



**ESTADO
DE LA NACIÓN**

Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible 2020

Investigación de base

Zona laboral gris
Repartidores de aplicaciones en
Costa Rica

Investigador:

Mauricio Castro Méndez
Karen Carvajal Loaiza
Esteban Chacón Rojas

San José | 2020



331.1
C355z

Castro Méndez, Mauricio

Zona laboral gris repartidores de aplicaciones en Costa Rica : investigación de base /
Mauricio Castro Méndez, Karen Carvajal Loaiza, Esteban Chacón Rojas. --
Datos electrónicos (1 archivo : 980 kb). -- San José, C.R. : CONARE - PEN, 2020.

ISBN 978-9930-540-60-2
Formato PDF, 64 páginas.

Investigación de Base para el Informe Estado de la Nación en Desarrollo
Humano Sostenible 2020

1. ZONAS GRISES. 2. CADENA DE VALOR. 3. RESPONSABILIDAD LABORAL.
4. TRABAJO EN PLATAFORMAS. 5. REMUNERACIÓN. 6. COSTA RICA. I.
Carvajal Loaiza, Karen. II. Chacón Rojas, Esteban. III. Título.



Indice

Presentación	3
Introducción.....	3
Remuneración	4
Subordinación	7
Prestación personal del servicio.....	11
Ajenidad y Dependencia	12
Consideraciones finales.....	15
Anexos.....	16

Presentación

Esta investigación se realizó para el capítulo Equidad e Integración Social, del Informe Estado de la Nación 2020.

Las cifras de esta investigación pueden no coincidir con las consignadas en el Informe Estado de la Nación 2020, en el Capítulo de Equidad e Integración Social, debido a revisiones posteriores. En caso de encontrarse diferencia entre ambas fuentes, prevalecen las publicadas en el Informe.

Introducción

Para el estudio empírico de las modalidades de contratación que fueron abordadas en la tipología de relaciones laborales elaborada en el marco del Convenio de Cooperación entre el Observatorio de Relaciones Laborales de la Universidad de Costa Rica y el Programa Estado de la Nación, se ha realizado un estudio de campo exploratorio sobre el trabajo de repartidores-as de plataforma en Costa Rica, que fue identificada como una zona gris en cuanto a la determinación de su laboralidad desde el punto de vista del derecho del trabajo.

Para tal efecto se diseñó una entrevista semi-estructurada, en cuyo trabajo preparatorio participó el equipo de investigación del Observatorio.

El proceso se articuló con entrevistas de personas trabajadoras vinculadas con una organización sindical de personas trabajadoras de plataformas (Unión Nacional de Trabajadores de Plataformas – UNTRAP), así como de una persona repartidora no sindicalizada. Estas entrevistas fueron aplicadas por medio de estudiantes de la Universidad de Costa Rica en el marco del "TCU-681 Cumplimiento de Derechos Laborales en plantaciones y afines. Alcances de la Reforma Procesal Laboral frente a las necesidades del colectivo laboral". Las entrevistas se realizaron en los meses de junio y julio del 2020 a 5 trabajadores-as de la actividad¹. Esta representa una de las principales limitaciones de este trabajo, ya que a pesar de que fueron contactadas cerca de treinta personas trabajadoras adicionales que participan activamente en ámbitos de discusión sobre la actividad y sus condiciones de trabajo, la mayoría de ellas manifestó su temor frente a la posibilidad de conceder entrevistas, a pesar de que se les garantizó el anonimato, y por lo tanto declinaron participar en este estudio exploratorio.

De manera que este análisis se construyó a partir de 5 entrevistas a repartidores (4 de la empresa Glovo y 1 de la empresa Uber-Eats). También se utilizó un trabajo de investigación que ha sido desarrollado y se encuentra en marcha en el marco de la Maestría de Derechos del Trabajo y

¹ En los anexos se encuentra la transcripción de todas las entrevistas así como una sistematización general de ellas.

Seguridad Social de la UNED²; se realizó una entrevista al asesor legal de UNTRAP³ y finalmente se ha utilizado jurisprudencia relevante de otros países que han abordado el tema.

Si bien el trabajo en modalidad de plataformas ha venido mostrando un auge en los últimos años, la presente coyuntura global ha acentuado su vigencia a tal punto que muchas de las cadenas de valor de diversos sectores económicos se han vuelto dependientes de estas aplicaciones. A partir de ello se acentúa también la necesidad de aprehender las dinámicas e implicaciones inherentes a este fenómeno. Cabe agregar, sin embargo, que las condiciones de trabajo pueden variar según la plataforma o aplicación de que se trate. No obstante, existen rasgos reveladores en torno a los criterios de laboralidad propios del Derecho del Trabajo que se verán más adelante.

En virtud de estos criterios, partiendo de la tipología elaborada en la investigación base elaborada para el Programa Estado de la Nación, así como del trabajo de campo realizado en el marco del TCU-681 Cumplimiento de Derechos Laborales, a través de entrevistas durante los meses de junio y julio, este documento analiza el caso de estudio de los repartidores de mensajería en modalidad de aplicación a través de plataformas. A lo largo de este estudio exploratorio se identifican problemáticas habituales que presentan este tipo de repartidores.

Hemos señalado este tipo de trabajo como una zona gris en atención a la inexistencia de jurisprudencia o legislación que regule la materia aclarando su laboralidad o su no laboralidad. Por tal razón, se realizará un análisis a partir de los criterios que determinan o pueden ayudar a determinar la existencia de una relación laboral⁴: remuneración, subordinación, prestación personal, ajenidad y dependencia.

Remuneración

Uno de los principales rasgos característicos de la mensajería por aplicaciones es la modalidad de pago. En este sentido, a nivel de cálculo existe una similitud en cuanto al pago realizado en otras formas de contratación, tal como sucede en el transporte de personas en plataformas como Uber, o incluso análogamente en el marco de relaciones típicas de trabajo como estibadores o jornaleros en plantaciones agrícolas. Se trata del pago por unidad o a destajo.

A este respecto, cabe añadir que si bien el numeral 164 del Código de Trabajo señala la posibilidad de pago por destajo o unidad. Este método de pago también es regulado en el decreto de salarios mínimos del sector privado que se promulga periódicamente, en el cual se

² Calderón Devandas, Paula. 2020.

³ Calvo Rodríguez, Esteban (viernes 15 de mayo de 2020, vía zoom).

⁴ Castro, Carvajal, Chacón, 2020. Hacia una tipología de relaciones laborales (primera parte). Revista de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, Número 17. Enero. San José.

incluye un artículo que señala: “Artículo 6. Los salarios por trabajos que se ejecuten por pieza, a destajo o por tarea o a domicilio, ya sea en lugares propiedad del empleador o bien en el domicilio del trabajador, no podrán ser inferiores a la suma que el trabajador hubiera devengado laborando normalmente durante las jornadas ordinarias y de acuerdo con los mínimos de salarios establecidos en el presente Decreto.” Otro tanto ha señalado la jurisprudencia, al indicar que la forma de pago acordada por sus labores en nada incide con sus alcances y, consecuentemente, la forma de remuneración a destajo no impide el reconocimiento de tiempo extraordinario.⁵

Esta modalidad ha resultado conflictiva e incluso ha sido repudiada desde un punto de vista jurídico⁶. La denuncia anterior se ha originado en casos⁷ en los que la calificación de trabajadores contratados a destajo es llevada a cabo con fines de evasión de normas relacionadas con condiciones de trabajo como la limitación de jornada o salario mínimo. Todo ello a través de lo que en doctrina se ha descrito igualmente como un desmantelamiento de los salarios en micro pagos⁸.

Por ejemplo, si bien el cálculo y registro de pago se realiza a partir de cada pedido en ambas aplicaciones, las entrevistas revelan que en aplicaciones como Uber Eats se otorga semanalmente, mientras que en el caso de la plataforma Glovo los repartidores consultados reportan de forma unánime que dicho monto se entrega de forma bisemanal (trabajadores número 1 y 5). Es decir, si bien el cálculo del monto se efectúa conforme se llevan a cabo los pedidos, en cualquier caso, la entrega de la remuneración se realiza cumpliendo una periodicidad determinada según fecha establecida por la empresa.

Las tarifas de la remuneración son otro aspecto medular para atender la laboralidad del vínculo en cuestión. El cálculo de pago por cada viaje se realiza sobre una base por pedido. A ello se agrega una tarifa adicional por kilómetro de recorrido o distancia, así como también el tiempo de espera que puede variar según el negocio o local (trabajador número 2). También ocasionalmente existen bonos adicionales en forma de porcentajes temporalmente aumentados, pero no siempre son activados y en otros casos deben ser solicitados con anterioridad; tal es el caso conocido como “bono de lluvia” (trabajador número 4).

⁵ Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia N° 2016-01239 de las 10:45 horas del 16 de noviembre del 2016.

⁶ Trillo Párraga, Francisco (2016). “Economía digitalizada y relaciones de trabajo” en Revista de Derecho Social, N° 76, págs. 59-82. p. 20

⁷ Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia N° 1454-2013 de las 9:55 horas del 18 de diciembre del 2013; Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia N° 2016-01239 de las 10:45 horas del 16 de noviembre del 2016.

⁸ Gauthier, Gustavo (2016). “Impacto de las nuevas tecnologías en el mundo del trabajo” en A veinte años de la reforma jubilatoria / Jornadas Uruguayas de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, 27. 21-22 de octubre de 2016, Colonia del Sacramento. p.5

Si bien los rubros de kilometraje y tiempo de espera pueden variar por la naturaleza misma de la prestación, los repartidores han confirmado que la tarifa base no se mantiene constante tampoco, pues la empresa de forma unilateral, e incluso sin previo aviso, realiza cambios cuya tendencia ha implicado rebajos en el mediano y largo plazo. Por ejemplo, se señaló que “Al principio se daban 770 colones como tope base. Después bajaron a 500 y ahora bajaron a 250 colones; esa es la base.” (trabajador número 2).

Otro rasgo particular respecto de la remuneración es la llamada “Caja chica”. Se trata de un monto brindado por la empresa para casos en donde el usuario final paga por el pedido en efectivo. Se origina en el tanto el repartidor debe adquirir el bien o producto en el negocio o local antes de llevarlo al usuario, quien le pagará el monto en efectivo. Ello también puede ir aparejado con una modalidad de las aplicaciones en donde incluso entre personas usuarias se pueden enviar paquetes o productos unas a otras, a pesar de presentar un riesgo para las personas repartidoras al exponerse a realizar involuntariamente hechos ilícitos como transporte de sustancias psicotrópicas, entre otros riesgos⁹. También se afirma que en caso de ser víctimas de robo o asalto se realizan rebajos por el dinero de caja chica que hayan perdido (trabajadores número 3 y 4).

El monto en efectivo es variable según han confirmado los repartidores, si bien otras aplicaciones se limitan a indicarles que lo hagan con recursos propios de cada repartidor según tengan suficiente liquidez para hacerlo (trabajador número 5). Cabe agregar que igualmente en estos últimos casos siguen estando sujetos a evaluaciones y calificaciones por cantidad de pedidos. Para los otros casos existe una oficina de ventanilla en donde los repartidores pueden canjear y liquidar la caja chica periódicamente, además de vender también bolsos y capas, si bien no se les brinda la posibilidad de recibir documentos¹⁰.

La característica remuneratoria como contraprestación del trabajo desempeñado se presenta este tipo de prestación. No obstante, es claro que se remunera a destajo sin tomar en consideración el tiempo a disposición. En la medida que no se clarifique la laboralidad de este trabajo, el tiempo a disposición y por lo tanto esta remuneración podría ser ilegal. El artículo 137 del Código de Trabajo, que señala que “Tiempo de trabajo efectivo es aquél en que el trabajador permanezca a las órdenes del patrono o no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de descanso y comidas. En todo caso se considerará como tiempo de trabajo efectivo el descanso mínimo obligatorio que deberá darse a los trabajadores durante media hora en la jornada, siempre que ésta sea continua.” Es decir, que de acuerdo al marco normativo costarricense, si este tipo de trabajo fuere catalogado como una relación laboral, en virtud de ser remunerado a destajo, debe calcularse el salario al que tiene derecho en función del tiempo de trabajo efectivo, es decir, del tiempo que la persona trabajadora “permanezca a las órdenes”

⁹ Calvo Rodríguez, 2020.

¹⁰ Calvo Rodríguez, 2020.

del empleador, de manera que al final del día, deberá ajustarse el salario para cubrir ese salario mínimo en la eventualidad de que el salario a destajo no logre cubrir la remuneración de ese salario mínimo para el tiempo de trabajo efectivo, ordinario y extraordinario según la jornada y el tipo de trabajo (arts. 136, 138, 139, 140, 141 y 143 del Código de Trabajo y Convenio número 1 de la Organización Internacional del Trabajo sobre las horas de trabajo, ratificado por ley 6711).

Subordinación

Entendemos por subordinación jurídica el estado de dependencia en que se coloca el trabajador ante el empleador, o sus representantes, quedando sujeto al poder de mando y dirección que ejerza el empleador en el desempeño de sus labores. La subordinación comprende la facultad del empleador de dar órdenes al trabajador, disciplinar sus faltas, así como la de dirigir las tareas, es decir, el poder de mando, fiscalización, dirección y disciplinamiento. Representa una limitación a la autonomía del trabajador, al quedar sujeto a las órdenes del patrono.¹¹

Este ha sido señalado tradicionalmente como el elemento definitorio de la existencia de una relación laboral, por lo que, en buena medida, la discusión sobre la laboralidad del trabajo de repartidores de plataforma, ha tenido este como uno de sus elementos centrales.

De manera que quienes argumentan que este trabajo no tiene naturaleza laboral, plantean que existen circunstancias que anulan la presencia de la subordinación. El énfasis se coloca en la dinámica misma de las economías colaborativas y se estima que el marco de libertad en el que se desarrolla este trabajo, en particular respecto de la libertad de horario, hace desaparecer cualquier rasgo de subordinación jurídica. Por ejemplo, se ha concluido en algunos casos que, al constatarse dicha libertad en cuanto a la elección de franjas horarias, rutas, o aceptación de pedidos, se permite descartar elementos de laboralidad como dependencia y ajenidad, sin perjuicio de excluir la conveniencia de un marco normativo específico para este tipo de prestaciones de servicios¹².

No obstante, también se han identificado casos en los cuales se ha constatado que la empresa de plataforma es la que acaba por decidir respecto a días, zonas y horarios de trabajo de los *glovers*¹³. Los entrevistados han señalado que en buena medida esta circunstancia obedece al amplio excedente de repartidores que suplen automáticamente a cualquier otro cuando este no pueda aceptar o simplemente rechace algún pedido que se le asigna, ya que se ha señalado que *“a un repartidor se saca uno, y entran diez al otro día.”* (trabajador número 2).

¹¹ Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, N° 2016-0742 de las 10:15 horas del 15 de julio de 2016.

¹² Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social, Madrid, 19/09/2019, Sentencia Nro. 715/2019

¹³ Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social de Asturias, 25/07/2019, Sentencia Nro. 1818/19

Es necesario señalar que la subordinación jurídica se puede expresar de distintas formas en las diferentes plataformas. En algunas aplicaciones se da una mayor libertad en el tanto no se producen sanciones inmediatas por la desconexión durante el tiempo dedicado a entregar pedidos. Uno de los entrevistados señaló que “[...] en Glovo tienes que hacer cierta cantidad de horas por contrato laboral, en Uber eats no. Yo sé lo que es pasar un año desconectado y luego conectarme, normal, con la aplicación” (trabajador número 5). Cabe recordar que esta situación versa en torno a la posibilidad misma de disponer del tiempo realizando pedidos, o de hallarse condicionado a los bloques enteros de horas por completar.

En los casos estudiados y a pesar de ser consideradas por la empresa como trabajadores independientes, los repartidores no tienen posibilidad real de negociar el contrato de servicios que se les otorga¹⁴, limitándose a firmar tras entregar los documentos requeridos, tal como en un contrato de adhesión¹⁵.

Sin embargo, en algunas plataformas, al no aceptar un pedido, la persona repartidora es sancionada con menos pedidos y con ello se produce una rebaja en sus ingresos. Sobre esta penalización por ausencia de habitualidad, las personas repartidoras entrevistadas reportan que “si se rechaza el servicio, lo penalizan [con] que no pueda trabajar una hora. Antes era por equis cantidad de rechazos que tuviera, ahora es directo: ¿Rechazo? penalizado. [...] rechazar servicios lo acerca más al bloqueo” (trabajador número 1). La anterior afirmación se complementa con lo añadido por otro entrevistado al señalar que: “Me ha pasado. [...] Aunque Glovo indique que usted tiene hasta tres pedidos para rechazar diariamente. Con el simple hecho de rechazar el primero, generalmente te penalizan poniéndote en rojo o suspendiéndote una hora. Al día siguiente, bajan el puntaje. Arbitrariamente. Cuando se rechazan muchos pedidos les bloquean la aplicación para trabajar.” (trabajador número 2).

El problema de fondo es que al repartidor no se le garantizan los pedidos mínimos en caso de rechazar alguno, lo cual puede incluso implicar que se prescindiera de sus servicios¹⁶. Las entrevistas reflejan dinámicas en donde la plataforma asigna bloques de horas establecidos previamente, de manera tal que las personas repartidoras deben elegir en cuál de estas franjas horarias trabajarán (trabajadores número 1 y 4). Una vez realizada la elección, cuya disponibilidad varía a su vez en función de la calificación que tenga cada uno o cada una, los repartidores están obligados a laborar durante las horas completas, mostrándose disponibles y conectados durante todo ese tiempo. En caso contrario, pueden ser sancionados incluso de forma inmediata tal como se ha mencionado anteriormente.

¹⁴ Calderón Devandas, 2020, p. 27

¹⁵ Calvo Rodríguez, 2020.

¹⁶ Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social, Madrid, 17/01/2020, Sentencia No.: 40/2020

Existen sentencias en España que subrayan que la libertad de acción se debe comprender en el marco del amplio margen de decisión de la estructura organizativa diseñada por la empresa¹⁷. De tal modo, la aplicación permite al repartidor decidir, pero sigue estando sujeto a evaluaciones que toman en cuenta su decisión y comportamiento en estos aspectos, de manera que se encuentra en una constante posibilidad de ser sancionado. Esto deja en evidencia una relación jerárquica de control sobre el tiempo dedicado a la prestación del trabajo.

De manera que el argumento de la libertad oculta la distinción entre la soberanía sobre el tiempo o sobre las condiciones en que se presta el trabajo, y la relación de jerarquía de la autoridad de la empresa de plataforma a la que se encuentra subordinado y que se expresa en potestades de control y disciplina.

Una investigación en desarrollo construida a partir de trabajo de campo concluye que *“si bien Glovo no impone un determinado número de repartos que deben realizarse, sí impone el cumplimiento obligatorio del horario seleccionado, so pena de bajar la calificación de excelencia en caso de no cumplir con ello”*¹⁸.

Estas calificaciones se basan en la calificación del usuario, la del negocio y la de la plataforma misma (trabajadores número 2 y 5). Adicionalmente, en algunas aplicaciones también se otorga una puntuación por antigüedad (trabajadores 2 y 3). La aplicación misma se encarga de sistematizar y registrar la calificación en cada pedido.

Cada una de estas calificaciones incide en otras condiciones de la prestación del servicio. Por ejemplo, la evaluación de la plataforma corrobora la cantidad de pedidos aceptados o rechazados según los bloques de horario asignados, los cuales, a la vez, pueden verse afectados en cuanto a su disponibilidad posterior.

Las calificaciones dadas por el cliente usuario o por el negocio local, responden a un carácter cualitativo o de satisfacción en cuanto a servicio al cliente. Si bien estas evaluaciones responden al control de calidad en el servicio, tienen alcances que, mediados por facultades de disciplina por parte de la empresa de plataforma, implican diferentes grados de sanciones para los *glovers* que van desde llamados de atención, suspensiones temporales (*“le ponen la hora en rojo”*) y hasta bloqueos permanentes respecto del acceso a la misma (trabajadores 1 y 3). Además, como ya se ha mencionado anteriormente, también tienen efectos a futuro sobre las opciones de horarios a elegir (trabajador número 2).

¹⁷ Del voto en particular -en disidencia- Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social, Madrid, 19/09/2019, Sentencia Nro. 715/2019

¹⁸ Calderón Devandas, Paula. 2020, Análisis de las condiciones laborales de las personas repartidoras de la plataforma digital Glovo en Costa Rica. (Working paper), p. 9

En los casos mencionados anteriormente, se confirmó que la plataforma selecciona previamente las horas disponibles y las remite a los repartidores dos veces por semana (trabajador número 2). Las personas trabajadoras deben elegir y ocupar los bloques de horas disponibles. El acceso a las distintas opciones de estas franjas implica un filtro a partir de las calificaciones de cada repartidor. En caso de rechazar pedidos, las implicaciones pueden variar entre llamadas de atención, bloqueos de acceso o repercusiones sobre la calificación. Al respecto se ha señalado que *“el funcionamiento de la plataforma a través del establecimiento de bloques de horarios para ser seleccionados por aquellas personas que ostentan puntajes altos en el sistema de excelencia, conlleva un control de la persona repartidora: Glovo supervisa el trabajo realizado y otorga una calificación (obtenida a través de la puntuación del cliente y del partner) al repartidor. Si esta calificación es alta, liberará todos los horarios para que la persona pueda escogerlos; además, controlará que la persona efectivamente labore en los horarios seleccionados”*¹⁹.

Las sanciones varían según el motivo y el sujeto que haya formulado la queja (trabajador número 2). Si por ejemplo hay una queja planteada por parte de uno de los comercios, o un reclamo reportado por algún cliente, la empresa toma medidas inmediatas. Las personas repartidoras están obligadas a informar de cualquier tipo de incidencia en cuanto suceda, so pena de ser sancionados por no informar. Sin embargo, en tales casos los entrevistados señalan que no existe tampoco un derecho de defensa o una oportunidad para apelar lo hecho (trabajador número 2). Además, las personas entrevistadas afirman que los correos electrónicos y los medios que les brindan como canales de comunicación, rara vez son respondidos eficaz y concretamente, salvo que la afectación por el incidente afecte directamente a la empresa (trabajadores número 2 y 4).

Las personas entrevistadas expresaron rasgos de unilateralidad y discrecionalidad en la aplicación de sanciones, mecanismos de control e incluso cambios en las tarifas de pago, sin que exista previo aviso por parte de la empresa de plataforma (trabajadores número 3 y 4). Al imponerse disminuciones en la tarifa base, se incide directamente en las condiciones de la contratación sin realizar consultas. Los entrevistados han señalado al respecto:

“no hay ningún tipo de consulta. Envían correo y de repente mandan correo bajando las tarifas, de forma arbitraria sin consulta alguna” (Trabajador número 2).

“en el contrato dicen que le notifican 5 días antes para poder defenderse. Pero lo hacen [la comunicación de la sanción] en un día, sin posibilidad de defensa.” (trabajador número 1).

En reiteradas respuestas sobre los rebajos de tarifa base, los repartidores entrevistadas afirman que lógicamente los ingresos reales resultan cada vez menores. De esta forma, para poder generar un monto equivalente a un salario mínimo en la práctica actual se tendría que trabajar

¹⁹ Calderón Devandas, 2020, p. 20.

rutinariamente en horarios extraordinarios. Ante las consultas respecto a su jornada, la mayoría reconoció dedicar un promedio de 10 horas diarias al trabajo en la plataforma, algunos incluso durante un promedio de 6 días a la semana, mientras que otros reconocieron tener otro trabajo o fuente de ingresos adicionales.

“La mayoría de las personas que hacen Glovo, lo hacen porque no consiguen trabajo. Ya sea porque no les gustan los patronos, o no pueden conseguir por otra razón.” (trabajador número 1).

En algunas temporadas durante el mes de diciembre, les dan la opción de trabajar 12 horas diarias (trabajador número 4). En cuanto al salario, se ha concluido que hay una diferencia salarial en términos reales; los ingresos recibidos no resultan superiores a lo dispuesto por la legislación nacional y que “incluso las personas que laboran en Glovo podrían estar ganando menos del salario mínimo de ley”²⁰.

Esto último ha sido confirmado en otras ciudades donde opera la modalidad de plataformas de repartidores²¹, así como también a partir de las fuentes consultadas para este trabajo, pues al compararse la categoría de repartidor en el Decreto de Salarios Mínimos del primer trimestre de 2020 con el valor promedio de hora laborada, se encontró que si bien en términos estrictamente numéricos el valor de la hora es superior, omite contabilizar los gastos en que debe incurrir el repartidor de aplicaciones²², los cuales naturalmente reducen la brecha e incluso pueden revertir dicha diferencia respecto al salario mínimo de ley²³. Además, esta es una comparación entre el pedido y la hora de trabajo, de manera que no contabiliza el tiempo trabajo efectivo en los términos que establece el Código de Trabajo, es decir, no solo el tiempo utilizado en un pedido concreto, sino los tiempos de espera en el que el repartidor está a disposición del empleador. Estos tiempos forman parte de la jornada de trabajo por ser tiempo de trabajo efectivo, pero no es remunerado. Resulta importante considerar esto junto con el hecho de que también se ha observado que en términos globales este tipo de trabajadores no suelen beneficiarse de protección social²⁴.

Prestación personal del servicio

Las aplicaciones de mensajería exigen pocos requisitos de entrada. A pesar de ello, el análisis del carácter personal de la prestación va más allá. En el plano internacional, se han dado casos

²⁰ Calderón Devandas, 2020, p. 38

²¹ Las plataformas digitales emplean ya a 60.000 valencianos, aunque en precario. (4 de diciembre de 2019). La Vanguardia. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/tecnologia/20191204/472056897252/las-plataformas-digitales-emplean-ya-a-60000-valencianos-aunque-en-precario.html>

²² Dichos gastos pueden abarcar el mantenimiento del vehículo y del teléfono, consumo de combustible, pólizas, seguridad social, cobros por uso de la aplicación y de la mochila.

²³ Calderón Devandas, 2020, p.p. 37-38.

²⁴ Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world. International Labour Office – Geneva, ILO, 2018. p. 60

donde se ha observado que el contrato prohíbe expresamente delegar el servicio a terceros -- agregando asimismo el hecho de que “para realizar su actividad, el *glover* se integra en la plataforma desde la cual recibe las ofertas de servicios preseleccionados por la empresa, la cual mantiene un completo control de la actividad desempeñada”²⁵.

Si bien existen modelos de contrato de repartidores en donde se permite formalmente la subcontratación, se requiere una autorización escrita de la empresa²⁶. En una de las entrevistas se señaló que “En el contrato dice que se puede subcontratar el servicio; pero a la hora de la verdad, si chequean en el restaurante y revisan que no es el titular, bloquean la cuenta.” La aplicación misma incluso brinda un código personal de acceso a la misma, lo cual posibilita a su vez el control personalizado en otros asuntos como calificaciones, cantidad de pedidos aceptados y rechazados, así como tiempo laborado²⁷. Lo anterior revela además un desfase respecto al contrato-realidad (trabajador número 2).

Algunos contratos hacen referencia expresa a la no exclusividad en el contrato, por lo que se autoriza a brindar servicios a terceros y no únicamente para la plataforma²⁸. Lo anterior concuerda con algunas de las fuentes entrevistadas que sostienen que no existe problema en trabajar para otras plataformas (trabajador número 3). No obstante, cabe recordar que la existencia de una relación laboral no necesariamente se descarta por la ausencia de exclusividad²⁹, lo cual puede pactarse sin impedir por ello la relación de trabajo.

No obstante, los repartidores señalan que hay un poder sancionatorio en el tanto sólo se puede hacer entrega del pedido respectivo usando un bulto y signos externos correspondientes a la misma aplicación. En caso contrario, concuerdan, los repartidores se exponen a ser sancionados o bloqueados (trabajadores número 1, 2, 4 y 5). De manera que, en la práctica, la prestación del servicio únicamente se puede realizar para la plataforma correspondiente al bulto que se esté utilizando.

Ajenidad y Dependencia

Es posible identificar la ajenidad de los frutos del trabajo en el tanto la empresa de plataforma gestiona y percibe la contraprestación del servicio por parte de los negocios locales, así como efectúa el cobro de los clientes. Asimismo, la ajenidad de mercado se observa al constatar que

²⁵ Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social de Asturias, 25/07/2019, Sentencia Nro. 1818/19

²⁶ Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social, Madrid, 17/01/2020, Sentencia Nro.: 40/2020

²⁷ Calvo Rodríguez, 2020.

²⁸ Calderón Devandas, 2020, p. 30

²⁹ Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social, Madrid, 17/01/2020, Sentencia Nro.: 40/2020

la empresa de plataforma es quien fija los precios, asigna los clientes, y dispone así de un rol imprescindible en la intermediación entre el pedido del repartidor y su destinatario final³⁰.

Las entrevistas revelaron que las contraprestaciones no solo son recaudadas por la empresa de plataforma, sino que también estas deciden unilateralmente sobre las tarifas y su distribución: “cuando quieren bajan [...] no avisan, solo bajan el precio.” (trabajador número 4).

Existe una línea argumentativa que sostiene que la persona repartidora asume los riesgos en el tanto, si no lleva a cabo la entrega del pedido no recibirá el monto que le corresponde por servicio³¹. Sin embargo, es posible sostener lo contrario, en el sentido de que una eventual ausencia de pago obedece más bien a un rasgo propio de la modalidad de salario a destajo y no tanto a la asunción de riesgo.

Otro componente relacionado con la ajenidad es la propiedad sobre los medios materiales o instrumentos de trabajo. En la medida que los repartidores son propietarios de los vehículos utilizados en las labores de entrega, también existe una línea argumentativa favorable a descartar la ajenidad³². En el caso de estudio, si bien es posible acreditar que los repartidores son dueños de varios medios materiales, como la bicicleta o el teléfono móvil. Sin embargo, la solicitud de pedidos la realizan los usuarios a la empresa que administra o es propietaria de la plataforma. Es decir, no se solicita al repartidor en concreto, sino que este es asignado al usuario posteriormente por la empresa propietaria de la plataforma. El repartidor desconoce la identidad del usuario antes de aceptar el pedido correspondiente.

En ese sentido se ha señalado que existe imposibilidad de acceder al mercado de servicios de reparto pues solo se da a través de la plataforma, de manera que ninguna de las personas entrevistadas se habría podido dedicar a ser repartidor independiente, sino que, “al contrario, han pasado de trabajar en Uber a Glovo o viceversa, lo que evidencia una dependencia a las plataformas tecnológicas como fuente para obtener ingresos”³³.

Respecto de la responsabilidad de proveer las herramientas necesarias para la labor o prestación del reparto de pedidos, la empresa establece que la documentación del vehículo o ciclomotor es responsabilidad del repartidor. No obstante, lo anterior, las entrevistas confirmaron de forma unánime que la empresa les vende a los repartidores, con opción de recompra, los artículos distintivos de la plataforma, así como las herramientas para realizar su labor, como cargadores, estuches y el bulto exclusivo de la plataforma con logotipos y signos

³⁰ Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social de Asturias, 25/07/2019, Sentencia Nro. 1818/19

³¹ Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social, Madrid, 17/01/2020, Sentencia Nro.: 40/2020

³² Juzgado de lo Social no. 19 de Madrid, 22/07/2019, Sentencia nro. 188/2019 (Delivery)

³³ Calderón Devandas, 2020, p.p. 29-30

externos. Además, añaden, *“si hay problema con el bolso, hay tres cambios gratuitos. Después de tres cambios hay que pagar nuevamente los 20.000 [costo del bolso]”* (trabajador número 2).

Si bien no se ha determinado que el contrato se refiera expresamente a que los *glovers* rentan el uso de la aplicación, las personas repartidoras entrevistadas también sostienen que existe un cobro separado por la sola utilización de la misma. Esta afirmación ha sido reiterada en otros países donde se ofrece el servicio de la aplicación, empero existen diferencias en cuanto al monto. En una de las entrevistas se afirmó que el cobro mensual era de 16 000 colones (trabajador número 4). En otros medios se ha llegado a afirmar igualmente que les cobran una cuota mensual y que deben trabajar con un rebajo de 8 500 colones como cobro correspondiente a la organización³⁴. Si bien ambas cifras contrastan con el monto de 2 euros correspondiente a otros casos en Europa³⁵. De cualquier manera, es cierto afirmar que para el caso costarricense, en cada pago bisemanal a los repartidores se les descuentan gastos por el uso de la plataforma, tal como se lleva a cabo también con materiales de la empresa o adelantos en efectivo³⁶.

También se observan reiteradas referencias de los repartidores en torno a la nula consulta sobre las condiciones de prestaciones, más allá de la selección de bloques o franjas horarias (trabajadores número 2 y 4), o en caso de disputas con respecto a alguna orden o queja por parte de clientes (trabajadores número 1 y 2). Incluso se alcanzó a afirmar que *“no hay investigación alguna. Para Glovo es más importante ‘el que genera dinero’, que un repartidor [sic]”* (trabajador número 2).

La dependencia tiene otros indicios fundamentales. El trabajo de plataforma constituye el ingreso principal de los repartidores (trabajadores número 1, 3 y 4). Incluso según sus propias palabras, *“la mayoría de las personas que hacen Glovo lo hacen porque no consiguen trabajo”* (trabajador número 1). También hay elementos como las constantes llamadas de *“soporte”*, término con que las personas repartidoras se refieren al sistema de ubicación en tiempo real de la plataforma, el cual opera no solamente a través de la aplicación y correos automáticos, sino también mediante un centro de llamadas del cual les contactan (trabajadores número 1 y 5). Dicho sistema realiza una acción de vigilancia continua, permitiendo a la empresa acceder a la ruta exacta efectuada por el repartidor de la aplicación durante el pedido durante y después. Esta acción también puede ser llevada a cabo por los clientes, generando un rasgo de *“hiperdependencia del trabajador de plataformas a partir de un doble monitoreo”*³⁷.

³⁴ Paniagua, Javier. (25 de noviembre de 2019). Repartidores de app queman bolsos en señal de protesta. Crhoy. Recuperado de <https://www.crhoy.com/nacionales/video-repartidores-de-app-queman-bolsos-en-senal-de-protesta/>

³⁵ Aguilar, Jorge; Ginés, Guillermo. (28 de febrero de 2018). Glovo cobrará a los repartidores que quieran operar con la plataforma. ABC. Recuperado de https://www.abc.es/economia/abci-glovo-cobrara-repartidores-quieran-operar-plataforma-201802280121_noticia.html

³⁶ Calderón Devandas, 2020, p.25

³⁷ Calderón Devandas, 2020, p. 14

Consideraciones finales

Si bien, tal como se ha advertido, existe un margen variable en las condiciones de las prestaciones según la aplicación en cuestión, la amplitud de dicho margen resulta reducida al ponderar las condiciones de la prestación efectiva. A partir de la identificación y el análisis de las características descritas es posible plantear las siguientes observaciones:

La plataforma en sí es una herramienta digital utilizada por una empresa que lleva a cabo actividades propias de un rol de empleador en cuanto a facultades de control, sanción y disciplina. Es posible debatir la intensidad, grado o frecuencia de estas funciones de patrono, sin embargo, dicho margen resulta moldeado por una relación de jerarquía en términos laborales.

El servicio de entrega a domicilio no resulta una novedad, aunque sí existe una transformación respecto a la mediación tecnológica como modo en que se realizan las contrataciones, la organización de la actividad, el control y las órdenes o sanciones impartidas.

El hecho de que exista un margen variable de condiciones entre plataformas de reparto o mensajería, es posible señalar que existe una tendencia a representar una estrategia empresarial a partir del fraude laboral o incluso fiscal.

Es posible identificar la existencia de una libertad condicionada respecto a aspectos como la soberanía del tiempo de las jornadas, libertad de horarios e incluso posibilidad de rechazar pedidos. Sin embargo, la posibilidad real de uso de esta libertad, está directamente limitada por las consecuencias laborales, incluso sancionatorias que le siguen. De igual forma tiende a ceder ante la necesidad económica por parte de la persona trabajadora de plataforma, quien se ve obligada a limitar la utilización de esa libertad a cambio de un salario o a cambio de la expectativa de un ingreso relativamente estable.

Aun cuando no se materialice una habitualidad de horario equivalente a una jornada ordinaria, pueden existir facultades de control y organización propias de la laboralidad.

Más allá de la necesidad de una normativa especial, se han identificado una gama de prácticas contrarias con la normativa laboral aplicable.

Reconocer la laboralidad de este tipo de contrataciones implica el deber de inspección del Estado y otras instituciones públicas a partir del ordenamiento jurídico laboral vigente, incluyendo los convenios laborales internacionales.

Respecto a la pertinencia de normativa especial, es necesario sostener una discusión sobre cuáles son las especificidades que, sin violentar las normas laborales de orden público vigentes, requieran una regulación específica.

Anexos

Entrevista #1

PUNTEO DE PREGUNTAS

CUESTIONARIO PARA REPARTIDORES DE APLICACIONES

La propuesta planteada procura hacer una división temática del cuestionario. De esta forma, cada sección permite vincular las preguntas dentro de un mismo bloque para así complementar las inquietudes, a la vez que permite profundizar en función de las respuestas según la dinámica optada.

1. CONTRATACIÓN / RECLUTAMIENTO / ADMISIÓN

1.1. ¿Cómo es el proceso de admisión a la aplicación?

Se presenta ante las oficinas. Inscribirse en hacienda como trabajador independiente. Recomendaba tener seguro en el INS y hacer capacitación de un día de 6 o 7 horas. Había que esperar que activan la cuenta.

1.2. ¿Qué requisitos exigen?

Moto con documentos al día, licencia, estar inscrito en Hacienda, hacer capacitación y hoja de delincuencia.

1.3. ¿Qué beneficios ofrecen al inicio?

Lo que garantizan es un monto de dinero adicional si se hace las metas que tienen pero que son difíciles de alcanzar.

No se gana lo mismo sí pagan menos.

En un principio decían que ganarían lo mismo desde el inicio y han bajado las cuotas.

Antes la hora era CRC 3000 la hora (3 viajes mínimo) y ahora está CRC 2000 (2 viajes mínimo). Y lo garantizan.

1.4. ¿Se mantienen o cambian las condiciones frecuentemente?

No, es un Big Brother. Cuando las cosas no está a favor de Glovo las cambian.

Con IVA dijeron que ellos lo pagarían pero luego se lo recargaron a los repartidores. En el transcurso de los meses quitaron como 70% de la cuota fija y subieron kilometraje. El resto de ganancia fue para Glovo.

1.5. Cuando modifican las condiciones, ¿les consultan o lo hacen sin negociar?

No existe ninguna negociación. Es como que fuéramos empleados de ellos. Firmamos contrato y aceptamos condiciones que ellos dicen. En el contrato de trabajo que tiene con nosotros dicen que somos independientes. De un día para otro hacen cambios. Aún cuando digamos que no se puede y el contrato diga lo contrario hace cambios como “les dé la gana”.

No preguntan si se puede, se debe o se tiene.

Solo notifican.

1.6. ¿Sabe si ha habido algún tipo de presión o de manifestación colectiva de parte de los repartidores frente a esas modificaciones o por otras razones?

Sí claro, yo he estado en esas. Yo soy el presidente del Sindicato que busco cambiar las condiciones desfavorables.

Ellos deciden si lo bloquean o no. Tiene que ir a la oficina para que le expliquen los motivos de porque lo bloquearon. En ese caso lo bloquearon porque creyeron que él estaba detrás de la manifestación.

Glovo nos mando a llamar a mí y a Anónimo. Para preguntarnos si nosotros estábamos involucrados en eso. Querían saber si ellos estaban detrás.

Han bloqueado calles, ido a Repretel, porque solamente con medidas de presión es que ellos les toman en cuenta. Actualmente nos tienen en el limbo si los van a atender o no. Siempre que van a hacer un tipo de negociación con ellos nos agarran de tontas. Creen que no somos una organización seria, porque al final de una reunión no firman después de las reuniones. No se llega a ningún acuerdo con ellos, aún cuando se inviertan días. Si no hay firma no hay acuerdo real, a menos que se grabe la reunión y ellos no acepta que se grabe la reunión.

2. SISTEMA / FUNCIONAMIENTO

2.1. ¿Hay una lista de asignación de pedidos o es solo por cercanía? ¿Hay otros criterios para asignar los pedidos como incidencias o rechazos?

Si usted rechaza un pedido lo bloquean por una hora. Si me entra un servicio y estoy muy lejos. Resulta que no puedo hacerlo porque hay un problema o no quiero, que por servicios profesionales se puede dar. Si se rechaza el servicio, lo penalizan que no pueda trabajar una hora. Antes era por X cantidad de rechazos que tuviera, ahora es directo, rechazo a Penalizado.

La justificación es que dicen que usted hizo 70 rechazos en una semana y no hay forma de contradecir. Porque dicen que la aplicación lo hace por si sola.

Dicen que todas las decisiones la toman en España. Dicen que eso le dicen en Bolivia, Perú, etcétera para no tener responsabilidad.

La asignación es de forma aleatoria. Eso dice la aplicación.

Yo he visto como le da los mejores pedidos a los amigos del jefe.

2.2. ¿Les brindan acceso a la lista de asignación de pedidos?

No. Solamente tenemos lista de pedidos asignados, cuando se bloquea se pierde.

Yo tenía 6.000 viajes pero como me bloquearon la información queda congelada. Glovo solo se la da si toma acciones con el OIJ.

2.3. ¿Cómo afectan las calificaciones de los repartidores en esta asignación?

No. Lo único es que se va mejorando.

Le afectan la calificación cuando cancela horas, cancela pedidos, reasigna, cuando se hace cualquier cosa que no sea entregar un pedido.

Es un proceso tedioso como arreglar la moto, le penalizan las horas a pesar que haya avisado que no pudo trabajar por un caso de fuerza mayor.

Hay que dar justificaciones, aún más que en un trabajo formal.

Si hay accidente hay que mandar foto de los partes.

Ellos dicen que no hay que presentar nada, pero en la práctica si los bloquean.

2.4. ¿Cambia esto a ciertas horas de alta demanda?

Asignan pedidos de dos en dos. Para cubrir la demanda que tienen ellos en ese momento. Contraproducente, si dos personas piden al mismo repartidor. Pero la producción de ambos pedidos es diferente. Por lo que puede afectar el tiempo de espera en el restaurante y la entrega. La diferencia en el tiempo de entrega al cliente, lo que puede provocar que la atención y pedido se desmejore. El que se lleva la mala calificación es el repartidor. Usted hace dos pedidos y solo le pagan por uno.

2.5. ¿Hay algún canal de comunicación en caso de inquietudes o disputas internas?

Sí existe soporte al Glover (al mensajero). En esa cadena productiva, son el último eslabón. Caso de amigo que un despachador de McDonald de mala fe lo reportó a Glovo. Lo denunció por McDonald y al siguiente día fue bloqueado de la aplicación (sin tener la culpa). Para Glovo es más importante la cantidad de dinero que genera McDonald que un repartidor. Se saca 1 meten 10 al otro día. Completamente desprotegidos. Porque, por ejemplo, si “yo voy a despacharla, se la entregó respetuosamente y el cliente decide hacerlo malintencionadamente, yo me veo afectado al siguiente día.” No hay investigación alguna. Para Glovo es más importante el que genera dinero a un repartidor.

2.6. ¿Ha tenido contacto con representantes de la empresa para efectos de atender consultas o reclamos?

Sí, por supuesto.
Constantemente.
“Nos reunimos con ellos 3 horas. Tratamos de levantar una minuta, cuando les pedimos que firmaran las peticiones. No quisieron hacerlo. Ellos te escuchan. Forma de presionarlos no aceptan. Son ellos y nada más.”

2.7. ¿Que tanto tardan en responder? ¿Es siempre igual o depende del asunto?

Hay dos canales en Glovo para comunicarse.
Soporte, cuando existe un pedido.
Correo electrónico, soporte te atiende y responde en 24 horas. Cuando es ajeno a un pedido en Curso. Son respuestas automáticas. No se dan soluciones. Hay que enviar el correo 6 o 4 veces para que puedan entender que se necesita algo en específico. No es una respuesta efectiva.

2.8. ¿sabe quién contesta los correos o es despersonalizado?

No se sabe quien contesta.
Al principio puede ser una máquina pero posteriormente no se sabe quién es el encargado de responder.

2.9. ¿pueden comunicarse con la empresa mediante el funcionario de oficina en ventanilla?

Generalmente, está el gerente de operaciones. La persona que trabaja con el Gerente de Operaciones y la persona que trabaja con el Gerente de Operaciones.

2.10. ¿La calificación del cliente es la única que se aplica? ¿Qué pasa cuando este se equivoca?

La calificación o la puntuación de excelencia a la que se refiere Glovo consiste en tres aspectos principales.

Partner (Negocio afiliado a Globo): A hora a alta demanda. Sube puntos.

Cliente: Desempeño que considera el cliente.

Plataforma: evalúa si acepta o cancela o reasigna pedidos. La antigüedad y cantidad de viajes también es un punto de valoración.

Todas las valoraciones suman un %100

Si la calificación es incorrecta:

Se debe enviar un correo electrónico solicitando la revisión de la calificación.

Ha visto pocos casos en que calificaciones negativas han sido revertidas.

2.11. ¿Debe usted comunicar si ha habido alguna incidencia o problema? ¿Qué hace la empresa cuando usted informa sobre algún problema?

En caso de que no se puede entregar al cliente se puede cancelar.

En caso que la persona no tenga dinero para pagar, no se le entrega el pedido.

En caso de accidente se reasigna automáticamente.

El que responde es el Soporte, muy poco eficiente. Generalmente no lo es y es muy lento.

2.12. ¿qué cosas deben pagar y que cosas les cobran (costo de bolsos, inscripción, equipo)?

Al principio la empresa la empresa suministra equipo de trabajo. Por 20.000 colones. Incluye: Bolso, batería portátil y el estuche para portar teléfono celular.

2.13. Qué tanto pesa el contenido de las órdenes? ¿Hay algún límite o restricción en cuanto al peso de los pedidos que transportan?

En teoría sí hay un peso máximo y máximo 10 productos.

Él ha encontrado pedidos que han pesado más.

Usted tiene derecho a negarse a transportar un pedido excesivamente pesado. Glovo opta por mandar otro repartidor para que el peso sea compartido.

2.14. ¿Cuántas horas por día labora en promedio? ¿Por semana?

10 horas diarias.

De lunes a sábado.

2.15. ¿Vive de esto o lo hace esporádicamente?

Tiene otro oficio y otro trabajo. Cuando no los realiza se dedica exclusivamente.

2.16. Entre cada pedido que debe realizar, ¿va y vuelve de un sitio a otro? ¿O suele esperar en algún sitio, mostrándose disponible y conectado todo el rato?

Generalmente, se trata de estar en un lugar estratégico. Cerca de restaurantes, centros comerciales y parecidos.

Cuando el sistema determina que hay un pedido en el restaurante se lo asigna al repartidor que esté más cerca.

Posteriormente lo entregan en el destino.

3. REMUNERACIÓN / FORMA DE PAGO

3.1. ¿Cuánto les pagan por entrega y quién lo determina? ¿esto varía?

Por supuesto, el monto se determina en varios aspectos.

Existe tarifa base de 250 colones por recibir el pedido.

El kilometraje desde el sitio de donde se recibe la solicitud del pedido. Distancia hacia el restaurante. Más distancia hacia el sitio de entrega. Son 190 por kilómetro.

Hay tiempo de espera, después de cierta cantidad de minutos. Son 12 colones.

Tarifa base + Kilometraje + Tiempo de Espera= Cuánto se recibe.

En veces hay bonos especiales, que en veces no lo activan. Sube un 30% ese subtotal mencionado.

3.2.¿Tienen voz y voto como socio-colaborador en las decisiones relacionadas con el funcionamiento de la plataforma?

No.

3.3. ¿Cada cuánto pagan; diario, semanal, etc.?

Quincenal y semanal.

3.4. ¿Cómo opera la caja chica? ¿Les dan plazos para liquidar?

Usted la acumula en medida que algunos pedidos los pagan en efectivo. El dinero que se acumula, cuando es mucho Glovo lo adelanta.

Pero ese adelanto te lo descuentan al final de las dos semanas que trabajaste. Esa Caja Chica te permite trabajar para comprar productos.

4. SUBORDINACIÓN / CONTROL / SANCIONES

4.1. ¿Hay consecuencias por usar la opción de rechazar pedidos?

Por supuesto, aunque Glovo indique que usted tiene hasta tres pedidos para rechazar diariamente. Con el simple hecho de rechazar el primero generalmente te penalizan poniéndote en rojo o suspendiendo una hora.

Al día siguiente bajan el puntaje.

Cuando se rechazan muchos pedidos les bloquean la aplicación para trabajar.

4.2. ¿Cómo son las sanciones? ¿Les comunican o nada mas bloquean?

Sanciones mediante la aplicación.

No hay comunicación previa. Solamente amanece bloqueado o lo bloquean en el transcurso del día.

Si se comunican con Glovo dan respuestas ambiguas y someras del porqué Bloquearon. Generalmente dicen que son políticas de la empresa.

4.3. ¿Tiene la empresa discrecionalidad absoluta, unilateral y sin previo aviso para sancionar?¿les dan algún tipo de derecho de defensa?

Por supuesto.

No hay derecho de defensa. Se pueden enviar correos preguntando, la respuesta es que son políticas de la empresa o que se violó una cláusula del contrato.

4.4. Si no rechazan ninguna orden, ¿les mejoran calificación?

Sí.

4.5. ¿Hay incentivos/promociones o bonificaciones, etc.? ¿Con que frecuencia?

Ellos les llaman promociones. “Haz determinado número de viajes en cierto tiempo y te dan un monto de dinero”.

Son promociones (retos) muy difíciles de lograrlas. En las condiciones existentes es muy difícil. En promedio hago entre 13 y 15 viajes. La promoción puede ser de 20 viajes, sabiendo que la dinámica de trabajo implica que no lo va a lograr.

Es una forma de “endulzarlos”. Para tratar de llegar a la meta a sabiendas de que es poco probable lograrlo.

Es una manipulación psicológica, juegan con la necesidad.

4.6. ¿Les sancionan si se pasa mucho desconectado? ¿O les piden alguna explicación? ¿hay alguna consecuencia?

Sí, si pasan días sin conectarte bloquean.

No hay independencia real. Glovo dice que son colaboradores o autonomos pero no parece.

4.7. ¿Contabilizan tiempo de viaje? ¿Hay algún llamado de atención sobre esto? ¿Les plantean metas?

Sí, hay un tiempo para llegar al restaurante. Si no se llega, la aplicación dice que no se ha movido o no llego a tiempo.

4.8. ¿el contrato habla sobre reglas de conducta? ¿O les informan después?

No.

4.9. ¿Les incluyen alguna prohibición de referirse públicamente a su labor? ¿Hay reglas para hablar con la prensa?

No.

4.10. ¿cómo son las sanciones si se usa otras aplicaciones u otra indumentaria?

Sí, generalmente. Con el Bolso de Glovo puede hacer entrega en otras aplicaciones. En teoría no lo permite.

Si te ven (Glovo o el restaurante) ven que andan otro bolso lo pueden sancionar.

4.11. ¿En caso de problema con la entrega, les cobran la mercancía? ¿O solo reasignan pedido?

Depende de la causa.

En su caso tuvo un accidente, la pizza quedo destruida, reasignaron el pedido. En ese caso no. Cuando los repartidores se quieren quedar con el pedido sí lo sancionan.

5. PRESTACIÓN PERSONAL DEL SERVICIO

5.1. ¿El servicio debe ser realizado solo por Usted o se puede encargar a alguien más que haga el trabajo en lugar suyo?

En el contrato dice que se puede subcontratar el servicio. Pero a la hora de la verdad, si chequean en el restaurante revisan que no es el titular bloquean la cuenta.

5.2. ¿Permiten acompañantes? ¿Piden muchos requisitos adicionales para esto?

No hay problema, puede tener acompañantes.

5.3. ¿Cómo opera el mecanismo de habilitación para estos casos?

No hay forma de decirle a Glovo que va a trabajar otra persona.

6. RIESGOS DE TRABAJO / SEGURIDAD / SALUD OCUPACIONAL

6.1. En caso de accidente, ¿qué tipo de acompañamiento da la empresa? ¿Les han hablado de hacer algo al respecto o tomar medidas?

Caso personal: Accidente de tránsito. El tránsito levantó el parte y se abrió expediente. Se habló con Soporte.

Fue al hospital y luego al INS.

Glovo ayudo a partir del 7 u 8 días. Ellos dan un aporte por los días que no trabaja.

Al principio queda a la ligera con el seguro que usted tenga.

6.2. ¿Cómo ha cambiado esto último con el Covid-19? ¿Hay algún protocolo adicional?

No un protocolo como tal.

Sí tener tapabocas y llevar alcohol en gel.

Mantener distanciamiento entre repartidores. Cumplir con el protocolo de higiene de cada restaurante, desinfectar bolso y limpieza de manos.

6.3. ¿Qué tan frecuentes se dan accidentes, o delincuencia?

Diariamente.

Le quitan la moto o bicicleta, asaltos, pedidos robados.

6.4. En caso de que sea incapacitado el repartidor por la CCSS o por el INS ¿hay seguimiento?, ¿hay sanciones si no se informa a la empresa la incapacidad?

Dan seguimiento después de 7 días. Fue hasta el 7mo día le dijeron que podían ayudarle si la incapacidad es por 7 días.

Glovo no puede sancionarlos por no avisar un accidente.

6.5. ¿Han solicitado algún beneficio o apoyo relacionado con la seguridad o la salud ocupacional? ¿Qué respuesta han obtenido?

No ha solicitado y no conoce caso.

6.6. ¿Se ofrece alguna forma de aseguramiento? ¿A través de algún proveedor?

No.

7. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

7.1. ¿Cómo es el proceso de renuncia? ¿Deben devolver equipo?

Sí, se debe notificar vía correo electrónico. Se devuelve equipo en la oficina y devuelven 20.000 colones.

7.2. Si desean volver después de un tiempo, ¿hay algún problema? ¿Se mantienen los datos de código y registro o deben hacer el proceso de nuevo?

No hay problema. Solamente deben cumplir con las formalidades.

7.3. ¿Cómo es el proceso de despido? ¿Hay formas de apelar?

Por ser calificado negativamente, haber hurtado un pedido, cancelar mucho y parecidos. Se puede apelar, pero prosperan pocos.

7.4. ¿Qué pasa cuando hay deudas o saldos pendientes a favor y en contra?

Conoce compañeros que tienen problemas con facturación y cuesta que paguen. Si deben dinero coaccionan mediante correos. Si no se devuelve un excedente que ellos consideren les bloquean.

7.5. Si se deja de repartir para una plataforma, ¿hay problemas para usar alguna otra aplicación? (Listas negras)**

No.

Entrevista #2

PUNTEO DE PREGUNTAS

CUESTIONARIO PARA REPARTIDORES DE APLICACIONES

La propuesta planteada procura hacer una división temática del cuestionario. De esta forma, cada sección permite vincular las preguntas dentro de un mismo bloque para así complementar las inquietudes, a la vez que permite profundizar en función de las respuestas según la dinámica optada.

1. CONTRATACIÓN / RECLUTAMIENTO / ADMISIÓN

1.1. ¿Cómo es el proceso de admisión a la aplicación?

Es a través de la página web. Hay un formulario con datos personales y suscribir requisitos (cédula, antecedentes penales, estar inscrito en Ministerio de Hacienda.

Posteriormente se va a la oficina.

Se hace vía web y posteriormente ir personalmente a la oficinas físicas.

1.2. ¿Qué requisitos exigen?

Adicional a lo anterior sería poseer una motocicleta al día con toda la documentación y derechos de circulación.

1.3. ¿Qué beneficios ofrecen al inicio?

No hay incentivos

Al principio la empresa la empresa suministra equipo de trabajo. Por 20.000 colones. Incluye: Bolso, batería portátil y el estuche para portar teléfono celular.

1.4. ¿Se mantienen o cambian las condiciones frecuentemente?

Las condiciones se mantienen.

Si hay problema con el bolso, hay tres cambios gratuitos. Después de tres cambios hay que pagar nuevamente los 20.000.

En caso de la batería, si se avería si se lleva la vija la reponen. Igual el portacelular.

1.5. Cuando modifican las condiciones, ¿les consultan o lo hacen sin negociar?

Sí por supuesto, desde que está en Glovo hace como año y resto dos veces han modificado las condiciones.

Anteriormente a su entrada habían modificado las condiciones.

Generalmente las modificaciones son de tipo económico. Al principio se daban 770 colones como tope base. Después bajaron a 500 y ahora bajaron a 250 colones esa es la base.

El pago es a través de kilometraje. La sumatoria total que cobra el Glover es el kilometraje más la base.

Las condiciones constantemente les bajan las condiciones.

No hay ningún tipo de consulta. Envían correo y de repente mandan correo bajando las tarifas.

De forma arbitraria sin consulta alguna.

1.6. ¿Sabe si ha habido algún tipo de presión o de manifestación colectiva de parte de los repartidores frente a esas modificaciones o por otras razones?

El año pasado hubo una manifestación por un bajo en la tarifa base. Hubo protestas por varios días. Se organizaron en sindicato de repartidores. Pero la Empresa no le hizo caso a esto.

Se molestaron pero no pasó a más.

2. SISTEMA / FUNCIONAMIENTO

2.1. ¿Hay una lista de asignación de pedidos o es solo por cercanía? ¿Hay otros criterios para asignar los pedidos como incidencias o rechazos?

Es por cercanía.

Por ejemplo: Si en Mcdonalds hay solicitud de comida la aplicación aplica un algoritmo. Este busca la persona más cercana al establecimiento. Si no hay repartidores cercanos va aumentando el rango de búsqueda.

Si el pedido es de una compra, ya sea este cerca pero no posea caja chica. Esto lo filtra.

2.2. ¿Les brindan acceso a la lista de asignación de pedidos?

No, no saben. Es un procedimiento interno de “ellos” como tal.

Llega un pedido y hay que atenderlo.

2.3. ¿Cómo afectan las calificaciones de los repartidores en esta asignación?

Sí, por supuesto. Aunque Glovo manifiesta que el repartidor puede rechazar un pedido en cualquier momento hasta 3 casos diarios, las ordenes canceladas por el repartidor o colocadas en rojo. Al día siguiente les bajan puntaje, por el simple hecho de rechazar un pedido.

2.4. ¿Cambia esto a ciertas horas de alta demanda?

Sí cambia. A medio día, horas de almuerzo desayuno, almuerzo y desayuno aumenta. En Horarios inter mañana, entre las 08:00 a.m. y 11:00 a.m. hay muchos transportes. Como encomiendas. En horas de la tarde el flujo baja, en la noche se activa por la cena y en la tarde noche empieza la encomienda (Comida, licores y otros).

2.5. ¿Hay algún canal de comunicación en caso de inquietudes o disputas internas?

Sí existe soporte al Glover (al mensajero). En esa cadena productiva, son el último eslabón.

Caso de amigo que un despachador de McDonald de mala fe lo reportó a Glovo. Lo denunció por McDonald y al siguiente día fue bloqueado de la aplicación (sin tener la culpa).

Para Glovo es más importante la cantidad de dinero que genera McDonald que un repartidor. Se saca 1 metro 10 al otro día.

Completamente desprotegidos. Porque, por ejemplo, si “yo voy a despacharla, se la entregó respetuosamente y el cliente decide hacerlo malintencionadamente, yo me veo afectado al siguiente día.”

No hay investigación alguna. Para Glovo es más importante el que genera dinero a un repartidor.

2.6. ¿Ha tenido contacto con representantes de la empresa para efectos de atender consultas o reclamos?

Sí, por supuesto.

Constantemente.

“Nos reunimos con ellos 3 horas. Tratamos de levantar una minuta, cuando les pedimos que firmaran las peticiones. No quisieron hacerlo. Ellos te escuchan. Forma de presionarlos no aceptan. Son ellos y nada más.”

2.7. ¿Que tanto tardan en responder? ¿Es siempre igual o depende del asunto?

Hay dos canales en Glovo para comunicarse.

Soporte, cuando existe un pedido.

Correo electrónico, soporte te atiende y responde en 24 horas. Cuando es ajeno a un pedido en Curso. Son respuestas automáticas. No se dan soluciones. Hay que enviar el correo 6 o 4 veces para que puedan entender que se necesita algo en específico. No es una respuesta efectiva.

2.8. ¿sabe quién contesta los correos o es despersonalizado?

No se sabe quien contesta.

Al principio puede ser una máquina pero posteriormente no se sabe quién es el encargado de responder.

2.9. ¿pueden comunicarse con la empresa mediante el funcionario de oficina en ventanilla?

Generalmente, está el gerente de operaciones. La persona que trabaja con el Gerente de Operaciones y la persona que trabaja con el Gerente de Operaciones.

2.10. ¿La calificación del cliente es la única que se aplica? ¿Qué pasa cuando este se equivoca?

La calificación o la puntuación de excelencia a la que se refiere Glovo consiste en tres aspectos principales.

Partner (Negocio afiliado a Globo): A hora a alta demanda. Sube puntos.

Cliente: Desempeño que considera el cliente.

Plataforma: evalúa si acepta o cancela o reasigna pedidos. La antigüedad y cantidad de viajes también es un punto de valoración.

Todas las valoraciones suman un %100

Si la calificación es incorrecta:

Se debe enviar un correo electrónico solicitando la revisión de la calificación.

Ha visto pocos casos en que calificaciones negativas han sido revertidas.

2.11. ¿Debe usted comunicar si ha habido alguna incidencia o problema? ¿Qué hace la empresa cuando usted informa sobre algún problema?

En caso de que no se puede entregar al cliente se puede cancelar.

En caso que la persona no tenga dinero para pagar, no se le entrega el pedido.

En caso de accidente se reasigna automáticamente.

El que responde es el Soporte, muy poco eficiente. Generalmente no lo es y es muy lento.

2.12. ¿qué cosas deben pagar y que cosas les cobran (costo de bolsos, inscripción, equipo)?

Al principio la empresa la empresa suministra equipo de trabajo. Por 20.000 colones. Incluye: Bolso, batería portátil y el estuche para portar teléfono celular.

2.13. Qué tanto pesa el contenido de las órdenes? ¿Hay algún límite o restricción en cuanto al peso de los pedidos que transportan?

En teoría sí hay un peso máximo y máximo 10 productos.

Él ha encontrado pedidos que han pesado más.

Usted tiene derecho a negarse a transportar un pedido excesivamente pesado. Glovo opta por mandar otro repartidor para que el peso sea compartido.

2.14. ¿Cuántas horas por día labora en promedio? ¿Por semana?

10 horas diarias.

De lunes a sábado.

2.15. ¿Vive de esto o lo hace esporádicamente?

Tiene otro oficio y otro trabajo. Cuando no los realiza se dedica exclusivamente.

2.16. Entre cada pedido que debe realizar, ¿va y vuelve de un sitio a otro? ¿O suele esperar en algún sitio, mostrándose disponible y conectado todo el rato?

Generalmente, se trata de estar en un lugar estratégico. Cerca de restaurantes, centros comerciales y parecidos.

Cuando el sistema determina que hay un pedido en el restaurante se lo asigna al repartidor que esté más cerca.

Posteriormente lo entregan en el destino.

3-REMUNERACIÓN / FORMA DE PAGO

3.1. ¿Cuánto les pagan por entrega y quién lo determina? ¿esto varía?

Por supuesto, el monto se determina en varios aspectos.

Existe tarifa base de 250 colones por recibir el pedido.

El kilometraje desde el sitio de donde se recibe la solicitud del pedido. Distancia hacia el restaurante. Más distancia hacia el sitio de entrega. Son 190 por kilómetro.

Hay tiempo de espera, después de cierta cantidad de minutos. Son 12 colones.

Tarifa base + Kilometraje + Tiempo de Espera= Cuánto se recibe.

En veces hay bonos especiales, que en veces no lo activan. Sube un 30% ese subtotal mencionado.

3.2. ¿Tienen voz y voto como socio-colaborador en las decisiones relacionadas con el funcionamiento de la plataforma?

No.

3.3. ¿Cada cuánto pagan; diario, semanal, etc.?

Quincenal y semanal.

3.4. ¿Cómo opera la caja chica? ¿Les dan plazos para liquidar?

Usted la acumula en medida que algunos pedidos los pagan en efectivo. El dinero que se acumula, cuando es mucho Glovo lo adelanta.

Pero ese adelanto te lo descuentan al final de las dos semanas que trabajaste. Esa Caja Chica te permite trabajar para comprar productos.

4-SUBORDINACIÓN / CONTROL / SANCIONES

4.1. ¿Hay consecuencias por usar la opción de rechazar pedidos?

Por supuesto, aunque Glovo indique que usted tiene hasta tres pedidos para rechazar diariamente. Con el simple hecho de rechazar el primero generalmente te penalizan poniéndote en rojo o suspendiendo una hora.

Al día siguiente bajan el puntaje.

Cuando se rechazan muchos pedidos les bloquean la aplicación para trabajar.

4.2. ¿Cómo son las sanciones? ¿Les comunican o nada mas bloquean?

Sanciones mediante la aplicación.

No hay comunicación previa. Solamente amanece bloqueado o lo bloquean en el transcurso del día.

Si se comunican con Glovo dan respuestas ambiguas y someras del porqué Bloquearon. Generalmente dicen que son políticas de la empresa.

4.3. ¿Tiene la empresa discrecionalidad absoluta, unilateral y sin previo aviso para sancionar?¿les dan algún tipo de derecho de defensa?

Por supuesto.

No hay derecho de defensa. Se pueden enviar correos preguntando, la respuesta es que son políticas de la empresa o que se violó una cláusula del contrato.

4.4. Si no rechazan ninguna orden, ¿les mejoran calificación?

Sí.

4.5. ¿Hay incentivos/promociones o bonificaciones, etc.? ¿Con que frecuencia?

Ellos les llaman promociones. “Haz determinado número de viajes en cierto tiempo y te dan un monto de dinero”.

Son promociones (retos) muy difíciles de lograrlas. En las condiciones existentes es muy difícil. En promedio hago entre 13 y 15 viajes. La promoción puede ser de 20 viajes, sabiendo que la dinámica de trabajo implica que no lo va a lograr.

Es una forma de “endulzarlos”. Para tratar de llegar a la meta a sabiendas de que es poco probable lograrlo.

Es una manipulación psicológica, juegan con la necesidad.

4.6. ¿Les sancionan si se pasa mucho desconectado? ¿O les piden alguna explicación? ¿hay alguna consecuencia?

Sí, si pasan días sin conectarte bloquean.

No hay independencia real. Glovo dice que son colaboradores o autonomos pero no parece.

4.7. ¿Contabilizan tiempo de viaje? ¿Hay algún llamado de atención sobre esto? ¿Les plantean metas?

Sí, hay un tiempo para llegar al restaurante. Si no se llega, la aplicación dice que no se ha movido o no llego a tiempo.

4.8. ¿el contrato habla sobre reglas de conducta? ¿O les informan después?

No.

4.9. ¿Les incluyen alguna prohibición de referirse públicamente a su labor? ¿Hay reglas para hablar con la prensa?

No.

4.10. ¿cómo son las sanciones si se usa otras aplicaciones u otra indumentaria?

Sí, generalmente. Con el Bolso de Glovo puede hacer entrega en otras aplicaciones. En teoría no lo permite.

Si te ven (Glovo o el restaurante) ven que andan otro bolso lo pueden sancionar.

4.11. ¿En caso de problema con la entrega, les cobran la mercancía? ¿O solo reasignan pedido?

Depende de la causa.

En su caso tuvo un accidente, la pizza quedó destruida, reasignaron el pedido. En ese caso no. Cuando los repartidores se quieren quedar con el pedido sí lo sancionan.

5-PRESTACIÓN PERSONAL DEL SERVICIO

5.1. ¿El servicio debe ser realizado solo por Usted o se puede encargar a alguien más que haga el trabajo en lugar suyo?

En el contrato dice que se puede subcontratar el servicio. Pero a la hora de la verdad, si chequean en el restaurante revisan que no es el titular bloquean la cuenta.

5.2. ¿Permiten acompañantes? ¿Piden muchos requisitos adicionales para esto?

No hay problema, puede tener acompañantes.

5.3. ¿Cómo opera el mecanismo de habilitación para estos casos?

No hay forma de decirle a Glovo que va a trabajar otra persona.

6-RIESGOS DE TRABAJO / SEGURIDAD / SALUD OCUPACIONAL

6.1. En caso de accidente, ¿qué tipo de acompañamiento da la empresa? ¿Les han hablado de hacer algo al respecto o tomar medidas?

Caso personal: Accidente de tránsito. El tránsito levantó el parte y se abrió expediente. Se habló con Soporte.

Fue al hospital y luego al INS.

Glovo ayudo a partir del 7 u 8 días. Ellos dan un aporte por los días que no trabaja.

Al principio queda a la ligera con el seguro que usted tenga.

6.2. ¿Cómo ha cambiado esto último con el Covid-19? ¿Hay algún protocolo adicional?

No un protocolo como tal.

Sí tener tapabocas y llevar alcohol en gel.

Mantener distanciamiento entre repartidores. Cumplir con el protocolo de higiene de cada restaurante, desinfectar bolso y limpieza de manos.

6.3. ¿Qué tan frecuentes se dan accidentes, o delincuencia?

Diariamente.

Le quitan la moto o bicicleta, asaltos, pedidos robados.

6.4. En caso de que sea incapacitado el repartidor por la CCSS o por el INS ¿hay seguimiento? ¿hay sanciones si no se informa a la empresa la incapacidad?

En su caso personalmente le dieron seguimiento 7 días después del accidente.

6.5. ¿Han solicitado algún beneficio o apoyo relacionado con la seguridad o la salud ocupacional? ¿Qué respuesta han obtenido?

No ha solicitado beneficio.

6.6. ¿Se ofrece alguna forma de aseguramiento? ¿A través de algún proveedor?

No.

7-EXTINCIÓN DEL CONTRATO

7.1. ¿Cómo es el proceso de renuncia? ¿Deben devolver equipo?

Solamente se presenta a las oficinas a devolver el equipo.

7.2. Si desean volver después de un tiempo, ¿hay algún problema? ¿Se mantienen los datos de código y registro o deben hacer el proceso de nuevo?

No hay problema.

7.3. ¿Cómo es el proceso de despido? ¿Hay formas de apelar?

No hay despido solamente si bloquean por siempre. No hay forma de apelar.

7.4. ¿Qué pasa cuando hay deudas o saldos pendientes a favor y en contra?

N/S/.

7.5. Si se deja de repartir para una plataforma, ¿hay problemas para usar alguna otra aplicación? (Listas negras)**

No.

Entrevista #3

CUESTIONARIO PARA REPARTIDORES DE APLICACIONES

La propuesta planteada procura hacer una división temática del cuestionario. De esta forma, cada sección permite vincular las preguntas dentro de un mismo bloque para así complementar las inquietudes, a la vez que permite profundizar en función de las respuestas según la dinámica optada.

1. CONTRATACIÓN / RECLUTAMIENTO / ADMISIÓN

1.1.¿Cómo es el proceso de admisión a la aplicación?

Antes usted iba a la oficina y ahí pedía todo, ahora puede meterse en google llenar el formulario y luego ir a dejar papeles y recoger las cosas.

1.2.¿Qué requisitos exigen?

Papeles de la moto, hacienda, licencia, cedula y así. Nada extraordinario.

1.3.¿Qué beneficios ofrecen al inicio?

Ah al principio le dicen a uno el cielo pero luego las cosas van cambiando conforme uno trabaja se da cuenta de la realidad de las cosas.

1.4.¿Se mantienen o cambian las condiciones frecuentemente?

Las condiciones las cambia Glovo cuando ellos quieren y a uno no le dicen nada, cuando uno se da cuenta tiene un correo ahí diciendo los cambios como cuando bajaron el precio del viaje de 600 a 250 colones.

1.5.Cuando modifican las condiciones, ¿les consultan o lo hacen sin negociar?

Ah no ellos no hacen solos no le dicen a uno nada.

1.6.¿Sabe si ha habido algún tipo de presión o de manifestación colectiva de parte de los repartidores frente a esas modificaciones o por otras razones?

Claro nosotros nos hemos manifestado hemos intentado que nos escuchen pero ellos no hacen nada, no responde. Como con esto que le digo de que bajaron el costo del viaje.

2. SISTEMA / FUNCIONAMIENTO

2.1.¿Hay una lista de asignación de pedidos o es solo por cercanía? ¿Hay otros criterios para asignar los pedidos como incidencias o rechazos?

Se asignan dependiendo de la aplicación, es un sistema que te manda un pedido si ve en una persona cerca o largo. No significa que si esta cerca del local, te van a mandar un pedido, si no que puede ser muy relativo dependiendo de la sincronización de la aplicación.

2.2.¿Le brindan acceso a la lista de asignación de pedidos?

No, nosotros no podemos tener la información sobre la asignación de pedidos. A como hay días que tiene 20 pedidos al día, puede que hay días que solo tenga 5 pedidos.

2.3.¿Cómo afectan las calificaciones de los repartidores en esta asignación?

Lo que es emm, glovo, si usted pues no recibe pedidos en zonas de alta demanda que son las zonas que ellos ponen como zonas que más pedidos van a haber en esa hora, pues sí te bajan la

calificación significativamente, entonces por ejemplo si hoy usted no hizo pedidos en esa hora específica te bajan 3 a 4 puntos, dependiendo del sistema.

2.4.¿Cambia esto a ciertas horas de alta demanda?

Si, cuando son zonas de alta demanda, te suben más la calificación y si usted no recibe pedidos en esa hora, entonces te bajan la calificación, ósea no tiene sentido, porque uno no tiene la posibilidad de distinguir que en esa hora tiene que hacer cierta cantidad de pedidos. Si no es que si a usted le mandan en esa hora el pedido, usted lo agarra y si no se pierde.

2.5.¿Hay algún canal de comunicación en caso de inquietudes o disputas internas?

Si claro, por medio de Gmail, Glovo da soporte, hay como dos correos en los que usted puede evacuar dudas y demás, pero no contestan inmediatamente, dejan 2 o 3 días ahí y ya después te contestan, entonces hay veces en las que se tiene una duda y no se sabe cómo resolver el problema.

2.6.¿Ha tenido contacto con representantes de la empresa para efectos de atender consultas o reclamos?

Si, claro, porque nosotros estamos formando un sindicato en el que se llama UNTRAP, unión de trabajadores de plataformas, que ahorita por el momento estamos pidiendo la autorización para que quede como certificado ya que somos un sindicato de aplicaciones, entonces ya se está haciendo todo el proceso. Si se ha tenido contacto con ellos, de hecho, cada vez se va hacer una de las manifestaciones, nosotros somos los que siempre estamos ahí, siempre nos llaman que por que se está haciendo las manifestaciones, que es lo que está pasando y hablando con nosotros. Hay conversaciones en donde se tocan puntos que no les parece hablar, como por ejemplo el tema de propinas, que se estuvo hablando y ahora está la posibilidad de tener propinas cada que hay una entrega.

2.7.¿Que tanto tardan en responder? ¿Es siempre igual o depende del asunto?

Duran entre 2 a 3 días, depende, pero no hay muchas personas en el puesto por la **situación del COVID-19**.

2.8.¿sabe quién contesta los correos o es despersonalizado?

Al principio contesta un correo automático que dice que algún representante va a leer pero en sí no sabemos quién es el que contesta los correos, no sabemos si es un robot, si es una persona, o si es algún representante de algún otro país.

2.9.¿pueden comunicarse con la empresa mediante el funcionario de oficina en ventanilla?

Hay una oficina por paseo colon pero ahorita está cerrada, pero cuando está abierta tiene que ir con cita, porque si no tiene que esperar a que atiendan a todos los que están con cita y de ultimo a usted.

2.10. ¿La calificación del cliente es la única que se aplica? ¿Qué pasa cuando este se equivoca?

Hay varios puntos de calificación, tienda cliente, pedidos en alta demanda, eficiencia y la antigüedad.

Si el cliente se equivoca, no hay forma de cambiarla, osea no se comunican con usted para saber qué sucedió. No hay manera de defenderse.

2.11. ¿Debe usted comunicar si ha habido alguna incidencia o problema? ¿Qué hace la empresa cuando usted informa sobre algún problema?

Sí lo comunica por medio de gmail, de correo, ellos no verifican qué fue lo que pasó solo dicen muchas gracias pero le creen, mas al establecimiento y al comensal, que a uno como el repartidor. Ellos verán si va a tener consecuencias en su aplicación o no.

2.12. ¿qué cosas deben pagar y que cosas les cobran (costo de bolsos, inscripción, equipo)?

Pagar de la aplicación 8500 colones por quincena más el contador que hace las facturas, gasolina, repuestos, ellos solo nos dejan la aplicación como que la alquilan.

2.13. ¿Qué tanto pesa el contenido de las ordenes? ¿Hay algún límite o restricción en cuanto al peso de los pedidos que transportan?

Se supone que tenemos 30 minutos para entregar y pueden ser dos órdenes, pero si usted se pasa de la hora al cliente le hacen un viaje gratis, pero. Son 8 kilos lo que uno puede llevar, ayer me tocó que eran como 13 kilos entonces contacté con soporte y me dijeron que si ellos me daban 15% extra que si lo podía llevar por favor, le dijeron como 2 veces que lo llevara y ella dijo que. Hay límites pero ellos hacen que no se respete el límite. Pero ellos no son responsables.

2.14. ¿Cuántas horas por día labora en promedio? ¿Por semana?

En promedio 10 horas por día y a veces agarro lunes libre, a veces no.

2.15. ¿Vive de esto o lo hace esporádicamente?

Yo vivo de esto.

2.16. Entre cada pedido que debe realizar, ¿va y vuelve de un sitio a otro? ¿O suele esperar en algún sitio, mostrándose disponible y conectado todo el rato?

Por lo general cuando llego a un lugar, dependiendo del lugar sino conozco me encamino al lugar más cerca y conozca a veces espero una hora y sale pedido a veces no se espera y salen pedidos muy rápido.

3. REMUNERACIÓN / FORMA DE PAGO

3.1. ¿Cuánto les pagan por entrega y quién lo determina? ¿esto varía?

Depende de los kilómetros, digamos la entrega cuesta 250 colones iniciales más 190 colones por kilómetro, aparte está el % de tiempo de espera y otro por si le ponen otra ubicación extra como ir a tres puntos a como hay viajes de 390 hay viajes de 3000-4000 pero actualmente lo que salen son viajes baratos.

Varía dependiendo, por ejemplo del bono de lluvia entonces son 1.30 aparte de la tarifa, si ellos quieren poner bono por bajar la tasa inicial por lo que era el precio inicial del pedido pero no se aplica.

3.2.¿Tienen voz y voto como socio-colaborador en las decisiones relacionadas con el funcionamiento de la plataforma?

Se supone que nosotros deberíamos tener voz y voto pero en el contrato decía que si no estaban de acuerdo los colaboradores no se podía hacer nada pero igual hacen las cosas cuando pusieron el mensaje no tomaron la respuesta de nosotros que era un no. Y ellos dijeron pues se tiene que hacer, lo vamos a hacer.

3.3. ¿Cada cuánto pagan; diario, semanal, etc.?

Bisemanal, pero hay veces que le pagan mucho en efectivo le dicen que agarre 5000 o 10000 y van descontando del efectivo como que van adelantando salario.

3.4. ¿Cómo opera la caja chica? ¿Les dan plazos para liquidar?

Eso dependiendo, por ejemplo, la caja chica puede empezar en 2000 – 1000 dependiendo. Que si a usted se le pierden los tiene que pagar. Antes cuando empezó glovo se había dado una tarjeta que era con la que usted compraba las cosas, pero la quitaron y pusieron caja chica. No hay un limite solo cuando ellos ponen un mensaje que se vaya a depositar.

4. SUBORDINACIÓN / CONTROL / SANCIONES

4.1. ¿Hay consecuencias por usar la opción de rechazar pedidos?

Si claro, por ejemplo, ahora se tomó como uber que tiene un cierto tiempo para aceptar pedido entonces se desaparece si usted no lo acepta, si usted reasigna el pedido, contacta a soporte y soporte reasigna el pedido, pero te ponen en rojo y podés seguir trabajando hasta que empiece la otra hora, hay una sanción inmediata.

4.2.¿Cómo son las sanciones? ¿Les comunican o nada mas bloquean?

Nos ponen la sanción, nada más.

4.3¿Tiene la empresa discrecionalidad absoluta, unilateral y sin previo aviso para sancionar?¿les dan algún tipo de derecho de defensa?

Solo sancionan.

4.4. Si no rechazan ninguna orden, ¿les mejoran calificación?

Depende de los puntos que había mencionado anteriormente, pero hay días que sube por trabajar 10 horas son 4 o 5 puntos. Pero si te bajan, bajan 15 puntos de un solo.

4.5. ¿Hay incentivos/promociones o bonificaciones, etc.? ¿Con que frecuencia?

Sólo el bono de lluvia.

4.6. ¿Les sancionan si se pasa mucho desconectado? ¿O les piden alguna explicación? ¿hay alguna consecuencia?

Lo bloquean.

4.7.¿Contabilizan tiempo de viaje? ¿Hay algún llamado de atención sobre esto? ¿Les plantean metas?

No, por entregas usted del restaurante a la persona no puede durar más de media hora pero hay restaurantes que son que se venden mucho y no tienen pedidos listos y eso lo pagan por minuto 20 colones si usted espera pero no hay como que diga 30 minutos, porque depende del restaurante.

4.8. ¿el contrato habla sobre reglas de conducta? ¿O les informan después?

Si, el contrato en sí no habla reglas de conducta eso se lo dan cuando van a capacitación, el tema de acoso que usted no puede mandarle mensajes al cliente, ni el cliente a usted, porque sería acoso y ya conforme eso y usted por ejemplo le manda un mensaje a un cliente y el cliente te reporta, pues te bloquean.

4.9.¿Les incluyen alguna prohibición de referirse públicamente a su labor? ¿Hay reglas para hablar con la prensa?

No nos impiden nada porque somos trabajadores independientes, pero a ellos no les gusta que uno les diga las cosas como son, porque siempre salen a la defensiva.

4.10 ¿cómo son las sanciones si se usa otras aplicaciones u otra indumentaria?

No hay sanciones por ejemplo yo, trabajo en uber y glovo.

4.11.¿En caso de problema con la entrega, les cobran la mercancía? ¿O solo reasignan pedido?

Si tenemos un problema con la entrega cancelan el pedido y la aplicación de glovo se hace responsable por el pago del pedido en muy pocos casos te lo cobran, pero a mí nunca me han cobrado, porque como son ellos que cancelan la orden.

5. PRESTACIÓN PERSONAL DEL SERVICIO

5.1. ¿El servicio debe ser realizado solo por Usted o se puede encargar a alguien más que haga el trabajo en lugar suyo?

No porque la aplicación trae su foto y su información si usted manda a otra persona te pueden bloquear.

5.2. ¿Permiten acompañantes? ¿Piden muchos requisitos adicionales para esto?

Si claro puede andar acompañado, no hay requisitos.

5.3. ¿Cómo opera el mecanismo de habilitación para estos casos?

No hay nada ningun protocolo a seguir, solo monta en la moto

6. RIESGOS DE TRABAJO / SEGURIDAD / SALUD OCUPACIONAL

6.1. En caso de accidente, ¿qué tipo de acompañamiento da la empresa? ¿Les han hablado de hacer algo al respecto o tomar medidas?

Se supone que dan un seguro, pero no lo dan nunca lo cubre he tenido **compañeros que han tenido accidentes, pero nunca llega la ayuda.**

6.2. ¿Cómo ha cambiado esto último con el Covid-19? ¿Hay algún protocolo adicional?

No sigue siendo lo mismo aparte de que solo que ellos dan como un sanitizante para el bolso, guantes y mascarilla.

6.3. ¿Qué tan frecuentes se dan accidentes, o delincuencia?

Muy muy frecuente y más ahora que con el covid no hay mucha gente en la calle.

6.4. En caso de que sea incapacitado el repartidor por la CCSS o por el INS ¿hay seguimiento? ¿hay sanciones si no se informa a la empresa la incapacidad?

A mi nunca me ha pasado y tengo compañeros que sí pero no dan seguimiento. No sancionan si no informan, si solo no va a trabajar, mientras usted tenga la aplicación abierta aunque no haga horas, no pasa nada

6.5. ¿Han solicitado algún beneficio o apoyo relacionado con la seguridad o la salud ocupacional? ¿Qué respuesta han obtenido?

No, por el momento no.

6.6. ¿Se ofrece alguna forma de aseguramiento? ¿A través de algún proveedor?

Sí hay seguro pero no sé cuál empresa porque nunca lo he utilizado porque además no me gusta ir al hospital. Ellos no informan nada del seguro, solo mandan en correo, lo que cubre el seguro y que no.

7. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

7.1. ¿Cómo es el proceso de renuncia? ¿Deben devolver equipo?

Si renunciamos hay que salir primero de hacienda porque si no seguiríamos haciendo facturas ir a la oficina y pedir que nos deshabiliten. Uno el equipo lo devuelve y ellos regresan el dinero de lo que usted invirtió.

7.2. Si desean volver después de un tiempo, ¿hay algún problema? ¿Se mantienen los datos de código y registro o deben hacer el proceso de nuevo?

Tiene que volver todo el registro nuevamente.

7.3. ¿Cómo es el proceso de despido? ¿Hay formas de apelar?

No simplemente si ellos quieren te despiden o te bloquean no te dan una razón y usted no puede ver nada más. No lo habilitan de nuevo ellos, confían en que si te deshabilitar, fue por alguna razón.

7.4. ¿Qué pasa cuando hay deudas o saldos pendientes a favor y en contra?

dependiendo se deposita lo que usted le debe a la empresa y deposita lo que usted tenía de caja chica.

7.5. Si se deja de repartir para una plataforma, ¿hay problemas para usar alguna otra aplicación? (Listas negras)**

No

Entrevista #4

CUESTIONARIO PARA REPARTIDORES DE APLICACIONES

La propuesta planteada procura hacer una división temática del cuestionario. De esta forma, cada sección permite vincular las preguntas dentro de un mismo bloque para así complementar las inquietudes, a la vez que permite profundizar en función de las respuestas según la dinámica optada.

1. CONTRATACIÓN / RECLUTAMIENTO / ADMISIÓN

1.1.¿Cómo es el proceso de admisión a la aplicación?

Llegaba y le daban cita y llevaban los papeles de moto y haciendo y una pequeña capacitación sobre la aplicación

1.2.¿Qué requisitos exigen?

Papeles de moto licencia y registro en hacienda.

1.3.¿Qué beneficios ofrecen al inicio?

Se cobraba un uso de la aplicación y el beneficio de trabajar en el horario que quisieran y el pago por cada viaje por % pero eso ha cambiado porque cuando quieren.

1.4.¿Se mantienen o cambian las condiciones frecuentemente?

Sì, no avisan solo bajan el precio.

1.5.Cuando modifican las condiciones, ¿les consultan o lo hacen sin negociar?

No se consulta nada con los trabajadores.

1.6.¿Sabe si ha habido algún tipo de presión o de manifestación colectiva de parte de los repartidores frente a esas modificaciones o por otras razones?

Se manifestaron y siguieron en la misma.

2. SISTEMA / FUNCIONAMIENTO

2.1.¿Hay una lista de asignación de pedidos o es solo por cercanía? ¿Hay otros criterios para asignar los pedidos como incidencias o rechazos?

Simplemente a ellos les llegan a la aplicación, según ellos al que estén más cerca.

2.2.¿Les brindan acceso a la lista de asignación de pedidos?

No hay acceso a esto, ellos tienen calculado que todos ganen por hora entre 2500 o 2600 mas o menos pero pueden trabajar de 10 a 12 horas.

2.3.¿Cómo afectan las calificaciones de los repartidores en esta asignación?

La calificación afecta en agarrar horarios, si tiene buena calificación agarra buen horario.

2.4.¿Cambia esto a ciertas horas de alta demanda?

El tema de la calificación no se sabe como sube y como baja, si se trabaja en alta demanda y la calificación sube 1 punto o hay días que bajan puntos.

2.5.¿Hay algún canal de comunicación en caso de inquietudes o disputas internas?

Hay un correo que no se sabe dónde va porque hay callcenter en varios países.

2.6.¿Ha tenido contacto con representantes de la empresa para efectos de atender consultas o reclamos?

Si con Carlos que en realidad no es nadie, pero lo único que sabe es que él no bloquea nada. Es la gente de España, Carlos es el representante legal.

2.7.¿Que tanto tardan en responder? ¿Es siempre igual o depende del asunto?

Anteriormente si respondían en el momento, ahora no. Las oficinas están cerradas y cuando están abiertas es solo para devoluciones, no si los bloquean por ejemplo.

2.8.¿sabe quién contesta los correos o es despersonalizado?

Es un correo automático a veces después de 3 correos iguales puede que conteste alguien para decirles que vayan a las oficinas.

2.9.¿pueden comunicarse con la empresa mediante el funcionario de oficina en ventanilla?

Cuando van a oficina habían 3 personas pero ya no atienden solo Carlos pero el no ayuda en nada.

2.10. ¿La calificación del cliente es la única que se aplica? ¿Qué pasa cuando este se equivoca?

El cliente califica y si lo hace mal, ellos asumen que les bajaran puntos. Hay varias calificaciones de globo como soporte por ejemplo. Calificación de cliente y calificación de tienda. Todas estas suben o bajan puntos. Se supone que trabajar en altas demandas ayudan con los puntos.

2.11. ¿Debe usted comunicar si ha habido alguna incidencia o problema? ¿Qué hace la empresa cuando usted informa sobre algún problema?

Hay un chat con soporte pero no saben en qué país está. Pero en caso de robo por ejemplo no les ayudan si no van a oficinas con la denuncia del OIJ si les roban el dinero de caja chica

2.12. ¿qué cosas deben pagar y que cosas les cobran (costo de bolsos, inscripción, equipo)?

Al inicio le dan el bolso, un porta teléfono y una batería portátil y eso costaba 23,000. Si esto se dañaba se los cambiaban pero ahora deben pagarlo

2.13. Qué tanto pesa el contenido de las órdenes? ¿Hay algún límite o restricción en cuanto al peso de los pedidos que transportan?

En la capacitación dicen que máximo 9 kilos y hay pedidos que dependen pueden aumentar.

2.14. ¿Cuántas horas por día labora en promedio? ¿Por semana?

Opción de 10 horas pero por temporadas dan opción de trabajo de 12 horas. Por un supuesto estudio.

2.15. ¿Vive de esto o lo hace esporádicamente?

Vive de esto.

2.16. Entre cada pedido que debe realizar, ¿va y vuelve de un sitio a otro? ¿O suele esperar en algún sitio, mostrándose disponible y conectado todo el rato?

A veces hay que esperar cuando está malo entonces tienen que esperar.

3. REMUNERACIÓN / FORMA DE PAGO

3.1. ¿Cuánto les pagan por entrega y quién lo determina? ¿esto varía?

Va por kilometraje, la base del pedido antes estaba en 600 ahora está en 250 colones. Luego pagan a 10 colones el minuto de espera en el restaurante y a 250 colones el km y después de 8km a 300 colones. Cuando llueve hay bono de lluvia.

3.2. ¿Tienen voz y voto como socio-colaborador en las decisiones relacionadas con el funcionamiento de la plataforma?

No, simplemente mandan una dirección.

3.3. ¿Cada cuánto pagan; diario, semanal, etc.?

Bisemanalmente.

3.4. ¿Cómo opera la caja chica? ¿Les dan plazos para liquidar?

Empiezan en 0 y los viajes de pago en efectivo no es dinero de ellos es de la empresa. Por lo general la caja chica tiene un monto más o menos.

4. SUBORDINACIÓN / CONTROL / SANCIONES

4.1. ¿Hay consecuencias por usar la opción de rechazar pedidos?

No pueden rechazar porque los llaman o los bloquean o te bajan la calificación.

4.2. ¿Cómo son las sanciones? ¿Les comunican o nada mas bloquean?

Baja calificación, ponen la hora en rojo.

4.3. ¿Tiene la empresa discrecionalidad absoluta, unilateral y sin previo aviso para sancionar? ¿les dan algún tipo de derecho de defensa?

Sin derecho de defensa.

4.4. Si no rechazan ninguna orden, ¿les mejoran calificación?

No la calificación se mantiene, mejorar la calificación requiere trabajar en alta demanda.

4.5. ¿Hay incentivos/promociones o bonificaciones, etc.? ¿Con qué frecuencia?

No, más que el bono de lluvia y tienen que pedirlo pero solo lo ponen.

4.6. ¿Les sancionan si se pasa mucho desconectado? ¿O les piden alguna explicación? ¿hay alguna consecuencia?

Hay gente que la bloquean, hay quienes los llaman, es muy relativo. Hay quienes avisan y hay a quienes bloquean.

4.7. ¿Contabilizan tiempo de viaje? ¿Hay algún llamado de atención sobre esto? ¿Les plantean metas?

Ellos se apuran porque entre más rápido entregan más rápido agarran otro pedido.

4.8. ¿el contrato habla sobre reglas de conducta? ¿O les informan después?

Términos y condiciones nada más, no dicen nada de quitar horas por ejemplo.

4.9. ¿Les incluyen alguna prohibición de referirse públicamente a su labor? ¿Hay reglas para hablar con la prensa?

No.

4.10. ¿cómo son las sanciones si se usa otras aplicaciones u otra indumentaria?

Los bloquean.

4.11. ¿En caso de problema con la entrega, les cobran la mercancía? ¿O solo reasignan pedido?

Depende que problema, si es culpa del cliente cancela la orden. Si es de comida pueden comerlo, antes lo tenían que llevar a la oficina.

5. PRESTACIÓN PERSONAL DEL SERVICIO

5.1. ¿El servicio debe ser realizado solo por Usted o se puede encargar a alguien más que haga el trabajo en lugar suyo?

Personalísimo, no se puede hacer alquiler de cuenta.

5.2. ¿Permiten acompañantes? ¿Piden muchos requisitos adicionales para esto?

Ellos no dicen nada. No piden ningún requisito.

5.3. ¿Cómo opera el mecanismo de habilitación para estos casos?

No hay.

6. RIESGOS DE TRABAJO / SEGURIDAD / SALUD OCUPACIONAL

6.1. En caso de accidente, ¿qué tipo de acompañamiento da la empresa? ¿Les han hablado de hacer algo al respecto o tomar medidas?

Hay una póliza. Si llevas un pedido o en horas laborales ellos te responden en algo pero no hay claridad sobre cuánto. Lo llamaron de una aseguradora por parte de glovo y le dieron 600.000 colones por mes y medio nada más y como hacían por mes 500 le redondearon.

6.2. ¿Cómo ha cambiado esto último con el Covid-19? ¿Hay algún protocolo adicional?

Llamaron y mandaron unos guantes y alcohol y cubre bocas etc. Mandan mensajes.

6.3. ¿Qué tan frecuentes se dan accidentes, o delincuencia?

Todos los días, mucho robo y estafa y ellos se ven afectados.

6.4. En caso de que sea incapacitado el repartidor por la CCSS o por el INS ¿hay seguimiento? ¿hay sanciones si no se informa a la empresa la incapacidad?

No, bloquean la cuenta y cuando está bien la vuelven a activar.

6.5. ¿Han solicitado algún beneficio o apoyo relacionado con la seguridad o la salud ocupacional? ¿Qué respuesta han obtenido?

No.

6.6. ¿Se ofrece alguna forma de aseguramiento? ¿A través de algún proveedor?

Póliza con una empresa y no saben como funciona pero tienen que estar conectados si no no aplica. No les hablan sobre eso.

7. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

7.1. ¿Cómo es el proceso de renuncia? ¿Deben devolver equipo?

Va a la oficina y regresa el equipo y piden que bloqueen la cuenta. y regresan el dinero.

7.2. Si desean volver después de un tiempo, ¿hay algún problema? ¿Se mantienen los datos de código y registro o deben hacer el proceso de nuevo?

No sabe.

7.3. ¿Cómo es el proceso de despido? ¿Hay formas de apelar?

No hay proceso de despido, no hay forma de apelar solo ir a la oficina digamos.

7.4. ¿Qué pasa cuando hay deudas o saldos pendientes a favor y en contra?

Bloquean y pagan lo que deben. Ponen cobro judicial si deben dinero.

7.5. Si se deja de repartir para una plataforma, ¿hay problemas para usar alguna otra aplicación? (Listas negras)**

No.

Entrevista #3

PUNTEO DE PREGUNTAS

CUESTIONARIO PARA REPARTIDORES DE APLICACIONES

La propuesta planteada procura hacer una división temática del cuestionario. De esta forma, cada sección permite vincular las preguntas dentro de un mismo bloque para así complementar las inquietudes, a la vez que permite profundizar en función de las respuestas según la dinámica optada.

1. CONTRATACIÓN / RECLUTAMIENTO / ADMISIÓN

1.1. ¿Cómo es el proceso de admisión a la aplicación?

En realidad no tiene mucha ciencia es más que todo presentarse con lo que es la, bueno los papeles de la moto y la licencia.

1.2. ¿Qué requisitos exigen?

Tener la licencia al día claramente, y la moto los papeles al día. Eso es lo único que solicitan.

1.3. ¿Qué beneficios ofrecen al inicio?

Beneficios, prácticamente nada más poder trabajar, en buena teoría que están asegurados por medio de una póliza ASA si no me equivoco.

1.4. ¿Se mantienen o cambian las condiciones frecuentemente?

Sí había habido presión por parte de los trabajadores pero me dice que no se modificó.

1.5. Cuando modifican las condiciones, ¿les consultan o lo hacen sin negociar?

No.

1.6. ¿Sabe si ha habido algún tipo de presión o de manifestación colectiva de parte de los repartidores frente a esas modificaciones o por otras razones?

Con eso no pero con otro tema sí, con el tema del pago si hay problemas y manifestaciones pero no sé si es de otro bloque.

2. SISTEMA / FUNCIONAMIENTO

2.1. ¿Hay una lista de asignación de pedidos o es solo por cercanía? ¿Hay otros criterios para asignar los pedidos como incidencias o rechazos?

Eso sí correcto, hay una valoración tanto de parte del local como de los comensales entonces en buena teoría entre más alto tenga la puntuación, más posibilidades de que acepte el pedido.

2.2. ¿Les brindan acceso a la lista de asignación de pedidos?

No, eso no

2.3. ¿Cómo afectan las calificaciones de los repartidores en esta asignación?

Sí afecta bastante, entre más baja la nota hay menos posibilidades de pedidos.

2.4. ¿Cambia esto a ciertas horas de alta demanda?

Sí hay pocos repartidores y la demanda está alta les va a entrar por parejo a todos.

2.5. ¿Hay algún canal de comunicación en caso de inquietudes o disputas internas?

Solo hay un número de soporte que es para todo, tanto para repartidores como comensales, una sola línea.

2.6. ¿Ha tenido contacto con representantes de la empresa para efectos de atender consultas o reclamos?

No, la verdad.

2.7. ¿Que tanto tardan en responder? ¿Es siempre igual o depende del asunto?

Lo que me ha tocado a mí directamente si ha sido como rápido, pero yo he tenido problemas o inquietudes menores, si he escuchado casos de compañeros que sí puede llevarse un par de semanas.

2.8. ¿sabe quién contesta los correos o es despersonalizado?

Despersonalizado.

2.9. ¿pueden comunicarse con la empresa mediante el funcionario de oficina en ventanilla?

En este momento no, está cerradas por el COVID.

2.10. ¿La calificación del cliente es la única que se aplica? ¿Qué pasa cuando este se equivoca?

Cliente y restaurante pueden calificar. No hay nada que hacer

2.11. ¿Debe usted comunicar si ha habido alguna incidencia o problema? ¿Qué hace la empresa cuando usted informa sobre algún problema?

Di prácticamente decirle a uno que solucione, que decida qué va a hacer.

2.12. ¿qué cosas deben pagar y que cosas les cobran (costo de bolsos, inscripción, equipo)?

El bolso es prácticamente lo que hay que pagar.

2.13. Qué tanto pesa el contenido de las órdenes? ¿Hay algún límite o restricción en cuanto al peso de los pedidos que transportan?

-No hay ninguna norma con ese tema

2.14. ¿Cuántas horas por día labora en promedio? ¿Por semana?

Laboro relativamente poco, como tres por día digamos

2.15. ¿Vive de esto o lo hace esporádicamente?

Esporádicamente, como de otro trabajo.

2.16. Entre cada pedido que debe realizar, ¿va y vuelve de un sitio a otro? ¿O suele esperar en algún sitio, mostrándose disponible y conectado todo el rato?

Voy y vuelvo, me mantengo en movimiento.

3. REMUNERACIÓN / FORMA DE PAGO

3.1. ¿Cuánto les pagan por entrega y quién lo determina? ¿esto varía?

El pago es relativo ya que depende de una tabla dinámica, entonces depende de cómo esté la tabla dinámica en el momento del pedido. A nosotros los que nos sale en la pantalla es que la dinámica está en 1.5, 1.1, 1.2 entonces por eso varía. Exactamente, es que sí hay un porcentaje que lo cobra Uber correcto, pero ya al final te tira el dato de vos cuánto te ganaste ya ahí está rebajado lo de ellos. El 30% si no me equivoco.

La tabla dinámica no es una tabla en sí, sino como explico para saber cuánto nos dejamos nosotros. Digamos como que a vos Mauricio te diga “lleve este producto a la Universidad”, entonces vos vas, lo dejás y él te dice, te ganas mil colones, así es como funciona no es como que el te dice “ocupo que lo llesves y te vas a ganar mil colones}” hasta que haces la entrega te das cuenta de cuanto es, lo que pasa es que es diferente hacer un viaje en dinámica de 1.5 hoy y que mañana me toque la misma distancia pero que esté en 1.1, voy a ganar menos porque está en 1.1.

3.2. ¿Tienen voz y voto como socio-colaborador en las decisiones relacionadas con el funcionamiento de la plataforma?

Mmm no, voz digamos que como en las encuestas que ellos hacen de cómo está el trabajo o la app nada más pero voto no.

3.3. ¿Cada cuánto pagan; diario, semanal, etc.?

Semanal.

3.4. ¿Cómo opera la caja chica? ¿Les dan plazos para liquidar?

Creo que eso es diferente con Glovo porque a ellos les dan un monto como 25 mil colones algo así. La caja chica que manejamos es plata nuestra de pedidos que son en efectivo entonces es distinto porque es nuestra la plata, en teoría tenemos chance de que si hay diferencia y hay que pagarle a Uber dan plazo de una semana, no es algo tan distinto digamos. Se liquida semanalmente.

4. SUBORDINACIÓN / CONTROL / SANCIONES

4.1. ¿Hay consecuencias por usar la opción de rechazar pedidos?

La consecuencia más grande es que te bloqueen la cuenta.

4.2. ¿Cómo son las sanciones? ¿Les comunican o nada mas bloquean?

Bloquean, no avisan.

4.3. ¿Tiene la empresa discrecionalidad absoluta, unilateral y sin previo aviso para sancionar? ¿les dan algún tipo de derecho de defensa?

Por dicha no me ha pasado pero a los que he escuchado, nada más les bloquean y ya, ya si el motorizado llama y consulta le dan tal vez una explicación corta de que fue por pedidos rechazados pero no hay derecho a mucha defensa.

4.4. Si no rechazan ninguna orden, ¿les mejoran calificación?

La calificación, bueno la que hablábamos al principio no porque es por parte de los que reciben el producto, pero si hay calificación de aceptación de pedido.

4.5. ¿Hay incentivos/promociones o bonificaciones, etc.? ¿Con qué frecuencia?

Hace poco pusieron eso antes no existía, pusieron como parte de esa calificación exactamente, como categoría de repartidores, con un supuesto beneficio pero con tarjeta de Davivienda hay que tener tarjeta del banco para poder obtener los beneficios. - Son pocos los beneficios en realidad es un tema de la gasolina que uno pague con esa tarjeta, como un cashback. Ciertas promociones como para que le den a uno un poco más de plata pero cada vez es menos.

4.6. ¿Les sancionan si se pasa mucho desconectado? ¿O les piden alguna explicación? ¿hay alguna consecuencia?

No, aquí en UberEats no. En Glovo tienes que hacer cierta cantidad de horas por contrato laboral, en UberEats no, yo sé lo que es pasar un año desconectado y luego conectarme normal con la aplicación.

4.7. ¿Contabilizan tiempo de viaje? ¿Hay algún llamado de atención sobre esto? ¿Les plantean metas?

Sí y no plantean metas.

4.8. ¿El contrato habla sobre reglas de conducta? ¿O les informan después?

Al inicio cuando uno hace las vueltas si te llegan al correo varias normas y contratos por eso.

4.9. ¿Les incluyen alguna prohibición de referirse públicamente a su labor? ¿Hay reglas para hablar con la prensa?

Que yo recuerde no.

4.10. ¿cómo son las sanciones si se usa otras aplicaciones u otra indumentaria?

Te bloquean la cuenta. No, creo que ninguna de las dos empresas permite por el bolso, si andás con bolso de Glovo haciendo Uber y te reportan pueden bloquearte.

4.11. ¿En caso de problema con la entrega, les cobran la mercancía? ¿O solo reasignan pedido?

A mí nunca me han cobrado, pero he escuchado a compañeros que sí. Lo valoran dependiendo del motivo por el que no se haya entregado el pedido. Mi opinión es que cuando se trata de alguien que no entrega el pedido, o sea como que lo cancela muy seguido, pero es que también en este gremio hay gente muy viva, tal vez cancelan pedidos para llevarlos para la casa

5. PRESTACIÓN PERSONAL DEL SERVICIO

5.1. ¿El servicio debe ser realizado solo por Usted o se puede encargar a alguien más que haga el trabajo en lugar suyo?

En teoría debe ser solo por mí, pero hay gente que alquila cuentas. La empresa tiene un control (lo que pasa es que no lo usa siempre) que consiste en que al conectarse te piden un selfie para verificar que sea el dueño de la cuenta.

5.2. ¿Permiten acompañantes? ¿Piden muchos requisitos adicionales para esto?

No hay restricción, ellos mencionan tal vez en los mensajes que le mandan a uno que ojalá no anden acompañantes pero no es prohibido.

5.3. ¿Cómo opera el mecanismo de habilitación para estos casos?

No hay mecanismos.

6. RIESGOS DE TRABAJO / SEGURIDAD / SALUD OCUPACIONAL

6.1. En caso de accidente, ¿qué tipo de acompañamiento da la empresa? ¿Les han hablado de hacer algo al respecto o tomar medidas?

A lo que tengo entendido estamos asegurados por ASA mientras si hay algún accidente mientras estemos utilizando la aplicación, no sabría qué más acompañamientos hacen ellos.

6.2. ¿Cómo ha cambiado esto último con el Covid-19? ¿Hay algún protocolo adicional?

Usar mascarilla, alcohol en gel, opciones para dejar el producto no directamente al cliente se le puede dejar en la puerta, sí han habido algunas normas.

6.3. ¿Qué tan frecuentes se dan accidentes, o delincuencia?

Accidentes, a pesar de la cantidad que andan en la calle creo que no es tan seguido. Delincuencia, siempre está muy propenso porque, como a partir de un año para acá, habilitaron el servicio en lugares más peligrosos.

6.4. En caso de que sea incapacitado el repartidor por la CCSS o por el INS ¿hay seguimiento? ¿hay sanciones si no se informa a la empresa la incapacidad?

Te quedo mal con esa pregunta, no tengo idea. No creo, porque como nosotros no estamos directamente tan regulados como Glovo entonces no.

6.5. ¿Han solicitado algún beneficio o apoyo relacionado con la seguridad o la salud ocupacional? ¿Qué respuesta han obtenido?

Algunos compañeros sí han solicitado, digamos por el mismo tema del COVID los utensilios y así, pero la empresa lo que está dando es un monto de 4 mil colones al mes para gastos de alcohol en gel o mascarillas, eso si se suben las facturas, pero no ha habido respuesta sobre esto. Sin respuesta.

6.6. ¿Se ofrece alguna forma de aseguramiento? ¿A través de algún proveedor?

Sí, y el asegurador es ASA.

7. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

7.1. ¿Cómo es el proceso de renuncia? ¿Deben devolver equipo?

No porque el único equipo que manejamos es el bolso y ese uno lo compra. Solamente se deja de usar la aplicación, no hay nada tan formal.

7.2. Si desean volver después de un tiempo, ¿hay algún problema? ¿Se mantienen los datos de código y registro o deben hacer el proceso de nuevo?

No hay problema. -Se mantienen los datos pero si vos te desconectas después la aplicación te va a pedir que volvés a subir el marchamo nuevo, o el RITEVE, o sea se actualizan los datos por medio de fotografías de los documentos.

7.3. ¿Cómo es el proceso de despido? ¿Hay formas de apelar? No existe, lo que se hace es la desconexión del motorizado. En caso de bloqueo, a lo que he escuchado no, hay gente que ha reclamado pero igual los desconectan. Les dan una respuesta pero se mantiene la decisión de UBER.

7.4. ¿Qué pasa cuando hay deudas o saldos pendientes a favor y en contra?

Saldos a favor del repartidor siempre lo cancelan de manera semanal. Si hay deudas con UBER di prácticamente queda ahí, o sea te llegan correos así o mensajes pero no he escuchado ningún proceso de UBER contra ningún motorizado por cobros.

7.5. Si se deja de repartir para una plataforma, ¿hay problemas para usar alguna otra aplicación? (Listas negras)**

-No.

Comentario adicional del entrevistado: “Bueno como yo le decía a Anónimo, hay mucha discordia por el pago. Hace más de un año yo recuerdo que eran dinámicas de 2 puntos, es más en la noche/madrugada era de 2.2, y actualmente es súper bajo entonces la gente que es más vieja sí lo reciente. Entonces hay mucho descontento principalmente por lo poco que están pagando, y di se hacen intentos de reunirse, ir a las oficinas, hacer pelotas en moto pero di como en UBER no hay un contrato y la gente se puede conectar y desconectar, y muchas personas tal vez manejan dos trabajos, entonces no es tan fácil la organización de todos. Se llama por el grupo (de WA), se avisa pero tal vez al final sólo llegan 30 personas cuando en realidad es una cantidad enorme de trabajadores. Di yo prácticamente no sé quiénes están en el grupo, pero hay páginas de repartidores de ubereats en FaceBook entonces por ahí se establecen los enlaces para los diferentes grupos. son totalmente hechos por repartidores como para tener contacto y poder avisar cuando algo pasa o si surgen dudas poder evacuarlas entre nosotros mismos. Se han hecho peticiones individuales cuando mandan encuestas de cómo estamos pero nada tan formal o serio.”

Sistematización Entrevistas



Datos	
Personas entrevistadas	5
Glovo	4
UberEats	1

PUNTEO DE PREGUNTAS

CUESTIONARIO PARA REPARTIDORES DE APLICACIONES

La propuesta planteada procura hacer una división temática del cuestionario. De esta forma, cada sección permite vincular las preguntas dentro de un mismo bloque para así complementar las inquietudes, a la vez que permite profundizar en función de las respuestas según la dinámica optada.

SISTEMATIZACIÓN ENTREVISTAS

1. CONTRATACIÓN / RECLUTAMIENTO / ADMISIÓN

1.1. ¿Cómo es el proceso de admisión a la aplicación?



- Rellenar formulario (opción en línea).
- En a las oficinas se entrega el formulario con otros requisitos.



- Presentarse a la oficina.

1.2. ¿Qué requisitos exigen?



Documento de identidad, Hoja de Delincuencia, estar inscrito en el Ministerio de Hacienda como trabajador independiente, Licencia de Conducir tipo A1, Motocicleta con todos los Derechos de Circulación al Día, Formulario, Capacitación de 6 horas y firmar Contrato.



Documento de identidad, Licencia al Día y Motocicleta con todos los Derechos de Circulación al Día.

1.3. ¿Qué beneficios ofrecen al inicio?



Trabajar en el horario que escojan, pago base por cada viaje, **antes** se ofrecía ₡ 3.000 por hora (se ha ido reduciendo hasta ₡ 250 por hora) e independencia.



Tener una fuente de ingresos y un seguro del ASSA León Azulado.

1.4. ¿Se mantienen o cambian las condiciones frecuentemente?



El cambio es constante y siempre en detrimento de los repartidores. Como sucedió con la base de cada viaje, bajó a ₡ 250 por hora, que no fue lo acordado en el contrato. Las modificaciones tienden a ser de tipo económica.

Lo describe como “Big Brother”, Glovo lo que no está a su favor lo cambia. El caso de la reducción de la cuota fija en un 70% por la entrada del I.V.A. (Impuesto al Valor Agregado)



No cambian.

1.5. Cuando modifican las condiciones, ¿les consultan o lo hacen sin negociar?



No consultan, solamente envían un correo con los cambios y se aplican. Es completamente unilateral por parte de la empresa Glovo.



El cambio en las dinámicas de x2.0 o más. Actualmente la dinámica es más baja cuando antes en la noche/madrugada era del x2.2.

- Hay descontento por el pago bajo.

1.6. ¿Sabe si ha habido algún tipo de presión o de manifestación colectiva de parte de los repartidores frente a esas modificaciones o por otras razones?



Sí han existido manifestaciones organizadas por el Sindicato de Repartidores de Glovo y repartidores de Glovo no afiliados, en 2019 por bajar las tarifas sin consultar a los repartidores (Glovers).

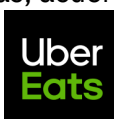
Se han manifestado en medio de comunicación y bloqueo de calles.

Caso de discriminación Sindical:

“ Sí claro, yo he estado en esas. Yo soy Anónimo que busco cambiar las condiciones desfavorables. Ellos deciden si lo bloquean o no. En ese caso bloquearon porque creyeron que estábamos detrás de la manifestación. Glovo nos mando a llamar a mí y a Anónimo. Para preguntarnos si nosotros estábamos involucrados en eso.”

Han bloqueado calles, ido a Repretel, porque solamente con medidas de presión es que ellos les toman en cuenta.

Después de las reuniones no firman minutas, acuerdos ni aceptan que se grabe.



Se han hecho peticiones individuales no formales. Hay páginas en Facebook que permite comunicación entre repartidores de UberEats.

Es difícil coordinar a los repartidores de UberEats porque muchos tienen otro trabajo y no existe un contrato como tal. Se trata de coordinar para hacer reclamos antes las oficinas, bloquear calles con las motos y exigir mejores condiciones.

Existe un WhatsApp en el que se coordina las manifestaciones pero lo máximo que participan son 30 personas, siendo muchos más los repartidores.

2. SISTEMA / FUNCIONAMIENTO

2.1. ¿Hay una lista de asignación de pedidos o es solo por cercanía? ¿Hay otros criterios para asignar los pedidos como incidencias o rechazos?



Cercanía (al Glover más cercano), Caja Chica y condición de activo (no estar bloqueado por la aplicación). *(Un entrevistado afirma que los jefes pueden asignar pedidos a quien ellos prefieran, los mejores pedidos van para las amistades del jefe)*

Por ejemplo: Si en Mcdonalds (u otra empresa afiliada a Glovo) hay solicitud de comida la aplicación aplica un algoritmo. Este busca la persona más cercana al establecimiento. Si no hay repartidores cercanos va aumentado el rango de búsqueda. Si el pedido **compra**, ya sea este cerca pero no posea caja chica. Esto lo filtra.

Antes penalizaban después de tres rechazos. Actualmente rechazo es igual a sanción.



Por calificación.

2.2. ¿Les brindan acceso a la lista de asignación de pedidos?



No, es información interna de la empresa. Solamente pueden ver la asignación de pedidos una vez que se les haya asignado al Glover antes no.

También son sancionados por rechazar pedidos, aún cuando el contrato dice que pueden rechazar cierta cantidad sin sanción.

En caso de ser bloqueados solamente pueden ver la lista de las asignaciones que tuvieron si llegan con una orden del OIJ.



No.

2.3. ¿Cómo afectan las calificaciones de los repartidores en esta asignación?



En zonas de alta demanda la calificación alta aumenta las posibilidades de asignación de pedidos. En otras circunstancias la calificación no afecta la asignación de pedidos.

En caso de rechazar muchos pedidos se baja la aplicación y se bloquea la cuenta. En especial si es una zona de alta demanda y no se reciben pedidos la calificación puede bajar entre 3 y 4 puntos (a pesar de que los Glovers no tienen forma de saber en que lugar hay alta demanda).



Mejor calificación mayores posibilidades de asignación de pedidos.

2.4. ¿Cambia esto a ciertas horas de alta demanda?



En horarios de desayuno, almuerzo y cena aumentan los pedidos. En la mañana y en la tarde hay gran cantidad de pedidos. La asignación aumenta. Los Glovers no saben cuando hay alta demanda por lo que en caso de no aceptar viajes durante estos momentos les baja la calificación y en caso de participar les suman +1 un punto.

Asignan pedidos de dos en dos. Para cubrir la demanda. Contraproducente, si dos personas piden al mismo repartidor. Pero la producción de ambos pedidos es diferente. Afecta el tiempo de espera en el restaurante y la entrega. La diferencia en el tiempo de entrega al cliente, lo que puede provocar que la atención y pedido se desmejore. El que se lleva la mala calificación es el repartidor. Hacen dos pedidos y solo le pagan por uno.



Si la demanda es alta y hay pocos repartidores. Las condiciones de asignación de pedidos se equiparan para todos los repartidores

2.5. ¿Hay algún canal de comunicación en caso de inquietudes o disputas internas?



Soporte al Glover (GlovoApp) tiene soporte durante pedido en el APP y si se escoge la opción incorrecta se cierra. Sin pedido es mediante un correo electrónico.

En la Cadena Productiva son el último eslabón

Para Glovo es más importante quien genera dinero y no el repartidor. En disputas se le da prioridad al Restaurante y al cliente.

Si se va a la Oficina los empleados de Glovo le dirá que si no le parece las condiciones se puede retirar del servicio.



Es una sola línea para repartidores para repartidores y comensales.

2.6. ¿Ha tenido contacto con representantes de la empresa para efectos de atender consultas o reclamos?



Sí.

Experiencia 1: “Nos reunimos con ellos 3 horas. Tratamos de levantar una minuta, cuando les pedimos que firmaran las peticiones. No quisieron hacerlo. Ellos te escuchan. Forma de presionarlos no aceptan. Son ellos y nada más.”

Experiencia 2: “... estamos formando un sindicato en el que se llama, Unión de Trabajadores de Plataformas (UNTRAP) (...) se está haciendo todo el proceso. Si se ha tenido contacto con ellos, de hecho, cada vez se va hacer una de las manifestaciones, nosotros somos los que siempre estamos ahí, siempre nos llaman que por que se está haciendo las manifestaciones, que es lo que está pasando y hablando con nosotros. Hay conversaciones en donde se tocan puntos que no les parece hablar, como por ejemplo el tema de propinas, que se estuvo hablando y ahora está la posibilidad de tener propinas cada que hay una entrega.”

Experiencia 3: “Son unos “mentirosos”, como Presidente del Sindicato ha hablado con los altos funcionarios y aún así no ha conseguido una respuesta. Pidió que le aseguran que seguiría ganando lo mismo, pero el gerente le exigía a él estar calmado. Siempre se escudan en decir que lo deciden en España (lo mismo pasa en Perú, Ecuador, Argentina y en otros países latinoamericanos). No cambia a pesar de que son países diferentes.”



No.

2.7. ¿Que tanto tardan en responder? ¿Es siempre igual o depende del asunto?



Hay dos canales en Glovo para comunicarse.

Soporte, cuando existe un pedido y la respuesta es rápido.

Atención al Glover: Correo electrónico , soporte te atiende y responde en 24 horas. Cuando es ajeno a un pedido en Curso, son respuestas automáticas. Se debe insistir para conseguir algún tipo de respuesta personalizada.



En caso del entrevistado fue rápido. Afirma que a otros compañeros han durado hasta dos semanas en contestar. Dependen del asunto a consultar, entre más complejidad más larga la espera por respuesta.

2.8. ¿sabe quién contesta los correos o es despersonalizado?



No se sabe quien contesta, el correo es documentos@glovoapp.com .

Al principio puede ser una máquina pero posteriormente no se sabe quién es el encargado de responder.



Despersonalizado.

2.9. ¿pueden comunicarse con la empresa mediante el funcionario de oficina en ventanilla?



Generalmente, está el gerente de operaciones y su asistente.



Sí. Actualmente por la situación del Covid-19 no es posible ir a las oficinas personalmente.

2.10. ¿La calificación del cliente es la única que se aplica? ¿Qué pasa cuando este se equivoca?



La calificación o la puntuación de excelencia a la que se refiere Glovo consiste en tres aspectos principales.

1. Partner (Negocio afiliado a Globo): A hora a alta demanda. Sube puntos.
2. Cliente: Desempeño que considera el cliente.
3. Plataforma: evalúa si acepta o cancela o reasigna pedidos. La antigüedad y cantidad de viajes también es un punto de valoración.
4. Alta demanda: Trabajar en lugares con alta demanda .
5. Antigüedad y Eficiencia: Lo determina el App

Todas las valoraciones suman un %100

Si la calificación es incorrecta:

Se debe enviar un correo electrónico solicitando la revisión de la calificación.

Ha visto pocos casos en que calificaciones negativas han sido revertidas.



Califica el cliente y el restaurante.

En caso de equivocación en la calificación no se puede hacer nada.

2.11. ¿Debe usted comunicar si ha habido alguna incidencia o problema? ¿Qué hace la empresa cuando usted informa sobre algún problema?



En caso de que no se puede entregar al cliente se puede cancelar.

En caso que la persona no tenga dinero para pagar, no se le entrega el pedido.

En caso de accidente se reasigna automáticamente.

El que responde es el Soporte, muy poco eficiente.

En Caso de robo se debe ir al OIJ para demostrar que sucedió un incidente. Si el dinero de la Caja Chica se lo roban se debe reponer.



Sí. La respuesta de la empresa es que busquen solución al problema y la decisión es del repartidor.

2.12. ¿qué cosas deben pagar y que cosas les cobran (costo de bolsos, inscripción, equipo)



Al principio la empresa la empresa suministra equipo de trabajo. Por ₡ 20.000 (actualmente ₡ 23.000- ₡ 25.000). Incluye: Bolso, batería portátil y el estuche para portar teléfono celular. También ₡ 8.500 por quincena, contador (mismo que determina Glovo, solamente un entrevistado no trabaja con este) puesto que la aplicación se las “alquilan”.



Solamente el bolso, no hay costo de inscripción.

2.13. Qué tanto pesa el contenido de las órdenes? ¿Hay algún límite o restricción en cuanto al peso de los pedidos que transportan?



En teoría sí hay un peso máximo y máximo 10 productos.
Han recibido pedidos que han pesado más de 9-11 kilos.
Es común que se irrespete este límite.

Usted tiene derecho a negarse a transportar un pedido excesivamente pesado. Glovo opta por mandar otro repartidor para que el peso sea compartido.



No existe norma.

2.14. ¿Cuántas horas por día labora en promedio? ¿Por semana?



Caso 1: Lunes a Sábado 10 a 12 horas diarias.

Caso 2: 10 horas (que es el máximo que permiten actualmente de acuerdo a un “estudio”).

Caso 3: 10 horas diarias todos los días de la semana. (Pocas veces toma el lunes libre)

Caso 4: 12 horas diarias antes 6 días a la semana. Actualmente por disposiciones de Glovo el máximo son 10 hora por día.



Tres días por semana.

2.15. ¿Vive de esto o lo hace esporádicamente?



Todos los entrevistados viven de esto.



Único entrevistado posee otro trabajo, realiza UberEats esporádicamente.

2.16. Entre cada pedido que debe realizar, ¿va y vuelve de un sitio a otro? ¿O suele esperar en algún sitio, mostrándose disponible y conectado todo el rato?



Generalmente, se trata de estar en un lugar estratégico. Cerca de restaurantes, centros comerciales y parecidos.

Cuando el sistema determina que hay un pedido en el restaurante se lo asigna al repartidor que esté más cerca.

Posteriormente lo entregan en el destino.



- Se transporta ida y vuelta. Se mantiene en constante movimiento.

3. REMUNERACIÓN / FORMA DE PAGO

3.1. ¿Cuánto les pagan por entrega y quién lo determina? ¿esto varía?



Es una sola línea para repartidores para repartidores y comensales.

Por supuesto, el monto se determina en varios aspectos.

Existe tarifa base de ₡ 250 colones por recibir el pedido.

El kilometraje desde el sitio de donde se recibe la solicitud del pedido. Distancia hacia el restaurante. Más distancia hacia el sitio de entrega. Son ₡ 190 por kilómetro.

Hay tiempo de espera, después de cierta cantidad de minutos. Son ₡ 12 (₡ 10) colones por minuto.

Tarifa base + Kilometraje + Tiempo de Espera= Cuánto se recibe.

En veces hay bonos especiales, que en veces no lo activan. Sube un 30% ese subtotal mencionado.

Pueden haber viajes de ₡ 390 Aprox. (los más comunes) hasta ₡ 4.000 Aprox (menos recurrentes).



El pago es variable. Depende de una tabla dinámica de la cual depende el pago. La tabla dinámica la establece la empresa. Ellos solamente pueden ver si se encuentra en dinámica (x1.5, x2.0, ...).

No saben exactamente cuando les corresponde hasta finalizar el pedido. El porcentaje que gana UberEats no es de conocimiento de los repartidores. Él tiene entendido que UberEats se autoriza el %30 de lo que paga el cliente por el servicio.

3.2. ¿Tienen voz y voto como socio-colaborador en las decisiones relacionadas con el funcionamiento de la plataforma?



No.



No. Solamente realizan encuestas sobre la App o de cómo está el trabajo.

3.3. ¿Cada cuánto pagan; diario, semanal, etc.?



Cada dos semanas.



Semanal

3.4. ¿Cómo opera la caja chica? ¿Les dan plazos para liquidar?



Se acumula en medida que algunos pedidos los pagan en efectivo. El dinero que se acumula, cuando es mucho dinero a pagar en un pedido Glovo lo adelanta. Se empieza en ₡ 0 y puede llegar hasta ₡ 30.000. Si al final del día sobrepasa los ₡ 30.000 la diferencia es un adelanto de salario .

Pero ese adelanto lo descuentan al final de las dos semanas que trabajaste. Esa Caja Chica te permite trabajar para comprar productos.



Es dinero propio del repartidor. En caso de que haya una diferencia a favor de UberEats tienen una semana para liquidar.

4. SUBORDINACIÓN / CONTROL / SANCIONES

4.1. ¿Hay consecuencias por usar la opción de rechazar pedidos?



Glovo indica que usted tiene hasta tres pedidos para rechazar diariamente. Con el simple hecho de rechazar el primero generalmente te penalizan poniendo en rojo o suspendiendo una hora. Al día siguiente bajan el puntaje.

Cuando se rechazan muchos pedidos les bloquean la aplicación para trabajar. Aún cuando el contrato diga que son independientes y pueden rechazar los pedidos que quieran.



Sí.

4.2. ¿Cómo son las sanciones? ¿Les comunican o nada mas bloquean?



Sanciones mediante la aplicación.

No hay comunicación previa. Solamente amanece bloqueado o lo bloquean en el transcurso del día. Aún cuando en el contrato dice que deben dar 5 días para que el Glover se defienda.

Si se comunican con Glovo dan respuestas ambiguas y someras del porqué Bloquearon. Generalmente dicen que son políticas de la empresa.



La consecuencia más seria es ser bloqueado.

4.3. ¿Tiene la empresa discrecionalidad absoluta, unilateral y sin previo aviso para sancionar? ¿les dan algún tipo de derecho de defensa?



No hay derecho de defensa. Se pueden enviar correos preguntando, la respuesta es que son políticas de la empresa o que se violó una cláusula del contrato.

El derecho de defensa se puede dar si se tienen muchas pruebas y son casos extraños en que se reconozca que el Glover tiene razón.



La empresa tiene absoluta, unilateral y sin previo aviso. No hay posibilidad de defensa.

4.4. Si no rechazan ninguna orden, ¿les mejoran calificación?



Sí, siempre y cuando trabajen en Alta Demanda.

Si ya está en 100 no sube más.



La calificación de aceptación de pedidos. La realiza automáticamente la App de UberEats.

4.5. ¿Hay incentivos/promociones o bonificaciones, etc.? ¿Con que frecuencia?



Ellos les llaman promociones. “Haz determinado número de viajes en cierto tiempo y te dan un monto de dinero”.

Son promociones (retos) muy difíciles de lograrlas. En las condiciones existentes es muy difícil. En promedio hago entre 13 y 15 viajes. La promoción puede ser de 20 viajes, sabiendo que la dinámica de trabajo implica que no lo va a lograr. Es una forma de “endulzarlos”. Para tratar de llegar a la meta a sabiendas de que es poco probable lograrlo.

Es una manipulación psicológica, juegan con la necesidad.

También existe el bono lluvia pero se debe pedir no es automático.



Actualmente si se tiene cuenta en el banco Davivienda otorgan ciertos beneficios, es un CashBack de la gasolina que se pague.

Hay promociones que dan más dinero por pedido pero se han reducido mucho.

4.6. ¿Les sancionan si se pasa mucho desconectado? ¿O les piden alguna explicación? ¿hay alguna consecuencia?



Sí, si pasan días sin conectarte bloquean.

No hay independencia real. Glovo dice que son colaboradores o autonomos pero no parece.

Glovo sanciona como si fuese un patrón y exige a los Glovers como si fueran sus empleados. Que justifiquen porque no trabajan en sus horarios y cantidad de horas.



No hay consecuencias.

4.7.¿Contabilizan tiempo de viaje? ¿Hay algún llamado de atención sobre esto? ¿Les plantean metas?



Sí, hay un tiempo para llegar al restaurante. Si no se llega, la aplicación dice que no se ha movido o no llego a tiempo. Tienen 30 minutos para entregar el pedido al cliente. Se puede dar casos que se asignan dos pedidos simultáneamente y por falta de coordinación de la aplicación. Estos no llegan en la mejor condición.



Sí, no hay llamada de atención.

4.8. ¿el contrato habla sobre reglas de conducta? ¿O les informan después?



No.



Llegan normas y contratos al correo. Entrevistado no profundiza.

4.9. ¿Les incluyen alguna prohibición de referirse públicamente a su labor? ¿Hay reglas para hablar con la prensa?



No, pero las personas que hablan en televisión o están en el sindicato tienden a ser bloqueadas.



No

4.10. ¿cómo son las sanciones si se usa otras aplicaciones u otra indumentaria?



Glovo pide exclusividad a pesar de no autodenominarse patrono.

Sí, generalmente. Con el Bolso de Glovo puede hacer entrega en otras aplicaciones. En teoría no lo permite y existe la sanción de bloqueo.

Si te ven (Glovo o el restaurante) ven que andan otro bolso lo pueden sancionar. (Bloquear)



Bloqueo de cuenta. Si se anda con bolso de otra empresa los pueden bloquear.

4.11. ¿En caso de problema con la entrega, les cobran la mercancía? ¿O solo reasignan pedido?



Depende de la causa.

En su caso tuvo un accidente, la pizza quedó destruida, reasignaron el pedido. En ese caso no.

En caso de mensajería se llevan a la oficina.

Cuando los repartidores se quieren quedar con el pedido sí lo sancionan.



A el entrevistado nunca si lo han cobrado .Depende del motivo, dado que hay gente que sí se hurta los pedidos.

5. PRESTACIÓN PERSONAL DEL SERVICIO

5.1. ¿El servicio debe ser realizado solo por Usted o se puede encargar a alguien más que haga el trabajo en lugar suyo?



- En el contrato dice que se puede subcontratar el servicio. Si chequean en el restaurante revisan que no es el titular bloquean la cuenta.



En buena teoría debe ser solamente la persona inscrita pero hay casos en que se alquilan cuentas. Hay un control que no es muy común, es el de la selfie para verificar que sea el dueño de la cuenta.

5.2. ¿Permiten acompañantes? ¿Piden muchos requisitos adicionales para esto?



No hay problema, puede tener acompañantes.



Se puede tener acompañantes pero se recomienda que mejor no.

5.3. ¿Cómo opera el mecanismo de habilitación para estos casos?



No hay forma de decirle a Glovo que va a trabajar otra persona.



No hay mecanismo.

6. RIESGOS DE TRABAJO / SEGURIDAD / SALUD OCUPACIONAL

6.1. En caso de accidente, ¿qué tipo de acompañamiento da la empresa? ¿Les han hablado de hacer algo al respecto o tomar medidas?



Caso personal: Accidente de tránsito. El tránsito levantó el parte y se abrió expediente. Se habló con Soporte. Fue al hospital y luego al INS. Glovo ayudo a partir del 7 u 8 días. Ellos dan un aporte por los días que no trabaja. Al principio queda a la ligera con el seguro que usted tenga. No cubren más de 7 días de incapacidad.

Los demás afirman que no existe ningún tipo de ayuda.



Se encuentran asegurados por ASSA, si sucede un accidente mientras se utiliza la aplicación está cubierto.

6.2. ¿Cómo ha cambiado esto último con el Covid-19? ¿Hay algún protocolo adicional?



No un protocolo como tal.

Sí tener tapabocas y llevar alcohol en gel.

Mantener distanciamiento entre repartidores. Cumplir con el protocolo de higiene de cada restaurante, desinfectar bolso y limpieza de manos.



Usar mascarilla, alcohol en gel, opciones de dejar el producto en la puerta y hay nuevas normas.

6.3. ¿Qué tan frecuentes se dan accidentes, o delincuencia?



Diariamente.

Le quitan la moto o bicicleta, asaltos, pedidos robados.



Accidentes no son frecuentes y la delincuencia hacia repartidores de UberEats aumento porque habilitaron el servicio en lugares peligrosos.

6.4. En caso de que sea incapacitado el repartidor por la CCSS o por el INS ¿hay seguimiento?¿hay sanciones si no se informa a la empresa la incapacidad?



Dan seguimiento después de 7 días. Fue hasta el 7mo día le dijeron que podían ayudarle si la incapacidad es por 7 días.

Glovo no puede sancionarlos por no avisar un accidente.

Se debe avisar y depositar la Caja Chica, de lo contrario son bloqueados



N/S

6.5. ¿Han solicitado algún beneficio o apoyo relacionado con la seguridad o la salud ocupacional? ¿Qué respuesta han obtenido?



No han solicitado la mayoría. Uno solicitó y se encuentra bloqueado.



Sí, medidas de seguridad ante el Covid. Lo que da la empresa son 4. 000 colones por mes para gastos de alcohol en gel, mascarillas.

6.6. ¿Se ofrece alguna forma de aseguramiento? ¿A través de algún proveedor?



No. Pero sí ofrecen el servicio de Contaduría con un afiliado comercial y es casi un requisito para poder trabajar con ellos.



ASSA el León Azulado.

7. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

7.1. ¿Cómo es el proceso de renuncia? ¿Deben devolver equipo?



Sí, se debe notificar vía correo electrónico. Se devuelve equipo en la oficina y devuelven 20.000 colones.



Es solamente borrar la aplicación y el bolso es del repartidor porque pago por este.

7.2. Si desean volver después de un tiempo, ¿hay algún problema? ¿Se mantienen los datos de código y registro o deben hacer el proceso de nuevo?



Solamente se debe volver a cumplir las formalidades. Si se fue bloqueado no es posible.



Se vuelve a descargar la aplicación, los datos personales se mantienen. Se debe subir el marchamo, RITEVE, fotografía documentos, otra vez.

7.3. ¿Cómo es el proceso de despido? ¿Hay formas de apelar?



Por ser calificado negativamente, haber hurtado un pedido, cancelar mucho y parecidos. Se puede apelar, pero prosperan pocos.



Bloquean (inhabilitan) unilateralmente. No hay forma de apelar.

7.4. ¿Qué pasa cuando hay deudas o saldos pendientes a favor y en contra?



Conoce compañeros que tienen problemas con facturación y cuesta que paguen. Si deben dinero coaccionan mediante correos. Si no se devuelve un excedente que ellos consideren les bloquean.



Llegan correos pero no existe un proceso real que UberEats inicia en contra de los repartidores morosos.

7.5. Si se deja de repartir para una plataforma, ¿hay problemas para usar alguna otra aplicación? (Listas negras)**



No.



- No.