



Análisis socioespacial de la experiencia del trabajo entre los *riders*: el caso de Getir en Sevilla



Francisco J. Cuberos Gallardo

Universidad de Sevilla

Departamento de Antropología Social  

Jesús Comesaña Márquez

Universidad de Sevilla

Departamento de Antropología Social  

<https://dx.doi.org/10.5209/crla.102329>

Recibido: 22/04/2025 • Aceptado: 14/01/2026

Resumen: El objetivo principal de este trabajo es ofrecer un análisis socioespacial de la experiencia del trabajo entre los *riders* atendiendo a las transformaciones organizativas y tecnológicas que caracterizan la actualidad del reparto de última milla. Para ello se aportan datos empíricos recabados a través de un trabajo de campo etnográfico, basado en una triangulación de observación participante, entrevistas en profundidad y análisis documental sistemático a partir de bibliografía, mapas y material audiovisual de soporte. Los resultados corroboran el papel central de las aplicaciones tecnológicas basadas en algoritmos para la organización del trabajo dentro del sector, así como el efecto decisivo de la Ley Rider en las condiciones de trabajo. Adicionalmente se constata la necesidad de considerar la diversidad de tipos de plataformas existentes, y las diferencias que estos proyectan en las experiencias del trabajo.

Palabras clave: análisis socioespacial, *riders*, última milla, precariedad, digitalización, plataforma, algoritmo, *gigwork*.

ENG Socio-spatial analysis of the experience of work among *riders*: the case of Getir in Seville

Abstract: The main objective of this paper is to offer a socio-spatial analysis of the work experience among *riders*, taking into account the organizational and technological transformations that characterize the current state of last-mile delivery. To this end, empirical data are provided, collected through ethnographic fieldwork based on a triangulation of participant observation, in-depth interviews, and systematic documentary analysis using bibliography, maps, and supporting audiovisual material. The results corroborate the central role of algorithm-based technological applications in the organization of work within the sector, as well as the decisive impact of the Rider Law on working conditions. Additionally, it also highlights the need to consider the existence of different types of platforms, and the differences that these project on work experiences.

Keywords: socio-spatial analysis, *riders*, last mile delivery, precariousness, digitization, platform economy, algorithm, *gig work*.

Sumario: 1. Introducción. 2. La experiencia del trabajo entre los *riders*: elementos para un análisis socioespacial. 3. Presentación del estudio de caso y metodología. 4. La organización espacio-temporal del trabajo en Getir. 5. Efectos de la organización del trabajo en la experiencia de los trabajadores. 6. Percepciones y discursos sobre el trabajo entre los *riders*. 7. Recapitulación de ideas. 8. Bibliografía

Cómo citar: Cuberos Gallardo, F. J. y Comesaña Márquez, J. Análisis socioespacial de la experiencia del trabajo entre los *riders*: el caso de Getir en Sevilla, *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 44(1), 109-125, <https://dx.doi.org/10.5209/crla.102329>

1. Introducción

El capitalismo de plataformas es generalmente interpretado como una mutación del paradigma capitalista, caracterizada por la centralidad de la extracción y el control de datos como motores de la acumulación de capital (Srnicek, 2017; Blasco y Tirado, 2024). Las plataformas operan como infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen, posicionándose así como intermediarias estratégicas (Srnicek, 2017). En el entorno urbano, este fenómeno cristaliza en el urbanismo de plataformas, un ecosistema que genera una intersección específica entre sociedad, tecnología, capital y territorio, reordenando la gobernanza y la organización espacial de las ciudades (Barns, 2020; Sequera, 2025). Dentro de este escenario general, el “último kilómetro” –o “última milla”– ha experimentado recientemente un desarrollo sin precedentes en cuanto a cobertura geográfica, inversión de capital y mano de obra empleada. Este sector se refiere a la distancia a cubrir entre el último centro de envío y el usuario final, plantea problemas especialmente complejos a nivel computacional (Altenried, 2019) y suele constituir la parte más cara de la logística de entrega (Zhang, 2022: 717). En este artículo se ofrece un análisis socioespacial de la experiencia del trabajo entre los *riders* empleados en Getir, una *start-up* de origen turco encuadrada en este sector y pionera en el modelo de entrega ultrarrápida de la compra y comida a través de una aplicación móvil.

La hipótesis de partida de este artículo es que la experiencia del trabajo entre los *riders* de Getir se ha visto fuertemente condicionada por las características singulares de este modelo de plataforma. A diferencia de las “plataformas austeras” (*lean platforms*), Getir encaja en el modelo de “plataforma de productos” según la conocida tipología propuesta por Nick Srnicek (2017). Mientras que las plataformas austeras intentan operar virtualmente sin activos físicos, externalizando el capital fijo y los riesgos, las plataformas de productos como Getir poseen y controlan la infraestructura material necesaria para su servicio (Bauriedl y Strüver, 2022). En el caso de Getir, esto se constata en la propiedad o control directo de: a) almacenes urbanos –conocidos en la literatura científica como *supermercados fantasma* o *dark stores*–, como infraestructuras localizadas estratégicamente en barrios residenciales para garantizar entregas en menos de diez minutos (Orth, 2022); b) inventario propio de productos (Bauriedl y Strüver, 2022); y c) capital logístico, integrado por una plantilla de trabajadores contratados desde su implantación. Y es que en el Estado español Getir apostó desde su aterrizaje por el modelo de laboralización impulsado por la llamada “Ley Rider” (Decreto-Ley 9/2021, de 11 de mayo), coincidiendo en gran medida con empresas como Just Eat, y contrastando severamente con la resistencia ejercida por otras como Glovo (Fairwork, 2025). Si en otras empresas la experiencia de los *riders* se caracteriza por los altos niveles de precariedad, la fragmentación del lugar de trabajo, la digitalización y el autoempleo (Johnston, 2020: 25), en Getir encontramos una plantilla estable de trabajadores asalariados y que organiza su trabajo en torno a las instalaciones de la compañía.

Al poseer la infraestructura, Getir no solo “mapea” la ciudad, sino que se inserta físicamente en su tejido, transformando locales comerciales en puntos de distribución

cerrados al público que funcionan como nodos de una red de datos (Orth, 2022; Akteurinnen für urbanen Ungehorsam, 2022). Mientras que otras empresas del sector como Uber Eats o Just Eat se limitan a distribuir productos de terceros mediante “tecnologías de coordinación”, Getir –y otras como Amazon Fresh– reorganizan el territorio mediante la implantación de nuevas infraestructuras físicas –almacenes– y la gestión directa de suministros (Haag y Sandberg, 2020). Esta diferencia es crucial, ya que el *rider* de Getir no solo está vinculado a una aplicación, sino a un punto físico específico –la dark store– que dicta su ritmo laboral y su experiencia en el espacio público de Sevilla. Para entender la experiencia de los *riders* de Getir resulta necesario comenzar por delimitar la singularidad de este modelo de negocio, y particularmente de su organización socioespacial del trabajo.

2. La experiencia del trabajo entre los *riders*: elementos para un análisis socioespacial

El desarrollo acelerado de las empresas de plataforma se proyecta hoy en un paisaje que es extremadamente abigarrado (Peck y Theodore, 2007) y fundamentalmente diverso (Gibson-Graham, 2006; Srnicek, 2017; Stehlin, Hodson y McMeekin, 2020). Dentro de este contexto, los especialistas coinciden en apuntar que las experiencias del trabajo entre los *riders* presentan un alto grado de heterogeneidad, en función de variables como las fórmulas de contratación, niveles retributivos, garantía de los derechos de sindicación y representación colectiva, o la aplicación de cláusulas para la modificación unilateral de las condiciones de trabajo (Riesco-Sanz y Lahera-Sánchez, 2024). Para facilitar la interpretación de cada experiencia en su singularidad, tanto a nivel europeo como en el Estado español han sido aplicados análisis de carácter comparativo, como el enfoque *job quality* que sustenta el proyecto Fairwork. Dicho enfoque permite constatar una importante variabilidad en los niveles de calidad del empleo en las plataformas, tomando como referencia cinco ejes de comparación: el pago, las condiciones de trabajo, el tipo de contratación, los modelos de gestión del trabajo y las formas de representación de los trabajadores (Fairwork, 2025). La experiencia del trabajo en Getir, en efecto, presenta singularidades importantes en todos estos ámbitos. A diferencia de plataformas como Glovo o Uber Eats, que empleaban a muchos de sus repartidores como falsos autónomos o a través de subcontratas, Getir optó desde su aterrizaje en España por el modelo de trabajadores asalariados con contrato laboral, para ajustarse a lo estipulado en la Ley Rider y el Estatuto de los Trabajadores, y asumiendo así la normativa sobre salario mínimo, seguridad social, jornada de trabajo, descansos y derechos de los empleados. Si bien los salarios en Getir estaban cerca del salario mínimo interprofesional o incluso por debajo, el modelo de contratación garantizaba a los trabajadores cotización, vacaciones, seguridad social y otros derechos asociados al empleo. En cuanto a las formas de gestión del trabajo y la interlocución con los trabajadores, la actividad de los comités de empresa en Getir fue sistemática y relativamente estable en términos comparativos a la que se daba en otras empresas de reparto a domicilio. No obstante, los sindicatos se quejaron recurrentemente de falta de interlocución y de falta de transparencia sobre la viabilidad de la empresa, especialmente a la hora de justificar el Expediente de Regulación de Empleo (ERE) presentado por Getir en 2023, y que supuso a la postre el despido de más de mil quinientos trabajadores y la extinción de su actividad en el Estado español.

Las diferencias que separan a estos distintos tipos de plataformas pueden ser mejor entendidas mediante un análisis socioespacial de la experiencia del trabajo en ellas. En las plataformas austeras, la falta de un lugar de trabajo fijo, sumada a la condición de “autónomos” que ostentan muchos de los trabajadores de estas plataformas, plantean un desafío al diseño de mecanismos institucionales para regularlas e incluso a la propia concepción del trabajo en su seno (Srnicek, 2017; Morales-Muñoz y Roca, 2022). Entre estos trabajadores la dinámica de dispersión puede dificultar el contacto entre compañeros de trabajo y la formación de vínculos cooperativos. Ciertamente, el hecho de conformar una mano de obra fragmentada y con pocas relaciones interpersonales ha

obstaculizado notablemente la entrada de los sindicatos establecidos y el desarrollo de una tasa significativa de sindicación en el sector (Woodcock, 2021; Orth, 2022). Y ante este panorama, se ha argumentado que la clase trabajadora pierde en la economía de plataformas buena parte de la capacidad de acción que tenía en la economía fordista (Tassinari y Maccarrone, 2020), apuntándose la presencia casi insignificante de sindicatos institucionalizados (Anwar y Graham, 2020) y, en el caso específico de los *riders*, una tendencia a cargar sobre ellos la mayor parte del riesgo económico asociado a su trabajo (Goods, Veen y Barratt, 2019: 518). Ahora bien: el supermercado fantasma, que es el modelo al que se ajusta Getir, involucra algunas especificidades importantes respecto de otras formas de reparto a domicilio. Tal y como sucede en el conjunto del sector del reparto a domicilio, los *riders* practican desplazamientos por la ciudad que contrastan con la delimitación fija de los entornos laborales tradicionales, que hacen de la calle un espacio de trabajo (Akteurinnen für urbanen Ungehorsam, 2022), y de ciertos enclaves lugares de encuentro entre los trabajadores (Wood, Lehdonvirta y Graham, 2018; Johnston, 2020). Pero en el caso de los supermercados fantasma, el propio almacén de la plataforma opera como eje vertebrador de la actividad de reparto. Esto dota a los trabajadores de una referencia central para la interpretación de su experiencia, para la modulación de sus relaciones con la empresa y para el desarrollo de sus estrategias organizativas. Autores como Barbara Orth han apuntado además que la necesidad que estos supermercados tienen de instalarse en enclaves residenciales, donde el precio del suelo es caro, les obliga a limitar severamente el tamaño de sus instalaciones. Esto no solo favorece la concentración física de los trabajadores durante los tiempos de espera y en el momento de recogida, sino que aumenta potencialmente las posibilidades de éstos para interrumpir la cadena de suministro (Orth, 2022: 195).

Por otra parte, se ha señalado la importancia de la mediación algorítmica para la organización del reparto a domicilio en el marco de la economía de plataforma (Lee et al., 2015; Kenney y Zysman, 2016; Wood, Graham y Lehdonvirta, 2018; Veen, Barratt y Goods, 2020). Dicha mediación produce asimetrías de información y poder que son fundamentales para estructurar el control sobre los trabajadores (Rosenblat y Stark, 2016). La gestión algorítmica se proyecta en formas sistemáticas e intensivas de vigilancia sobre los trabajadores (Chan, 2019), incluyendo la aplicación de tecnología GPS para el control de los movimientos (Moore y Upchurch, 2018), o métricas sobre valores como la media de pedidos por hora o las valoraciones de los clientes son usados a menudo en perjuicio de estos trabajadores (Veen, Barratt y Goods, 2020). La supervisión permanente del trabajo se ejecuta además desde distintas instancias, involucrando también al consumidor, que a menudo se ve habilitado a participar con sus valoraciones de la producción de métricas que tienen un efecto directo en la experiencia del trabajador, incluso en su propia empleabilidad (Gandini, 2019; Chan, 2019).

Esto ha favorecido que algunos autores señalen la emergencia de una nueva *algorocracia*, donde el *rider* parece carecer de cualquier tipo de agencia (Ivanova et al. 2018; Akteurinnen für urbanen Ungehorsam, 2022). Desde esta perspectiva, nuevas empresas de plataforma despliegan una maquinaria de vigilancia y disciplina inédita, que les permite operar como versiones mejoradas del panóptico (Jamil, 2020), proyectando un poder absoluto en la configuración socioespacial del trabajo. Sin embargo, otros autores han subrayado la agencia del *rider* en su relación con el algoritmo, asumiendo que la estandarización del espacio-tiempo en el reparto a domicilio necesita ofrecer flexibilidad frente a la contingencia de circunstancias muy cambiantes, y que esto abre un margen para que el *rider* despliegue su propia iniciativa (Cañedo Rodríguez y Allen-Perkins, 2023). Lo interesante es que los niveles de impacto de la gestión algorítmica sobre los trabajadores también varían sensiblemente en función del tipo de plataforma, y dependiendo de variables como el tipo de contratación. En el caso de estudio que presentamos, el sistema de contratación de la empresa se ajusta por completo al modelo impulsado por la llamada “Ley Rider”, desconociendo la relación laboral en el Estatuto de los Trabajadores, que obliga a las empresas a contratar a los repartidores como empleados. El hecho de que la plantilla se componga íntegramente de asalariados

con contrato, con un pago fijo que se mide en horas de trabajo y no en número de repartos, imprime una singularidad importante en la forma de trabajo de los *riders*. Estos trabajadores experimentan la “cronografía directiva del algoritmo” de un modo menos intenso (Cañedo y Allen-Perkins, 2023: 104), en la medida en que se ven liberados de ciertas tareas de sincronización socioespacial recurrentes en otros modelos de reparto a domicilio, como las prácticas estratégicas de conexión o desconexión de la aplicación, o la decisión periódica entre aceptación o rechazo de pedidos.

La dispersión espacial de los trabajadores y las formas algorítmicas de control constituyen sin duda factores clave en el moldeamiento socioespacial de la experiencia del trabajo de los trabajadores. Y a esos factores pueden sumarse otros, como la “invisibilización” de los directivos y mandos intermedios de la empresa, que puede además ofuscar la “realidad de la participación colectiva en el proceso laboral” (Martínez Lucio y Stewart, 1997: 53), socavando las bases del colectivismo y propiciando una experiencia marcadamente individualizada de la experiencia de trabajo. La conjunción de todos estos factores puede llegar a generar entre los *riders* una falta de auto-reconocimiento como empleados. Pero también en este punto, el supermercado fantasma presenta características singulares. El papel vertebrador del almacén, unido al modelo de contratación, como asalariados, pueden tener aquí un efecto distintivo. El almacén se constituye como un espacio de contactos recurrentes y prolongados con compañeros de trabajo, pero también como un escenario para la interlocución cara a cara con figuras directivas y cargos de responsabilidad de la empresa. A modo de hipótesis, esto podría explicar la predominancia en el caso estudiado de una representación sindical de tipo tradicional, encuadrada en los sindicatos de clase mayoritarios, mientras que en otras empresas de reparto parezcan más receptivas a la exploración de formas no convencionales de sindicalismo (Morales-Muñoz y Roca, 2022).

Cabe añadir, como un último factor a tener en cuenta, la heterogeneidad que también encontramos en las experiencias del trabajo entre los trabajadores de una misma plataforma. La distribución de oportunidades y vulnerabilidades resulta desigual en base a factores como la etnicidad, la raza, la clase y el género (Van Doorn, 2017). Se hace así necesario aplicar enfoques interseccionales, que tomen en consideración cómo el funcionamiento de las plataformas prolonga y amplifica las desigualdades estructurales que operan en el conjunto de la sociedad (Hunt y Samma, 2019; Webster y Zhang, 2022; Rodríguez-Mondoño, Pesole y López-Igual, 2022). Así, en este artículo abordamos la experiencia socioespacial del *riders* como una construcción dinámica, que resulta de la interacción entre las lógicas de las plataformas, las características del entorno urbano, las identidades y estrategias de los propios trabajadores, y el marco regulatorio en el que operan. En este punto el método etnográfico resulta particularmente adecuado para el análisis de las formas concretas en que estos factores se articulan en cada caso, permitiendo superar la visión excesivamente generalista que a menudo se hace del trabajo en la economía de plataformas.

3. Presentación del estudio de caso y metodología

Los datos que sustentan este artículo han sido producidos en el marco del proyecto de investigación “La política del espacio de la fuerza laboral en la industria logística” (SPATIALPOLITICS)¹. Dicho estudio parte de la hipótesis de que los cambios en la organización de la industria logística y las tecnologías aplicadas en su seno están provocando que los trabajadores desarrollen nuevas estrategias y prácticas que, a su vez, generan nuevas espacialidades. El proyecto se compone de tres casos de estudio: el análisis de las tareas de recepción y almacenaje llevados a cabo en los almacenes de Amazon en San Fernando de Henares; el análisis de las tareas de transbordo y distribución interurbana de mercancías en el Puerto de Algeciras; y el análisis de las tareas de reparto intraurbano centrado en el caso de los *riders* que operan en el Área metropolitana de

1 Proyecto financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación a través del programa de Proyectos de Generación de Conocimiento 2021, referencia PID2021-122890OB-I00.

Sevilla. El presente texto trata en exclusiva el caso de los *riders* de Getir en la ciudad de Sevilla, y constituye un avance basado en datos preliminares, centrado en la descripción etnográfica de las formas de trabajo que caracterizaban a la empresa Getir, y las formas de autoorganización que sus empleados desarrollaron e implementaron en su centro de trabajo.

La metodología aplicada es de base cualitativa, en coherencia con las características del objeto de estudio identificado y los objetivos del proyecto. El trabajo de campo aplicado incluyó la realización de entrevistas semiestructuradas y entrevistas abiertas con trabajadores de la industria logística empleados en los centros seleccionados para el estudio de cada caso, así como con representantes de empresas y representantes públicos; ejercicios de observación directa y online, dentro y fuera de los centros de trabajo, además de la elaboración de mapeo participativo; monitorización de desplazamientos y reconstrucción de rutas mediante software basado en tecnología GPS; y elaboración de mapas con software SIG y Google Street View.

En el estudio de caso de los trabajadores de Getir en Sevilla la entrada en el campo se orientó a la identificación temprana de informantes clave entre la plantilla de *riders* de la empresa. Una vez establecido el contacto, se llevó a cabo una batería de entrevistas semiestructuradas siguiendo un guion diseñado en tres bloques: el primero orientado a caracterizar el perfil sociodemográfico de la persona entrevistada; el segundo a la obtención de datos sobre la organización de la empresa y del proceso de trabajo, así como para documentar las pautas de representación sindical y otras formas de autoorganización entre los trabajadores; y el tercero para el registro de las percepciones y opiniones de la persona entrevistada sobre las problemáticas presentes en su línea de trabajo y otras dimensiones de su vida diaria. Entre mayo y julio de 2023 se llevó a cabo una primera batería de ocho entrevistas en profundidad a *riders* de Getir en la ciudad de Sevilla, que fueron complementadas con la realización de una docena de entrevistas abiertas durante el trabajo de campo. Las personas entrevistadas tenían edades comprendidas entre los 19 y los 52 años, siendo la horquilla de edad más común la de entre 25 y 32 años. Además, se llevaron a cabo dieciocho ejercicios de observación directa y observación participante de los procesos de trabajos, que se tradujeron en la recogida de casi sesenta horas de datos referentes a la organización y los procesos de trabajo de estos *riders*, incluyendo análisis situacional, entrevistas adicionales y conversaciones informales. Destaca la presencia mayoritaria de hombres en las labores de reparto: todas las personas entrevistadas eran varones, y de entre más de treinta *riders* con quienes se tuvo contacto durante el trabajo de campo, sólo una de ellas era mujer. Además, más de la mitad de la plantilla de *riders* era de origen extranjero, siendo Latinoamérica el lugar de origen más común.

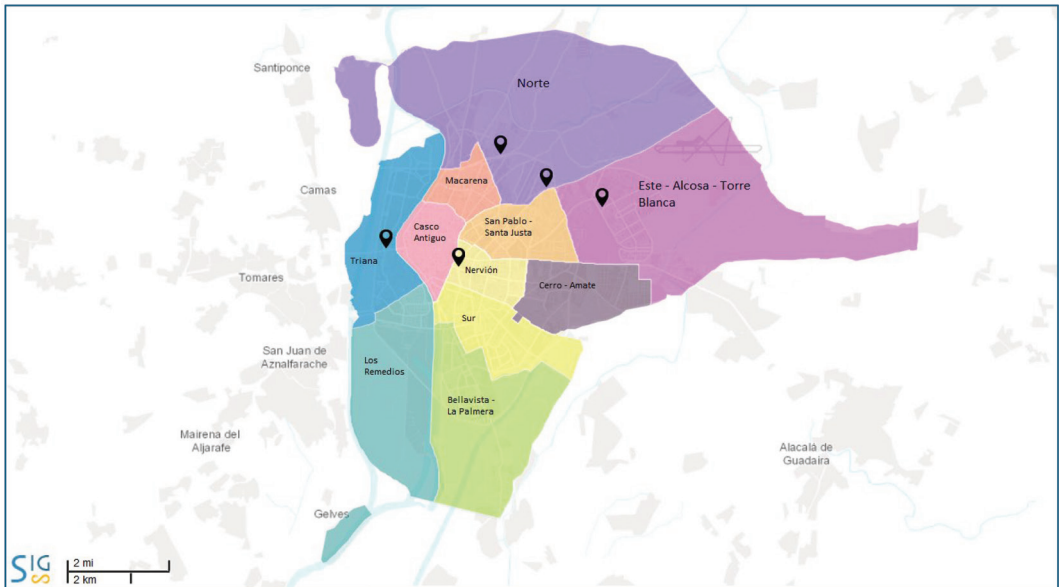
A continuación, exponemos los datos que sustentan el estudio del caso de Getir ordenados en tres fases. Dedicamos el primer apartado a caracterizar el sistema de trabajo establecido por la empresa. Posteriormente, describimos en detalle las prácticas concretas y diversas que los *riders* despliegan en una jornada estándar de trabajo. Finalmente, recogemos la experiencia de estas personas en sus propias palabras, a través de los discursos recabados en las entrevistas. Antes, aportamos una breve discusión teórica sobre las condiciones generales que enmarcan la experiencia de trabajo de estas personas.

4. La organización socioespacial del trabajo en Getir

Getir llegó a España en 2021, cuando la situación de pandemia favoreció el recurso a las entregas a domicilio (Mesa, 2023). Operó a nivel nacional entre septiembre de 2021 y julio de 2023 en las ciudades de Madrid, Barcelona, Valencia, Zaragoza, Sevilla y Málaga (Getir.com, 2023). La campaña de contratación de la plantilla se basó en una amplia difusión mediante redes sociales. Todo el proceso de selección sucedió virtualmente por medio de videollamadas grupales en las que se informó sobre los puestos de trabajo y condiciones de trabajo a los aspirantes.

En Sevilla se abrieron cinco locales mediante los que Getir ofrecía su servicio de reparto ultra-rápido en las zonas norte, centro, este y oeste de la ciudad (ver Imagen 1), siendo la parte sur la única donde la empresa no operaba. De los cinco locales con los que inició su actividad, sólo tres de ellos continuaban operando a comienzos de 2023, tras el cierre de los locales situados al este y al oeste de la ciudad. La clausura de estos locales no conllevó la disminución de la plantilla de trabajadores, que fueron reubicados en los locales que siguieron operativos hasta mayo de 2023.

Imagen 1. Ubicación de las tiendas de Getir en la ciudad de Sevilla



Fuente: Elaboración propia a partir del mapa de distritos disponible en Sevilla.org

La jerarquía organizativa de Getir en España era sencilla. Existía un “store manager” (o gerente) que se ocupaba de regular las cuestiones relativas a la organización de la fuerza de trabajo, como la confección de los horarios rotativos de la plantilla. Por debajo de esta figura se encontraban los “chief leaders” (o encargados), cuya obligación era asegurarse de que los locales disponían de todo lo necesario para la realización del trabajo, reponer existencias, etc., además de supervisar las actividades de la plantilla. El resto de los trabajadores se integraban en uno de los otros dos roles: “pickers” y “riders”. Los *pickers* trabajaban dentro del local, preparando las cestas de pedidos que los clientes hacían a través de la aplicación, mientras que los *riders* eran los responsables del reparto a domicilio. Los *riders*, a su vez, se dividían en base al modo de reparto: a pie, en bicicleta eléctrica o en motocicleta. El mantenimiento de los vehículos lo llevaba a cabo un mecánico que acudía al local en caso de ser necesario.

Dada la precariedad característica del sector del reparto a domicilio en 2021, cabe destacar que los trabajadores de Getir se encontraban en una situación muy diferente a la del resto. Los trabajadores se incorporaron a la empresa mediante la firma previa de un contrato negociado que se ajustaba a sus necesidades individuales (cubriendo así de los cinco puntos destacados del informe Fairwork). Con jornadas de entre 25 y 40 horas semanales, repartidas en 5 días de trabajo y dos días libres, los trabajadores disponían de entre 20 y 30 minutos de descanso dentro de su jornada, proporcional a las horas que trabajadas. En una primera etapa, los trabajadores contaban con más flexibilidad para elegir sus horarios de trabajo, pudiendo negociar con sus gerentes los días en que agrupar las horas, pero cuando la cantidad de pedidos se estabilizó, su capacidad de negociación disminuyó. Los horarios se comunicaban con entre una y dos semanas de

antelación, de forma que los trabajadores podían realizar ajustes para acomodar sus rutinas.

En materia de género en el trabajo, en el caso de la tienda en la que se llevó a cabo el trabajo de campo la mayoría de las mujeres de la plantilla trabajaban como *pickers*, y sólo dos de ellas ocupaban puestos de *riders*. En la tienda en la que se llevó a cabo el trabajo de campo trabajaban aproximadamente 60 personas, de las cuales entre el 20% y el 30% eran mujeres. Los *riders* suponían aproximadamente el 65% de la plantilla. Los informantes declaraban que esta división por género no fue impuesta por la empresa, los puestos de trabajo fueron ofrecidos a toda la plantilla, y las mujeres prefirieron ocupar los puestos de *pickers*. Los hombres declararon que el trabajo de *rider* no requería de destrezas específicas que lo hiciera menos adecuado para mujeres, por lo que interpretaban que la baja presencia de mujeres en las tareas de reparto debía responder a sus preferencias personales.

Promocionar en la empresa no era algo habitual: sólo uno de los informantes pasó de un puesto de *picker* a otro de *chief leader*. El resto de los informantes, o bien desconocía si existían canales para promocionar dentro de la empresa, o bien declararon que no era posible.

Constatamos que todos los locales de Getir en la capital hispalense se organizaban espacialmente de forma similar. Contaban con una zona de vehículos para estacionar las motos cuando no estaban en uso, además de cargar las bicicletas eléctricas; una zona de almacenaje donde se encontraban los productos del supermercado, y que se encontraba separada de la zona anterior por un mostrador; una sala de descanso para los *riders*; baños divididos por sexo; vestuarios; cuarto de la limpieza; y una zona exterior para el estacionamiento para las motos en uso. Si bien la distribución variaba entre tiendas, estas estancias estaban presentes en todas y articulaban el espacio y las relaciones sociales de los trabajadores, ya que ocupaban distintos espacios dependiendo de sus labores específicas.

Analizar en profundidad las actividades llevadas a cabo en cada lugar, y quiénes las realizaban, torna visible el entramado social de Getir. La zona de almacenaje donde se encontraban los productos era de uso exclusivo de *pickers* y *chief leaders*. El trato de los *riders* con otros trabajadores se producía a través del mostrador de pedidos, ya que debían estar en la zona de vehículos para recoger los encargos a la mayor brevedad posible. La sala de descanso era, en principio, de uso exclusivo de los *riders*, ya que los *pickers* disponían de un espacio habilitado para el descanso dentro la sección de almacenaje, pero en la práctica esto no siempre era así. Dado que los *riders* disponían de una pequeña cocina y baños en la sala de descanso, los *pickers* también hacían uso de estas instalaciones. En el exterior del supermercado fantasma los trabajadores debían cambiarse de ropa si no estaban realizando labores relacionadas con su trabajo, ya que Getir consideraba que mientras vestían el uniforme estaban representando a la empresa.

Los *riders* deambulaban entre la sala de descanso, la zona de vehículos y la zona de estacionamiento exterior cuando no tenían ningún pedido asignado. En el interior del local realizaban tareas de mantenimiento, como limpieza de las zonas comunes, mantenimiento de los vehículos, etc., además de pasar el tiempo con sus compañeros, independientemente de su cargo. En el exterior charlaban con otros *riders* o con *pickers* que se encontraban en su descanso, y acudían regularmente a negocios cercanos. Pasaban el tiempo charlando o hablando por teléfono mientras no tenían trabajo, algo habitual debido a la baja cantidad de pedidos que recibía Getir.

El trabajo de los *riders* dependía en gran medida del algoritmo usado para organizar los pedidos. Al incorporarse al trabajo, usaban una tablet presente en el local para fichar la hora de entrada, momento en el que el algoritmo les añadía a la lista de *riders* disponibles. Cuando un cliente realizaba una compra, el algoritmo tenía en cuenta la distancia para adjudicar el pedido a un *rider* en bicicleta o en moto. Los pedidos sólo se repartían a pie si la distancia era de un kilómetro o inferior y no había vehículos disponibles, ya que el tiempo estimado de entrega era de alrededor de diez minutos. Además, el orden en

que los *riders* realizaban los pedidos era cíclico: un *rider* que salía de reparto no volvía a realizar otro hasta que todos sus compañeros habían realizado uno. Fuera un reparto en bicicleta o en moto, el móvil facilitado por la empresa con una aplicación específica para el trabajo producía una señal sonora para que el *rider* consultara los detalles del pedido y comenzase a prepararse para el reparto. Una segunda alarma le avisaba de que el pedido ya estaba disponible en el mostrador de repartos y, tras hacerse cargo de la mercancía, el *rider* se desplazaba hasta el punto de entrega. A su vuelta al local, el proceso se iniciaba de nuevo: los *riders* transitaban las zonas comunes mientras no tenían pedidos, y cuando el móvil de la empresa les avisaba de que tenían un reparto pendiente, se preparaban rápidamente para atenderlo.

5. Efectos de la organización del trabajo en la experiencia de los trabajadores

Al examinar la experiencia de los *riders* de Getir observamos claros efectos derivados del cumplimiento de la Ley Rider por parte de la empresa. En general, los trabajadores de Getir expresaron tranquilidad y satisfacción con sus condiciones de trabajo, razón por la que merece la pena prestar atención a la forma en que la organización espacio-temporal del trabajo por parte de la empresa les afectaba.

Cuando los *riders* llegaban al local, lo primero que hacían era acceder a los vestuarios y cambiar la ropa de calle por el uniforme de trabajo facilitado por la empresa. Tras ello, se fichaban mediante una aplicación en una tablet presente en el local, tras lo que cogían su teléfono de empresa. Al fichar se les asignaba el vehículo con el trabajarían durante esa jornada, y debían comprobar que éste se encontrase en perfecto estado. Cuando llegaba la hora de iniciar su jornada volvían a realizar un inicio de sesión en la aplicación de su teléfono de empresa con un código que se les había facilitado para comenzar su actividad.

Estas primeras actividades bien podrían considerarse como la primera etapa de la jornada laboral, muy regulada por la empresa, en tanto que requería de puntualidad y diversos mecanismos altamente pautados –vestir el uniforme, el alta en las aplicaciones electrónicas, la puesta a punto del vehículo, etc.– para que el *rider* pudiera iniciar su trabajo. Pero, cuando terminaba esta primera etapa, comenzaba otra, más irregular y mucho menos reglada.

El cuidado del local se gestionaba de forma interna. Las tareas de mantenimiento pendientes figuraban en un tablón, y los trabajadores –tanto *riders* como *pickers* y *chief leaders*– debían llevarlas a cabo. Estas actividades eran básicas, como mantener el entorno de trabajo limpio y despejado de obstáculos, y generalmente eran realizadas por los *riders* mientras no tenían que atender ningún pedido. Sin embargo, la rutina diaria de los repartidores de Getir se caracterizaba por disponer de una gran cantidad de tiempo libre debido a la baja cantidad de encargos que recibía el supermercado fantasma. En la primavera de 2023 la imagen más habitual de un local de Getir era la de sus *riders* esperando en la puerta del mismo a que sus teléfonos de empresa les avisasen de que debían preparar sus vehículos y recoger un pedido en el mostrador (Imagen 2). Los repartidores deambulaban por la acera frente al local, vistiendo camisetas de uso diario sobre los polos de la empresa, mientras charlaban con compañeros o miraban sus teléfonos personales. No era extraño ver a los *riders* hablando con personas ajenas a la empresa, o verlos entrar y salir de negocios locales próximos, como bazares de alimentación u estancos. Alimentos, bebidas, tabaco y dinero pasaban de mano en mano. Los *chief leaders* sabían que esto ocurría y, de hecho, reconocían haber relajado sensiblemente las normas de la empresa a lo largo del tiempo, ya que en un inicio los *riders* debían permanecer en el interior del local, bien en la sala de descanso o en la zona de vehículos. La falta de pedidos y el abundante tiempo libre conllevó cierta permisividad. De hecho, también era posible encontrar al *chief leader* del turno en la puerta del local realizando una mezcla de descanso y vigilancia de los trabajadores, siempre que la carga de trabajo se lo permitía.

Imagen 2. Riders en el exterior del local de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

El trasiego de personas entre el exterior y el interior del local era constante: los compañeros que salían para preguntar por el estado de algún vehículo se mezclaban con los *riders* en bicicleta que volvían de realizar una entrega; algún *rider* entraba a la tienda para avisar a otro de que un conocido le esperaba en la puerta mientras otro de sus compañeros cargaba con las bolsas de camino a una de las motos aparcadas en la puerta; una *picker* que salía a descansar le pedía un cigarro a un compañero *rider* mientras el *chief leader* comentaba que estaba siendo una tarde de poco trabajo. El ambiente laboral era, en general, amigable y distendido. Con el paso del tiempo los trabajadores habían ido adaptando –y adaptándose a– el protocolo para hacer que la jornada de trabajo transcurriera más deprisa y con la menor cantidad de inconvenientes posible.

Sin embargo, cuando el móvil de empresa sonaba con el primer aviso, el *rider* abandonaba rápidamente lo que estuviera haciendo y acudía al interior del local mientras volvía a vestir el uniforme completo. En cuestión de uno o dos minutos después de que el teléfono móvil sonase, volvía a salir del local con el pedido –o directamente en bicicleta–, lo guardaba en el cajón de su moto y se marchaba. Dado que el pago se realizaba mediante la app Getir –como parte de su protocolo de entrega con contacto cero a raíz de la pandemia por COVID-19–, cuando el *rider* llegaba al lugar su único trabajo era realizar la entrega y notificarlo mediante la app del móvil de empresa. Desde la salida hasta la vuelta al local solían transcurrir entre veinte y treinta minutos, dependiendo de la distancia recorrida. Ya sólo quedaba estacionar el vehículo en el lugar adecuado y retomar sus actividades previas mientras esperaba a que el algoritmo le asignase un nuevo reparto. Así, los *riders* de Getir tenían a su disposición mucho tiempo libre durante la jornada, llevaban a cabo un trabajo de reparto rápido que les exigía poca preparación, y obtenían un salario que consideraban bastante adecuado en relación con las actividades que realizaban.

Su jornada transcurría como una lenta repetición de este proceso, y los *riders* estimaban que en un día normal podían llevar a cabo entre cuatro y cinco repartos. Los fines de semana, decían, la cantidad era algo mayor, sobre todo por la noche. Algunos informantes comentaron que antes había un mayor número de pedidos nocturnos durante los fines de semana, porque Getir podía vender alcohol, saltándose la restricción

de las tiendas al tratarse de un servicio de reparto y no de venta directa, pero la situación cambió y los pedidos se redujeron. Cuando terminaban su trabajo, los *riders* entregaban el vehículo que les había sido asignado, fichaban su hora de salida en la aplicación, se cambiaban de ropa y finalizaban sus jornadas.

Esta particular combinación de trabajo sencillo y pocos repartos favoreció una intensa sociabilidad por parte de los trabajadores de Getir, que mantenían contacto mediante grupos de WhatsApp y otros canales digitales, y a menudo se reunían fuera del trabajo para salir de fiesta, practicar deporte, etc. Estas relaciones sociales, por supuesto, variaban enormemente de sujeto a sujeto, pero todos eran conocedores de la existencia de estos grupos y de que la participación en las actividades sociales era posible.

6. Percepciones y discursos sobre el trabajo entre los *riders*

Los *riders* de Getir diferían de los *riders* que trabajaban para otras empresas del sector de reparto a domicilio tanto en la calidad de sus condiciones laborales –que, según los datos recabados, se limitaban a cumplir con la normativa vigente en materia de derechos laborales–, como en la cantidad e intensidad de trabajo. Si la palabra *rider* evoca a menudo la imagen de un trabajador estresado pedaleando bajo el sol o de madrugada, o la de un motorista con varios móviles anclados al panel de su vehículo, esto no sucedía en Getir.

Los trabajadores de Getir disponían de contrato laboral indefinido, horarios fijos, descansos pagados, mutua, se respetaban las bajas laborales y contaban con representación sindical. Su salario, igualmente, era fijo y sólo variaba en función de las horas de nocturnidad y, en el caso de los *riders*, del plus de peligrosidad por la actividad que desempeñaban. Todo el material de trabajo era suministrado por la empresa y, a diferencia de lo observado en otras empresas como Glovo o Uber Eats, los *riders* trataban personalmente con los encargados y gerentes de su centro de trabajo, y no pocos decían conocer al gerente de los centros de toda la ciudad de Sevilla. Es decir, en Getir, se cumplían al menos cuatro de los cinco principios expuestos en el informe Fairwork: pago justo por sus laborales; condiciones laborales justas al contar con materiales suministrados por la empresa y la atención de una mutua de salud; contratos negociados con los trabajadores de forma transparente; y representación sindical justa. Sólo cuando se trataba de la gestión del trabajo por parte de la empresa, consideraba la plantilla de Getir que su labor era insuficiente e ineficiente. Al reflexionar sobre su trabajo y las condiciones en las que lo llevaban a cabo, los trabajadores de Getir hacían generalmente una interpretación positiva de su situación.

En los inicios de la empresa los trabajadores no contaban con representación sindical debido a la baja regulación del sector de reparto a domicilio que había en ese momento. Sin embargo, el proceso fue rápido, y en el espacio de algo más de un año se celebraron elecciones y se formó el comité sindical. El sindicato que ganó las elecciones fue Comisiones Obreras (CCOO), frente al sindicato Unión General de Trabajadores (UGT). El comité resultante, en opinión de la mayoría de los entrevistados, conducía su actividad en base a un doble criterio: atender las demandas y necesidades de la plantilla de trabajadores de Getir y mantener al mismo tiempo una buena relación con la dirección de la empresa. Sin embargo, encontramos apuntes importantes sobre las diferencias entre los dos sindicatos representados en el comité de empresa:

Quando se quisieron hacer las elecciones sindicales, quiso también formarse UGT. UGT lo cogió la empresa y puso allí a sus... uh... leales. No sé cómo decirlo. Y quedó bastante claro.

Porque, por ejemplo, en Comisiones Obreras toda la gente es gente de a pie, son *pickers*, son *riders*. Sin embargo, en la UGT había jefes metidos. Es como... qué cojones vas a pelear tú... Se veía muy bien. [Miguel, *rider*, 35 años, español]

En las fechas en las que realizamos el trabajo de campo, un juez dictaminó que UGT no había contado con suficiente tiempo para organizar su propuesta. La empresa utilizó esto como argumento para modificar las condiciones de trabajo de la plantilla, y estas no

fueron muy bien acogidas por los trabajadores. El criterio de representación justa varió en tiempo real durante la investigación.

Retomando la cuestión de género en Getir, casi todas las mujeres de la plantilla trabajaban como *pickers*, preparando los pedidos tras el mostrador en el interior de los locales. En el caso de la tienda donde ejecutamos el trabajo de campo, la proporción de hombres y mujeres *pickers* rondaba el 50%, pero muy pocas mujeres trabajaban como *riders*. La mayoría de los *riders* entrevistados creían que la enorme diferencia de mujeres entre un puesto y otro se debía a preferencias personales por parte de las mujeres, ya que el sueldo que cobran tanto *pickers* como *riders* era el mismo. Algunos *riders* iban más allá y ofrecían explicaciones que tomaban en consideración dimensiones como el país de origen de los trabajadores:

Riders, hay más *riders* hombres en todas las empresas, porque es así, porque además es un trabajo que lo hacen mucho los latinos, y son los hombres latinos los que lo hacen. ¿Qué también hay *riders*...? Sí, también las hay. Las menos, muchas menos. Entonces, a la hora de venir aquí y que la empresa los contrate, si te dan 100 currículums y 80 son hombres, pues es normal que contraten más hombres. [...] Entonces, más o menos preparadas, yo creo que igual de preparadas. Cualquiera puede conducir una moto. [Miguel, *riders*, 35 años, español]

Otro de los entrevistados profundizaba más en algunos casos de mujeres *riders* que cambiaron al puesto *picker* tras un tiempo trabajando en la empresa:

Tenemos una mujer [...] que empezó como *riders*, de bicicleta, y al final se sintió incómoda. Quería ser *picker*... Bueno, no era por ser mujer, era porque el trabajo necesitaba un poco más de esfuerzo. Pero hay mujeres que siguen trabajando como *riders* de bicicleta. [...] Es un poco también... Hay que hacer un... O sea, cuando se eligen los trabajadores, tienen que mirar... Bueno, fue por videollamada, pero hay que elegir a la persona físicamente. O sea, no digo hombre o mujer, pero hay que elegir a alguien en forma, porque un *riders* de bicicleta... La verdad, aunque las bicicletas son eléctricas, requieren un esfuerzo. De moto da igual. [...] Sólo hay que estar sano y físicamente bien. [Ekrem, *chief leader*, 27 años, turco]

Este testimonio concuerda con los de otros informantes que expusieron que, tras un tiempo en la empresa, varios trabajadores, tanto hombres como mujeres, optaron por un puesto de *picker* al requerir este menos esfuerzo. Muchos entrevistados apuntaron que los *riders* que realizaban los repartos en bicicletas se encontraban más expuestos a la gente frente a los *riders* que se desplazaban en moto, y que esto podía llegar a resultar "incómodo" para las mujeres. Aunque ninguno de los informantes mencionó de manera explícita que sus compañeras hubieran sufrido actitudes machistas, es fácil imaginar que éstas pudieran ser el origen de dicha incomodidad.

No encontramos muestras de segregación por razón de género en el entorno de trabajo del local donde se llevó a cabo el trabajo de campo. Los datos mostraban que hombres y mujeres concurrían en las actividades sociales al margen del trabajo organizadas por la plantilla, pero los informantes apuntaron que estos planes variaban mucho de un grupo de amigos a otro, por lo que probablemente también variaba la participación de las mujeres en dichas actividades.

Sobre la relación de los trabajadores con sus superiores, todos los entrevistados coincidían en que el ambiente de trabajo era bueno, y que la relación con encargados y gerentes era excepcional. De hecho, en el caso de la tienda donde se llevó a cabo el trabajo de campo, todos los trabajadores entrevistados alabaron el desempeño de la gerente, quien aseguraban que se preocupaba por el bienestar de los trabajadores y buscaba el beneficio de la plantilla. Con los *chief leaders* mantenían un trato diario y sujeto a una baja carga de trabajo, lo que aparentemente favoreció que aquéllos fuesen percibidos como unos compañeros de trabajo más. Esta relación, aunque habitualmente era buena, no estuvo exenta de altibajos.

La verdad, que yo, hablándote, sinceramente, desde el... del encargado nuestro, es estupendo y maravilloso. Yo no sé cómo son los otros encargados porque no he trabajado con ellos. [...]

[Con los *chief leaders*] tampoco hay problemas. Hay, como digo yo, chuminadas, ¿sabes? De, me creo encargado y, realmente... Pero bueno, que no son problemas serios, como digo yo. Que siempre se pueden hablar las cosas tranquilamente y nunca ha ido a más una discusión. Ni discutir, simplemente. No han pasado cosas feas ahí. [Carlos, *rider*, 40 años, español]

Las rutinas de estos trabajadores no estaban exentas de tensiones generadas por fricciones habituales del lugar de trabajo. Los informantes mencionaron que, en el pasado, cuando algún trabajador mostraba malas conductas que afectaban al ánimo de la plantilla, siempre se solucionaron estas situaciones mediante el diálogo y nunca derivaron en un malestar generalizado dentro del local, o entre encargados y *riders*.

Cuando se les cuestionó por su valoración de las actividades de la empresa, las opiniones fueron unánimes: la dirección, más alejada del trabajo en los locales, tomaba decisiones sobre el trabajo que “no tenían sentido”, y eran los y las gerentes de tienda, junto con los *chief leaders*, los responsables últimos que solucionaban los problemas que podían causar dichas decisiones. Otro punto en el que todos los informantes estaban de acuerdo es en que Getir contrató a más personas de las necesarias para el trabajo, algo que se acabó traduciendo en una plantilla de *riders* con mucho tiempo libre y una empresa que, tras acumular pérdidas millonarias, cesó su actividad en España. Uno de los *riders* entrevistados exponía lo siguiente:

Al ser una multinacional escuchan órdenes de arriba realmente estúpidas que tienen que cumplir. Ahí ya es cuando se les va la pinza, y nosotros aquí, cuando recibimos esas órdenes es como... No estáis a lo que tenéis que estar, chavales, que es hacer que esto funcione. Que si hay pocos pedidos y tal y cual, y tenéis que echar a no sé quién, que lo echéis. Pero que no nos tengáis aquí puteados a toda la plantilla para subir 20 segundos el tiempo, porque eso no le importa a nadie, básicamente. [Miguel, *rider*, 35 años, español]

Todos los informantes expresaron, en mayor o menor grado, esta opinión. Siguiendo los principios del informe Fairwork, los datos apuntan a una baja calidad en la gestión de las decisiones que afectaba a los trabajadores de Getir al no tener la directiva en cuenta la realidad de sus trabajos. La plantilla se oponía, por ejemplo, a que les obligasen a pasar el tiempo entre pedidos en la zona de vehículos, ya que entonces estarían la mayor parte de su jornada de pie entre motos y bicicletas.

Es interesante destacar que los propios trabajadores eran conscientes de que la actividad de Getir no era sostenible si la empresa mantenía a toda la plantilla de trabajadores. Dadas las condiciones laborales favorables que Getir les ofrecía, se declaraban dispuestos a asumir la posibilidad de recortes de plantilla si ello no se traducía en un empeoramiento excesivo de esas condiciones. Algo que conecta con la valoración positiva que los *riders* hacían generalmente sobre el sueldo que percibían en relación con el trabajo que realizaban. Todos los informantes expusieron opiniones similares. Alberto, un *rider* español de 59 años, que trabajaba 30 horas semanales, decía que “[el salario] está compensado [respecto al trabajo realizado] porque prácticamente nadie te va a pagar casi 1000€ por 30 horas. Ni en los bares siquiera se paga eso, y eso que estás 14 o 16 horas trabajando”. Otro de los entrevistados, que trabajaba 40 horas semanales, al ser cuestionado sobre su salario decía lo siguiente:

¿En bruto? Pues yo qué sé, unos 1500, que se te quedan en 1200. No sé el bruto. Por ahí, ¿no? 1500, 1400.[...] Si entramos a comparar con otros trabajos, sí, no creo que esto sea nada malo. [...]. Dentro de lo que es el sector sí,[...], considero que es normal. [Miguel, *rider*, 35 años, español]

En 2023, el SMI rondaba los 1080€ mensuales, por lo que el salario cumplía con los mínimos legales. De este modo, los trabajadores no creían cobrar mucho por el trabajo que realizaban, pero al comparar su salario con el que se percibía desempeñando otros

trabajos, declaraban ser conscientes de percibir un sueldo más alto que la media. La combinación de trabajos simples, buen ambiente con sus compañeros, unas condiciones laborales aceptables y un sueldo que se ajustaba a las actividades que desempeñaban, hacía que los *riders* de Getir no se percibiesen a sí mismos como trabajadores precarios.

7. Recapitulación de ideas

La experiencia del trabajo en el capitalismo de plataforma ha despertado el interés de muchos investigadores durante los últimos años. Pero el estudio de este fenómeno exige necesariamente incorporar un análisis específico de los distintos tipos de plataformas involucrados. El estudio de caso presentado nos ofrece pistas sobre las formas concretas en que cristalizan algunas de las características generales de la llamada “gig economy”, pero también identificar singularidades propias de los distintos tipos de plataformas existentes. En este punto el caso de Getir, que encaja en el modelo de “plataforma de productos”, presenta características contrastivas con otras experiencias más conocidas que se encuadran en el modelo de “plataforma austera”.

Cabe apuntar, de antemano, la incidencia decisiva en Getir del acatamiento estricto de la Ley Rider, aprobada en agosto de 2021. La asunción de un modelo de contratación indefinida y salario fijo tuvo consecuencias directas en la experiencia del trabajo entre los *riders*. Al establecerse un horario pautado y un pago por horas, desaparecieron conductas típicas de otros modelos de reparto a domicilio, incluyendo la competencia por los pedidos y la alternancia estratégica de conexión y desconexión a la aplicación de la empresa. No obstante, tales conductas siguieron plenamente vigentes en otras empresas, al desplegar estas estrategias de obstaculización y dilatación temporal para evitar la aplicación de la ley y, por tanto, el reconocimiento de sus trabajadores como empleados (López-García et al., 2023).

Por otra parte, el caso de Getir permite corroborar la centralidad que ostentan en este tipo de negocios las aplicaciones tecnológicas basadas en algoritmos para la organización del trabajo. Las actividades integradas en una jornada de trabajo estándar se encuentran coordinadas a través de aplicaciones informáticas que median la relación de los trabajadores con la empresa y juegan un papel central en la ejecución coordinada de las tareas. Más allá de su orientación general a la minimización de los tiempos y a la maximización de la eficacia, las decisiones que son tomadas a través de estas aplicaciones resultan a menudo misteriosas e incluso absurdas desde la perspectiva de los trabajadores. Ésta es una experiencia generalizada, que ha llevado a Cant (2020: 58) y a otros a caracterizar estas aplicaciones como una “caja negra”, por cuanto los trabajadores pueden entender los inputs y los outputs de las mismas, pero con frecuencia les es incomprensible la relación entre unos y otros. No obstante, la singularidad del modelo de plataforma que representa Getir también condiciona esta experiencia. En el estudio de caso presentado, el sistema de contratación estipulado por la ley parece coadyuvar a una organización más comprensible del trabajo en algunos aspectos, como por ejemplo la asignación rotativa de los turnos. En este punto, la eliminación del trabajo a destajo limita aparentemente el nivel de impacto de la gestión algorítmica en la experiencia del trabajo. No obstante, también en Getir estas aplicaciones generan una experiencia de asimetría informativa que dificulta notablemente la comprensión general del proceso de trabajo por parte de los *riders* y que motivaba quejas importantes entre los *riders* respecto al modelo de gestión del trabajo. Ahora bien, la co-presencia física en el supermercado fantasma habilita vías de interlocución directa de los *riders* con cargos intermedios de la empresa –encargados, *chief leaders*–, y de esta forma negociar informalmente soluciones comprensibles y aceptables para los repartidores.

Además, en el caso de estudio presentado llama la atención la percepción generalizada entre los trabajadores de unas condiciones de trabajo relativamente relajadas. Esto, que aparentemente contradice la lógica de organización del trabajo en este modelo de negocio, puede explicarse tentativamente por su lógica de expansión territorial. Efectivamente, este tipo de empresas tienden a apostar por un modelo

de expansión territorial muy agresivo, basado en la captación de abundante capital inversor. Dicho modelo implica a menudo el incurrimiento en grandes pérdidas, que son asumidas con el fin de obtener posiciones ventajosas en el mercado a medio y largo plazo. Los trabajadores, en todo caso, no son totalmente ajenos a esta realidad, y en sus declaraciones referían con frecuencia la certeza de que la comodidad que caracterizaba su experiencia laboral actual era transitoria, y que necesariamente cambiará con el tiempo a peor, ya fuese por reducciones en la plantilla, aumentos en la carga de trabajo o desaparición de la empresa. La salida precipitada de Getir del mercado español apenas un año y medio después de su entrada, acompañada de la aplicación de un ERE a la totalidad de su plantilla, confirmó estos temores.

En cuanto a la acción organizada de los *riders* en defensa de sus derechos, autores como Cant y Woodcock (2020) han señalado que la presencia de formas tradicionales de representación sindical es más probable cuando concurren dos factores: el apoyo estratégico de los trabajadores en las estructuras de grupos informales existentes; y su agrupación en torno a reivindicaciones concretas y asequibles en torno a un lugar de trabajo específico. En el caso de los *riders* de Getir en Sevilla, la co-presencia en los espacios físicos que integran el lugar de trabajo favoreció aparentemente un contacto estrecho, que se proyectaba en otros lugares de socialización física y virtual. Todo parece indicar que existía entre estos trabajadores redes informales que podrían operar como estructuras de apoyo en caso de movilización. No obstante, en la medida en que la experiencia laboral se enmarca en una cierta estabilidad contractual y de ingresos – provista por la Ley Rider– una baja carga de trabajo y una expectativa pesimista sobre el futuro de la carga de negocio de la empresa –finalmente corroborada por la salida de Getir del mercado español–, no se observó en ningún momento una especial predisposición a la autoorganización y la reivindicación activa de parte de los *riders*. Otro factor a tener en cuenta es que la modalidad contractual como asalariados favoreció aparentemente la consolidación temprana de los sindicatos mayoritarios en esta empresa, y posiblemente una orientación hacia formas de sindicalismo tradicionales.

Cabe mencionar, como último apunte, la importancia de tomar en consideración variables como el género y la etnicidad para entender mejor tanto la organización general del trabajo en esta empresa como su experiencia por parte de los *riders*. En este punto llama la atención, como en otros lugares, la sobrerrepresentación de personas inmigrantes en el sector, y será sin duda necesario abundar en este aspecto en próximos trabajos. En cuanto a la experiencia de las mujeres, observamos en Sevilla una tendencia similar a la que ha sido observada en otros lugares en cuanto a la representación de mujeres entre los *riders*, siendo ésta muy minoritaria. En otros casos se ha señalado que las mujeres *riders* han sufrido a veces trato inapropiado de algunos compañeros. De hecho, Cant (2020) contempla la posibilidad de que esto explique –parcialmente al menos– la opción de alejarse físicamente de estas mujeres de los espacios de reunión entre los *riders*. En el estudio de caso presentado no se constató esa realidad de forma expresa, pero sin duda será importante estar atentos en el futuro a las singularidades que puedan atravesar la experiencia de las mujeres en el sector.

8. Bibliografía

- Akteurinnen für urbane Ungehorsam (2022). “Processed Food on the Urban Data Highway. Food Delivery Services as In-Visible Infrastructure in the Production of Urbanity”. En A. Strüver y S. Bauriedl (eds.), *Platformization of Urban Life* (pp. 205-216). Transcript Verlag.
- Altenried, M. (2019). “On the Last Mile: Logistical Urbanism and the Transformation of Labour”. *Work Organisation, Labour & Globalisation*. 13(1): 114-29. <https://doi.org/10.13169/workorgalaboglob.13.1.0114>
- Anwar, M.A. y Graham, M. (2020). “Hidden transcripts of the gig economy: labour agency and the new art of resistance among African gig workers”. *Environment & planning A*. 52 (7): 1269-1291. <https://doi.org/10.1177/0308518x19894584>

- Barns, S. (2020). *Platform urbanism: negotiating platform ecosystems in connected cities*. Springer Nature.
- Bauriedl, S. y Strüver, A. (2022). "Platformized Cities and Urban Life. An Introduction". En A. Strüver y S. Bauriedl (eds.) *Platformization of Urban Life. Towards a Technocapitalist Transformation of European Cities* (pp. 1-35). Transcript Verlag.
- Blasco Ejarque, J.L. y Tirado, F.J. (2024). "La llegada de la IA a las ciudades: urbanismo de plataformas y nuevos regímenes de gubernamentalidad". *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*. 138: 195-217. <https://doi.org/10.24241/rcai.2024.138.3.195>
- Cant, C. (2019). *Riding for deliveroo: Resistance in the new economy*. Polity Press.
- Cant, C. y Woodcock, J. (2020). "Fast Food Shutdown: From disorganisation to action in the service sector". *Capital & Class*. 44(4): 513-521. <https://doi.org/10.1177/0309816820906357>
- Cañedo Rodríguez, M. y Allen-Perkins, D. (2023). "Andamiajes y derivas: la mediación algorítmica en la práctica de los riders". *Empiria Revista de metodología de ciencias sociales*. 59: 103-130. <https://doi.org/10.5944/empiria.59.2023.37940>
- Chan, N.K. (2019). "The rating game: The discipline of Uber's user-generated ratings". *Surveillance & society*. 17 (1/2): 183-190. <https://doi.org/10.24908/ss.v17i1/2.12911>
- Fairwork. (2025). *Fairwork España, Puntuaciones 2025. Avances insuficientes en la protección del trabajo en plataformas digitales*. Fairwork. https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2025/11/WEB-Fairwork-Espana-Report-2025-Final_nuevo.pdf
- Gandini, A. (2019). "Labour process theory and the gig economy". *Human relations; studies towards the integration of the social sciences*. 72(6): 1039-1056. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002>.
- Getir FAQ (sin fecha). *Getir.com*. (en línea). <https://getir.com/en/help/faq/> (Accedido: 7 de julio de 2023).
- Gibson-Graham, J.K. (2006). *The end of capitalism (as we knew it): A feminist critique of political economy*. University of Minnesota Press.
- Goods, C., Veen, A. y Barratt, T. (2019). "Is your gig any good?' Analysing job quality in the Australian platform-based food-delivery sector". *The journal of industrial relations*. 61(4): 502-527. <https://doi.org/10.1177/0022185618817069>
- Hunt, A. y Samman, E. (2019). *Gender and the gig economy: Critical steps for evidence-based policy*. ODI Working Paper 546.
- Ivanova, M., Bronowicka, J., Kocher, E. y Degner, A. (2018). "Foodora and Deliveroo: The App as a Boss? Control and autonomy in app-based management - the case of food delivery riders". *Working Paper Forschungsförderung*, 107.
- Jamil, R. (2020). "Uber and the making of an Algoticon - Insights from the daily life of Montreal drivers". *Capital & class*. 44(2): 241-260. <https://doi.org/10.1177/0309816820904031>
- Johnston, H. (2020). "Labour geographies of the platform economy: Understanding collective organizing strategies in the context of digitally mediated work". *International labour review*. 159(1): 25-45. <https://doi.org/10.1111/ilr.12154>
- Kenney, M. y Zysman, J. (2016). "The rise of the platform economy". *Issues in Science and Technology*. 32(3): 61-69.
- Lee, M.K., Kusbit, D., Metsky, E. y Dabbish, L. (2015). "Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers". En *Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1603-1612). ACM.
- López-García, I, Ribón-Seisdedos, M. A., Morales-Muñoz, K. y Roca, B. (2023). "Unionizing delivery platform workers. The spatiality of struggles over regulation and deregulation of delivery work in Spain". *Relations industrielles*. 78(3) <https://doi.org/10.7202/1110485ar>
- Martínez Lucio, M. y Stewart, P. (1997). "The paradox of contemporary labour process theory: The rediscovery of labour and the disappearance of collectivism". *Capital & class*. 21(2): 49-77. <https://doi.org/10.1177/030981689706200104>
- Mesa, J. (2023). "Getir pone fin a su entrega ultrarrápida en España y anuncia el despido de toda su plantilla". *El Economista*. Disponible en: <https://www.economista.es/>

- retail-consumo/noticias/12347520/06/23/getir-presenta-un-ere-para-despedir-al-100-de-la-plantilla-en-espana.html (Accedido: 11 de abril de 2025).
- Moore, P.V. y Upchurch, M. (eds.) (2018). *Humans and machines at work: Monitoring, surveillance and automation in contemporary capitalism*. Springer International Publishing.
- Morales-Muñoz, K. y Roca, B. (2022). "The spatiality of collective action and organization among platform workers in Spain and Chile". *Environment & planning A*. 54(7): 1411-1431. <https://doi.org/10.1177/0308518x221103262>
- Orth, B. (2022). "Riders United Will Never Be Divided? A Cautionary Tale of Disrupting the Platformization of Urban Space". En A. Strüver y S. Bauriedl (eds.) *Platformization of Urban Life. Towards a Technocapitalist Transformation of European Cities* (pp. 185-204). Transcript Verlag.
- Peck, J. y Theodore, N. (2007). "Variegated capitalism". *Progress in Human Geography*. 31(6): 731-772. <https://doi.org/10.1177/0309132507083505>
- Riesco-Sanz, A. y Lahera-Sánchez, A. (eds.) (2024). *Detrás de tu APP: Descubriendo las condiciones laborales en las plataformas digitales en España*. Los libros de la Catarata.
- Rodríguez-Modroño, P., Pesole, A. and López-Igual, P. (2022). "Assessing gender inequality in digital labour platforms in Europe". *Internet Policy Review*. 11(1) <http://dx.doi.org/10.14763/2022.1.1622>
- Rosenblat, A. y Stark, L. (2016). "Algorithmic labor and information asymmetries: A case study of Uber's drivers". *International Journal of Communication*. 10: 3758-3784. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2686227>
- Sequera, J. (2025). "Platform gentrification: The production of urban inequalities in the on-demand city". *Open Research Europe*. 11(5): 147. <https://doi.org/10.12688/openreseurope.20362.2>
- Srnicek, N. (2017). *Platform Capitalism*. Polity Press.
- Stehlin, J., Hodson, M. y McMeekin, A. (2020). "Platform mobilities and the production of urban space: Toward a typology of platformization trajectories". *Environment & planning A*. 52(7): 1250-1268. <https://doi.org/10.1177/0308518x19896801>
- Tassinari, A. y Maccarrone, V. (2020). "Riders on the storm: Workplace solidarity among gig economy couriers in Italy and the UK". *Work, employment & society*. 34(1): 35-54. <https://doi.org/10.1177/0950017019862954>
- Van Doorn, N. (2017). "Platform labor: on the gendered and racialized exploitation of low-income service work in the 'on-demand' economy". *Information, Communication & Society*. 20(6): 898-914. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1294194>
- Veen, A., Barratt, T. y Goods, C. (2020). "Platform-capital's 'app-etite' for control: A labour process analysis of food-delivery work in Australia". *Work, employment & society*. 34(3): 388-406. <https://doi.org/10.1177/0950017019836911>
- Webster, N.A. y Zhang, Q. (2022). "Intersectional understandings of the role and meaning of platform-mediated work in the pandemic Swedish welfare state". *Digital Geography and Society*. 3: 100025. <https://doi.org/10.1016/j.diggeo.2021.100025>
- Wood, A.J., Graham, M., Lehdonvirta, V. y Hjorth, I. (2018). "Good gig, bad big: Autonomy and algorithmic control in the global gig economy". *Work, Employment and Society*. 33(1): 56-75. <https://doi.org/10.1177/09500170187856>
- Wood, A.J., Lehdonvirta, V. y Graham, M. (2018). "Workers of the Internet unite? Online freelancer organisation among remote gig economy workers in six Asian and African countries". *New technology, work and employment*. 33(2): 95-112. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12112>
- Woodcock, J. (2021). *The Fight Against Platform Capitalism. An Inquiry into the Global Struggles of the Gig Economy*. University of Westminster Press.
- Zhang, J. (2022). "What is shared in shared bicycles? Mobility, space, and capital". *Mobilities*. 17(5): 711-728. <https://doi.org/10.1080/17450101.2022.2099755>