cliente es la que más fluctúa por lo que los repartidores deben tratar de mantenerla alta para que el estado de priorización se mantenga.

“ [...] la más difícil de mantener es la diamante porque el margen es muy, muy, muy corto. Por lo menos las valoraciones de los clientes debe ser un promedio de 5 y, entonces, para que tú estés en diamante tienes que tener las otras valoraciones que ya te había comentado... pero la de los clientes este... lastimosamente fluctúa, y entonces tiene que estar en 4.90 a más...” (Entrevista a Camilo)

De esta manera, los trabajadores reconocen que las calificaciones son un componente central del éxito en la plataforma, pero creen que los algoritmos de calificación tienen fallas relevantes ya que se basan en las percepciones subjetivas de los clientes y, por lo tanto, potencialmente sesgadas.

De acuerdo a lo señalado por los entrevistados, en los últimos tiempos, el sistema empezó a inhabilitar de manera injusta y arbitraria a los repartidores cuyos pedidos hayan sido cancelados. De este modo, las cancelaciones eran asumidas por el sistema como responsabilidad del repartidor, a pesar de que muchas veces se debía a motivos externos que no estaba en manos del rappidendero. Jorge comenta su caso con un cliente que decidió cancelar el pedido debido a que la tienda no contaba con los productos que solicitaba, lo cual provocó una inhabilitación injusta:

“ por decir, un cliente pidió 3 gaseosas de 3 litros y llegamos a la tienda, y lamentablemente las gaseosas de 3 litros lamentablemente se acabaron, solamente hay 2 gaseosas, no podemos llevar 3 botellas solamente hay 2, le explicamos al cliente y el cliente dice ‘bueno, si no hay cancelen el pedido’ o él mismo lo cancela, entonces el cliente cancela el pedido, bueno no hay lo que está pidiendo y al día siguiente te inhabilitan, porque para el sistema es sencillamente esa orden no se completó, y buscan un culpable y el culpable siempre es el RT⁵, o sea no es culpa del cliente, no es culpa de la tienda, el culpable es el RT, mayormente se da las inhabilitaciones cuando un cliente cancela un pedido, ¿entiendes?” (Entrevista a Jorge)

Por su parte, Andrés también respalda esta situación cuestionando el problema de este sistema de evaluación que asume que el cliente siempre tiene la razón, lo cual no es una evaluación real de desempeño:

“[...] ¿cuál es el problema allí en el sistema? que en ese caso no es mi culpa que tu no quieras el pedido, que quieras cancelar, pero el sistema como lo maneja un algoritmo él deduce o de una vez automáticamente te baja las valoraciones a ti porque para él, el cliente siempre tiene la razón... siempre tiene razón a pesar de que el cliente haya sido el que cancele la orden” (Entrevista a Andrés)

Bajo esa premisa, asimismo, se empezaron a asignar deudas injustas a los trabajadores, pues muchos clientes deshonestos aprovecharon las fallas del sistema para alterarlo. Así muchos señalaban en el aplicativo que no se les había entregado el pedido, a pesar que el repartidor sí lo había realizado. Por ejemplo, Lalo comenta del caso que le ocurrió a un compañero repartidor a quien asignaron una deuda que no le correspondía debido al mal accionar de un cliente.

⁵ Abreviación de rappidendero.

“ [...] un caso muy muy cercano, la persona fue a entregar el pedido y el cliente le dijo que gracias okay. Al día siguiente Rappi le estaba colocando una deuda porque supuestamente no entregó el pedido, cuando fue a reclamar la persona dijo “no, tú no me entregaste nada, yo no recibí nada de ti, que no sé qué... paga tú porque tú me robaste”. O sea, son personas malintencionadas que están comiendo de a gratis prácticamente.” (Entrevista a Lalo)

En resumen, las calificaciones de los clientes se ha constituido en una métrica muy visible que Rappi ha utilizado, principalmente durante el periodo de pandemia; para monitorear, evaluar y disciplinar a sus trabajadores. Pues si bien en principio la métrica no influía en la priorización y el nivel de los repartidores, hoy en día consideran que estas calificaciones son importantes para su éxito en la plataforma. No obstante, también dan cuenta de lo defectuosas que pueden ser porque los clientes pueden dar calificaciones arbitrarias que los perjudica. Es por ello, que para mantener calificaciones altas, los trabajadores hacen todo lo posible para hacer frente a estas condiciones.

3.2. La promesa del discurso de flexibilidad

Otra de las principales formas de control que ha aplicado Rappi sobre sus repartidores radica en la flexibilidad y autonomía ofrecida al trabajador a cambio de su consentimiento para aceptar cambios arbitrarios y disminuir las hostilidades que se puedan generar a consecuencia de ello.

En efecto, esta forma de control se fundamenta en brindar a los trabajadores un grado relativo de flexibilidad laboral y autonomía en la realización de su labor. La valoración de la autonomía otorgada en la realización del trabajo a los repartidores, es la principal fuente de consentimiento hacia el funcionamiento de la plataforma, haciendo propio el discurso de esta. No obstante, esta flexibilidad ha cambiado a través del tiempo. En un principio, antes de los cambios producidos durante el contexto de pandemia, los trabajadores poseían una libertad que se representaba en la flexibilidad para elegir la cantidad de pedidos, horarios y lugares de trabajo. De hecho, la flexibilidad en el trabajo constituía uno de los aspectos mejor valorados por los entrevistados, cuestión que se ve comprobada en lo señalado por los repartidores al respecto:

“ [...] la ventaja de Rappi era eso, que tú tenías libertad de conectarte a la hora que quieras, trabajar en la zona que quieras, eh no tenías a alguien ahí detrás de tí ¿sabes? como un un poco de libertad..” (Entrevista a Fidel)

No obstante, en los últimos meses con la implementación de autoaceptación para obtener la racha esta flexibilidad se vio más restringida. Si bien, Rappi sostiene que esta nueva modalidad es opcional pues también el repartidor puede optar por no activar la autoaceptación y continuar con la antigua modalidad de elección de pedidos a discreción del trabajador, los entrevistados mencionan que en la práctica esto tendría efectos adversos, pues si no activan el modo autoaceptación y en consecuencia no adquieren el estatus de “enrachado”, la cantidad de pedidos que les asignaría la aplicación se reduciría generando un perjuicio para el trabajador. Karla, una de las entrevistadas que no tenía la racha, menciona desde su experiencia que bajo esta modalidad incluso había días en los que no le asignaron ni un solo pedido.

“Yo particularmente soy una de las que no tiene racha, yo en diciembre la tuve y me la quitaron la semana pasada y desde la semana pasada me conecto, como te digo después de que salgo del trabajo, y no me cae nada. El domingo estuve conectada 6, 7 horas y no me cayó nada en todo el día. [...]” (Entrevista a Karla)

En este mismo sentido, el testimonio de otro joven entrevistado ilustra de manera particularmente clara la forma en la que las ventajas asociadas a la flexibilidad temporal no conciben con sus condiciones reales de trabajo. Como sugiere la experiencia de Camilo la empresa ha implementado un sistema en el que solo hace posible trabajar y generar ingresos bajo la modalidad de autoaceptación, pues “una cuenta sin racha es una cuenta muerta”.

Por otro lado, las contradicciones del discurso de flexibilidad también se evidencian en lo que refiere a la última actualización de la aplicación: la reserva de horarios. Esta implementación flexibiliza la capacidad de elección para aquellos repartidores con mejores calificaciones y restringe el acceso a horarios con mayor movimiento a quienes no hayan alcanzado las expectativas de la compañía. Como mencionan los entrevistados, en la práctica se ven obligados a someterse al sistema de priorización y racha que supuestamente es opcional. Pues la reserva de cupos se

basa en la jerarquización del sistema de priorización, por lo que mientras más alta sea la categoría del repartidor, tendrá mayor ventaja para reservar cupos. Andrés detalla cómo funciona este sistema y muestra su insatisfacción en el siguiente testimonio.

“El horario tampoco me gusta mucho porque... o sea... no todos los rapps van a agarrar horario, como te digo, solo priorizan a los que son diamante y pocos los que son plata pueden agarrar eh horas. Y en cuanto a los pedidos con el horario, más les cae a los que son diamante que a los que son plata pues, o sea después de que los diamantes pasen y no haya ningún diamante y tú eres plata y pasaste por ahí “ah agárralo tú”. O sea, siempre son priorizados los diamantes por sobre los plata. Y el en una de las encuestas que realizó Rappi menciona ese problema de que los diamantes solo pueden conseguir horarios, mientras que los platas solo reciben las sobras.” (Entrevista a Andrés)

Además, de acuerdo con Rappi, esto no significa que aquellos repartidores que no reservan horarios no se les asignarán pedidos, sin embargo, muchos sostienen que esto no se cumple en la realidad, pues, si no lo hacen pueden estar horas e incluso días sin tener algún pedido asignado: “A las personas que no tienen reserva, olvídate no le va a caer pedido, no les caen” (Entrevista a Jorge).

Como se ha evidenciado, esta flexibilidad laboral de la economía gig es meramente nominal (Wu et al., 2019). En efecto, los trabajadores se ven obligados a jornadas laborales prolongadas y agotadoras para mantener su clasificación en la plataforma. Como Raúl menciona, es un “sistema maquiavélico” ya que incluso los que están ‘enrachados’⁶ se perjudican de este funcionamiento sometiéndolos a un cansancio extremo debido a que los pedidos solo se distribuyen entre este reducido grupo. Así, este sistema resulta poco equitativo para la gran masa de trabajadores que pertenecen al aplicativo, ya que solo un grupo son los favorecidos y quienes pueden disfrutar de las ganancias que promete Rappi, mientras que otro grupo pueden pasar horas sin tener ningún pedido e irse a casa con poco o nada de ingresos generados. Fidel respalda esta idea señalando que muchos repartidores que suelen incluso estar más cerca de los establecimientos para recoger pedidos no se les asigna el pedido porque simplemente no cuentan con el estatus de “enrachados”:

⁶ Apelativo usado para los repartidores que han logrado los 10 pedidos en autoaceptación y han accedido al sistema de racha.

De esta forma, los rappideros han enfrentado cambios arbitrarios en dinámica de funcionamiento de la plataforma, sometiéndolos a formas más rígidas de trabajo para permanecer en el sistema. Los repartidores tienen una aparente o parcial autonomía para la fijación de sus objetivos, al tiempo que están sometidos a un control que les hace asumir las fluctuaciones de la demanda y las consecuencias de ello. En las entrevistas, muchos repartidores perciben que la flexibilidad que uno antes tenía trabajando en Rappi se ha visto socavada después de la pandemia con la implementación de los cambios en el sistema, no obstante, al mismo tiempo esta rigidez ha constituido una forma de control para que los trabajadores sigan siendo productivos para los fines de la empresa bajo una lógica mercantil. Jhon en el siguiente testimonio compara ambos momentos y los detalla:

“Entonces para poder acceder a la racha lo principal que debes hacer es auto asignarse todos los pedidos, o sea no puedes rechazar ni un pedido. Antes no era así, antes nosotros teníamos la libertad de hacer o no hacer el pedido agendado. Por lo menos a mí... yo antes trabajaba de madrugada, antes de la pandemia... por lo menos a mí me caía para entregar en Barrios Altos y yo lo rechazaba, o sea yo jamás voy a aceptar un pedido a las 3 de la mañana para Barrios Altos, o sea jamás nunca, o sea antes lo rechazaba. Ahora no, ahora lo tienes que hacer sí o sí porque sino pierdes la racha...” (Entrevista a Jhon)

No obstante, a pesar de las circunstancias descritas por los mismos entrevistados, ellos defienden y justifican la aparente flexibilidad comparándolo con sus anteriores trabajos. Esta percepción de autocontrol posibilitada por la flexibilidad otorgada por Rappi es algo generalizado entre los repartidores, quienes recalcan de igual manera la libertad que poseen para elegir su forma de trabajo:

“como te digo, desde que empezaron los problemas con Rappi que si la racha, que si conectarte obligatorio, entonces ya es más complicado y como que le baja los ánimos a uno, pero de todas formas es como okay, aquí eres como entre comillas tu propio jefe, por decirlo así, y de alguna u otra forma sigues percibiendo ingresos pues. No es que vas a sentir que tienes una presión encima, no es que alguien te va a tratar mal, no sé qué...” (Entrevista a Lalo)

En este caso, son los mismos repartidores quienes conociendo la realidad de sus condiciones de trabajo y reconociendo el control que ejerce Rappi sobre ellos, hacen propio el discurso de la flexibilidad y autonomía pregonado por la plataforma, lo que

finalmente los lleva a consentir los cambios implementados puesto que perciben que son ellos mismos los que deben esforzarse y adaptarse al contexto.

3.3. Asimetría de la información.

Uno de los aspectos que Rappi ha utilizado durante el periodo de emergencia sanitaria para llevar a cabo formas directas de control es la opacidad con la que operan sus algoritmos. Los repartidores, en ese sentido, no conocen con certeza cómo es que funciona la dinámica de la plataforma en aspectos como la asignación de pedidos, ofrecimiento de recompensas, cálculo del viaje, entre otros; lo que es aprovechado para disimular la arbitrariedad con que Rappi opera en varios de estos aspectos.

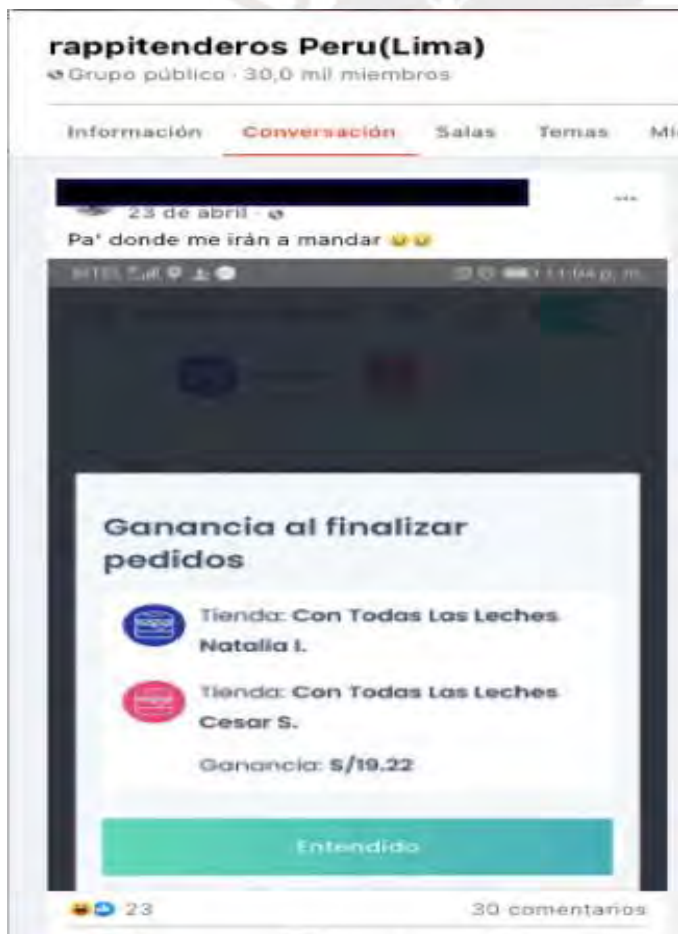
Como se ha señalado, las asimetrías de información generadas deliberadamente en la plataforma representan una estrategia de control, dado que la decisión de retener información recae en la empresa e influye en la experiencia diaria de los repartidores (Veen et al., 2020). Antes de la introducción de los cambios en la plataforma de Rappi, la flexibilidad y la libertad en el lugar de trabajo de los trabajadores de la plataforma se establecían en parte de acuerdo con un conjunto de parámetros públicos, pues el repartidor tenía conocimiento de datos como lugar de recojo y entrega del bien, el pago del mismo, entre otros. Asimismo, los repartidores acudían a charlas donde les explicaban la dinámica de funcionamiento de la plataforma: “ a nosotros nos dieron una capacitación por lo menos cuando yo entre y en esa capacitación pues a nosotros nos, nos explicaron pues como era el tema de las ganancias... como, como se calculaban un pedido” (Entrevista a Camilo)

Sin embargo, la dinámica cambió situando a los trabajadores de Rappi en una situación de alta vulnerabilidad, pues el aplicativo unilateralmente aprovechando la asimetría de información empezó a establecer cambios arbitrarios que no eran informados a los repartidores. Guido explica la situación:

“ Si no ahorita la dinámica de Rappi, es ellos colocan un sistema de pronto de un domingo a lunes que es cuando se hacen los cortes de los cortes semanales pues digamos, a veces un lunes de pronto amanece con un nuevo sistema y muchas veces ni siquiera te explican cómo funciona el nuevo sistema [..]” (Entrevista a Guido)

En efecto, uno de los cambios que más afectó a los rappideros fue la implementación de la autoaceptación, dado que constituía la manera más efectiva y quizás la única para recibir pedidos de manera consecutiva. De ese modo, los repartidores se veían exhortados a adoptar dicha modalidad, y por ende, se ven impedidos de tomar decisiones informadas sobre los pedidos que aceptan. La plataforma oculta información proporcionando en primera instancia solo el establecimiento donde se recogerá el pedido y la ganancia del recorrido, mientras que el detalle del destino de entrega se revela solo cuando el repartidor llega a la tienda. Como se puede observar en la siguiente imagen, un repartidor realiza una publicación adjuntando la captura de pantalla de su teléfono en el momento que se le asigna un pedido evidenciando la asimetría de información que existe en el aplicativo.

Imagen 1. Publicación de repartidor adjuntando la pantalla de su teléfono acompañado de la descripción "pa donde me irán a mandar".



Fuente: Grupo "rappideros Peru (Lima)" de Facebook.

Esto generó la molestia de los repartidores por las consecuencias que podría generar para sus vidas y por la poca preocupación que la compañía presentaba por ellos. Como indica Lalo, aprovechando el vacío de información y la condicionante de manera unilateral, el aplicativo empezó a asignarles lugares de recojo y de entrega lejanos y en zonas que podían ser percibidas como peligrosas, poniendo sus vidas en riesgo.

“Eso es muy raro, no puedes ver bien el mapa, los pedidos últimamente están... desde hace un tiempo para acá están horribles. Te mandan a buscarlo desde las... no, perdón, te mandan a buscarlo desde no sé Miraflores hasta Abancay, porque hay gente que los mandan a buscar pedidos de hasta 9 km.” (Entrevista a Lalo)

Así, las asimetrías de información ha constituido una forma de control fundamental para Rappi, lo que le ha permitido operar arbitrariamente en cuestiones como las direcciones y zonas de entregas; así como en los cambios implementados en un segundo momento del estudio.

3.4. Recompensas e incentivos como forma de control económico

Otra aspecto del control que ha utilizado Rappi refiere al sistema de recompensas e incentivos. Como sostiene Gandini (2019) las plataformas también ejerce formas de control que aprovechan el compromiso y la atención de un trabajador en el trabajo, utilizando técnicas de "gamificación" para estimular la productividad. Este sistema fue diseñado para fomentar no solo una mayor oferta de mano de obra, sino también horarios de trabajo estructurados de acuerdo con las fluctuaciones del mercado. De este modo, los trabajadores están sujetos a formas de control que aprovechan las prácticas "gamificadas" dirigidas en fomentar el logro de 'éxitos personales' para estimular - y recompensar - la disposición productiva de un trabajador.

Como se evidencia mediante los testimonios de los rappideros, la plataforma ha logrado controlar el ritmo de trabajo, influenciando en sus planificaciones y manejo del tiempo de trabajo. De esta forma, ha logrado maximizar el tiempo de trabajo de

sus repartidores, limitando los tiempos muertos. Si bien podría argumentarse que los rappideros son libres de desconectarse de la aplicación en el momento que ellos quieran o de rechazar los pedidos que no deseen realizar, la plataforma también implementa mecanismos que permiten controlar estos aspectos, puesto que genera sanciones a partir de la implementación de la autoaceptación y la racha :

“Rappi se podía decir que tu podías elegir tus pedidos a qué hora conectarte y eso es totalmente falso porque cuando uno se conecta te exigen que...te dicen ‘Si quieres tener bastantes pedidos debes tener una racha 15 o 20 pedidos autoceptados(¿?)’ cuando tu autoceptas pedidos ehh... la aplicación no te dice para dónde vas te dice cuanto ganas si pero no te dice para dónde vas y te puede tomar automáticamente pedidos que están a 3 kilómetros o 4 kilómetros de distancia tienes que ir a buscarlo obligados aparte la aplicación te pone un tiempo estimado de llegar a la tienda sino lo cumples te liberan el pedido y te ponen sanción por una hora [...]” (Entrevista a Camilo)

Esto se relaciona con otro condicionamiento que Rappi implementó en marzo del 2020: “las horas pico”. A raíz de los hechos de violencia que suscitaron contra personas de procedencia venezolana, incluyendo aquellos que laboraban en la aplicación, muchos repartidores empezaron a tener temor de conectarse al aplicativo a altas horas de la noche, por lo que la oferta de mano de obra durante ese horario disminuyó significativamente. Ante este contexto, la compañía envió mensajes exhortando a los repartidores a conectarse en horarios nocturno - de 8 a 10pm y de 10 a 12 de la noche- o de otro modo, se les retiraría la racha. Lalo detalla lo que ocurrió en este momento.

“A raíz de ese momento, la mayoría empezó a decir que no, que hasta las 7 u 8, cuando muy muy muy tarde hasta las 9 se iban a conectar. Porque por 3 soles uno no va a arriesgar la vida. Entonces este... eso empezó a sonar mucho, casi una semana y casualmente desde que eso pasó, Rappi manda mensajes diciendo que para conservar la racha hay que conectarse de 8 a 10 y de 10 a 12 de la noche. Entonces tú me dirás eso... no se puede así pues” (Entrevista a Lalo)

Como se puede ver, esta última condicionante generó la insatisfacción de varios repartidores, pues se sintieron obligados a trabajar, cuando el contexto en las calles era peligroso y de mucha inseguridad para los ciudadanos venezolanos. Leonardo menciona que los repartidores “salimos corriendo riesgos y más que todo que Rappi no se comunica con todo lo que ha pasado, como que a ellos nada más les

interesa su dinero su dinero, su dinero” (Entrevista a Leonardo). De este modo, la perenne amenaza de perder el empleo ejercería una significativa presión para aceptar las condiciones determinadas por la compañía. La amenaza aumenta su intensidad, y, por tanto, la soberanía del algoritmo, en la medida en que el proceso de despido queda reducido a una mera ‘desconexión’.

Muchos repartidores han logrado identificar las forma de control de la plataforma sobre algún aspecto de su trabajo. Sin embargo, como ellos mismos sostienen, es difícil escapar a dicho control debido a la necesidad de generar dinero y que en muchos casos constituye el único sustento.

“Claro, ahorita Rappi está, pero pero jodiendo bastante[...] Entonces sí, es difícil, eh... conseguir un trabajo estable y ahora más con este tema de la pandemia, y la verdad es el único escape para tú producir dinero acá. ¿Qué vas a hacer? No puedes hacer, no puedes inventar a hacer otras cosas teniendo esta herramienta que sí, no es... no es la mejor, no, es riesgosa y tiene todas sus cuestiones, pero ¿qué más? no puedes quedarte de brazos cruzados. Tienes que hacer algo. Entonces sí Rappi, ahorita para mí es el sustento” (Entrevista a Fidel)

De esta forma, la plataforma saca provecho de la situación argumentando a favor de la necesidad de realizar la mayor cantidad de viajes posibles y logrando controlar aspectos relacionados a la forma de llevar a cabo el trabajo. En efecto, la empresa también otorga otros tipos de incentivos a los repartidores asegurando la intensidad del trabajo, puesto que premia a aquellos que culminan envíos en una cierta cantidad de tiempo o en un determinado horario. En la siguiente imagen se puede observar los incentivos que ofrecía Rappi a los repartidores el 31 de diciembre del 2020 y el 01 de enero del 2021, días festivos y de alta demanda.

Imagen 2. Publicación de las promociones que Rappi ofrecía el 31/12/2020 y el 01/01/2021

Promociones de fin de año

¡Este cierre del 2020 e inicio del 2021 podrás ganar más dinero haciendo pedidos con las siguientes promociones! (Lima)

Tarifa Extra

- **Jueves 31/12:**
S/. 2 adicionales por pedido entre las 12:00 pm. y las 2:00 pm.
S/. 2 adicionales por pedido entre las 7:30 pm. y las 9:30 pm.
- **Viernes 01/01:**
S/. 2 adicionales por pedido entre las 1:00 pm. y las 3:00 pm.
S/. 2 adicionales por pedido entre las 7:30 pm. y las 9:30 pm.

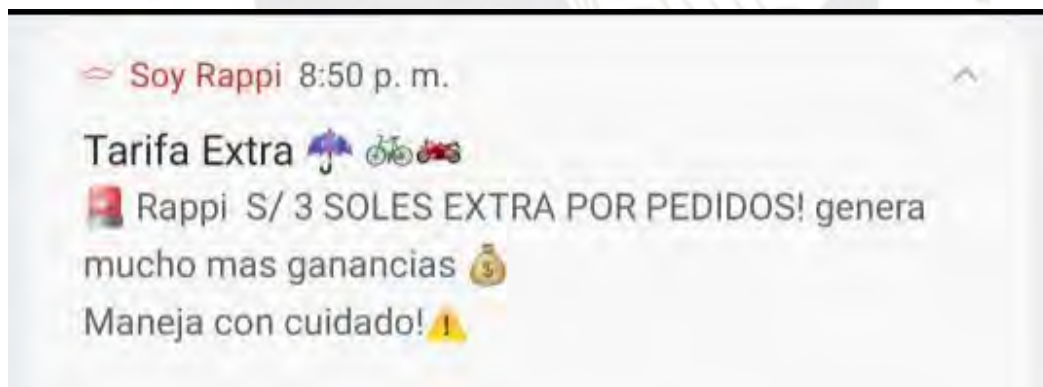
Incentivos

- **Jueves 31/12:**
Realiza 6 pedidos entre las 7 pm. y las 10 pm. y **gana S/. 40**
- **Viernes 01/01:**
Realiza 6 pedidos entre la 1 pm. y las 4 pm. y **gana S/. 40**

Fuente: Grupo “rappitenderos Peru (Lima)” de Facebook.

Asimismo, en la siguiente captura de pantalla también se muestra la bonificación que ofrece el aplicativo en días lluviosos, cuando las condiciones climáticas originan que muchos repartidores no se conecten.

Imagen 3. Captura de pantalla de la tarifa extra que ofrece Rappi (desde la pantalla de un repartidor)



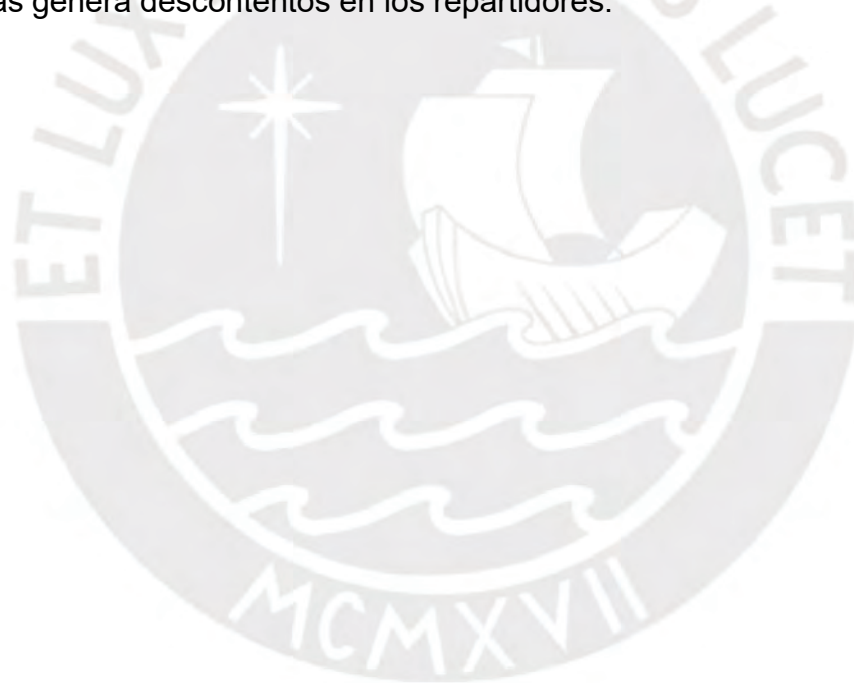
Fuente: Grupo “rappitenderos Peru (Lima)” de Facebook.

Si bien, este mecanismo de incentivos y recompensas ya existía desde antes de los cambios que se produjeron durante la pandemia, y eran un factor importante que motivaba a los repartidores a conectarse y sentir que el trabajo era gratificante. En los últimos tiempos, los efectos han cambiado debido a la obligatoriedad y desmejoras de la misma. Como Nancy indica, actualmente, los ingresos recibidos de

las bonificaciones no representan ganancias significativas, por lo contrario, muchas veces constituyen pérdidas.

“Y cuando saben que no hay gente que se conecte “genera un sol más en tu ganancia”, pero cuando ves que son los pedidos kilométricos te lo pagan 1.80 y te regalan 1 sol, pero ellos no se dan cuenta que tú estás gastando gasolina, ellos no les importa que tu estés a 5 kilómetros para retirar el pedido porque no te lo pagan” (Entrevista a Nancy)

Así, Rappi ha logrado establecer un control económico cada vez más rígido que merma la situación de supuesta libertad que poseen los repartidores. Mediante la incorporación de sistemas de incentivos y recompensas, la empresa ha logrado colocar a sus trabajadores en una situación condicionante para permanecer en el sistema. Asimismo, los incentivos que se utilizan para intensificar la labor que realizan cada vez más genera descontentos en los repartidores.



Capítulo 4: Formas de resistencia de los trabajadores de rappi y percepciones sobre la flexibilidad

Como se ha visto, Rappi ha venido ejerciendo y reforzando mecanismos de control sobre sus repartidores de forma paulatina lo cual ha generado limitaciones y condiciones cada vez más rígidas en la experiencia de sus trabajadores. En ese sentido, este capítulo se enfocará en describir las tácticas y prácticas emprendidas por los repartidores para hacer, eludir y resistir a estos mecanismos de presión.

El capítulo se divide en dos partes. La primera parte contiene tres secciones que se alinean a la categorización propuesta por Katz (2004) de resiliencia, reelaboración y resistencia. En la primera sección se abordarán las prácticas de resiliencia que desarrollan los repartidores como la formación de redes de interdependencia y solidaridad, las cuales contribuyen a que puedan “sobrevivir” a los efectos de los cambios desplegados en el sistema. En la segunda sección que hace referencia a la prácticas de reelaboración, se expondrán tres acciones que utilizan los repartidores para hacer su experiencia más viable: la negociación con los clientes, las fotografías del pedido y asumir deudas, y la desconexión en zonas peligrosas. En la tercera sección se ahondará en las prácticas de resistencia que confronta directamente a la compañía: los apagones virtuales y manifestaciones colectivas.

4.1 Sobreviviendo en Rappi

Las prácticas de resiliencia se refieren a aquellas acciones que utilizan los trabajadores de la gig economy para hacer frente a los resultados adversos del trabajo por plataformas, sin cambiar necesariamente la relaciones sociales existentes (Katz, 2004). Una de las principales estrategias que se ha podido identificar a partir de las entrevistas realizadas son las redes de interdependencia y solidaridad que han surgido entre los repartidores de Rappi, tanto en el medio digital como en el medio físico.

Por un lado, en lo que refiere a la esfera virtual, los rappideros señalan que las principales redes sociales que usan son Facebook y WhatsApp, donde se han creado grupos conformados por más repartidores de Lima Metropolitana y/o por zonas

y distritos cercanos. Estos son usados regularmente para expresar quejas, compartir relatos detallados de experiencias con el aplicativo u ofrecer consejos para mejorar el desempeño en Rappi, sin embargo, también se utiliza para otros fines como vender o solicitar servicios externos o contenido relacionado con la situación migratoria de la población venezolana.

El objetivo del grupo de chat de WhatsApp, según sus usuarios, es proporcionar un espacio donde se abordan los problemas comunes que viven los repartidores en su jornada laboral como los tiempos largos de espera, zonas peligrosas a evitar, problemas con el aplicativo, clientes y restaurantes hasta problemas que surgen en su vida personal más allá del trabajo. El testimonio de Karla ilustra claramente lo comentado, enfatizando la importancia de estos espacios para hacer frente a las adversidades que se presentan.

“ y bueno, por lo menos yo en los grupos lo que tengo es información pues, información de que “mira, qué pasa con la aplicación, que no funciona. Mira este pedido que me cayó, les voy a mandar la ubicación porque voy a un sitio muy feo, este.... hablan de chismes *risas*. Mira este con este ¡Qué locura!...mira que anda”. Y eso...eso más que todo, eso sobre el día de trabajo pues. “yo trabajo en los pedidos ¿qué pasa?...Mira este que me está pagando esto... Mira lo que me dijo este cliente” así pues...todo eso” (Entrevista a Karla)

Asimismo, como se ha mencionado en la cita previa, los chats grupales funcionan como un mecanismo de autodefensa y apoyo para los trabajadores durante jornadas laborales. Como ya se mencionó anteriormente, con los ajustes de control que ha ejercido Rappi sobre sus trabajadores, muy a menudo se ven condicionados a trabajar en horarios nocturnos, y no cuentan con la información sobre el proceso de entrega, es decir, dónde es el punto de recojo, entrega ni de qué bien se trata. En ese sentido, es poco probable que rechacen los envíos asignados, puesto que el no hacerlo implicaría afectaciones en su nivel de priorización. Es por ello, que uno de los medios que utilizan los rappideros para hacer frente a estos peligros es notificar a sus compañeros sobre los peligros potenciales y compartir su ubicación para rastrearse mutuamente.

Nancy, quien es una usuaria activa de los grupos de Facebook de repartidores, sostiene que el objetivo de compartir estas experiencias en los grupos virtuales de

Facebook es que sus compañeros estén prevenidos de situaciones negativas que ya ha pasado: “Así yo siempre posteo mis cositas ayudando a los compañeros pues... porque a mi no me gusta que les pase lo mismo que yo estoy pasando pues, mi experiencia yo la comparto para que alguien no.. tú sabes, no pase lo mismo” (Entrevista a Nancy).

Asimismo, Karla cuenta cómo en los grupos de whatsapp se establece un espacio de apoyo y protección mutua durante estos momentos:

“los grupos se enfocan más en el apoyo pues “¿dónde estás? ¿estás bien? que mándame ubicación, cuidado por ahí” [...] ¿qué más te dicen? “están robando por tal punto, tengan cuidado”. O a veces cuando hay chicos que trabajan solamente de noche, por ejemplo, y... y les dicen este...mandan su ubicación en línea, ya pues..” (Entrevista a Karla)

Este testimonio muestra los vínculos de solidaridad que se establece en los espacios virtuales entre repartidores para contrarrestar los efectos de los cambios arbitrarios establecidos por la aplicación. No obstante, las relaciones de interdependencia y solidaridad no solo se han establecido en el espacio virtual sino también en el medio físico. En efecto, los espacios de socialización físicos acompañan estos encuentros virtuales, constituyendo un elemento importante para construir la red de confianza. Esta práctica emergió antes de los cambios suscitados en la plataforma, es decir, antes del periodo de pandemia. Como se logró observar en las visitas realizadas en el 2019, algunas zonas de la ciudad tales como parques, bancas públicas, entre otros; próximos a los centros comerciales y restaurantes se convertían en los puntos de encuentro de los repartidores, donde además de esperar los pedidos se entablaban interacciones construyendo grupos de amistad que más tarde se convertían en grupos de WhatsApp.

Con la llegada de la pandemia y los cambios ejercidos por la plataforma los grupos se dispersaron e incluso desaparecieron en un primer momento, sin embargo, poco a poco se fueron recuperando en encuentros con otros repartidores en la ciudad. Así, comparten experiencias sobre cómo lidiar con problemas en el aplicativo o simplemente escuchar las anécdotas del día mientras están en la espera, elementos

que permiten generar redes de solidaridad en una dinámica competitiva como establece Rappi:

“Hay momentos pues que estamos esperando pedidos y alguien está hablando, está contando sus cosas “no, a mí me paso esto” o “no, estaba entregando un pedido y me paso esto otro..” entonces empieza como conversación y tal... y empiezan como... sí pues, a hacerse amigos ahí, por decirlo así, y de repente pueden... “ay dame tu número y vamos a cuadrar y trabajamos en este sitio, si consigo algo te aviso”, cosas así se pueden formar amistades pues” (Entrevista a Lalo)

Como algunos entrevistados mencionan, esto se puede ver reflejado en el apoyo que se brindan mutuamente en momentos de peligro en las calles. Por ejemplo, Karla comenta que cuando algún repartidor de aplicativo sufre un accidente o alguna situación adversa en la calle, es muy común ver que otros repartidores le dan una mano y le brindan ayuda, sin importar la nacionalidad e incluso ni el aplicativo al que pertenecen. “no sé si te has dado cuenta, pero cuando les pasa a un Rappi, a un Glovo, en seguida llegan todos, no sé si has visto, y se llena, se llena eso de rapps, gloves, motos, bicis, eso... apoyarte, decirte ¿qué te pasa?” (Entrevista a Karla)

Así, se ha identificado la importancia que adquieren las redes sociales como Facebook y WhatsApp, y los espacios de socialización para establecer los vínculos de solidaridad y afiliación entre los repartidores. Esto les permite sobrevivir en el aplicativo, apoyándose mutuamente, al tiempo que desafía la competitividad impuesta por la organización del trabajo de la plataforma.

4.2 “Encontrándole la vuelta al aplicativo”: Estrategias para eludir los mecanismos de control y funcionamiento de Rappi

Las prácticas de reelaboración implican estrategias que están orientadas a alterar las condiciones de existencia del trabajador individual y crear vidas cotidianas más viables (Katz, 2004). Es decir, hace referencia a las práctica individuales que son llevadas a cabo por los trabajadores para eludir los modos de funcionamiento y/o reapropiarse de los materiales de trabajo (Trionfetti & Bingen, 2020). Así los trabajadores explotan los puntos ciegos, manipulando e identificando soluciones alternativas al sistema algorítmico

Una de las estrategias que llevan a cabo los rappideros es la negociación con los clientes. Esta práctica emerge debido a la predominancia que adquirió la evaluación de los clientes con los últimos cambios desarrollados en la plataforma. Los entrevistados mencionan que debido a problemas con los pedidos, muchos clientes asignan bajas calificaciones a los repartidores o reportan quejas en el aplicativo sobre el servicio que son interpretadas como faltas de los rappideros. Esto genera inhabilitaciones y sanciones injustas que perjudican sus niveles de priorización.

Una de las situaciones que tiene mayor ocurrencia es la tardanza de los pedidos en los establecimientos de comida. Los entrevistados comentan que en horas punta los tiempos de espera de los pedidos incluso pueden extenderse hasta dos horas debido a la ineficiente gestión de los restaurantes. Esto supone que las entregas demoren más tiempo del estimado, y en consecuencia, que los repartidores corran el riesgo de recibir bajas calificaciones de parte de los clientes o que cancelen los pedidos.

Ante ello, los repartidores han optado por desplegar un conjunto de acciones tales como llamadas o mensajes de texto, los cuales tienen como objetivo advertir a los clientes la posible tardanza de sus pedidos o brindar las explicaciones del caso esperando la comprensión. De este modo se busca evitar una mala calificación o la cancelación del pedido:

“[...]Esto consiste en explicarles qué fue lo que salió mal, de pronto, pedir disculpas, explicar... me ha tocado también explicar esa misma situación de las inhabilitación a los clientes para que entienda, porque creo que que... o sea a veces los clientes no, no, no, no saben lo que nos perjudica a nosotros de pronto una mala calificación o que ellos digan que no les llegó un producto” (Entrevista a Camilo).

Ampliando un poco más la explicación de la estrategia llevada a cabo, Jorge relata su testimonio señalando que él ya cuenta con una rutina establecida cuando nota que el pedido tardará, evitando así algún tipo de cancelación:

“por ejemplo, si llego a una tienda y veo que hay 10 personas esperando entonces yo me imagino que va a demorar y ya le estoy escribiendo al cliente

‘señor eh, me encuentro esperando su pedido pero el restaurante tiene alta demanda, eh le informo para comprensión del caso’, le aviso apenas reciba el pedido y me dirijo rápidamente, eso es exactamente lo que yo les pongo a todos los clientes y es más en mi teléfono ya está como mensaje predeterminado...” (Entrevista a Jorge)

En otros casos, ante deudas injustas asignadas por el aplicativo, los repartidores aplican tácticas que tienen como fin evitar sanciones e inhabilitaciones injustas. Por un lado, han optado por tomar fotografías del producto al momento de la entrega puesto que algunos clientes actúan deshonestamente perjudicando al repartidor. Fidel comenta su experiencia con los llamados *pedidos estafa*, en la que un cliente señaló que no se le había entregado la orden a pesar que el pedido si había sido recepcionado. El repartido decidió comunicarse con el soporte de la aplicación para hacer su descargo, no obstante, la respuesta brindada fue: “¿cómo compruebo que tú le entregaste? ¿le tomaste foto al cliente?”. Después de esta situación que generó pérdidas económicas significativas en su día laboral, Fidel decidió aplicar la estrategia que explica a continuación:

“Entonces es lo que yo estoy haciendo ahorita para... para que, para no caer en eso; cuando me digan “no que el cliente no recibió la orden”, ah pero yo tengo la foto aquí que está el cliente recibiendo su orden...o no, que “ ah pero acá está, la captura de la compra donde me dice que la deje en recepción” o “aquí está la foto del vigilante que recibió la orden” ¿sabes?.” (Entrevista a Fidel)

Esta es una práctica que desarrollan los repartidores, pese a que el aplicativo no solicita la foto del pedido entregado. Sin embargo, para evitar este tipo de situaciones prefieren prever obteniendo recursos palpables que les permita defenderse ante la injusticia de la aplicación. Al respecto Jhon sostiene:

“Entonces nosotros como prevención, le pedimos al cliente una foto que estamos entregando el pedido y se lo mandamos al mismo chat del cliente para que el soporte, en tal caso que el cliente diga que no ha recibido nada, ellos verifican este chat y nosotros decimos mira aquí hay una foto” (Entrevista a Jhon)

Por otro lado, otra estrategia que ponen en práctica los repartidores en estos escenarios es asumir la deuda asignada injustamente que se derivan de los pedidos fantasma y de la cancelación de pedidos que los clientes realizan – sin considerar los

motivos-. En ese sentido, como Ciro indica “tratan de encontrarle la vuelta a los pedidos que se le complican”, asumiendo las deudas que no le corresponden, para evitar las inhabilitaciones injustas.

Frente a la problemática de asignación de pedidos a zonas peligrosas y/o en horarios nocturnos que sitúa a los repartidores en un contexto de riesgo, también surgen tácticas para lidiar con las dificultades impuestas por el aplicativo. Por un lado, muchos han optado por maniobrar dentro de los límites del aplicativo. Esta práctica se trata de desconectarse cuando se encuentran en zonas y/o distritos peligrosos⁷, en callejones o pasajes sin alumbrado público, y en lugares donde la delincuencia es percibida con mayor notoriedad. De este modo se busca evitar que el aplicativo les asigne un pedido por dichas zonas y exponerse a los riesgos que conllevan. De acuerdo con lo que Fidel señala “te estás arriesgando a que te roben la moto, a que te roben el pedido, a que alguien te haga una mala jugada” (Entrevista a Fidel), es por ello que prefiere regresar a lugares más céntricos o a la zona donde vive, a pesar que ello pueda constituir una pérdida pues gasta gasolina “no sé, yo lo que hago es evitar todo ese tipo de inconvenientes y lo que hago es desconectarme y me bajo otra vez pues, me vengo acá, a Miraflores a Surquillo donde yo vivo” (Entrevista a Fidel)

La asignación de pedidos a zonas percibidas como peligrosas o a altas horas de la noche también constituye un problema para los repartidores ya que exponen su vida a los riesgos de la calle. Algunos mencionan que han tenido experiencias de robo o asaltos en estos lugares y por ello han sentido mayor temor de salir en estos horarios, sin embargo, “las horas pico” que se convirtieron en horas obligatorias de trabajo para permanecer activo en el aplicativo generaron que los repartidores salgan a trabajar de igual forma.

Ante este escenario, los repartidores usaron dos tácticas para lidiar con las dificultades que estableció Rappi. Por un lado, muchos optaron por desconectarse cuando se encontraban en zonas como La Victoria, Centro de Lima o Barrios Altos donde hay muchos callejones o pasajes sin alumbrado público, y donde la delincuencia es percibida con mayor notoriedad, para de este modo evitar que el

⁷ como La Victoria, Centro de Lima o Barrios Altos

aplicativo les asigne un pedido por dichas zonas y expongan sus vidas. De acuerdo a lo que Fidel señala “te estás arriesgando a que te roben la moto, a que te roben el pedido, a que alguien te haga una mala jugada”. Por ello, prefiere regresar a lugares más céntricos o a la zona donde vive: “no sé, yo lo que hago es evitar todo ese tipo de inconvenientes y lo que hago es desconectarme y me bajo otra vez pues, me vengo acá, a Miraflores a Surquillo donde yo vivo” (Entrevista a Fidel)

Por otro lado, otra táctica que usan los repartidores y que se relaciona con los grupos de Whatsapp a los que pertenecen, es el compartir su ubicación en tiempo real cuando el aplicativo les asigna entregas por estas zonas. En ese sentido, las redes sociales si bien constituyen redes de supervivencia para absolver dudas, compartir información o experiencias; también son útiles para evitar estos incidentes. Camilo comenta sobre ello:

“como te digo nosotros creamos un grupo de whatsapp entre varios compañeros de, de ayuda, de alarma por lo menos que pase algo o que voy a una zona picante, y yo prendo, prendo mi ubicación actual la comparto por, creo que lo máximo son 8 horas o 12 horas para que, por si yo no, yo dejo de responder ya me, ya mi teléfono está prendido y con la ubicación, y me puedan ubicar fácilmente” (Entrevista a Camilo)

Como se ha podido mostrar, las prácticas de reworking desarrolladas por los rappideros tratan de recuperar cierto margen de maniobra con respecto a los ritmos de trabajo dictados por el algoritmo del aplicativo, pero siempre dentro de los límites del mismo sin violar visiblemente las normas.

4.3 Resistiendo a Rappi

El uso de la resiliencia por parte de los trabajadores y las prácticas de reelaboración mencionadas anteriormente van de la mano con una variedad de prácticas de resistencia cotidianas. Estas prácticas de resistencia se refieren a estrategias abiertas que tienen como objetivo lograr una transformación significativa en las estructuras socioeconómicas (Katz, 2004). Muchas de las prácticas y acciones a nivel individual han contribuido de manera significativa a crear un terreno propicio para las acciones colectivas. Si bien este tipo de prácticas han sido desplegadas por

los repartidores en menor medida, han generado cambios significativos que son resaltados en sus narrativas.

Una de las prácticas que se enmarcan dentro de esta categoría son los apagones o desconexiones digital en días de alta demanda. Si bien, como ya se sostuvo anteriormente, el estatus de migrante y las condiciones que caracterizan los perfiles de los repartidores debilitan las posibilidades de organización, ellos han optado por manifestarse no necesariamente en el medio físico tradicional, sino en la esfera digital. Así, frente a los continuos cambios arbitrarios que ha implementado Rappi y el deterioro de las condiciones de trabajo, los repartidores han optado por desconectarse conjuntamente en los horarios de alta demanda, revelándose abiertamente contra la compañía. El testimonio de Raúl detalla la lógica detrás de ello:

“si todos, los siete mil usuarios activos no se conectan o se conectan solamente dos mil tres mil y hay siete mil que no se conectan, en la hora de alta demanda que es cuando, un ejemplo, que es cuando piden los almuerzos, cuando piden... a la hora del mediodía, que es la hora más más fructíferas para Rappi ehh... si, si uno no se conecta, van a quedar muchos pedidos en el aire, entonces van a ver más pedidos que motorizados y la aplicación va a colapsar, entonces eso lo hicieron o lo hicimos...” (Entrevista a Raúl)

Del mismo modo, Lalo cuenta que el 14 de febrero, una fecha festiva y de alta demanda, muchos repartidores coordinaron para no conectarse dada la insatisfacción ocasionada por los cambios de la plataforma. Esto supuso que Rappi responda de forma positiva para los trabajadores en vista de las pérdidas que se estaban generando:

“Entonces... (?) muchísimos trabajadores no se quisieron conectar y Rappi, de la nada, puso una nueva función de que los pedidos, no era que te caía en [...], sino que te lanzaban una lista de pedidos y tú podías seleccionar qué pedido querías agarrar.” (Entrevista a Leonardo)

Los repartidores comentan que estas tácticas han resultado efectivas pues “cuando Rappi está bajo presión ahí si la ponen fácil porque no pueden perder plata”. Por ello, empezaron a desarrollar un actividad comunicacional interna mediante las redes sociales de grupos de rappideros para planifica y organizar futuras

manifestaciones en la esfera virtual. En las siguientes imágenes, se observan las publicaciones realizadas en grupos de facebook.

Imagen 4. Publicación sobre el paro de RT's



Fuente: Grupo "rappitenderos Peru (Lima)" de Facebook.

Imagen 5. Publicación sobre el paro de RT's



Fuente: Grupo "rappitenderos Peru (Lima)" de Facebook.

La otra táctica que también han desarrollado los repartidores es la protesta en los exteriores de la oficina de Rappi. Si bien este tipo de prácticas se han efectuado en menor medida debido al temor de los ciudadanos inmigrantes, puesto que la expresión de cualquier forma de protesta, resistencia y descontento en ausencia de un sindicato puede llevar a la pérdida del trabajo; también ha generado transformaciones significativas en momentos cruciales. Jhon, uno de los repartidores que lideró la primera movilización cuando se implementó la denominada “racha”, detalla cómo se desarrolló y que efectos tuvo:

“mira por lo menos el sistema de racha al principio fue un total caos, incluso yo lidere la primera movilización que hubo de un grupo de RT’s que fueron hasta la oficina principal por el tema de la racha... y al hacer toda esta movilización... al día siguiente la quitaron. La quitaron porque no estaba funcionando bien. Después cuando la volvieron a implementar ya habían corregido muchos errores” (Entrevista a Jhon)

Así, a modo de síntesis, vemos que los repartidores de Rappi, responden de distintas maneras a los mecanismos de control que ha venido estableciendo Rappi. De esta forma, se da cuenta de la coexistencia de tres tipos de agencia que ejercen los trabajadores de delivery, siendo la resiliencia y la reelaboración las principales prácticas para sobrevivir ante la rigidez del sistema durante la pandemia.

Asimismo, se ha evidenciado como el discurso de flexibilidad y autonomía desde el punto de vista de los repartidores presenta contradicciones. De acuerdo a lo que manifiestan en primera instancia esto ha generado efectos en su experiencia como repartidores y el discurso que Rappi prometía a quienes trabajaran en la plataforma. Sin embargo, al mismo tiempo el discurso de los repartidores refleja que valoran la poca flexibilidad que poseen, pues si bien no es la misma que se otorgaba en un principio, igual el aplicativo brinda cierta libertad.

Capítulo 5: Conclusiones

La revolución tecnológica que ha supuesto los últimos años viene transformando diferentes esferas de las sociedades, incluyendo la laboral. Así, a medida que se va expandiendo comienzan a aparecer nuevas formas de gestión y organización del trabajo, y con ellas nuevos riesgos y condiciones de trabajo. Una de estas nuevas formas de organización es la gig economy, la cual ha generado cambios en el proceso y las relaciones laborales en todo el mundo; en un contexto cada vez más flexible en cuanto a su estructura y organización. Los estudios e investigaciones respecto al tema han puesto en debate las supuestas ventajas de esta organización del trabajo, pues lejos del discurso de flexibilidad y autonomía que propagan estas empresas, la realidad ha evidenciado el deterioro de las condiciones de vida de sus trabajadores: condiciones de trabajo volátiles, ausencia de beneficios sociales y condiciones de explotación.

Así, si bien la tecnología ha facilitado la automatización de la gig economy también generando que el capital reformule su control sobre el proceso laboral. De hecho, frente a posiciones que han estudiado las plataformas de la gig economy como un fenómeno completamente novedoso, coinciden en señalar que las formas de control sobre la fuerza de trabajo establecidas en este modelo organizativo, no son más que una continuación de antiguas formas de disciplinamiento ejercidas a lo largo de la historia. Por lo tanto, a partir de la experiencia de los trabajadores del aplicativo Rappi en Lima Metropolitana, se ha identificado los múltiples cambios implementados por la compañía de manera paulatina para lograr el control laboral sobre sus trabajadores. Y se ha puesto en evidencia las diversas prácticas de resistencia que han desarrollado los repartidores para hacer, eludir y resistir al deterioro de sus condiciones de trabajo.

En el contexto laboral peruano caracterizado por ser informal y precario; con una alta rotación de trabajadores, inadecuadas condiciones laborales y con una alta presencia de inmigrantes de procedencia venezolana; el trabajo por plataformas ha constituido una opción atractiva y rentable. En el 2020, la llegada de la crisis sanitaria a causa del COVID-19 exacerbó las desigualdades sociales y económicas, impactando fuertemente en las familias peruanas y residentes. Tal es así que las tasas

de subempleo aumentaron y las posibilidades de encontrar trabajos en condiciones adecuadas y/o formales eran más reducidas. Por ello, trabajar en las plataformas se tornó en una alternativa atractiva y rentable, más para la población venezolana inmigrante, pues las barreras antes existentes que limitaban el acceso de esta población al mercado laboral se vieron exacerbadas. Así, se observó un rápido incremento de trabajadores de las distintas plataformas de reparto de delivery insertas en la gig economy (Rappi y PedidosYa) durante el periodo de pandemia.

Tomando en consideración este contexto, así como el funcionamiento del aplicativo antes de pandemia y en la actualidad, se pudieron identificar las continuas estrategias de control y disciplinamiento que ha implementado Rappi, utilizando elementos de control antiguos combinado con elementos novedosos; y aprovechándose de la dependencia económica de sus trabajadores en el contexto de COVID-19. A través de los testimonios de los repartidores se identificaron cuatro mecanismos de control que Rappi implementó y/o reforzó para impulsar la productividad de sus trabajadores; así como las tácticas de resistencia que han ejercido los repartidores para adaptarse a las exigencias del algoritmo. En la siguiente imagen se resumen los hallazgos mencionados.

Imagen 6. Estrategias de control y tácticas de resistencia en Rappi



Fuente: Elaboración propia

El primer mecanismo identificado fue el sistema de evaluación del cliente. Las calificaciones emitidas por los clientes han adquirido relevancia dado que influyen en las clasificaciones y priorizaciones calculados por el algoritmo de la plataforma. Además, una mala calificación o la cancelación de pedidos realizados por los clientes puede generar inhabilitaciones y deudas injustas. Si bien este mecanismo se estableció desde la llegada de Rappi, antes de la pandemia, su importancia y determinación en el desempeño en la plataforma y la permanencia en el mismo, recién se implementó a inicios del 2020.

El segundo mecanismo que se identificó fue el discurso de flexibilidad que funciona como forma de control y consentimiento para realizar cambios arbitrarios y unilaterales por parte de la empresa. La apropiación de este discurso por parte de los trabajadores opera de manera tal que ante los cambios impuestos por el aplicativo tales como la racha, horas pico, entre otros; y las condiciones cada vez más precarias de su trabajo, los repartidores consideran que deben responder adaptándose y esforzándose para permanecer activos y generar ingresos.

El tercer mecanismo evidenciado es la asimetría de información. Esta ha constituido una forma de control relevante para la empresa, puesto que le ha permitido operar ocultando la información de la fórmula detrás de la clasificación de los repartidores, la asignación de pedidos, las direcciones y zonas de entrega; así como la libertad para realizar cambios arbitrarios en la dinámica del aplicativo.

Finalmente, el último mecanismo que se registró fueron las recompensas e incentivos que corresponden a un control económico. Esta forma de control se estableció en un primer momento cuando Rappi recién ingresó al mercado laboral peruano, sin embargo, durante el 2020 adquirió tintes más rígidos condicionando el desempeño y supuesta libertad de los repartidores. Tal es así que muchos repartidores manifiestan sus descontentos

De esta forma, Rappi ha implementado y reforzado sus mecanismos generando limitaciones y condiciones cada vez más rígidas para sus trabajadores, ajustándolas principalmente en el periodo de pandemia. En consecuencia, el escenario y las

condiciones laborales se han mostrado más desfavorables e injustas, como ellos mismos señalan.

No obstante, como esta investigación también ha mostrado, para hacer frente a este contexto, los repartidores han ejercido estrategias y tácticas de resistencia que no necesariamente responden a las formas tradicionales. Así, los hallazgos sugieren la coexistencia de tres tipos de prácticas que se basan en la categorización propuesta por Katz (2004): resiliencia, reelaboración y resistencia. No obstante, las más utilizadas por los repartidores de Rappi son las prácticas de resiliencia y reelaboración.

En cuanto a las prácticas de resiliencia que hace referencia a las estrategias ocultas y silenciosas para sobrevivir en el aplicativo, se ha podido evidenciar la formación de redes de interdependencia y solidaridad en la esfera digital y física. Esto les ha permitido generar espacios para compartir experiencias, absolver dudas y brindarse ayuda mutua entre rappideros. Para ello, han hecho uso de redes sociales como Facebook y Whatsapp; así como los puntos de espera en las calles limeñas que se han convertido en espacios de socialización. Es importante señalar que estas acciones se llevaban a cabo desde tiempo antes de los cambios implementados por el aplicativo, pero que fueron adquiriendo más fuerza ante los deterioros de sus condiciones de empleo.

Ahora bien, respecto a las prácticas de reelaboración entendidas como las formas en que los trabajadores operan dentro los límites del aplicativo de modo que hacen sus vidas más viables, evitando inhabilitaciones injustas, sanciones e incluso limitaciones en el acceso al aplicativo, se han identificado tres. Por un lado, la negociación con los clientes que consiste en llamadas y/o mensaje de texto realizados por los repartidores para advertirles sobre posibles tardanzas y/o equivocaciones; fotografiar los pedidos para evidenciar las deudas asignadas injustamente por responsabilidades externas al repartidor; asumir deudas para evitar inhabilitaciones arbitrarias; y la desconexión en zonas peligrosas para no exponerse a riesgos durante la jornada laboral. Así, los repartidores tratan de recuperar cierto margen de maniobra con respecto a los ritmos de trabajo dictados por el algoritmo del aplicativo, pero siempre dentro de los límites del mismo sin violar visiblemente las normas.

Finalmente, se identificó también las práctica de resistencia que tienen como fin confrontar abiertamente a la empresa para lograr transformaciones significativas en las estructuras. Estas acciones se evidencian en los apagones virtuales en la esfera digital y las pocas manifestaciones en los exteriores de las oficinas de Rappi. A diferencia de las prácticas mencionadas anteriormente, estas se han llevado a cabo en menor medida dado que la condición de vulnerabilidad que caracteriza a la mayor parte de esta fuerza laboral – migrante- genera temores y riesgos de despido.

Así, nuestra caso ha permitido evidenciar la dinámica de las empresas de la gig economy para ejercer control sobre sus trabajadores, aprovechando la dependencia económica de sus trabajadores en el contexto de pandemia por COVID-19. Esto ha generado que las condiciones laborales y la satisfacción con el trabajo por parte de los repartidores se hayan visto más deterioradas, no obstante, la lucha diaria para sobrevivir en el sistema y enfrentar al algoritmo mediante prácticas y acciones de resistencia no necesariamente tradicionales han sido significativas. En la medida que los propios repartidores han creados nuevas formas de resistir han logrado en gran proporción neutralizar el control y generar escenarios laborales llevaderos y aceptables, permitiéndoles obtener los ingresos económicos que necesitan. No obstante, el análisis sugiere que aunque estas tácticas se lleven a cabo para favorecer la supervivencia en el contexto laboral de las plataformas, a menudo resulta ineficaz para generar ajustes contextuales que contribuyan a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas.

Ciertamente, los repartidores de plataformas en Perú no se encuentran reconocidos por la ley como trabajadores dependientes debido a los arreglos de trabajo que caracterizan a la gig economy, y por ende la sindicalización parece menos posible. En efecto, muchos de los entrevistados señalaron que la organización colectiva no es fácil ya que su condición de migrante los limita.

No obstante, cabe resaltar que, como se mencionó en el capítulo uno, desde el año 2017 se han presentado propuestas legislativas ante el Congreso de la República que buscan regular el servicio que ofrecen las plataformas y establecer condiciones mínimas para los trabajadores en el país. De hecho, en los últimos años se ha visibilizado la realidad de los trabajadores de aplicación a través de distintos medios

de comunicación quienes han puesto en debate los derechos laborales que les corresponden. En ese sentido, en el 2019, desde el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo se instaló una Mesa de Trabajo para que realice recomendaciones que busquen mejorar las condiciones de empleo de personas que prestan servicios en plataformas digitales. El informe que fue publicado en el 2020, advirtió de las condiciones a las que se ven expuestos estos trabajadores: salarios mínimos, ausencia de seguro social y problemas de agresión con usuarios. Además, de acuerdo al informe, la relación entre los repartidores y las empresas podría ser catalogada como una relación laboral (Paucar, 2021).

Poco antes de culminar este trabajo de investigación, el Congreso había aprobado una ley que establece derechos laborales para trabajadores de servicio de delivery. Sin embargo, aún quedaba pendiente una segunda votación. Esto constituye un avance tangible en lo que refiere a la situación de trabajadores que prestan servicios en plataformas digitales ya que, según la normal se les brindará beneficios laborales tales como un seguro de salud y accidentes, equipos de protección contra el COVID-19, el pago mínimo de 80% del servicio, y además, deberán acceder al pago de utilidades. Así, el reconocimiento de los trabajadores de aplicativo está dando sus primeros pasos para la obtención de derechos laborales y por ende, el respeto a la labor que realizan. Esta investigación, de ese modo, ha contribuido a visibilizar parte de lo que hoy en día experimentan los repartidores de aplicación durante la jornada de trabajo y cómo las empresas aprovechan los vacíos legales y el contexto de crisis económica para ejercer formas de control sobre ellos generando escenarios más precarios. No obstante, al mismo tiempo se ha reconocido la agencia que ejercen para sobrevivir y enfrentar dichas transformaciones. En ese sentido, también valdría la pena considerar la voz de estos trabajadores y sus opiniones para mejorar las condiciones laborales, incluirlos en las mesas de trabajo y receptionar sus demandas para que de esta forma, las políticas y normas que se propongan tengan resultados exitosos.

Bibliografía

Ahsan, M. (2020). Entrepreneurship and Ethics in the Sharing Economy: A Critical Perspective. *Journal of Business Ethics*, 161(1), 19-33. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3975-2>

Albanesi, R. (2015). Historia reciente del trabajo y los trabajadores. Apuntes sobre lo tradicional y lo nuevo, lo que cambia y permanece en el mundo del trabajo. *Trabajo y Sociedad*, 25, 387-403.

Albornoz, M. B., & Chávez, H. (2020). De la gestión algorítmica del trabajo a la huelga 4.0. *Mundos Plurales - Revista Latinoamericana de Políticas y Acción Pública*, 7(2), 43-54. <https://doi.org/10.17141/mundosplurales.2.2020.4848>

Alonso, L., & Fernández, C. (2009). *Usos del trabajo y formas de la gobernabilidad: La precariedad como herramienta disciplinaria*.

América economía. (2021, marzo 10). *Glovo migra a PedidosYa en Perú: La plataforma de Delivery Hero inicia operaciones en nueve ciudades*. <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/glovo-migra-pedidosya-en-peru-la-plataforma-de-delivery-hero-inicia-operaciones>

Anger, A. (2017). *From workforce to workfit*. Kelly Services. https://www.kellyocg.com/siteassets/from-workforce-to-workfit_white-paper

Antunes, R. (2001). *¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y la centralidad del mundo del trabajo*. Cortez Editora.

Anwar, M. A., & Graham, M. (2020). Hidden transcripts of the gig economy: Labour agency and the new art of resistance among African gig workers. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 52(7), 1269-1291. <https://doi.org/10.1177/0308518X19894584>

Ardèvol, E., Bertrán, M., Callén, B., & Pérez, C. (2003). *Etnografía virtualizada: La observación participante y la entrevista semiestructurada en línea*. 21.

Arzuaga, J., & Senén, C. (1998). Estado, Capital y Gestión de la Fuerza de Trabajo. Los Modelos Emanados de la Crisis del Taylorismo-Fordismo en América Latina. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 17.

Ashford, S. J., Caza, B. B., & Reid, E. M. (2018). From surviving to thriving in the gig economy: A research agenda for individuals in the new world of work. *Research in Organizational Behavior*, 38, 23-41. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2018.11.001>

Avato, J., Koettl, J., & Sabates-Wheeler, R. (2010). Social Security Regimes, Global Estimates, and Good Practices: The Status of Social Protection for International Migrants. *World Development*, 38(4), 455-466. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2009.10.003>

Bajwa, U., Gastaldo, D., Di Ruggiero, E., & Knorr, L. (2018). The health of workers in the global gig economy. *Globalization and Health*, 14(1), 124. <https://doi.org/10.1186/s12992-018-0444-8>

Bellon, L. A. (2006). ¿Del fordismo a la acumulación flexible? Comparaciones y críticas a las diferentes formas de producción. *Mercados y Negocios*, 14, 17.

Berg, J., Rani, U., Furrer, M., Harmon, E., & Six Silberman, M. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo*. 170.

Berntsen, L. (2016). Reworking labour practices: On the agency of unorganized mobile migrant construction workers. *Work, Employment and Society*, 30(3), 472-488. <https://doi.org/10.1177/0950017015617687>

Burawoy, M. (1979). *Manufacturing Consent. Changes in the Labor Process Under Monopoly Capitalism*. The University of Chicago Press.

Burawoy, M. (1985). *The Politics of Production. Factory Regimes Under Capitalism and Socialism*. Verso.

Business empresarial. (s. f.). *Rappi tiene exclusividad de reparto con el 60% de sus marcas afiliadas*. <http://www.businessempresarial.com.pe/rappi-tiene-exclusividad-de-reparto-con-el-60-de-sus-marcas-afiliadas/>

Cano, M. R., Espelt, R., & Morell, M. F. (2021). Flexibility and freedom for whom? Precarity, freedom and flexibility in on-demand food delivery. *Work Organisation, Labour & Globalisation*, 15(1). <https://doi.org/10.13169/workorgalaboglob.15.1.0046>

Carnoy, M. (2001). *El trabajo flexible en la era de la inormación*. 5.

Castell, M. (2000). Globalización, sociedad y política en la era de la información. *Bitácora*, 1(4), 42-53.

Castells, M. (2006). *La era de la información (vol.3): Economía, sociedad y cultura. Fin del Milenio*. Alianza Editorial.

Chavez, L. (2020). Rappi vuelve a operar: ¿Está obligada a tomarle pruebas de descarte de COVID-19 a los repartidores? *El Comercio*.

Christie, N., & Ward, H. (2019). The health and safety risks for people who drive for work in the gig economy. *Journal of Transport & Health*, 13, 115-127. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2019.02.007>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). *Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina* (Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe.).

¡Conoce la sección «Mis valoraciones» y sé un Rappi experto! (2020, junio 8). *Blog SoyRappi*. <https://blog.soyrappi.com/seccion-mis-valoraciones-2/>

Coriat, B., & Figueria Pérez, J. M. (2011). *El taller y el cronómetro: Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*. Siglo Veintiuno.

Cunningham-Parmeter, K. (2016). From Amazon to Uber: Defending employment in the modern economy. *BOSTON UNIVERSITY LAW REVIEW*, 96, 56.

de Certeau, M. (1984). *The practice of everyday life*. Univ. of California Press.

De la Garza, E. (1999). ¿Fin del trabajo o Trabajo sin Fin? En *El Trabajo del Futuro*. Editorial Complutense.

- De la Garza, E. (2000). *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. FCE.
- De la Garza, E. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo.pdf. *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales, Vol.1*.
- De Stefano, V. (2015). The Rise of the «Just-in-Time Workforce»: On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the «Gig-Economy». *SSRN Electronic Journal*.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.2682602>
- Dinegro, A. (2021). *Diagnóstico sobre las condiciones laborales en las plataformas digitales. Caso Lima-Perú*.
- Dinegro Martínez, A. (2020). Capitalismo de plataformas: Mi jefe es una App. *Espiral, revista de geografías y ciencias sociales*, 2(3), 123-131.
<https://doi.org/10.15381/espiral.v2i3.18452>
- En Rappi, la seguridad de todos es lo más importante. (2020). *Rappi Perú*.
- Esping-Andersen, G. (1998). El estado de bienestar. En *Estado de bienestar: Perspectivas y límites* (pp. 27-36).
- Fasani, F., & Mazza, J. (2021). *A Vulnerable Workforce: Migrant Workers in the COVID-19 Pandemic*. 33.
- Friedman, G. (2014). Workers without employers: Shadow corporations and the rise of the gig economy. *Review of Keynesian Economics*, 2(2), 171-188.
<https://doi.org/10.4337/roke.2014.02.03>
- Gamero, J., & Pérez, J. (2020). Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. *Organización Internacional del Trabajo*, 38.
- Gandini, A. (2019). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 72(6), 1039-1056. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002>
- George, A., & Bennett, A. (2005). *Case studies and theory development in the social sciences*. MIT Press.

Gestión. (2019, octubre 21). *Glovo: Repartidores de delivery de app denuncian recortes en pagos.*

González, M. C. (2006). Flexibilización de las relaciones laborales. Una perspectiva teórica postfordista. *Revista Gaceta Laboral*, 12, 37.

Guerrero, M., & Graham, J. (2020). *El efecto del COVID-19 en la inclusión económica de los venezolanos en Perú.* Center for Global Development - Refugees International.

Harvey, D. (1989). *La condición de la posmodernidad: Investigación sobre los orígenes del cambio cultural.* Amorrortu.

Harvey, D. (2007). *Breve historia del Neoliberalismo.* Akal.

Hidalgo, K., & Valencia, B. (2019). *Entre la precarización y el alivio cotidiano. Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito.* FES-ILDIS.

Howcroft, D., & Bergvall-Kåreborn, B. (2019). A Typology of CrowdworK Platforms. *Work, Employment and Society*, 33(1), 21-38. <https://doi.org/10.1177/0950017018760136>

Howson, Ustek-Spilda, Grohmann, Salem, Carelli, Abs, Salvagni, Graham, Balborno, Chavez, Arriagada, & Bonhomme. (2020). 'Just because you don't see your boss, doesn't mean you don't have a boss': Covid-19 and Gig Worker Strikes across Latin America. *International Union Rights*, 27(3), 20. <https://doi.org/10.14213/inteuniorigh.27.3.0020>

Instituto Peruano de Economía. (2021). *Empleo a Domicilio.* Instituto Peruano de Economía.

Jaua, E. (1997). Del Fordismo a la Flexibilidad Laboral: Supuestos, crisis y realidades de la regulación social. *Economía y Ciencias Sociales*, 2(3), 1-47.

Johnston, H., & Land-Kazlauskas, C. (2019). *Organizing On-Demand: Representation, Voice, and Collective Bargaining in the Gig Economy.* International Labour Office.

Kaine, S., & Josserand, E. (2019). The organisation and experience of work in the gig

economy. *Journal of Industrial Relations*, 61(4), 479-501.
<https://doi.org/10.1177/0022185619865480>

Kalleberg, A. L. (2009). Precarious Work, Insecure Workers: Employment Relations in Transition. *American Sociological Review*, 74(1), 1-22.
<https://doi.org/10.1177/000312240907400101>

Kalleberg, A. L. (2012). Globalización y trabajo precario: Desafíos para la sociedad y la sociología. En *¿Qué significa el trabajo hoy? Cambios y continuidades en una sociedad global*. Catalonia.

Kalleberg, A. L., Reskin, B. F., & Hudson, K. (2000). Bad Jobs in America: Standard and Nonstandard Employment Relations and Job Quality in the United States. *American Sociological Review*, 65(2), 256. <https://doi.org/10.2307/2657440>

Koechlin, J., Solórzano, X., Larco, G., & Fernandez-Maldonado, E. (2019). *Impacto de la Inmigración venezolana en el mercado laboral de tres ciudades: Lima, Arequipa y Piura*. Organización Internacional para las Migraciones -Organización Internacional del Trabajo.

Lewchuk, W. (2017). Precarious jobs: Where are they, and how do they affect well-being? *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 402-419.
<https://doi.org/10.1177/1035304617722943>

Lipietz, A. (1986). La mundialización de la crisis general del fordismo: 1967-1984. *Revista Economía: Teoría y Práctica*, 59-143.

MacDonald, R., & Giazitzoglu, A. (2019). Youth, enterprise and precarity: Or, what is, and what is wrong with, the 'gig economy'? *Journal of Sociology*, 55(4), 724-740.
<https://doi.org/10.1177/1440783319837604>

Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E., & Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo: ¿cómo es trabajar para una app en Argentina?* CIPPEC-BID - OIT.

Manyika, J., Lund, S., Robindon, K., Valentino, J., & Dobbs, R. (2005). *A labor market that works: Connecting talent with opportunity in the digital age*. [Resumen Ejecutivo].

Mckinsey Global Institute.

Mendez, R., Gallegos, N., & Reyes-Olivo, M. (2020). Empleo y derecho laboral en tiempos de pandemia, Perú 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1497-1509. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.156

Miranda, B. (2018, octubre 26). Rappi, el «Amazon de Colombia» que se convirtió en el emprendimiento más exitoso del país (y que genera protestas en algunas ciudades de América Latina). *BBC News*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-45975280>

Molina, M., Benitez, N., & Ernst, C. (2018). *Cambios tecnológicos y laborales. Sus implicancias en el mercado de trabajo de Argentina*. Organización Internacional del Trabajo.

Negri, S. (2019). *¿Cómo es trabajar en una plataforma de delivery? - Aproximaciones de una investigación preliminar*. 18.

Ottaviano, J. M., Farrell, J. O., Maito, M., & Fundación Friedrich Ebert en Argentina. (2019). *Organización sindical de trabajadores de plataformas digitales y criterios para el diseño de políticas públicas*. Fundación Friedrich Ebert. <https://books.google.com.pe/books?id=2ZmizQEACAAJ>

Paucar, J. (2021, julio 18). Congreso aprueba ley que reconoce derechos laborales a trabajadores de plataformas digitales. *La Mula.pe*. <https://redaccion.lamula.pe/2021/07/18/congreso-aprueba-ley-que-reconoce-derechos-laborales-a-trabajadores-de-plataformas-digitales/jorgepaucar/>

Petriglieri, G., Ashford, S. J., & Wrzesniewski, A. (2019). Agony and Ecstasy in the Gig Economy: Cultivating Holding Environments for Precarious and Personalized Work Identities. *Administrative Science Quarterly*, 64(1), 124-170. <https://doi.org/10.1177/0001839218759646>

Ramirez, A., & Espinoza, C. (2021). El limbo laboral de los repartidores de delivery. *Somos Periodismo*.

Rappi, Inc. (s. f.). *Términos & Condiciones – Rappi*.

<https://legal.rappi.com/peru/terminos-y-condiciones-rappi/>

Ravenelle, A. J. (2017). Sharing economy workers: Selling, not sharing. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 10(2), 281-295. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsw043>

Revilla, J. C., & Blázquez, V. (2021). Uneasy riders: Contradictorias lógicas disciplinarias para una posición laboral imposible. *Revista Española de Sociología*, 30(2), a35. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2021.35>

Rodríguez, J. M. (2017). *Transformaciones tecnológicas, su impacto en el mercado de trabajo y retos para las políticas del mercado de trabajo*. CEPAL.

RPP Noticias. (2021, enero 11). *Delivery: Número de trabajadores en servicio de reparto se duplicó en Lima por la pandemia*. <https://rpp.pe/economia/economia/delivery-numero-de-trabajadores-en-servicio-de-reparto-se-duplico-en-lima-por-la-pandemia-empleo-trabajadores-noticia-1314389?ref=rpp>

Salazar, C. (2021). “Con Uber yo puedo sobrevivir, pero progresar no”: El trabajo en plataformas digitales de transporte en Quito (Ecuador) dentro de un mercado laboral pauperizado. 22.

Salazar, E. (2021, julio 18). Millonarias compañías de delivery operan en un marco laboral y tributario difuso. *Ojo Público*. <https://ojo-publico.com/2885/companias-de-delivery-operan-en-un-marco-laboral-y-tributario-difuso>

Schoukens, P., & Barrio, A. (2017). The changing concept of work: When does typical work become atypical? *European Labour Law Journal*, 8(4), 306-332. <https://doi.org/10.1177/2031952517743871>

Sistema de valoración de repartidores – Beneficios de ser Diamante. (2021, mayo 27). *Blog SoyRappi*. <https://blog.soyrappi.com/rappi-estados-ar/>

Stanford, J. (2017). The resurgence of gig work: Historical and theoretical perspectives. *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 382-401. <https://doi.org/10.1177/1035304617724303>

Stewart, A., & Stanford, J. (2017). Regulating work in the gig economy: What are the options? *The Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 420-437. <https://doi.org/10.1177/1035304617722461>

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. <https://doi.org/10.1177/0950017019862954>

Tay, P., & Large, O. (2022). *Making It Work: Understanding the Gig Economy's Shortcomings and Opportunities*. 43.

¿Tienes dudas sobre la reserva de cupos? ¡te ayudamos! (2021, enero 9). *Blog SoyRappi*. <https://blog.soyrappi.com/misreservas-cr/>

Tilly, C. (2011). The impact of the economic crisis on international migration: A review. *Work, Employment and Society*, 25(4), 675-692. <https://doi.org/10.1177/0950017011421799>

Todas tus preguntas sobre Aceptación Automática & RappiRacha. (2021, enero 26). *Blog SoyRappi*. <https://blog.soyrappi.com/rappi-racha/>

Trionfetti, M. C., & Bingen, A. (2020). "Una carrera hacia la rentabilidad": Resistir a la degradación de las condiciones de trabajo y de empleo en la economía de plataforma (Bélgica). *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 31.

Vallejos, O. (2021). Mecanismos de control de la plataforma Uber sobre sus conductores asociados en la Región Metropolitana de Chile. *REVISTA CUHSO*, 31(1), 391-416. <https://doi.org/10.7770/cuhso-v31n1-art2412>

Vargas, C. (2018). La migración en Venezuela como dimensión de la crisis. *Pensamiento Propio*, 91-128.

Veen, A., Barratt, T., & Goods, C. (2020). Platform-Capital's 'App-etite' for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia. *Work, Employment and Society*, 34(3), 388-406. <https://doi.org/10.1177/0950017019836911>

Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Networked but

Commodified: The (Dis)Embeddedness of Digital Labour in the Gig Economy.

Sociology, 53(5), 931-950. <https://doi.org/10.1177/0038038519828906>

Wright, T., Pollert, A., Great Britain, & Advisory, C., and Arbitration Service. (2006).

The experience of ethnic minority workers in the hotel and catering industry: Routes to support and advice on workplace problems. ACAS.

http://www.acas.org.uk/media/pdf/0/b/03-06_1.pdf

Wu, Q., Zhang, H., Li, Z., & Liu, K. (2019). Labor control in the gig economy: Evidence

from Uber in China. *Journal of Industrial Relations*, 61(4), 574-596.

<https://doi.org/10.1177/0022185619854472>

