

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Sociología

Repartidores y precariedad laboral en la plataforma PedidosYa de la ciudad de Cuenca


Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Sociología

Autor:

Jairon Vinicio Delgado Merino

Director:

Pablo José Paño Yáñez

ORCID:  0000-0003-1956-6955

Cuenca, Ecuador

2023-08-29

Resumen

El presente estudio tiene la intención de conocer cómo se manifiesta la precariedad laboral en los repartidores de la plataforma PedidosYa en la ciudad de Cuenca. El crecimiento del capitalismo de plataformas en el contexto global y local, está modificando las maneras de comercio, consumo y trabajo. Por ello, el principal objetivo de estudio es analizar a partir de las experiencias y condiciones de trabajo, en dónde y/o en qué espacios laborales del repartidor se presentan las dimensiones de precariedad laboral. Así mismo, se describen factores que están posibilitando el desarrollo y crecimiento de estos trabajos. Así pues, desde un enfoque cualitativo de investigación, se formuló herramientas y técnicas que permitan la recolección de información que revelen las características que se propone a indagar. Los principales resultados muestran que los repartidores de la plataforma se enfrentan a condiciones y situaciones precarias, dado que: los trabajadores están empleados como independientes, lo que les priva de derechos laborales y protecciones sociales; la inestabilidad laboral también es una condición que está presente; además se encontró que la remuneración por el servicio es injusta; finalmente, se concluyó que los repartidores no poseen el suficiente control sobre los procesos de trabajo. Frente a la situación que viven los países de la región de: altas tasas de informalidad y desempleo, fenómenos de migración, de la penetración tecnológica evidente y los cambios que ocurren al interior de las sociedades; se encontró que son varios los factores que están impulsando estas novedosa y atractivas formas de empleo.

Palabras clave: precariedad laboral, condiciones laborales, experiencias laborales, capitalismo de plataformas, crecimiento de repartidores



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

The purpose of this study is to find out how labor precariousness manifests itself in the delivery workers of the PedidosYa platform in the city of Cuenca. The growth of platform capitalism in the global and local context is changing the ways of trade, consumption and work. Therefore, the main objective of the study is to analyze, based on the experiences and working conditions, where and/or in which labor spaces the dimensions of labor precariousness are present. Likewise, factors that are enabling the development and growth of these jobs are described. Thus, from a qualitative research approach, tools and techniques were formulated to allow the collection of information that reveal the characteristics proposed to be investigated. The main results show that the platform's delivery drivers face precarious conditions and situations, given that: workers are employed as self-employed, which deprives them of labor rights and social protections; labor instability is also a condition that is present; it was also found that the remuneration for the service is unfair; finally, it was concluded that the delivery drivers do not have sufficient control over the work processes. In view of the situation in the countries of the region: high rates of informality and unemployment, migration phenomena, evident technological penetration and the changes occurring within societies, it was found that there are several factors that are driving these new and attractive forms of employment.

Keywords: labor precariousness, working conditions, labor experiences, platform capitalism, growth of delivery drivers



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Índice de contenido

Resumen.....	2
Abstract.....	3
1. Introducción	9
2. Preguntas y objetivos de investigación	12
2.1. Preguntas de investigación:.....	12
2.2. Objetivos de la investigación.....	12
3. Marco Teórico.....	13
3.1. La precariedad laboral	13
3.1.1. Dimensiones y tipología de la precariedad laboral	14
3.2. Capitalismo de plataformas.....	17
3.3. Capitalismo Periférico	18
3.4. Economía informal.....	21
3.4.1. Economía informal en América Latina.....	22
3.5. McDonalización de la sociedad.....	23
3.6. Sociología del trabajo y plataformas digitales	25
3.6.1. Diferencias entre trabajo y empleo.....	27
3.6.2. La “uberización del trabajo”.....	28
3.6.3. El empleo en las plataformas de delivery.....	29
3.7. Trabajos de mierda	30
3.8. Casos sobre trabajo de plataformas	32
4. Diseño Metodológico	34
4.1 Planteamiento de la metodología.....	34
4.2 Descripción del estudio de caso.....	35
4.3 Herramientas de recolección de información	36
4.4 Sistematización de información.....	38
4.5 Desarrollo de la Metodología:	38
5. Resultados de la investigación.....	46
5.1 Proceso de trabajo y funcionamiento interno de Pedidos Ya	46
5.2 Análisis de las dimensiones de la precariedad laboral	48
5.2.1 Inestabilidad laboral (dimensión temporal).....	49
5.2.2 Control sobre el proceso de trabajo (dimensión organizacional)	57

5.2.3	Insuficiencia e incertidumbre de ingresos (Dimensión Económica).....	65
5.2.4	Protección y seguridad social (Dimensión Social).....	73
5.2.5	Valoración del trabajo de repartidor	80
5.3	Factores que permiten el desarrollo y crecimiento del delivery como empleo	83
6.	Conclusiones, Recomendaciones y Limitantes	90
	Referencias.....	95
	Anexos.....	102

Índice de figuras

Figura 1..... 47
Figura 2..... 50
Figura 3..... 61

Índice de tablas

Tabla 1.....	39
Tabla 2.....	42
Tabla 3.....	43
Tabla 4.....	45
Tabla 5.....	58
Tabla 6.....	61
Tabla 7.....	66
Tabla 8.....	69

Agradecimientos

Primeramente, a mis padres, Emiliano Delgado y Rosa Merino, cada uno de sus esfuerzos y enseñanzas se ven plasmados en esta persona. Gracias por creer en mí, por ser parte de mí.

Al resto de mi familia, especialmente a mis hermanos, que me extendieron la mano sin pedir nada a cambio, sin su ayuda no hubiera sido posible esto.

A mis amigos y colegas de la U, me hicieron sentir muy bien en estos casi cinco años de estadía en Cuenca. Las experiencias, momentos y conocimientos compartidos fueron de gran utilidad para mi formación como sociólogo y sobre todo como persona

Al profe Pablo Paño, que compartió su conocimiento, sin duda, sirvió de guía y enseñanza para desarrollar esta investigación.

A mis profesores de sociología, especialmente aquellos que imparten clases cargadas de motivación, pues en cada una de ellas se sentía esa chispa de pasión y amor al oficio de un verdadero sociólogo, pues en un principio nada me motivaba a continuar y terminar la carrera.

Finalmente, gracias a cada uno de los autores leídos y conocidos, vivos y del otro lado. Cada uno de ustedes llenaron vacíos; abrieron interrogantes, que motivan a seguir estudiando. Hicieron que me auto cuestione, abrieron horizontes y sobre todo hicieron que me detenga a pensar el verdadero propósito al que debemos aspirar los seres humanos. Así mismo, me dejan pensando en lo bien y sobre todo lo mal direccionados que estamos nosotros, los “racionales”.

1. Introducción

El capitalismo informacional en la era que vivimos está transformando la forma en que nos relacionamos con el mundo. Como resultado, ha permeado diversos aspectos sociales, políticos, económicos y culturales de la sociedad. Muchos de los cambios han sido objeto de preocupación para diferentes agentes e instituciones. En los últimos años, uno de los ámbitos más afectados dentro de ese contexto ha sido el sector laboral.

Dentro del apartado laboral, existen investigaciones que señalan que la informalización de las actividades productivas, conlleva que, cada vez más trabajadores se inserten en actividades mediadas por tecnologías digitales (Zukerfeld, 2020). En la actualidad, el *Delivery* como actividad productiva, se ha convertido en una alternativa novedosa y atractiva de empleo. En Latinoamérica y en particular en Cuenca-Ecuador, éste fenómeno se ha mostrado interesante por las problemáticas que genera a nivel social y económico. Dado lo anterior, el carácter de estos nuevos empleos constituye nuevos fenómenos sociales, que desde la academia se enfoca investigar.

Por su parte, estudios realizados en torno a la temática en el contexto local señalan que, a raíz de la pandemia este sector creció notablemente: Si bien esta enfermedad perjudicó la salud y las actividades económicas de las personas, también significó la estimulación de la creatividad y el desarrollo de soluciones y negocios que, contribuyeron al crecimiento del sector *Delivery* (Becerra et al., 2022). Así mismo, datos estadísticos de la fuente anterior muestran que: a pesar de que las plataformas representan el menor número de empresas que ofrecen el servicio en la ciudad, son las que más trabajadores tienen (poseen arriba de 200 repartidores); y también más ingresos generan al año (superiores a \$5.000.001,00 anuales).

Aunque la expansión de este modelo ha brindado comodidad y beneficios a consumidores y negocios, también ha puesto de relieve una problemática interna latente relacionada con las condiciones y situaciones laborales de los repartidores. Dado lo anterior, el propósito de este estudio es abordar la precariedad laboral de los repartidores que operan bajo la plataforma *PedidosYa*. Al analizar a profundidad este fenómeno, se producirá un mayor entendimiento sobre las complejidades y desafíos que enfrentan los repartidores en la búsqueda de un trabajo justo y digno, en la economía de plataformas digitales.

En la actualidad, esta empresa ha tomado mucha fuerza en el medio por su practicidad y bajos costos; y también, por la accesibilidad como alternativa laboral para aquellas personas que tienen desventajas y problemas para acceder al mundo del trabajo (Maya et al., 2022).

El crecimiento del fenómeno de las plataformas, parte de un contexto global y local de la digitalización de la vida; debido a esto, emergen retos y espacios de investigación en torno a una variedad de temáticas involucradas; por ello, el presente estudio está enfocado en analizar la problemática desde la perspectiva laboral; es decir, la particularidad de los sujetos que hacen posible que se desarrolle esta actividad, los repartidores

El análisis de la precariedad laboral, comenzó a destacar a raíz de amplias discusiones a finales del siglo pasado. Estas eran sobre las nuevas modalidades y formas de empleo que se manifestaban en el marco de la globalización, reestructuración de procesos productivos y la flexibilización del trabajo (Guadarrama et al., 2012). Los empleos dentro de la economía de plataformas, son un claro ejemplo de la flexibilidad y reestructuración de los trabajos y negocios.

En la región, el concepto de precariedad suele confundirse con otros aspectos, por ejemplo: vulnerabilidad; esta puede ser considerada más bien como una manifestación de precariedad. Lo anterior nos muestra lo ambiguo y confuso que puede llegar a ser concebir la precariedad. Es por esto que, desde la parte teórica, para este estudio se ha preparado un acercamiento metodológico pertinente a la realidad de los actores.

Dentro de este orden de ideas, el acercamiento conceptual y análisis desde de la precariedad laboral nos abre las puertas a cuestionar y preguntarnos, si es preciso solo hablar de una diferenciación de trabajos precarios y no precarios. Cano (1998) propone que, es mejor hablar de “dimensiones de precariedad” ya que estas, están presentes en diversos grados y modalidades en todas las formas de empleo. Es por esa razón que, para el análisis de la precariedad laboral de los repartidores de PedidosYa, se ha dispuesto a utilizar las categorías y subcategorías que desde la temática se manejan.

De allí, que la precariedad laboral tiene sus manifestaciones en cualquier tipo de empleo. Es por esto que, desde sus dimensiones es posible exponer las condiciones y sentimientos de pérdida, de aquellos que se han logrado de alguna forma integrarse al mundo del trabajo (Guadarrama et al., 2012). A pesar que las dimensiones utilizadas en el estudio son “objetivas”, los autores antes mencionados señalan que es posible que, a partir de la vida de las personas y sus experiencias sobre su trabajo, se puedan analizar y plantear estas dimensiones a partir de sus “subjetividades”

Para ello, se empleó un enfoque metodológico cualitativo, a partir de la implementación de diseño metodológico “estudio de caso” que incluyó: investigación empírica, análisis de información y consulta en fuentes especializadas sobre el tema.

Desde las dimensiones de precariedad, apoyadas de la literatura existente, junto con los testimonios (entrevistas y grupos focales) y las demás técnicas (observación); son las bases que permitieron triangulación de la información (objetiva y subjetiva). Es por ello que, se dispone a hablar que existe precariedad en el trabajo de repartidores cuando: existe poca estabilidad laboral o hay riesgos evidentes de perder el empleo; hay poco control sobre los procesos de trabajo por parte del trabajador; existe insuficiencia, variabilidad e incertidumbre de ingresos; finalmente, existe una evidente reducción o inexistencia de protección social.

El enfoque aquí aplicado, está guiado directamente por las experiencias, vivencias, sentimientos, concepciones, significados, etc., que los repartidores palpan en el proceso de trabajo que realizan en su día a día. La información está contrastada con las dimensiones de precariedad. De modo que, la información que nutre este estudio es proveniente de dos tipos: las fuentes primarias, referente a la información levantada por el investigador de los instrumentos elaborados; y fuentes secundarias, proveniente de la revisión de la literatura e informes disponibles relacionada a la temática.

Los fenómenos internos y externos, pueden significar la explicación de uno de los objetivos planteados; que es describir los factores que explican el aumento del trabajo de repartidores en la ciudad de Cuenca. De en este estudio en la medida que describen qué es lo que está posibilitando el desarrollo y crecimiento de este trabajo en la localidad (y poder expandir esta explicación a nivel regional). Es preciso tomar en cuenta las fuerzas que posibilitan estos trabajos, para poder brindar explicaciones sobre por qué son tan atractivos o novedosos; y a la vez, como explican que está precarizando las situaciones y condiciones de los “subordinados”. No obstante, de acuerdo a la revisión de la literatura y relacionada con la información primaria; es preciso tomar en cuenta temas importantes como: la informalidad laboral expresada en el contexto; el capitalismo instaurado (periférico) y las limitaciones que supone; así mismo, con análisis sociológico sobre las formas de consumo o McDonalización de la sociedad.

Conscientes de la relevancia y actualidad de la temática, este estudio busca revelar y analizar las zonas grises en las que se ocultan todo tipo de estructura de precariedad laboral. A su vez, concientizar y propiciar el debate en torno a la implementación de políticas y medidas que salvaguarden los derechos laborales de los repartidores; asegurando así, una sociedad más justa y equitativa en el panorama laboral venidero.

2. Preguntas y objetivos de investigación

2.1. Preguntas de investigación:

Pregunta general:

- ¿Cómo se manifiesta la precariedad laboral en las condiciones y experiencias laborales en los repartidores de la plataforma PedidosYa en la ciudad de Cuenca?

Preguntas específicas:

- ¿Cuáles son las condiciones laborales de los repartidores de la plataforma Pedidos Ya?
- ¿Cuáles son las experiencias vivenciales y sociolaborales de los repartidores que trabajan en la plataforma PedidosYa?
- ¿Qué factores permiten el desarrollo y crecimiento del trabajo de repartidores en Cuenca?

2.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general:

- Analizar las manifestaciones de precariedad laboral en el trabajo de repartidores en la plataforma de delivery Pedidos Ya.

Objetivos específicos:

- Analizar las condiciones laborales de los repartidores de la plataforma Pedidos Ya.
- Conocer las experiencias vivenciales y sociolaborales de los repartidores que trabajan en la plataforma de delivery PedidosYa.
- Describir los factores que explican el aumento del trabajo de repartidores en Cuenca.

3. Marco Teórico

3.1. La precariedad laboral

Han sido múltiples los desafíos que enfrentan las sociedades contemporáneas en términos de derechos humanos y laborales. Uno de ellos es velar por el bienestar integral y laboral de cada una de las personas, que tiene la valiosa posibilidad de integrarse en la esfera laboral. A raíz de la crisis de los 70, se ha tenido que experimentar la degradación de las condiciones de trabajo, y en efecto vivir bajo amenazas e incertidumbre. “Desde esta perspectiva, el punto crucial de la precariedad es la condición y el sentimiento de pérdida de seguridad de aquellos que lograron alguna forma de integración al mundo del trabajo y de algunos que la pretendían y no la lograron” (Guadarrama et al., 2012, p. 215).

Los estudios sobre lo que es “precariedad laboral” se intensificaron después de la década de los 70. Esto a consecuencia de las nuevas formas de trabajo, producidas en el marco de la globalización y la reestructuración de los procesos productivos posteriores al modelo “fordista”. El término precariedad laboral es un concepto ambiguo, pues a pesar de sus numerosos estudios no se ha podido precisar del todo sus manifestaciones.

Esta condición y forma atípica de empleo, que depende de una norma de referencia y de las situaciones exactas de trabajo para conceptualizar. Es por esto que se ha recopilado algunos conceptos y definiciones de varios autores. En líneas generales Neffa, et al. (2010), conceptualizan de la siguiente manera: “Lo esencial del trabajo/empleo precario se refiere a la inseguridad, la inestabilidad de la relación salarial, condiciones que pueden existir tanto en los empleos formales como informales, y en los trabajos registrados como en los no registrados” (p. 5).

La precariedad laboral también es vista como una “condición” de estar/ser en el contexto laboral. De manera que, desde esta perspectiva el concepto se inclina a cierto detrimento de las condiciones laborales, en donde el trabajador está desprotegido. Según Vejar (2014):

En esa dirección el concepto de precariedad laboral tiende asociarse al deterioro de las condiciones laborales, a una condición de inestabilidad laboral, y/o inseguridad laboral; un lugar en el espacio social donde el/la trabajador/a se encuentra desprotegido/a ante la expansión de las relaciones no formales, donde las leyes no lo protegen, la consolidación de un área de desprotección, la inexistencia del derecho de afiliación o participación sindical, etc. (p. 5)

3.1.1. Dimensiones y tipología de la precariedad laboral

Los estudios realizados sobre la precariedad laboral reconocen la enorme heterogeneidad y ambigüedad del tema. Es por esta razón que, según Guadarrama et al. (2012), “exige la construcción de modelos de análisis no causales, que den cuenta tanto de las transformaciones del fenómeno a través del tiempo como de su enorme carga subjetiva” (p. 2018). De manera que, generalmente se habla de trabajos precarios o no precarios; autores como Cano (1998) recomiendan hablar de dimensiones de precariedad, que están presentes en diferentes grados y modalidades de, en casi todas las formas de empleo. Frente a estos problemas se ha tratado de precisar y hacer operativas dimensiones objetivas y subjetivas Guadarrama (2012).

Dentro de las dimensiones objetivas se expone algunas que permiten su observación e interpretación empírica sobre lo que es la precariedad laboral. Para ello, Frade et al. (2004) menciona que existen cuatro dimensiones:

1. *Temporal*: Grado de certidumbre sobre la continuidad del empleo. Se refiere al tipo de relación contractual y los indicadores clave de la duración del empleo.
2. *Organizacional*: Control individual y colectivo de los trabajadores sobre el trabajo (condiciones de trabajo, tiempo de trabajo, turnos y calendarios, intensidad del trabajo, condiciones de pago, salud y seguridad).
3. *Económica*: Pago suficiente y progresión salarial.
4. *Social*: Protección legal o consuetudinaria contra despidos injustos, discriminación y prácticas de trabajo inaceptables, y protección social (beneficios de la seguridad social, salud, accidentes, seguro de desempleo). (p. 46)

Para evitar confusiones y ambigüedades con los términos anteriores, se ha adoptado para el presente estudio utilizar expresiones equivalentes a las dimensiones antes mencionadas. Dado lo anterior, Díaz (2019) en base a la conceptualización de la precariedad emplea los siguientes: “Inestabilidad del empleo” (*dimensión temporal*); “Control de los procesos de trabajo” (*dimensión organizacional*); “Insuficiencia e incertidumbre de ingresos” (*dimensión económica*); y finalmente, “Protección social” (*dimensión social*).

Por ello, el análisis de la Inestabilidad laboral (*dimensión temporal*), permite entender las características del empleo precario a partir del nivel de riesgo a perder el empleo. Además, se suma la existencia de la incertidumbre sobre la continuidad en el trabajo (Guadarrama et al., 2012). Hay que tener presente que un empleo es precario (en cierto nivel), si se ve amenazada la estabilidad laboral. Esta última “significa la continuidad en el tiempo de la

relación de empleo entre el asalariado y una empresa u organización” (Neffa, 2010, p. 32). La inestabilidad laboral es lo contrario, pues afecta principalmente a los “empleos atípicos”, tampoco están a salvo aquellos que poseen contratos indefinidos (Díaz, 2019).

La designación del nombre de *dimensión organizacional*, quedaría mejor entendida como “Control de los procesos de trabajo”. Esta dimensión se encuentra presente en la mayoría de análisis sobre la precariedad laboral. Díaz (2019) menciona que, es una dimensión transversal, es decir que atraviesa algunos aspectos fundamentales, por ejemplo: los turnos y calendarios, y sobre el ritmo e intensidad de trabajo. Guadarrama et al. (2012) y Díaz (2019) coinciden diciendo que, cuanto menos control tengan los trabajadores individuales sobre las condiciones de trabajo, y en general sobre el proceso de trabajo, están más sujetos a posibles situaciones de inseguridad, presión y explotación.

La *insuficiencia e incertidumbre de ingresos*, es un aspecto clave que tiene repercusiones en la vida personal y social de las personas; Díaz (2019) menciona que, el ingreso debe ser suficiente para, al menos cubrir los gastos, que le permitan al trabajador satisfacer sus necesidades. Uno de los elementos principales a tomar en cuenta es el salario mínimo, que tiene respaldo legal en todas las Constituciones nacionales y los Códigos de trabajo. “La retribución del trabajo determina en buena medida el nivel de vida, la autonomía, el control sobre el futuro y la posición social del trabajador y trabajadora” (Grau y Lexartza, 2010, p. 23).

La reducción (o inexistencia) de la protección y seguridad social, es también un aspecto fundamental de la precariedad laboral. La inseguridad social es provocada por la pérdida de derechos y beneficios brindados hacia los trabajadores por parte del Estado y los empleadores (plataforma). Entonces, la inseguridad social (como dimensión de precariedad) hace referencia o “señala la ausencia de la cobertura de la seguridad social y ausencia de los beneficios sociales de la población trabajadora” (Grau y Lexartza, 2010, p. 34). Un sistema de seguridad adecuado y completo, garantiza la protección ante diferentes situaciones y riesgos de la vida laboral; pues este debería de incluir: asistencia médica, seguro de enfermedad, prestación en caso de accidente de trabajo, etc. La poca cobertura de estos beneficios, lleva al trabajador a una situación de desprotección; en estas circunstancias, los trabajadores solo pueden valerse por su propio empleo (Días, 2019). El mismo autor menciona que, acceder a estos beneficios puede estar en relación a la desregulación de los contratos.

Estas dimensiones simplifican los aspectos para poder considerar un trabajo precario, pero cuando se realizan estudios cuantitativos se tiende a limitar e ignorar las experiencias y

subjetividades de los trabajadores. Es por esto que se propone analizar la precariedad laboral desde una dimensión subjetiva. De acuerdo con Guadarrama et al. (2012), “en la literatura internacional sobre el tema existen intentos por ampliar el concepto de precariedad laboral a la vida de las personas y a sus experiencias individuales y sociales” (p. 220)

En este sentido las dimensiones subjetivas nos permiten obtener las experiencias personales de los trabajadores, por ende, ellos interpretan su realidad (subjetivamente). Según Guadarrama et al. (2012):

En este sentido, la precariedad resulta un concepto acumulativo de los efectos de ciertos factores objetivos —como los niveles inadecuados de ingreso— en las condiciones de vida materiales y sociales de las personas (deterioro de la vivienda, debilitamiento de las redes familiares, conyugales, etcétera). (p. 221)

Otros estudios que pretenden medir cualitativa y cuantitativamente la precariedad laboral, han introducido y/o utilizado dimensiones similares a las anteriores o que están relacionadas a estas. Además, se considera que la precariedad es un fenómeno que está íntimamente ligado a las transformaciones de trabajo en el sistema. Según Blanco y Julián (2019), “En el capitalismo contemporáneo, la división social del trabajo y la explotación requieren de la precarización como una relación instituida para presionar y tensionar las posibilidades de reproducción de la fuerza de trabajo” (p. 102).

Es por esto que, según literatura usada en el texto *Una tipología de precariedad laboral para Chile: la precariedad como fenómeno transclasista*, se exponen algunos componentes o dimensiones de la precariedad. Blanco y Julián (2019) resumen en cinco dimensiones: *inestabilidad* (hace alusión al tipo de contrato y riesgo de ser despedido); *inseguridad* (ausencia de la cobertura en la salud y previsión social); *Insuficiencia* (cantidad salario y/o ingreso); *condiciones de trabajo* (caracteriza los lugares de trabajo con la accidentabilidad por ocupación); *cronopiedad* (cantidad de horas que realiza semanalmente).

Así mismo, en el estudio *Precariedad laboral en México: Una propuesta de medición integral*, se trata de integrar las diferentes dimensiones recolectadas de estudios anteriores; utilizan las siguientes categorías: *temporalidad* (alude a la inseguridad laboral en términos de falta de contrato); *vulnerabilidad* (degradación de las condiciones de trabajo); *insuficiencia salarial* (niveles salariales por debajo del mínimo necesario para satisfacer necesidades); *desprotección laboral* (reducción de las prestaciones laborales y protección social) (Rubio, 2010).

Las anteriores dimensiones y/o categorías son de utilidad para establecer en qué campo o apartado del empleo se está dando la precariedad laboral, o a su vez si existe una intersección de categorías en un empleo o trabajo.

3.2. Capitalismo de plataformas

Tuvieron que ocurrir algunos acontecimientos para poder interpretar la coyuntura de hoy en día, respecto a los cambios que causan las plataformas digitales en las formas de negocios y también en los empleos. La economía está experimentando una profunda transformación a consecuencia de la ola del progreso tecnológico que en la actualidad se conoce como *cuarta revolución industrial* (Suárez, 2018). El autor Srnicek (2010) ha elaborado un ensayo en el que articula el sistema capitalista y los nuevos agentes que están interviniendo en él: “las plataformas digitales”. Dado lo anterior, este libro sirve de base para ahondar sobre dicho tema.

Es importante mirar hacia atrás para poder entender la coyuntura actual; a partir de esto, es necesario mencionar tres momentos que según estudios son determinantes y preparan el terreno económico actual. Según Srnicek (2018), estos momentos son: “...la respuesta a la recesión de los años 70; el boom y la caída de los años 90; y la respuesta a la crisis de 2008” (p. 15).

La recesión de los 70 produjo grandes cambios en materia de negocios y trabajo; la dinámica fue alejarse del empleo seguro para adoptar formas más flexibles. Así mismo, en los 90 se dispuso una nueva revolución (la revolución tecnológica), que hizo que se genere una burbuja en la industria del internet que condujo enormes inversiones en sectores que se habían generado. Finalmente, la burbuja inmobiliaria que desembocó crisis global de 2008, esta última causa de la deuda pública de los países y el significativo aumento del desempleo a nivel mundial (Srnicek, 2010).

Cuando las crisis golpean al capitalismo, éste desarrolla sus propios mecanismos de recuperación; tanto es así que este tiende a reestructurarse rápidamente. De acuerdo a Srnicek (2018), “Nuevas tecnologías, nuevas formas de organización, nuevos modos de explotación, nuevos tipos de trabajo y nuevos mercados emergen para crear una nueva manera de acumular capital” (p. 39).

El empleo en las plataformas digitales surgió a inicios del siglo actual como necesidad de relacionar las actividades humanas con el funcionamiento de las industrias en línea. De acuerdo con la OIT (2019), “El trabajo en plataformas digitales surgió a principios de los años

2000 con el crecimiento de Internet y la necesidad de contar con participación humana en las tareas necesarias para el buen funcionamiento de las industrias en línea” (p. 25).

Por ello, la lógica de las plataformas digitales se ha consolidado en la economía global como un instrumento muy importante. Gracias a los aportes de Srnicek (2018) en la literatura existente, se puede entender y conceptualizar las plataformas digitales como infraestructuras digitales que posibilitan la interacción de dos o más partes. “De esta manera se posicionan como intermediarias que reúnen a diferentes usuarios: clientes, anunciantes, proveedores de servicios, productores, distribuidores e incluso objetos físicos” (Srnicek, 2018, p. 45).

Así mismo, la presencia de las plataformas ha generado un enorme abanico de actividades productivas, que su principal objetivo es minimizar los costos de organización y transacción; a consecuencia de esto se denominó como “economía de plataformas”. De acuerdo a Madariaga et al. (2019), “La economía de plataformas engloba una gran variedad de actividades económicas y sociales que son facilitadas por plataformas digitales que intermedian entre los agentes” (p.17).

Zuckerfeld (2020) menciona que es plausible mencionar que las plataformas son muy heterogéneas, vistas en términos de: tamaño, productos o servicios que ofrecen, actores involucrados, acceso, recursos que usa, etc.

Por todos los antecedentes se dice que las plataformas digitales representan el trabajo del futuro, donde el trabajo local será administrado mediante aplicaciones. Según OIT (2019):

Trabajar en plataformas digitales de trabajo es algo nuevo, emblemático del trabajo del futuro. Consiste tanto en plataformas de trabajo en línea, digitales (comúnmente conocidas como plataformas digitales de trabajo o crowdwork), como en plataformas de trabajo a nivel local donde las tareas a realizar se asignan mediante aplicaciones de software (apps). (p. 25)

El desarrollo tecnológico aplicado en las economías emergentes del uso y análisis de datos, junto con la reorganización de las actividades, es conocido por sus diversas nomenclaturas: “economía gig”, “economía de las plataformas” o “economía colaborativa”, entre otras.

3.3. Capitalismo Periférico

Gracias a los aportes de la teoría del “sistema-mundo” de Immanuel Wallerstein, y Raúl Prebisch con su obra “Capitalismo periférico”, se ha podido analizar desde otras perspectivas el funcionamiento de las dinámicas y relaciones nacionales e internacionales. Esta teoría (capitalismo periférico) se basa en un análisis holístico de nuevas perspectivas de la realidad

social, además de ser un aporte al análisis económico, político y social de la formación del sistema capitalista. La formulación de nuevas categorías (centro, semiperiferia y periferia) de análisis fueron de gran utilidad para posteriores análisis de las dinámicas de esta parte del mundo.

Por ello, desarrollo periférico es parte fundamental del sistema mundial del capitalismo. A esto se le suma las condiciones en las que se desenvuelve (económicas, políticas, sociales y culturales); siendo estas últimas muy diferentes a las del centro. Según Sztulwark (2019), en el centro priman o dominan actividades productivas con mayor potencial, el progreso técnico e innovación tecnológica son características ineludibles; en cambio la periferia se caracteriza por concentrar actividades con un menor potencial de acumulación, en consecuencia, se especializa en actividades con una base de trabajo más simple.

Es por ello que Prebisch (1981) realizó un análisis minucioso de los problemas del capitalismo periférico latinoamericano; el autor señala que el capitalismo periférico se basa fundamentalmente en la desigualdad. Dado lo anterior, el desarrollo de la periferia ocurre de diferente manera en comparación al centro; pues en el desarrollo de la región, la técnica tiene un papel fundamental. De acuerdo a como se desarrolla, puede generar mutaciones en las estructuras sociales y económicas.

Lo anterior quiere decir que, si bien la penetración de la técnica puede observarse en los medios físicos (como fábricas, máquinas, infraestructura, etc.), también puede penetrar en los humanos. A causa de esta, el análisis de los cambios que puede generar este proceso, significaría la explicación de la compleja dinámica del capitalismo periférico.

Puede ser muy útil analizar el papel que cumple el progreso técnico en términos de ocupación y acumulación en el capitalismo periférico. Es clara la idea que se manifiesta a continuación en relación al progreso técnico y el desarrollo, "... el desarrollo se caracteriza por una incesante superposición de capas técnicas de creciente productividad y eficacia a capas técnicas precedentes de inferior productividad y eficacia" (Prebisch, 1981, p. 59). No obstante, si la técnica no penetra como corresponde en la fuerza de trabajo, a esta última se le dificulta moverse entre las capas de productividad. Consecuencia de esto, solo se trasfiere una limitada parte de la fuerza de trabajo, es decir aquellos que por su poder social y económico han podido adquirir las calificaciones que exige el sistema productivo. Debido a ello, Parra (1994) menciona que, la ineficiencia social del capitalismo periférico se arraiga en torno a la dificultad de absorción de la mano de obra por parte de las capas inferiores:

En los estratos inferiores, de menor calificación y habilidad técnica y con abundante oferta de mano de obra, es débil la capacidad defensiva del ingreso y altos los márgenes de desempleo, por lo cual rige una competencia regresiva que contiene el alza del salario correlativamente con las mejorías de la productividad. Aquí es donde se arraiga y campea más profunda y extensamente la ineficiencia social del capitalismo periférico. (p.155)

Las personas que desde la dinámica capitalista se trasladan de una capa menos productiva a otra con la acumulación o demanda más elevada, tienden a quedar desempleados ya que estos no poseen la calificación adecuada para trasladarse a estas actividades. Como efecto de esto, junto a otros factores también relacionados con la debilidad del Estado, surgen los trabajos informales o desregulados donde ofrecen servicios personales de escasa o ninguna calificación (Prebisch, 1981).

En la actualidad, resulta necesario analizar desde esta perspectiva el subdesarrollo capitalista de estas zonas y las consecuencias que trae consigo. Dado por su naturaleza, los países periféricos, la mayoría poscolonias, históricamente han sido caracterizados por: bajos niveles de desarrollo económico y social; dependencia económica de los países del centro; economías sostenidas principalmente por la exportación materias primas y bienes primarios; baja industrialización y/o escasas de tecnología avanzada; población con niveles más bajos de educación y acceso a servicios básicos; altos índices de pobreza y desempleo; desigualdad económica y social, etc.

En la actualidad, resulta necesario analizar estudios recientes para ahondar en lo que se refiera al capitalismo periférico y la informalidad que subyace de este. Autores recientes proponen analizar los aportes de Prebisch, pero sin dejar de lado los contextos coyunturales que están viviendo los países subdesarrollados capitalistas en esta región. Por ejemplo, se considera tomar en cuenta algunas “causas próximas” de la informalidad en la periferia. Algunas de estas causas son: el crecimiento del desempleo; migraciones internacionales de la población; migraciones internas; complementariedad de la actividad económica informal y formal; exceso de normas y leyes aplicadas a la actividad económica; fomento a la informalidad por razones políticas; y la corrupción de funcionarios e instituciones públicas (Sandoval, 2014).

Como es de conocimiento cada una de estas causas se ven reflejadas en los países latinoamericanos, por ejemplo, el tema de desempleo es un problema que está presente en toda la periferia. Así mismo, las migraciones internas y externas por diferentes causas

(políticas, sociales, ambientales, económicas, etc.) son acontecimientos que impulsan la informalidad y por ende el crecimiento de los trabajos derivados de plataformas.

3.4. Economía informal

El término “economía informal” fue acuñado a principios de los años 70 por el antropólogo económico Keith Hart; este surgió como resultado de una serie de estudios sobre el mercado laboral urbano en África. Por mucho tiempo se utilizó el término “sector informal” el cual resultaba inadecuado y ambiguo, este no reflejaba la amplia gama de actividades en las que se podía acentuar la precariedad.

En su lugar, la OIT propuso el término de “economía informal”, que hace referencia a un grupo cada vez más diverso y creciente de trabajadores y empresas que tanto en las áreas urbanas como en las rurales operan de manera informal. (Samaniego, 2008, p. 31)

Las definiciones neutras sobre economía informal tienen una limitación, o más bien, son insuficientes para abarcar la gran esfera laboral a la que puede abarcar esta economía. Es por esta razón que Feige propone una taxonomía en un término genérico llamado “underground economies” en la cual describe cuatro subformas: economía ilegal, economía no declarada, economía no registrada y economía informal.

La economía ilegal hace referencia a aquellos ingresos producidos por actividades realizadas en violación de los estatutos legales que definen el alcance de las formas legítimas de comercio (Feige, 1990). Los participantes en esta economía se dedican principalmente a la producción y comercio de bienes y servicios prohibidos o ilegales (drogas, armas, mercado negro).

La economía no declarada está constituida por aquellas actividades económicas que eluden y/o evaden normativas fiscales establecidas en un código tributario (Feige, 1990). Se puede resumir mencionando que son aquellos ingresos que deben declararse a la autoridad fiscal, pero esto no se realiza. El crecimiento de los ingresos no declarados y por ende la evasión de impuestos (especialmente desde los sectores con mayor poder económico) es un problema latente, que afecta al déficit presupuestario, la deuda pública y las políticas de reforma fiscal.

La economía no registrada consta de actividades que eluden las reglas institucionales que definen los requisitos de información de las agencias gubernamentales de estadística (Feige,

1990). La economía no registrada es la cantidad de ingresos no registrados en los sistemas contables nacionales.

Finalmente, la economía informal es definida como:

...aquellas actividades económicas que eluden los costos y quedan excluidas de los beneficios y derechos incorporados en las leyes y normas administrativas que rigen las relaciones de propiedad, licencias comerciales, contratos laborales, responsabilidad civil extracontractual, sistemas de crédito y seguridad social. (Feige, 1990, p.11)

3.4.1. Economía informal en América Latina.

Los planteamientos sobre la economía informal se remontan en las discusiones de teorías económicas desarrolladas en los años 50, especialmente en la teoría del mercado. “Según los planteamientos originales de la teoría dual, en los países en desarrollo o subdesarrollados existía una importante fuerza de trabajo en el sector tradicional en condiciones de desocupación, subocupación o inactividad” (Espejo, 2022. p. 9).

Es decir que los países con economías capitalistas subdesarrolladas (o capitalistas periféricas) comprenden dos sectores diferentes. El primero es el tradicional, que está compuesto por mano de obra poco calificada (sector rural). El segundo es el moderno, que lo caracteriza actividades industriales y de servicios (sector urbano). Gran parte de los individuos que estaban insertos en el sector tradicional y que sufrían de las adversidades como el desempleo, la miseria y pobreza decidieron migrar a las ciudades. Al no poder encontrar un lugar en el sector moderno de la economía, estuvieron obligados a insertarse en actividades informales para poder satisfacer sus necesidades básicas. Es así, que, en Neffa et al. (2010) se afirma que:

Las actividades llamadas actualmente “informales” constituían una suerte de refugio, una alternativa al desempleo o “un lugar de estacionamiento” a la espera de mejores oportunidades, y con el correr del tiempo llegaron a representar porcentajes muy elevados de la PEA. (p. 71)

A partir de los años 70, la OIT mediante los aportes del antropólogo Hart desarrolla el concepto de sector informal urbano (SIU). En América Latina los estudios sobre la informalidad también son desarrollados por la CEPAL, que junto al Programa Regional del Empleo para América Latina y el Caribe (PREALC) han sido pieza fundamental en los aportes sobre la problemática.

El PREALC a finales de los 70, utilizó e impulsó el concepto de sector informal urbano (SIU), esto con el fin de explicar el crecimiento del sector informal; como causa principal la incapacidad de formar parte de los procesos de modernización productiva, expresado en el mercado laboral formal (Maurizio y Monsalvo como se citó en Espejo, 2022). El mismo organismo tiene sus raíces históricas en la CEPAL

La CEPAL en cambio planteaba el problema de la informalidad en relación a la heterogeneidad de la estructura económica de la región. Según Abramo (2022) se pueden identificar tres sectores:

...uno tradicional, con bajos niveles de productividad e ingresos; otro moderno, caracterizado por actividades fundamentalmente exportadoras, grandes empresas y niveles significativamente más elevados de productividad y otro intermedio, caracterizado por niveles de productividad próximos a la productividad media de la economía. (p. 5)

Además de analizar los niveles de productividad de cada sector, se podía establecer una relación con los grados de especialización y productividad de los trabajadores. “En donde, la insuficiencia dinámica del capitalismo periférico y la desigualdad en la penetración del progreso técnico, que conlleva a la heterogeneidad productiva...” (Espejo, 2022, p.11). Estos factores son los que dificultan e imposibilitan el acceso al sector moderno, en efecto gran parte de la población se ve obligada a la incorporación en actividades de baja productividad.

Finalmente, los estudios y conceptualizaciones realizadas desde el inicio del presente siglo, han sido aquellos relacionados con las transformaciones en la organización productiva, los empleos y relaciones laborales. En los últimos años se ha prestado especial atención a las nuevas formas de empleo, aquellas que se denominan “atípicas”. Estas están presentes en los países de centro y como no en los periféricos, según Abramo (2022):

...las formas de empleo “atípicas” se extienden y se diversifican y surgen nuevas modalidades, como los llamados “trabajos de plataforma”, generando nuevos y complejos desafíos a los sistemas de protección social y de relaciones laborales, así como a su regulación.

3.5. McDonalización de la sociedad

Desde la teoría de la McDonalización expuesta por el sociólogo norteamericano George Ritzer, se le puede dar un enfoque a este fenómeno que se ha extendido a varios de los niveles sociales, sobre todo en la dinámica económica actual.

El autor lo define como un proceso, a partir de propuestas de Weber como, por ejemplo, la racionalidad formal. Esta última permite explicar cómo las sociedades se adaptan a los distintos medios idóneos para alcanzar los fines. Según Ritzer (1996)

El proceso mediante el cual los principios que rigen el funcionamiento de los restaurantes de comida rápida han ido dominando un número cada vez más amplio de aspectos de la sociedad norteamericana, así como de la del resto del mundo. (p. 15)

Los principios que la empresa McDonald's maneja han sido la razón de su éxito que, a su vez, ha sido el modelo a seguir para el resto de empresas y reflejados en otros aspectos sociales. Ritzer (1996) plantea que el primer principio es la eficacia, es decir que el sistema de McDonald's nos ofrece un medio óptimo y eficaz para satisfacer necesidades; es decir que, este modelo puede ser aplicado a muchos otros aspectos, en los que prima la eficaz satisfacción de necesidades. En segundo lugar, está el aspecto de un servicio fácilmente cuantificado y valorado; es decir que, cantidad es sinónimo de calidad; se ha acostumbrado a pensar que, si hay mucha cantidad de algo, esto siempre es bueno. En tercer lugar, está aquello que es "previsible; esto hace referencia a que mucha gente elija o decida tener un mundo sin sorpresas. Finalmente, el último aspecto es el control sobre los seres humanos, esto hace alusión que muchas personas han sido contratadas en estas empresas para realizar un número muy limitado de actividades que están altamente controladas.

Las fuerzas o las causas que provocan la McDonalización de la sociedad son fundamentales para entender este proceso. El autor plantea que, la primera fuerza es alcanzar beneficios más elevados y costes menores, esto a través de la racionalidad lucrativa que prima en el sistema capitalista. "La búsqueda de una mayor eficiencia y el aumento en la utilización de la tecnología y mecanismos de planificación son dos estrategias que se suelen aplicar para incrementar esos beneficios" (Ritzer, 1996, p. 183).

Así mismo se dice que, este proceso es un fin en sí mismo; claro que este proceso es tan conveniente que es imposible rechazarlo. Los beneficios (lucrativos y no lucrativos) de por medio son bastante atractivos, pues este proceso a nivel micro y macro en las sociedades tiende a ser adoptado por las mismas demandas y cambios ocasionados por la modernización. De acuerdo a Ritzer (1996), "esto es, muchos de nosotros, ya como usuarios o como empleados de diferentes organizaciones, hemos empezado a valorar la eficacia, el cálculo, la predicción y el control, y a buscarlos, haya o no en juego beneficios económicos" (p. 184). Un ejemplo claro es elegir comer en un restaurante de comida rápida, o pedir a

domicilio los alimentos; la eficacia de satisfacer una necesidad ha hecho que no importen los costes de por medio.

La sociedad es “cambiante y/o dinámica”, a partir de este fundamento también se puede exponer una tercera fuerza que provoca este proceso. Ritzer (1996) plantea ejemplos claros como el de la familia moderna, es decir las crecientemente familias con progenitores que tienen que trabajar, por ende, se ven en la necesidad de consumir comida hecha fuera de casa; lo mismo pasa con el creciente uso de automóviles como medios que facilitan el consumo de alimentos y productos; también está el tema de la influencia de los medios de comunicación en las masas. En fin, existen muchos factores que impulsan este proceso a partir de los cambios que surgen en las sociedades y por ende existen muchas modificaciones en la vida cotidiana a partir de este proceso.

Otro tema dentro de esta teoría que tiene peso es el tema de la racionalización de Weber, pues Ritzer contrasta muchas de las veces el tema de la racionalización que se vive en la modernidad y que abarca cada vez más aspectos de todas nuestras vidas; y, por ende, generar una deshumanización de los trabajadores. En este sentido se quiere dejar en claro que lo racional conduce en muchas ocasiones a irracionalidades (Ritzer, 1996).

La racionalidad en estos procesos es intachable, los principios de eficacia, cálculo, predicción y control en un sistema (Mundialización) derivado de la racionalización weberiana trae consigo irracionalidades. En relación a lo anterior, los espacios mundializados y derivados a estos están repletos de incongruencias racionales, pues las personas y sus trabajos no tienen protagonismo en el proceso, están de lado.

3.6. Sociología del trabajo y plataformas digitales

El concepto de trabajo ha sido elemental a lo largo de la historia en las teorías sociales y económicas. Para mencionar autores clásicos como Marx, Smith, Durkheim, Weber, etc., han tomado al trabajo como un tema esencial. Estos autores desarrollaron teorías sobre el trabajo y por ende sociología del trabajo. Por ejemplo, Marx analizó a fondo cuestiones que se daban en la segunda revolución industrial, este autor definía ya este término como “una condición de existencia del hombre independientemente de todas las formas de sociedad, una necesidad natural, eterna, por cuya mediación es posible el metabolismo entre hombre y naturaleza, es decir la vida humana”.

Es por ello que Marx critica a Smith mencionando que el trabajo no solo está asociado a un precio pagado por las cosas, como una fuente de valor; esto es quedarse en una definición

negativa, pues el trabajo es una actividad positiva, creadora” Marx (como se citó en Neffa, 2003, p. 73). Esto dio a entender que el trabajo puede entenderse desde diferentes perspectivas, no solo tratado como un fin económico. Neffa (2003) sostiene: “en su carácter de mercancía, la fuerza de trabajo es de un tipo particular, puesto que su valor de uso consiste en ser fuente de valor, en una proporción superior a su costo de reproducción” (p.75)

Seguir hablando de otros autores clásicos nos tomaría todo el texto, sin embargo, es importante tomar en cuenta cómo se percibía al trabajo en aquellas épocas y comparando con las dinámicas actuales frente a este tema. Si fijamos la mirada en las actuales formas de trabajo y de empleo, se puede criticar algunas cuestiones que los clásicos pasaron por alto por las mismas dinámicas que se daban en la época. Por ejemplo, cuando se critica a los esquemas de reproducción capitalista de Marx, considerados como muy cerrados y estáticos, los cuales están basados exclusivamente en propietarios de capital y la fuerza laboral (Köhler, 2020, p. 25).

Es justificable lo anterior ya que, con el avance del tiempo las dinámicas de producción y reproducción cambiaron. Según Köhler (2020), “Para poder explicar el dinamismo del capitalismo se requiere un concepto de reproducción ampliada donde el capital incorpora e invade constantemente esferas no capitalizadas” (p. 25).

Para entrar en contexto, es necesario analizar estas nuevas formas de relación entre trabajo y capital, que son resultado de una constante colonización del capitalismo en nuevos espacios. Según Köhler (2020), “...el trabajo de plataformas es la colonización para la explotación capitalista de nuevos espacios de vida (tardes, fines de semana de estudiantes, amas de casa, trabajadores de cuidado, trabajadores rurales en África o Asia, etc.)” (p. 25).

Autores contemporáneos que hacen análisis desde “sociología de trabajo” como Enrique de la Garza manifiestan que, estas nuevas modalidades de empleo surgen debido a la flexibilización laboral que toma fuerza a partir de los 70, debido a la crisis de aquellos años. De acuerdo con de la Garza (2013), “Aunque el término de flexibilización no era usado en la economía neoclásica, resultaba fácil asimilarlo al concepto de eliminar rigideces al libre encuentro entre oferta y demanda de trabajo” (p. 321). Estos emergentes tipos de empleos flexibilizados por el mercado pertenecen a la categoría de un trabajo no clásico; pues este es muy diferente a la concepción del trabajo clásico. El trabajo clásico se caracteriza por:

...además de productos físico materiales implicaba en la fábrica la definición del tiempo (jornada de trabajo) y espacio (las paredes de la fábrica) en los cuales se producía, claramente diferenciados del tiempo y espacio del de la reproducción de la fuerza de trabajo en la familia o el tiempo libre. (de la Garza, 2017, p. 7)

El trabajo de delivery pertenece al tipo “no clásico o atípico” el cual casi no tiene ninguna de las características del anterior si nos ponemos a analizar a simple vista. Es por esto que la sociología está fuertemente vinculada a este tema (el trabajo), pues las sociedades son cambiantes, por ende, sus dinámicas en el trabajo y empleo también. Es relevante cómo se podría relacionar la sociología del trabajo a este tema de estudio, ya que la problemática está dentro de este marco de las nuevas formas de colonización del capitalismo en diferentes esferas de la vida.

3.6.1. Diferencias entre trabajo y empleo

Los términos “trabajo” y “empleo” muchas de las veces son utilizados para hacer referencia o dar el significado a una cosa, esto no puede ser así; ya que, existen bases conceptuales para cada término. Para encontrar la/s diferencias es preciso definir cada término por separado, luego se valoran otras cuestiones dentro de cada una.

Es importante establecer una conceptualización en sobre el tema o término que engloba este estudio, el trabajo. Se dice que el trabajo ha estado presente desde que el hombre apareció en la historia de la humanidad, pero este ha sido conceptualizado y percibido de muchas maneras dependiendo de las sociedades y culturas. Por ejemplo, en la antigüedad los griegos quienes fueron apasionados en reflexionar en diferentes temas de la vida, consideraban al trabajo como un hecho altamente desvalorizado. Este era reservado (entre comillas) a los esclavos ya que los intelectuales no consideraban sus actividades como trabajo, a esta idea se suma que los esclavos eran considerados como una cosa, como solo fuerza, ellos no pensaban (Guerra, 2011).

Así mismo, en la época cristiana primitiva se tenía una concepción sobre lo que era el trabajo. Este último servirá para satisfacer las necesidades de cada uno, pero también se debe de esperar valores como la solidaridad comunitaria donde ayudar al prójimo tiene un valor importante (Guerra, 2011). Así puede continuar la lista de civilizaciones, pueblos y culturas con sus diferentes formas de valorar al trabajo. Teniendo en cuenta esto, desde la sociología del trabajo se le puede atribuir ciertas características ineludibles:

... Es aquella actividad propiamente humana que hace uso de nuestras facultades tanto físicas como morales e intelectuales, conducentes a obtener un bien o servicio necesario para la satisfacción propia y a veces ajena de algún tipo de necesidad. (Guerra, 2011, p. 54)

... Es una actividad, realizada por las personas, orientada hacia una finalidad, que es la producción de un bien, o la prestación de un servicio, que da lugar a una realidad objetiva, que es exterior e independiente del sujeto, y es socialmente útil para la satisfacción de una necesidad. (Neffa et al., 2005, p. 3)

Una vez definido lo que es el trabajo, se puede definir al empleo como: “cuando se realizan actividades para obtener a cambio un ingreso económico; puede ser en calidad de asalariado o empleado; dependiente o por cuenta propia” (Neffa et al., 2005). Algunos documentos elaborados en Ecuador y que desarrollan un marco conceptual para atender a los índices de empleo manifiestan que, “se entenderá por «empleo» a toda actividad productiva realizada para terceros, por una persona en edad de trabajar, cuya finalidad principal es generar ingresos a cambio de una retribución monetaria o en especie (remuneración o beneficios)” (Castillo & Rosero, 2015, p. 33). Cabe mencionar que dentro del empleo existen clasificaciones de aquellas personas con empleo, estas son: (1) empleo adecuado, (2) empleo inadecuado y (3) empleo no clasificado.

Los primeros se refiere aquellas personas que perciben ingresos al menos son suficientes para solventar sus necesidades básicas del trabajador y de su familia, estos rondan siempre el salario mínimo (esta es una categoría inferior al empleo digno o decente); los empleos inadecuados son aquellos que tienen deficiencia en términos de ingresos, prestaciones, seguridad laboral, tiempo de trabajo, etc. (lo componen las categorías (subempleo, otro empleo inadecuado, empleo inadecuado no remunerado); finalmente, los no clasificados son aquellas actividades remuneradas que por falta de información no se las puede ubicar en las categorías anteriores, es un residuo de las otras dos categorías (Castillo & Rosero, 2015).

A partir de las conceptualizaciones y definiciones se puede abstraer que el trabajo (desde una perspectiva sociológica) lo conforman aquellas actividades realizadas por cualquier persona, además estas están encaminadas a una lógica de producir bienes y servicios para el uso y/o consumo no sólo de terceros, puede ser propio. En cambio, el empleo tiene una lógica más monetaria, este consta de actividades que pueden producir bienes y servicios, pero que son remuneradas o persiguen conseguir ingresos económicos para los trabajadores.

3.6.2. La “uberización del trabajo”

Las relaciones laborales y productivas se han modificado drásticamente desde los primeros análisis a estas categorías por los clásicos. Consecuente a esto han surgido nuevos tipos de trabajo y por ende nuevas denominaciones. Por ejemplo, en el trabajo de las plataformas digitales se desarrollan dinámicas diferentes a las comunes; en nuestros días las apps de

negocios desempeñan como intermediario entre consumidor, restaurante y repartidor, el trabajo competitivo por realizar por parte del repartidor en esta lógica se llama uberización. Según Marrero (2021), “Otras ideas en este sentido se refieren a un nuevo tipo de economía innovadora y colaborativa, donde los asalariados aparecen como “colaboradores” o “emprendedores”. (p. 1)

Pero solo ser colaboradores por parte de los repartidores no es uberización; este término implica otras condiciones en el ámbito laboral. De acuerdo con Guerrero (2018), “Con el término uberización se hace referencia a una generalización de la economía colaborativa en la que destacan sus efectos negativos: la desregulación y la falta de protección social” (p. 5).

Algunos de los estudios empíricos que se han realizado y que son de ayuda para llevar a cabo este estudio de caso enfocado en nuestro contexto nos muestran algunos de los resultados obtenidos.

3.6.3. El empleo en las plataformas de delivery.

El trabajo de delivery en nuestros días no es tan difícil de entender. Pero ¿de qué trata? o ¿qué es en sí? Este emergente tipo de trabajo y empleo ya no es atípico en las actuales ciudades, de hecho, se está volviendo cada vez más común por algunas razones que ya se mencionaron anteriormente.

Para este estudio hay que tener en cuenta qué es este tipo de trabajo y de qué trata. En primera instancia el término en inglés “deliver” significa entregar en mano, tratándose de un fenómeno que surge a principios de los 90. Molina (2007) define el trabajo de delivery: “... todo trabajo que implique la entrega de mercaderías fuera del local de expendio a cualquier locación solicitada por el cliente con un radio de distancias previamente fijado” (p. 6).

En la economía de plataformas, específicamente aquellas enfocadas al servicio de delivery; existe la interacción de algunos actores. Para que se realice esta actividad Bejarano (2021) menciona que, deben de existir 3 actores que tienen contacto, el primero que es el cliente (aquel que solicita la entrega de un artículo que pueden ser víveres, comida, medicamentos, etc.) y paga por ese servicio; en segundo lugar está el establecimiento (tienda, farmacia, supermercado, etc.) ; finalmente está el repartidor que es aquel que se vale por sus medios (tiempo, motocicleta, fuerza de trabajo, mochila, etc.) para hacer llegar los productos entre establecimiento y cliente.

La plataforma generalmente es la intermediaria en el contacto de los anteriores actores. Según Bejarano (2021), “las plataformas de reparto median entre estos tres actores, realizando cobros a usuarios y establecimientos y pagando a los repartidores por cada reparto” (p. 5). Es de este modo que, casi siempre funciona el empleo de delivery enfocado en la entrega de comida en todas las ciudades del mundo.

3.7. Trabajos de mierda

La obra *Trabajos de mierda* del antropólogo David Graeber, hace reflexionar sobre la poca valoración que en el sistema económico y laboral actual se les da a unos trabajos más útiles, en relación a otros que lo son menos, o de por sí son innecesarios. Al parecer en nuestra sociedad existe una regla general que dicta que, cuanto más visible es el beneficio social y/o sentido de un trabajo, aumenta la probabilidad de que sean mal pagados, poco reconocidos y valorados. La situación de los campesinos constituye un ejemplo evidente al respecto debido a lo imprescindible de su trabajo a la vez que su poco reconocimiento social y remuneración económica.

El fenómeno de los *trabajos de mierda* nos abre debate en los problemas que están ocurriendo en nuestras sociedades desde otra perspectiva; pues intentar hablar de estos temas aún es considerado un tabú o simplemente es incómodo. Partiendo de esto, es preciso preguntarnos, ¿qué son los *trabajos de mierda*?, ¿por qué existen trabajos carentes de sentido, y que en ocasiones son dañinos en la sociedad, pero son mejor pagados y vistos? El autor tiene un texto completo sobre este tema que vale considerar en este estudio. Brevemente, se define el término de la siguiente manera.

Un trabajo de mierda es empleo tan carente de sentido, tan innecesario, tan pernicioso que ni siquiera el propio trabajador es capaz de justificar su existencia, a pesar de que, como partes de las condiciones de empleo dicho trabajador se siente obligado a fingir que no es así. (Graeber, 2018, p.37)

Es subjetivo que se valore los “trabajos de mierda”, ya que, depende mucho de lo que piense el empleado o trabajador sobre su trabajo; se debe considerar cómo lo ve el trabajador (útil o inútil), ¿qué pasa si este desapareciera? Y si ¿pueden existir repercusiones graves en nuestras sociedades?

A pesar de que hay trabajos desagradables para los trabajadores, también está el hecho de que estos son gratificantes y están cargados de sentido, pues existe la necesidad de su

actividad y su función dentro de los espacios sociales en los que se encuentran. Algunos ejemplos pueden ser: personal de limpieza, repartidores, recicladores etc.

Los *trabajos basura* como también los denomina el autor, son aquellos que se realizan manualmente y se pagan por horas. Lo que hace que sean basura es que, tienden a ser objeto de humillaciones; trabajan duro, pero no hay un reconocimiento o aprecio por aquello; pero al menos saben que su trabajo es útil y aporta al bien común. (Graeber, 2018). A diferencia de los *trabajos de mierda* que usualmente están rodeados de prestigio y reconocimiento; se les paga bien; son respetados dentro y fuera de la esfera laboral; son un estereotipo de las personas que han llegado al éxito, etc. Sin embargo, Graeber menciona que en el interior de sus conciencias saben que no han hecho nada para merecer lo que tienen o han hecho, y que por consiguiente no son útiles o carecen de sentido.

Algunos ejemplos de *trabajos de mierda* son: una recepcionista que está a cargo de contestar un teléfono que sonará una vez al día; cómo se puede intuir, esta labor la puede realizar cualquier persona que esté cerca del teléfono y simplemente contestar. Otro ejemplo quizá es el portero de un edificio, abrir la puerta y dar un cálido saludo a los invitados son sus actividades designadas, también se puede imaginar que este no es trabajo productivo, mucho menos útil para la sociedad.

BEN: Tengo un trabajo de mierda, a pesar de ser un gerente de nivel medio. Tengo a diez personas a mi cargo, pero soy consciente de que todos ellos pueden llevar a cabo su trabajo sin mi supervisión. Mi única función es asignarles tareas, pero supongo que podrían hacerlo directamente las personas que generan el propio trabajo. (He de decir que, en muchas ocasiones, las labores asignadas proceden de otros gerentes con trabajos de mierda, por lo que tal vez podría decirse que el mío es un trabajo de mierda por duplicado.) Me ascendieron hace poco a este puesto, y me paso gran parte del tiempo mirando al vacío y preguntándome qué debería estar haciendo. Se supone que tengo que motivar a mis subordinados, pero dudo que me esté ganando mi salario en ese sentido, por mucho que lo intente. (Graeber, 2018, p. 35)

Utilizar un enfoque desde la perspectiva del libro de Graeber puede resultar interesante para realizar un análisis de valoración del trabajo que realizan los repartidores, pues son trabajos que están mal vistos y mal pagados; a pesar de aquello cumplen una función muy importante en las dinámicas socioeconómicas vigentes.

3.8. Casos sobre trabajo de plataformas

Es en este apartado se exponen las investigaciones contextuales enfocadas en las plataformas digitales relacionadas a variables como la tecnología y la precariedad laboral. Revisando literatura académica se encontraron los siguientes estudios.

1. El papel de la tecnología y en el trabajo de las plataformas:

La red sociotécnica de Uber Eats en Cuenca: Un estudio de prácticas socio -materiales”

Este estudio fue realizado en la ciudad de Cuenca, con el objetivo de “Identificar las prácticas socio-materiales que han surgido debido a la implementación de la plataforma Uber Eats en Cuenca”. Desde un enfoque epistemológico de la Teoría del Actor Red (TAR), como posición simétrica entre las agencias de las entidades humanas y no humanas; se permitió rastrear su participación en la configuración de la plataforma estudiada, como una red sociotécnica (Tapia, 2021).

La metodología que se utilizó fue de corte o enfoque cualitativo; fundamentado desde una perspectiva interpretativa que se centra en el entendimiento de los significados de las acciones de los humanos y no humanos (en el caso de este estudio). Como diseño metodológico se utilizó el estudio de caso, este responde a un estudio de tipo exploratorio; ya que, pretende familiarizarse con un fenómeno poco abordado que se dio a conocer más en la pandemia COVID-19. Las técnicas de recolección de información utilizadas están: observación, entrevistas, revisión de documentación, rastreo de objetos y artefactos; así mismo, los actores involucrados en la investigación fueron: repartidores; restaurantes y usuarios.

Analizando la infraestructura y funcionamiento de las plataformas, y haciendo énfasis en las relaciones de tecnología y humanos, surgieron resultados y conclusiones; Tapia (2021) describió algunas conclusiones acerca de las relaciones que las plataformas necesitan para sostenerse, estas son:

Uber Eats necesita una infraestructura estable de relaciones entre dispositivos humanos y no humanos para sostenerse y reproducirse. Ésta enrola a humanos en mecanismos de infraestructuración que los convierte en dispositivos.

- Una de las formas de convertir a los humanos en dispositivos, es su traducción en “dobles estadísticos” que operan a partir de los perfiles virtuales de repartidores,

restaurantes y usuarios, tras la cosecha y manejo de datos, ejecutada por los algoritmos de aprendizaje automático.

- Producto de las relaciones entre entidades heterogéneas surgen actores-red poderosos que se convierten en portavoces y regulan la agencia de los demás actores.
- Como efecto relacional de la concentración del poder en ciertas entidades y procesos del ensamblaje, surgen prácticas sociomateriales que revelan las asimetrías entre humanos y no humanos.
- El poder centralizado es ejercido por entidades y procesos que se vuelven indispensables para las demás, y se convierten en puntos de paso obligado. (p. 110)
- **Precariedad laboral en las plataformas digitales**

Precarización laboral en plataformas digitales: una lectura desde América Latina.

Este libro y proyecto de investigación fue escrito por la Friedrich-Ebert-Stiftung (FES), una organización alemana con sede en varios países del mundo. En Ecuador, desde que se asentó, se denomina como Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales (ILDIS). Desde esta institución se pretende problematizar el avance tecnológico y la relación con las condiciones laborales de los trabajadores en la región.

La institución a partir del proyecto del *Observatorio de plataformas*, apuesta por generar lecturas sobre la realidad de los trabajadores de las plataformas digitales. Es por esto que, este texto es un recopilatorio de investigaciones realidad en varios países latinoamericanos.

El objetivo del texto y de la institución surge, “debido a la necesidad de aterrizar debates en torno a las transformaciones del mundo del trabajo, la flexibilización laboral, la tecnología como agente intermediario y de control y la imbricación de opresiones como problemáticas locales, regionales y globales” (Hidalgo et al., 2020, p.15).

Como ya se mencionó, este texto es una compilación de investigaciones, es por esto que, se mencionan aquellas que ayudan a este estudio:

En la investigación de Morales, *La valoración de la flexibilidad y la libertad en el trabajo de las apps*, se puede observar un análisis a partir de la categoría “flexibilización laboral” relacionada a las plataformas. La autora menciona que, mediante proceso de expulsión a través de figuras relacionadas al vínculo laboral asalariado, donde los repartidores pasan a ser reclasificados como independientes; se está fortaleciendo y posicionando a las plataformas; además, menciona que la positiva valoración de los trabajadores sobre la

flexibilidad y autonomía, fomenta que sea una ventaja en las plataformas en las que se puede autoorganizar los horarios y “no tener jefe” (Morales, 2020).

La investigación denominada *Condiciones laborales, proceso de trabajo y movilización de los trabajadores en plataformas de reparto en Argentina* de Sofía Negri se basa en un hecho: Argentina es un país que constituye un caso para estudiar la movilización de los trabajadores de plataformas, ya que, en menos de un año en 2018: repartidores de Rappi y Globo crearon una asociación de repartidores (APP).

La metodología utilizada en este estudio consta de encuestas secundarias y entrevistas primarias a repartidores de Argentina; las primeras para encontrar datos demográficos y las segundas para indagar el tema del proceso de trabajo. Las conclusiones del estudio fueron:

- Existe una vulnerabilidad de los trabajadores dentro del mercado laboral, que lleva a introducirse como empleados en las plataformas.
- Experimentan altas tasas de inseguridad e inestabilidad laboral.
- Existe un alto nivel de control de las plataformas sobre el proceso de los trabajadores
- La movilización surge por las mismas condiciones a las que está expuesta el trabajador, la precariedad habilita la movilización.
- La vulnerabilidad de los migrantes limita sus posibilidades en el mercado laboral.
- La falta de apoyo por parte de las plataformas, hace que los trabajadores generen redes de protección. (Negri, 2020)

4. Diseño Metodológico

En esta sección se describe la elaboración del diseño metodológico para esta investigación, el detalle acerca de: el enfoque, diseño, tipo de estudio, los instrumentos para el levantamiento de información, las técnicas de muestreo y el análisis de datos. Además, se describe el planteamiento y desarrollo de la metodología. Lo anterior es útil tomar en cuenta para poder comprender de mejor manera el desarrollo de la investigación.

4.1 Planteamiento de la metodología

Para poder tener una aproximación, comprensión y descripción profunda del fenómeno, y sobre todo conseguir los objetivos que se plantearon, fue pertinente utilizar el enfoque cualitativo. Éste permitió interpretar la incidencia de las dimensiones que caracterizan la precariedad laboral en el caso de estudio. De acuerdo con Hernández et al. (2014): La investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el

entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones” (p.9). Esta perspectiva hace referencia al entendimiento de las experiencias y situaciones, que en este estudio están guiados por la información proveniente de los actores involucrados (repartidores, usuarios y dueños de negocios) en la problemática

Para la investigación se tomó en cuenta el Estudio de caso como diseño metodológico; fue pertinente utilizar este diseño porque el fenómeno en este caso es complejo, con dinámicas de interacción de difícil interpretación y cambiante en el tiempo. Así pues, para describir las categorías que emergen del levantamiento de datos empíricos en esta investigación, es necesario utilizar un estudio de caso como diseño metodológico. Así de acuerdo con Peña (2009), “El Estudio de Caso analiza fenómenos complejos en el tiempo, con escenarios sociales que cambian constantemente, con dinámicas de interacción de difícil interpretación” (p. 9).

Una vez descrito el enfoque y el diseño utilizado en el estudio, se procede a describir en detalle los lineamientos metodológicos que se tomaron en cuenta de acuerdo al caso, y que están guiadas por la teoría empleada. Primero, se describe el caso de estudio; posterior a esto, el diseño de las herramientas de recolección de información y las técnicas de muestreo; a lo anterior le sigue el método de procesamiento y análisis de información empleados en el estudio. Finalmente, se muestra el desarrollo de la metodología y las particularidades encontradas en el empleo de esta.

4.2 Descripción del estudio de caso

El tipo de estudio de caso que se utilizó como diseño de investigación fue el estudio de caso simple, puesto que el caso a tomar en cuenta es una sola plataforma de delivery, cual es Pedidos Ya. Lo que guía este estudio, es decir el análisis de la precariedad laboral en los repartidores, ha servido para tomar en cuenta esta app (PedidosYa) que ha tomado mucha fuerza dentro de las plataformas de delivery que ofrecen sus servicios en la ciudad. De acuerdo con Peña (2009), “Además, un diseño simple se aplica en casos únicos o en un caso que genera chispas de novedad; es decir, cuando es 'revelatorio' y muestra un fenómeno no estudiado previamente” (p. 13). No se abordaron otras plataformas porque el estudio hubiera sido muy complejo y difícil de llevar a cabo en los plazos establecidos para esta investigación.

Si se quiere hacer un repaso breve sobre lo que es en sí la empresa, se ha encontrado la siguiente información: PedidosYa es una compañía uruguaya multinacional dedicada al Q-Commerce y delivery. Actualmente, tiene una presencia fuerte en toda la región

latinoamericana; según la propia empresa, se concibe como una plataforma digital, con fácil manejo y sin costo alguno en su uso, además permite a los usuarios elegir sus platos o productos favoritos dentro de miles de negocios, concluyen diciendo que se puede realizar su pedido a través de sus diferentes opciones digitales (la web y/o su app oficial) (PedidosYa, 2023).

PedidosYa es parte del fenómeno de las economías de plataformas; esto al hallarse presente en un extenso territorio y por tratarse de infraestructuras digitales que posibilitan el intercambio y comercialización de productos (Srnicsek, 2018). Para seleccionar el caso de estudio que es la plataforma Pedidos Ya, se tomó en consideración los siguientes puntos:

- Pedidos Ya según El Universo (2022) es la app que mayor cobertura tiene en el país, sus servicios están disponibles en 17 ciudades. Cuenca en este contexto no se ha quedado atrás, pues es evidente el crecimiento de la plataforma en la ciudad.
- La plataforma ha alcanzado un crecimiento considerable. Según diario El Universo (2022), “Entre otras cifras destacadas en su primer aniversario, la *app* presenta un incremento de más del 70 % en número de usuarios activos, más de 140 % en número de socios comerciales y más del 28 % en número de repartidores” (p. 1)
- Actualmente la app tiene mucha aceptación por parte de consumidores y personas que en el futuro piensan ser colaboradores (repartidores). La misma fuente anterior nos muestra que Pedidos Ya registra el 65% de las descargas de la industria de delivery en el país.

4.3 Herramientas de recolección de información

Para lograr los objetivos planteados, se propusieron tres técnicas para el levantamiento de información cualitativa: las entrevistas semi estructuradas, grupo focal y observación no participante. A continuación, se describen cada una de ellas:

Algunos de los datos que se recolectaron fueron experiencias, emociones, pensamientos y opiniones, que emergen de los sujetos de estudio con respecto a sus vivencias como trabajadores de la plataforma, pero también se ahondó la problemática incluyendo a consumidores. Según Hernández et al. (2014), “Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva” (p. 397).

Para los objetivos 1 y 2 se aplicaron entrevistas semiestructuradas a los repartidores, quienes son los principales sujetos en este estudio. Las entrevistas semiestructuradas permitieron el encuentro con los actores principales (repartidores), mediante el diálogo se pudo obtener información valiosa con respecto a los objetivos planteados. Gracias a los criterios que guían a las entrevistas semiestructuradas como flexibilidad, amplitud y el contexto en el que se encuentren las dos partes, ha sido conveniente utilizar esta técnica. Según Hernández et al. (2014), “Las entrevistas semi estructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información” (p. 403). Para las entrevistas se formularon preguntas relacionadas a las dimensiones en las que se expresa precariedad laboral, estas dimensiones se exponen en el marco teórico y serán de utilidad para determinar en qué apartados del trabajo del repartidor recae la precariedad. Más adelante se detalla las categorías a tomar en cuenta para la elaboración de las entrevistas semiestructuradas.

Además, es conveniente aplicar un grupo focal a consumidores; dado que es necesario conocer cuál es su perspectiva frente a las condiciones laborales de los repartidores. Ellos juegan un papel importante ya que son unos de los actores que inciden en las experiencias de los repartidores. Hamui y Valera (2012) mencionan que “la técnica de grupos focales es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos” (p. 56).

La selección de la muestra para aplicar las entrevistas y grupo focal fue mediante el tipo muestra por “bola de nieve” y/o “por conveniencia”. El primer tipo de muestra entonces, “...consiste en seleccionar los casos que se encuentren disponibles o por comodidad para el investigador (López, 2004, p. 74). La técnica de muestreo en cadena o “bola de nieve” primeramente, “...se identifican participantes clave y se agregan a la muestra, se les pregunta si conocen a otras personas que puedan proporcionar más datos o ampliar la información.” (Hernández, et al., 2014, p. 388). Cabe mencionar que es necesario considerar varios perfiles de los repartidores para las entrevistas, estos pueden ser: hombres y mujeres; personas locales y extranjeros; jóvenes y adultos; repartidores a tiempo completo y parcial.

También fue útil y necesario utilizar la observación no participante como técnica de recolección de datos cualitativa, que nos aporta otro tipo de información que es relevante para el análisis y triangulación de la información. Es así que la observación como técnica nos sirve como medio para crear una vinculación concreta y constante entre el investigador y la problemática o fenómeno, y que se atiene a una lógica de formas, procedimientos, relaciones e interacciones que ocurren dentro de la realidad a estudiar (Campos & Lule, 2012, 52). Es

así como mediante la observación se va a levantar información útil para dar vida a las categorías de la investigación. Según Campos & Lule (2012), "...las categorías son clasificaciones básicas de las conceptualizaciones referidas del objeto de estudio, y describen a las clases de sujetos, contextos u objetos de los que puede decirse algo específicamente dentro de su situación real" (p. 55).

Para el objetivo 3 se analizarán los factores contextuales (políticos, socioeconómicos, tecnológicos, culturales, etc.) en los que se desarrolla esta forma de empleo. Con este propósito se ha revisado literatura especializada sobre esta temática, lo que permite ampliar el marco teórico para la fase de discusión.

4.4 Sistematización de información

El análisis de los datos se llevó a cabo mediante un procesamiento cualitativo, que inició con el levantamiento de información mediante las entrevistas semiestructuradas, grupo focal y la observación no participante.

La transcripción de las entrevistas y grupos focales, se la realizó minuciosamente escuchado los audios y transcribiendo el contenido. Luego de la transcripción, se procesó la información a través del programa informático Atlas. Ti; en este se codificó la información para buscar la saturación mediante los patrones repetitivos de acuerdo a las categorías que se manejaron en el estudio.

La calidad científica se lograría garantizar mediante el seguimiento a un conjunto de procesos que demostraría la transparencia y objetividad de la información. La triangulación de los datos nos ayuda a encontrar múltiples manifestaciones del fenómeno, como el resultado del involucramiento de trabajadores, plataformas y otros factores.

4.5 Desarrollo de la Metodología:

4.5.1 Construcción de la muestra del estudio de caso

a. Entrevistas semi estructuradas

Para la muestra de este estudio, se trabajó con los 3 actores importantes antes mencionados y que involucran la problemática. Los primeros son los repartidores, que mediante las técnicas de muestreo "por conveniencia" y/o bola de nieve permitió obtener las entrevistas correspondientes. Cabe mencionar que, en un principio se propuso realizar 10 entrevistas a repartidores con diferentes perfiles (extranjeros, mujeres, locales, edad, etc.), con el objetivo

de abarcar mejor la problemática y obtener buena información hasta llegar a la saturación de información.

A la final se logró realizar 8 entrevistas, esto debido a las dificultades como: la disponibilidad en cuanto a tiempo de los repartidores (no quieren perder las carreras del día) o están muy ocupados con sus actividades y compromisos personales; la negación de los sujetos en participar en las entrevistas, pues a pesar que unos negaban en el primer contacto, otros no contestaron los mensajes de texto en los que se quería confirmar y planificar su participación.

A continuación, se muestra la siguiente tabla con información detallada sobre lo que se describió en la muestra de estos actores:

Tabla 1

Muestra de repartidores de la plataforma PedidosYa para las entrevistas semiestructuradas del estudio

Repartidores	Género	Nivel socioeconómico	Edad/Nacionalidad	Día y hora para realizar entrevista/participación.
Repartidor 1	Masculino	Clase media	25 años/venezolana	Viernes 21 de abril. 10h00. Vía Zoom/se realizó con normalidad
Repartidor 2	Masculino	Clase media	34 años/ecuatoriana	Viernes 21 de abril. 14h00. Vía Zoom/se realizó con normalidad
Repartidor 3	Femenino	Clase media	25 años/venezolana	Lunes 24/04/2023 15h00. Vía zoom/se realizó con normalidad.
Repartidor 4	Masculino	Clase baja	38 años/venezolana	Miércoles 26 de abril. 22h00. Vía Zoom/se realizó con normalidad
Repartidor 5	Masculino	Clase media	25 años/ecuatoriana	Viernes 28 de abril. 10h00. Vía Zoom/se realizó con normalidad.

Repartidor 6	Masculino	Clase media	37 años/venezolana	Martes 2 de mayo. 15h15. Vía Zoom/se realizó con normalidad
Repartidor 7	Masculino	Clase Media-baja	29 años/venezolana	Viernes 5 de mayo. 21:30. Vía Zoom/se realizó con normalidad
Repartidor 8	Masculino	Clase baja	38 años/venezolana	Lunes 8 de mayo. 10:05. Vía Zoom/se realizó con normalidad.
Repartidor 9	Femenino		Ecuatoriana	No contestó, no se realizó.
Repartidor 10	Masculino		Venezolana	No confirmó su participación, no contestó el teléfono.
Repartidor 11	Masculino		Ecuatoriana	Dio un número incorrecto/no se realizó.
Repartidor 12	Masculino		Venezolana	No se pudo concretar una hora, por la disponibilidad.
Repartidor 13	Masculino		Venezolana	No contestó, no se realizó.
Repartidor 14	Masculino		Venezolana	No contestó.
Repartidor 15	Masculino		Venezolana	No contestó los mensajes.
Repartidor 16	Masculino		Venezolana	Al final no estuvo interesado en participar.
Repartidor 17	Masculino		Venezolana	No contestó los mensajes.

Nota. Hasta el *Repartidor 8*, fueron los informantes que aportaron su testimonio a esta investigación, por tanto, fueron ellos quienes participaron en las entrevistas

semiestructuradas; los demás son contactos que por distintas circunstancias no se logró concretar su participación. Fuente: elaboración propia.

La *Tabla 1* nos muestra el número total de repartidores con los que se tuvo un contacto para realizar las entrevistas. Por temas de confidencialidad de los informantes, de aquí en adelante se utilizará *Repartidor/a (?)* en las citas para referirse a lo que expresaron. La mayoría de los repartidores encontrados, son de nacionalidad venezolana, además casi todos son de género masculino, salvo 2 mujeres repartidoras que se logró contactar, situación que resultó difícil.

En el primer contacto se acordó que por disponibilidad de tiempo y otros inconvenientes, las entrevistas serían realizadas mediante la herramienta digital *Zoom*, pues existió dificultad y trabas para los repartidores e investigadores tener un contacto presencial directo en sus días laborales. Así mismo, se puede observar que fueron 17 los repartidores con los que se tuvo un acercamiento, de estos con únicamente 8 se logró concretar las entrevistas y por ende resultaron algunos datos sociodemográficos; cómo se logra apreciar, más del 50% nunca respondieron los mensajes, así mismo, algunos cancelaron las reuniones por cuestiones personales.

Fue necesario mostrar lo anterior respecto a los repartidores, pues sirve para justificar el número total de entrevistas que se realizaron, pues no dependió plenamente del investigador conseguir las entrevistas inicialmente planificadas.

La muestra se logró gracias a la técnica “bola de nieve”, pues fueron en algunas ocasiones los repartidores quienes colaboraron a contactar a más compañeros mediante sus relaciones de amistad. Cabe mencionar que, la técnica “por conveniencia” fue muy útil, ya que la mayoría de entrevistas se dieron gracias a la facilidad de acceso en los lugares de descanso o parada de los repartidores, pues fue ahí donde se realizaron los primeros acercamientos; los lugares donde se realizó la anterior actividad y donde había mucha presencia de repartidores fue: Mall del Río, Milenium Plaza y Av. Remigio Crespo.

b. Grupo focal

Para los segundos actores que son los consumidores, se utilizó la técnica de recolección de información denominada “grupo focal”. Así mismo, la muestra fue obtenida por técnicas de muestreo mediante “bola de nieve” y “por conveniencia”; esto aprovechando los contactos de las personas que usan la plataforma y que son consumidores regulares de productos ofertados; también fue necesario para el investigador apoyarse de contactos cercanos, pues se trató de hacer lo menos sesgado posible esta sección de informantes.

En un principio se tenía planeado desarrollar un grupo focal de 7-10 personas conformados por consumidores regulares de la app Pedidos Ya. A continuación, se muestra la información acerca de los consumidores con quienes existió el acercamiento y también la participación en el grupo.

Tabla 2

Muestra de los usuarios de aplicaciones de delivery para el grupo focal

Usuario	Género	Nacionalidad	Formación/ocupación	Participación
Consumidor 1	Masculino	Ecuatoriana	Estudiante	Sí
Consumidor 2	Femenino	Ecuatoriana	Profesional	No
Consumidor 3	Femenino	Ecuatoriana	Estudiante	Sí
Consumidor 4	Femenino	Ecuatoriana	Estudiante	No
Consumidor 5	Femenino	Ecuatoriana	Estudiante	No
Consumidor 6	Femenino	Ecuatoriana	Estudiante	No
Consumidor 7	Femenino	Ecuatoriana	Estudiante	Si
Consumidor 8	Masculino	Ecuatoriana	Profesional 3er nivel.	No
Consumidor 9	Masculino	Ecuatoriana	Empleado privado	Si
Consumidor 10	Masculino	Ecuatoriana	Profesional 3er nivel	Si
Consumidor 11	Masculino	Ecuatoriana	Estudiante	Si

Nota: La tabla nos muestra el número total de consumidores con quienes se tuvo un acercamiento, y también aquellos que participaron en el grupo focal. Fuente: elaboración propia.

El contacto con los usuarios fue un tanto complicado, en la Tabla 2 se muestra el total de acercamientos con los usuarios. Así mismo, información sobre su perfil, pero lo que destaca es su participación en el grupo focal; más de la mitad no logró o no pudo participar en el grupo focal. El grupo focal fue planeado realizarlo mediante la herramienta Zoom, esto por las diferentes dificultades que los usuarios presentaban para que se pueda dar de manera presencial. Por razones de anonimato se los denomina como “consumidor/a (¿?)”.

Cabe mencionar que, dos de los usuarios que participaron no fueron considerados pertenecientes por la cercana relación al investigador y por otras razones (lo cual supone un sesgo); es así que, la información sobre este grupo focal no se descartó, pero se trató de

complementar la información con tres entrevistas a usuarios que puedan ser considerados válidos en el estudio. A continuación, se muestra dicha información en la siguiente tabla:

Tabla 3

Muestra de consumidores para entrevistas que complementan el grupo focal

Consumidor	Género	Nacionalidad	Ocupación
1. Verónica	Femenino	Ecuatoriana	Ama de casa
2. Jessenia	Femenino	Ecuatoriana	Negociante
3. Joao	Masculino	Ecuatoriana	Estudiante

Nota. La tabla 3 nos muestra la muestra de las personas (clientes) que participaron en las entrevistas para complementar información al grupo focal. Fuente: elaboración propia.

Otro actor o actores involucrados son los dueños de negocios que utilicen la plataforma o app Pedidos Ya, esto para comercializar sus productos y por ende promocionar sus negocios. Se planteó realizar un grupo focal con una muestra de 7-10 dueños de negocios, pero por las dificultades y por la negación a participar por parte de estos actores, se canceló esta propuesta.

c. Observación

Esta técnica es muy útil en los estudios cualitativos; en esta investigación, tomar en cuenta la observación lo ameritaba por diversas razones; una de ellas es el de poder cumplir los objetivos, pues mediante la observación no participante el investigador pudo recolectar información acerca de algunas categorías tomadas en cuenta para este estudio; así mismo, sirvió para triangular la información recolectada con las otras técnicas.

Es importante hacer una distinción entre la observación participante y no participante. La primera es una herramienta etnográfica (se utiliza mucho en el campo antropológico) en donde el observador es un participante más, pues él está involucrado en actividades, procesos, etc.; a lo anterior se le suma que es recomendable realizar largos periodos de observación y participación; es decir el observador participa en la vida del grupo u organización estudiado (Aguilar, 2015). En la observación no participante el observador está en una situación más pasiva o moderada de participación, pues no existe una intervención o participación en los procesos o actividades del sujeto o grupo de estudio.

Es necesario mencionar lo anterior, ya que la observación realizada en este caso fue de carácter no participante; esto por el hecho de que no se pudo lograr los criterios necesarios

para que la observación realizada calce como observación participante; pero, aun así, es preciso mencionar que, existió una débil participación y contacto con los repartidores.

La observación se logró realizar en los días que el investigador tuvo los acercamientos cara a cara con los repartidores; también se logró mediante los mensajes, llamadas y entrevistas realizadas en este estudio; además, existieron guiones elaborados para las salidas al campo para realizar observación no participante.

En el contacto cara a cara con los repartidores, que en un principio fue para solicitar la participación de las entrevistas, se convirtió en un ambiente propicio para realizar la observación y, por ende, tomar notas sobre las situaciones relevantes que se podía percibir.

La información obtenida a partir de la observación realizada en los mensajes de texto, llamadas telefónicas y entrevistas con los repartidores, se convierten en datos importantes, y que valen la pena mencionar en el apartado de resultados.

A lo anterior se le suman algunas observaciones realizadas en salidas de campo, en las que se pretendió seguir un guion elaborado. Los lugares a los que se acudió en los casos del contacto cara a cara y salida de campo, fueron sitios estratégicos en donde existía movimiento y presencia de repartidores; los principales lugares fueron: Mall del Río, Milenium Plaza y Av. Remigio Crespo.

d) Operativización de Categorías

Este apartado vale mostrarlo aquí, para ir familiarizando con las categorías que se trabajó para abordar los objetivos planteados, así como para simplificar.

Tabla 4

Operativización de categorías de la precariedad

Categoría principal:	Categorías intermedias	Categorías operativas
Precariedad laboral	Dimensión temporal <i>(Inestabilidad y temporalidad)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad de empleo - Tipo de contrato - Duración de contrato - Protección del empleo
	Dimensión organizacional <i>(control sobre procesos de trabajo)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Control de trabajo - Horarios de trabajo - Intensidad de trabajo - Visión foucaultiana
	Dimensión económica <i>(Insuficiencia salarial)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ingreso total - Pago por servicio - Variabilidad de ingresos - Cobertura de necesidades básicas
	Dimensión social	<ul style="list-style-type: none"> - Protección social (seguro social, accidentes) - Ejercicio de derechos laborales - Cobertura en la salud

Fuente: elaboración propia

5. Resultados de la investigación

Los nuevos modelos de negocio y trabajo resultantes de las economías de plataformas, ha llevado a cuestionar las condiciones laborales, precariedad y explotación. En el presente estudio se le presta mayor atención al tema de la precariedad laboral en el empleo de delivery, ya que como se mencionó en el marco teórico, ésta puede ser abordada desde diferentes dimensiones (económica, social, organizacional y seguridad).

El propósito en el análisis de información obtenida es describir y determinar qué dimensiones y sus subcategorías de precariedad están presentes en el trabajo realizado por los repartidores, en específico aquellos que laboran bajo la empresa o plataforma de delivery denominada PedidosYa

En un primer momento, es preciso describir el proceso de trabajo y el funcionamiento interno de la empresa tomada como caso de estudio. Ello resulta relevante para entender posteriormente las situaciones expuestas por los actores y también cómo se conectan con las diferentes categorías.

5.1 Proceso de trabajo y funcionamiento interno de Pedidos Ya

Existen características similares en el proceso de trabajo entre las plataformas de delivery disponibles en el mercado incluido a nivel internacional. Negri (2020) menciona que suelen repetirse, por ejemplo: la utilización de las tecnologías de la información, la explotación de datos para la maximización de la eficiencia y utilización de fuerza de trabajo sin reconocimiento de dependencia. Sin embargo, debido a las estrategias y planificación de negocio, éstas pueden variar en algunos aspectos.

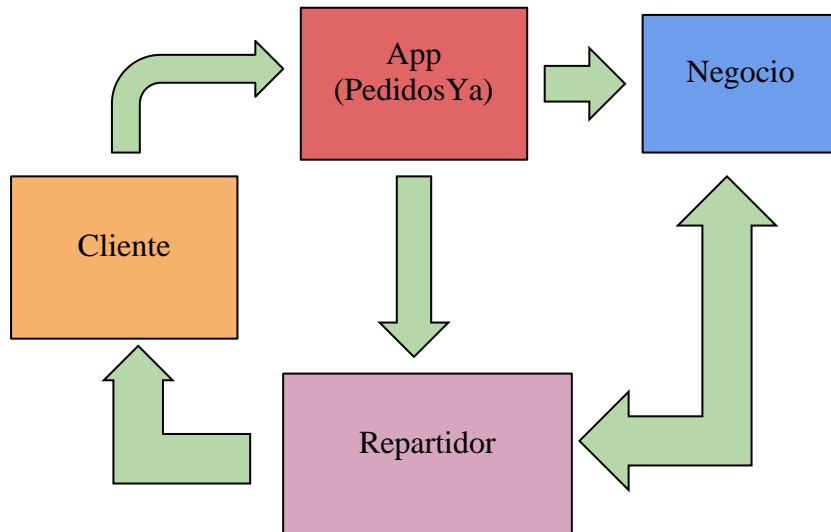
A continuación, se mencionan primero las características comunes y luego las particularidades del proceso y funcionamiento de la app:

- PedidosYa posee una aplicación y página web, en el que se pueden afiliar y encontrar los negocios y/o franquicias de todo tipo de productos; además, tiene sus propios negocios (PedidosYa Market); pese a que los que le dan mayor ganancias y demanda son las grandes franquicias como: McDonald's, KFC, Burger King; Pizza Hut, etc.
- Así mismo, tiene sus "colaboradores" que en este caso son los repartidores que cumplen la función de hacer llegar los productos que solicitan los clientes en la app, mediante los negocios disponibles.
- Los clientes o consumidores realizan los pedidos de sus productos mediante una app; al momento de realizar un pedido en la app, pueden elegir pagar con efectivo o tarjeta de crédito; si lo hacen con efectivo, el repartidor debe de cobrar el pedido, más la carrera al momento de entregar los productos al cliente.

El punto de intermediación para todos los actores es la aplicación

Figura 1

Proceso de trabajo de PedidosYa



Nota. La figura 1 nos muestra el proceso de trabajo y la conexión que existe entre los actores relacionados en el servicio de delivery de la app PedidosYa. Fuente: elaboración propia.

La figura anterior nos muestra la dinámica en cuanto al funcionamiento del servicio de delivery en la plataforma PedidosYa. Se le pueden sumar algunas particularidades que se mencionan a continuación:

- A diferencia de otras aplicaciones, en PedidosYa los repartidores trabajan bajo horarios escogidos; no se pueden desconectar o inactivar en ningún momento, pues deben cumplir un horario seleccionado por ellos mismos.
- Existe una clasificación de grupos a lo que se refieren los repartidores; existen seis grupos (g1, g2...), en el primer grupo están aquellos que tienen mejor calificación y ranking; comúnmente están aquellos que mayor tiempo llevan trabajando en la empresa; conforme se alejan del grupo 1, van existiendo limitaciones en cuanto a horarios y prioridades de los repartidores para recibir carreras.
- **Ingreso a la plataforma**

Los requisitos para convertirse en “colaborador” /proveedor de la empresa puede variar de acuerdo a las plataformas; en el caso de PedidosYa constan de pocos requisitos; por esta razón es que estos empleos resultan atractivos para personas con dificultades para ingresar en el mundo laboral.

Como repartidor supongo que es sencillo, solamente se necesita: cédula, una identificación, RUC, una cuenta bancaria, firmas electrónicas y listo. Eso es todo lo que piden, uno se mete por por la plataforma, por la aplicación o por la página web, carga todos estos documentos y de ahí dependiendo de la disponibilidad de ellos según los repartidores, nos informan a nosotros si necesitan repartidores o no necesitan repartidores en la ciudad. Dependiendo como esté la demanda ellos nos informan si necesitan de nuestro servicio o no, eso es para ingresar. (Repartidor 7)

Oiga, bueno lo que es ahí es primero sacar la clave del RUC, una vez sacada la clave del RUC, usted ingresa paso a paso en la aplicación hasta que llega un punto que registra la firma electrónica, llena todo, ele bueno eso le piden un poco de datos: nacionalidad todo, pero se demora unos... Una semana en que le aprueben la cuenta. Eso le aprueban, es un hecho, no niegan a nadie creo. (Repartidor 2)

Como se logra apreciar, es considerado como “fácil” el ingreso a trabajar como repartidor de esta empresa. Pasado los filtros respecto a los requisitos: poseer documentos legales, RUC, cuenta bancaria, licencia de conducir, firma electrónica, etc.; la empresa les brinda un “usuario rider”; este es la creación de un perfil en el espacio virtual, este permite la capacidad de agencia de los actores (Tapia, 2020). El mayor inconveniente esté en que los repartidores deben de tener sus propios medios de trabajo: celular, motocicleta, indumentaria etc.

5.2 Análisis de las dimensiones de la precariedad laboral

Según se afirma en la literatura y se deduce de la práctica en el futuro, el trabajo digital será un eje fundamental en el área del trabajo; en aras de esto, es importante realizar investigaciones sobre este fenómeno venidero. El surgimiento y afianzamiento de estas nuevas formas de negocios y empleo, produce que se preste mayor atención a las condiciones laborales en estos espacios. Como fundamento de estos análisis es necesario utilizar el marco que introduce “la precariedad laboral” a partir de un análisis desde los componentes que la conforman; se puede determinar en qué grados de precariedad laboral se encuentran los empleos.

Cuestionarse en torno a estos exámenes minuciosos en los empleos, puede aportar a mejorar las situaciones y condiciones de los trabajadores; pues la condición de precariedad depende de las normas de referencias y las situaciones que se estén dando en cada trabajo (Guadarrama et al., 2012).

Hablar de precariedad es un tema delicado, ya que, en los países de la región latinoamericana este es una condición que puede estar presente en los trabajos formales e informales. Como se analizó en el marco teórico, Cano (1998) menciona que es preciso hablar más bien de “dimensiones de precariedad”, ya que, como condición se puede manifestar en diferentes grados y modalidades en cualquier tipo de empleo.

Frente a las dificultades de determinar como se expresa la precariedad laboral, estudiosos de la temática han logrado reducirlas en cuatro categorías o dimensiones: Inestabilidad laboral (dimensión temporal); Control sobre los procesos de trabajo (dimensión organizacional); Insuficiencia e incertidumbre de ingresos (dimensión económica); y Protección y seguridad social (dimensión social).

En medida de lo posible, en esta investigación se ha tratado de analizar cada una de las categorías y subcategorías resultantes. Se menciona lo anterior, ya que, las cuatro dimensiones aquí utilizadas pueden ser universales en el análisis de la precariedad; pero las subcategorías pueden variar en cada empleo, esto por sus propias dinámicas y formas de organización. Mencionado lo anterior, se pasa a analizar cada una de las dimensiones.

5.2.1 Inestabilidad laboral (dimensión temporal)

La inestabilidad laboral es una de las aristas del trabajo precario, las subcategorías que la forman ayudan a describir, desde que aspectos se está atentando o generando riesgo respecto a la continuidad o pérdida del empleo. Hay que tener presente que, un empleo es precario (en cierto nivel) si se amenaza a la estabilidad laboral; esta” significa la continuidad en el tiempo de la relación de empleo entre el asalariado y una empresa u organización” (Neffa, 2010, p. 32). En este apartado es preciso tomar en cuenta aspectos como, por ejemplo: el tipo de contrato; este nos permite comprender la extensión de contrato y la relación entre empleador y empleado; también la duración del contrato, que puede expresarse en la estabilidad o inestabilidad; y la protección del empleo, es decir la facilidad que tiene el empleador para terminar con la relación laboral.

a) Tipo de contrato

Es importante analizar la dimensión temporal a partir de lo que se sabe acerca de la relación de trabajo en el caso estudiado; la relación que hay entre repartidor y empresa (PedidosYa). El análisis realizado de esta manera nos permite ir entendiendo los problemas desde la raíz; es decir, es posible explicar la causalidad desde algunos aspectos que son considerados fundamentales y en los que basan estas novedosas formas de empleo; y que, por ende, producen que la mayoría de trabajos resultantes de las economías de plataformas, estén en una condición de precariedad en área de la estabilidad laboral.

La garantía de una estabilidad laboral, según Grau y Lexartza (2010), está ligada a principios que protegen a los trabajadores y trabajadoras, uno de ellos es el de continuidad:

Este principio procura que la relación laboral sea de larga duración en el tiempo para que el trabajador y la trabajadora tengan estabilidad, tranquilidad y seguridad

económica. Así, favorece los contratos de trabajo por tiempo indefinido precisamente para fomentar la estabilidad laboral. (p. 14)

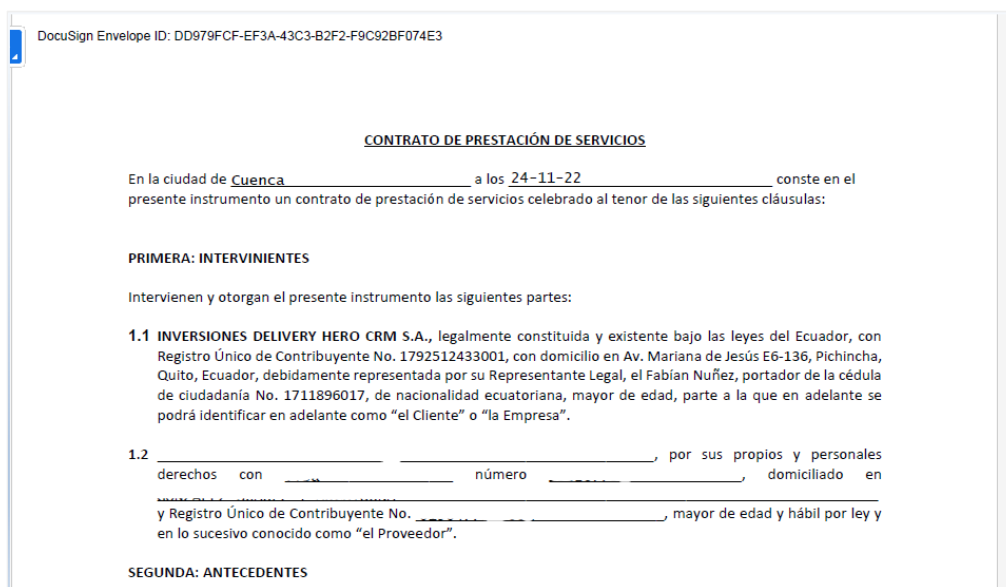
Por ello, la estabilidad laboral está ligada al contrato establecido en la relación laboral, pues este puede llegar a garantizar o desvanecer algunas condiciones laborales, por ejemplo: la continuidad, el salario, acceso a seguridad social, etc.

Los empleos de las plataformas suelen estar caracterizados por una relación no clásica, es decir una relación de dependencia inexistente entre empleadores y trabajadores. Esta figura permite al empleador no asumir explícita ni formalmente responsabilidades frente a los trabajadores, esto porque en muchas ocasiones no se reconocen ni ellos mismos como empleadores; los trabajadores que realizan actividades para ellos (como los repartidores), son considerados trabajadores autónomos o contratistas independientes (Köhler, 2020).

El fundamento anterior se puede ratificar cuando revisamos los contratos y testimonios de los repartidores en relación a su independencia con la empresa. La información expuesta a continuación, surge de un contrato compartido por uno de los repartidores de la empresa PedidosYa; el repartidor con intención de que mejoren las situaciones laborales de su trabajo accedió a compartir el documento.

Figura 2

Contrato de prestación de servicios que ocupa PedidosYa para los acuerdos con los repartidores.



Nota. Por cuestiones de confidencialidad, se ha dispuesto a borrar los datos del repartidor que compartió este documento. Fuente: "Contrato de prestación de servicios", 2022.

Resumiendo, a lo que concierne en este apartado (estabilidad laboral y tipo de contrato; el documento en el que se realizan los acuerdos entre empleador y empleado para la aplicación PedidosYa se muestra que: es un contrato de prestación de servicios; y no existe relación laboral.

- “*Contrato de prestación de servicios*”: como se mencionó anteriormente, claro está la intención de clarificar que el contrato es de este tipo; es decir, que los repartidores son conocidos como “El proveedor” y la aplicación como “El cliente” (“Contrato de Prestación de servicios”, 2022).
- En la *sexta sección: condiciones de prestación del servicio* se determina que: “El proveedor” (repartidor) no mantendrá relación de subordinación, dependencia ni jerarquía de ninguna clase con “El Cliente” o plataforma (“Contrato de Prestación de servicios”, 2022).
- En la *décima primera parte* se menciona también: “‘El Proveedor’ está obligado, bajo su propia responsabilidad, a cumplir con todas las correspondientes obligaciones laborales, de seguridad social y tributarias relacionadas con su propio personal u operación...” (“Contrato de Prestación de servicios”, 2022).

En líneas generales se cumple lo que se mencionaba anteriormente en torno a las relaciones de trabajo en estas recientes formas de empleo; “...los términos y condiciones establecidos dejan en claro que no existe relación de dependencia entre la plataforma y el repartidor” (Bernis y Guinsburg, 2019, p. 7); es decir que, los empleadores no se reconocen como tal, más bien son clientes que contratan un servicio, que brinda el proveedor (repartir). Lo anterior se puede constatar con las respuestas que se obtuvieron por parte de los repartidores acerca del contrato que ellos firmaron con la plataforma.

¡Verá!... La cuestión con PedidosYa, el contrato que se firma no es precisamente que nosotros seamos trabajadores de ellos, no; en lo que realmente indica el contrato al momento de leerlo, es que... O sea, es un servicio que nosotros les prestamos a ellos, sí, o sea no es como que usted sea un empleado para la empresa. (Repartidor 1)

Los repartidores están conscientes de que, legalmente no pertenecen a la empresa, ellos prestan sus servicios como trabajadores independientes. A continuación, también se puede observar que estos contratos no son como los clásicos, en donde se tiene un contacto con el empleador o la persona que está a cargo de este proceso; los contratos son firmados o acordados utilizando medios digitales como la firma electrónica; esto genera que no haya acercamientos con personal de la empresa y más aun con algún encargado de este proceso importante.

Sí firmamos un contrato, pero digital. Te mandan por correo un link donde firmas, donde tienes que firmar un contrato por medio de Auxin creo que es, que te permite realizar una firma digital y la plasma dentro del contrato. Una vez que ya vincules esa

firma digital en el contrato que ellos te envían al correo, ya quedas como quien dice contratado, pero digitalmente, nada presencial. (Repartidor 6)

Básicamente todo lo que se mencionó en el apartado del contrato y del tipo de contrato, es que, los repartidores y empresa poseen un acuerdo formal, en el que se aclara que la empresa no tiene ningún vínculo laboral con el repartidor. La conclusión es que la empresa está libre de toda responsabilidad legal (más adelante se irán mostrando más situaciones) frente a sus subordinados.

A pesar de ello, los trabajadores deben de cumplir con una extensa cantidad de responsabilidades u obligaciones que están estipuladas en el contrato; al final, si no las cumplen, es posible que la empresa termine el contrato de los servicios con una fácil suspensión de su cuenta. Es un tanto ambiguo concluir o dar por sentado que los repartidores no están subordinados o relacionados con la plataforma, más adelante se irá valorando estas ideas.

A consecuencia de este tipo de contratos, surgen las incertidumbres de continuidad en el empleo y los “despidos” injustificados por la empresa; en relación a esto a continuación, se analizará una de las categorías más importantes en esta dimensión, la estabilidad laboral.

a) Estabilidad laboral

Una vez mencionado el tipo de contrato y cuáles son las principales condicionantes (en el tema temporal), se puede ir analizando el tema de la estabilidad laboral del trabajo de repartidor de esta app. Dentro de las relaciones de trabajo se encuentra la estabilidad laboral que es concebida como un derecho que toda empresa debe de garantizar a sus trabajadores. De acuerdo a Marín (2015), la estabilidad laboral es un derecho de los trabajadores, que al final es una garantía de permanencia en el empleo, protegiendo al trabajador de despidos injustos en el sector público y privado.

El análisis de la estabilidad laboral dentro de la dimensión temporal de precariedad, está basado en las percepciones y experiencias de los repartidores que trabajan bajo el nombre de la plataforma. Como pregunta base a esta interrogante estuvo: *¿Siente estabilidad laboral como repartidor de esta empresa?* Algunas de las respuestas convergen y otras están guiadas por diversas causas a considerar en este apartado.

La verdad sí... Porque es algo que, bueno, básicamente en las plataformas de pedidos que hay aquí en la ciudad de Cuenca por lo menos lo que es Uber, lo que es Rappi, lo que es PedidosYa; pero ya tienen mucho marketing, tiene mucho, o sea, está más amplio el mercado... Por eso es que PedidosYa, por eso digo que sí, porque al tener más mercado, o sea, hay más pedidos, hay más posibilidades y es mejorar la cuestión de pedidos. (Repartidor 1)

La estabilidad laboral en el caso antes mencionado la relacionan con la capacidad de alcance de las empresas en el mercado, es decir la existencia de demanda de pedidos; esto para ellos es importante, ya que, tener un trabajo estable es: que la aplicación garantice estar ocupados, ¿cómo se logra esto?, a través de la demanda de pedidos; esto es comprensible ya que, PedidosYa, justamente ahora, es una de las aplicaciones más populares y que mayor demanda tienen en el mercado del Delivery. Continuando, en otras ocasiones también se puede entender que hay estabilidad cuando:

O sea, caminando como se dice derecho por decirlo de alguna manera, si usted hace las cosas extremadamente bien, usted tiene estabilidad laboral. Porque claro, dentro de usted portarse bien, siempre te va a suceder algo que te va a perjudicar y que no es culpa tuya, pero que al final tú vas a perder como estamos hablando, pero sí, pero sí te da como que el 50% de estabilidad laboral y no, por decirlo de alguna manera. (Repartidor 4)

...si nosotros incumplimos en algunas cosas, ellos se pueden dar obviamente el derecho de prescindir de nuestros servicios, si hacemos los repartos mal, sí qué sé yo se comen los pedidos, sino los entregamos y tratamos mal a las personas, supongo que sí, supongo que sí, porque si he sabido de algunas personas que les dicen que no, que ya no sigan trabajando y les cierran las cuentas y ya no puede seguir trabajando con la aplicación. (Repartidor 7)

El testimonio anterior nos da a entender que, existe estabilidad laboral, siempre y cuando, ellos estén apegados a las condiciones y responsabilidades otorgadas por la empresa (lo que hace dudar que sean independientes); pero también, se menciona que existen ciertas situaciones que se salen de las manos y que hacen que la estabilidad en el trabajo sea complicada. Más adelante se mencionan algunas experiencias acerca de este punto y que están conectadas a este. Continuando con el análisis, hay personas que piensan que no existe estabilidad laboral por algunas razones.

O sea, estabilidad laboral no es lo que me ofrece, ¿no? Porque no es que tengo un contrato por un tiempo, porque si ellos quisieran, no sé, o sea, por cualquier motivo, creo yo que pudiera en algún momento me cierran la cuenta y ya dejo de trabajar, o sea, no es estable. (Repartidor 5)

La incertidumbre acerca de la continuidad es latente, los repartidores son conscientes que no tienen un contrato por tiempo determinado; de acuerdo con Grau y Lexartza (2010), la ausencia de un contrato de trabajo a término (por tiempo indefinido), supone las posibilidades para que el empleo sea precario en todas las demás aristas, porque no hay una regulación de condiciones regulares y quedan a voluntad del empleador.

La estabilidad laboral como algo que está en tela de juicio en este caso, se la puede analizar desde algunas situaciones comunes que ocurren en el proceso de trabajo; estas posiciones producen una inestabilidad en el trabajo inminente; y también, son causas principales para que el repartidor piense renunciar a su trabajo en esta empresa.

La última vez que yo reporté eso, porque yo fui a retirar a la tienda y me robaron el pedido y yo lo reporté, ¿ya? Y automáticamente, como a las dos horas me bloquearon la cuenta, obviamente yo sin yo tener la culpa. Bueno, eso es como quien dice, esa es la falla que tiene ahorita PedidosYa. Ya que el momento que el repartidor reporta este inconveniente, la cuenta automáticamente lo suspenden... (Repartidor 6)

Ejemplos como el anterior, se señalaron en varios de los testimonios de los repartidores. Éstas sanciones pueden ser consideradas como “bloqueos temporales”, que sin lugar a duda son una forma de atentar contra la estabilidad y continuidad en estos trabajos. El descontento frente a estas injusticias se las puede entender en la siguiente cita:

No, PedidosYa no tiene una estabilidad laboral, realmente... O sea, yo considero que no, porque es como te digo... O sea, hay situaciones injustas que suceden y que no hay una oficina donde tú puedas ir personalmente a decir...; Y si en algún momento yo saliera de ese trabajo, sería precisamente por este tipo de situaciones que uno siempre sale perdiendo, ¿si me entiende? Es lo único malo, es lo único, o sea, obviamente sí lo contemplaría. (Repartidor 4)

Estas situaciones se pudieran solventar de mejor manera si es que hubiera un buen acercamiento entre los dos actores (empleador-empleado), pues en el caso de estas plataformas suele ser común que el repartidor se sienta “aislado”; ya que, el único canal de comunicación es la app, mediante un espacio llamado “soporte”. “Eso se debe precisamente a que Pedidosya no tiene una oficina donde tú puedas ir a hablar personalmente con alguien y ese alguien te resuelva la situación.

“Todo es por un sistema, todo por un sistema” (Repartidor 4).

Así mismo, hay circunstancias que la empresa no tiene el menor interés y/o no considera que está afectado de forma negativa a sus repartidores (a lo que se refiere con la estabilidad). Esto ocurre, por ejemplo, cuando la empresa busca cubrir la demanda de los consumidores; pues para ello, sigue contratando más repartidores para lograr satisfacer esta demanda; y a efecto de esto, se posiciona como una de las mejores apps en este campo.

La razón, la razón por la que yo he llegado a pensar que, si en algún futuro me tendría que salir es porque ahorita la cuestión de las cuentas de PedidosYa, es que hay muchas cuentas de PedidosYa. (Repartidor 3)

Es entendible la preocupación por parte de los repartidores acerca del número de repartidores que laboran en la empresa actualmente; ya que, algunos mencionan que han llegado a pensar salir o retirarse de la empresa por este motivo; ellos creen que la existencia de muchas cuentas afecta a su trabajo, ya que, al existir muchas, existen menos carreras para ellos. Esto se viene a conectar y contrastar con la estabilidad que sienten en el mercado de trabajo que oferta el Delivery, pues al no sentir estabilidad en su empresa actual (por las diversas situaciones), sienten estabilidad en otras organizaciones que también ofertan el empleo de repartidor.

“Pues de repartidor de Pedidos Ya sí, sí voy a salir, pero para seguir como repartidor, pero ya para una base, como le llaman y Rappi que paga mejor” (Repartidor 8).

Algunas situaciones que se mencionan más adelante, en las otras dimensiones, han hecho considerar seriamente a los repartidores de PedidosYa en trasladarse a otras plataformas (Rappi, Uber...) y/o “bases” (empresas y negocios pequeños con menos infraestructura que las plataformas).

b) Riesgos de despido

En teoría la plataforma no puede despedir a los repartidores, ya que, ellos no son empleados de la misma; pero sí pueden bloquear o suspender cuentas, que en términos reales tiene el mismo efecto.

“Despedido como tal no, le explico... Un ejemplo: la empresa a veces lo que hace es esto le cancela la cuenta por días” (Repartidor 1).

En el trabajo diario, llegan a ocurrir algunas cuestiones que se escapan de las manos; y que elevan el riesgo del “bloqueo de cuentas”, ya sea temporal o permanente.

La suspensión temporal de las cuentas se da la mayoría de veces por circunstancias ajenas al repartidor, es decir que no ha faltado a las condiciones. En ocasiones las suspensiones pueden ser por horas (en el mejor de los casos); pero también se puede llegar a dar hasta por días.

Entonces, o sea, me parece injusto que hoy a un compañero e... En una situación que pasó, a mí no me ha pasado, ¿verdad?, pero sí le pasó a un compañero hoy, que parece que tenía que depositar el dinero y no habían transcurrido dos horas, cuando ya lo habían pausado y no aparte de eso que lo pausaron, pausado es que no le mandan más pedidos, le quitaron todas las horas de trabajo que tenía desde aquí hasta el domingo. (Repartidor 4)

El impacto negativo más fuerte se lo llevan los repartidores que le dedican el tiempo completo al delivery, pues si ellos son bloqueados, quedan totalmente en desocupación; sin nada que hacer, a la espera que la aplicación le arreglen su problema para regresar a laboral.

Los riesgos a ser desactivado están ahí, latentes, los repartidores en el menor de los casos, pueden ser ellos mismos que se ganen estas sanciones; pero así mismo, pueden ocurrir situaciones fuera de control, no saben cuándo y cómo les ocurrirá estas cosas.

c) La protección frente a despidos

Las garantías de protección frente a despidos es una característica esencial para abordar desde esta dimensión de precariedad; normalmente, los contratos por tiempos definidos suelen poseer esta protección. En el contrato de esta empresa casi todas las decisiones frente a este aspecto (despido) están en manos del patronal, si existiera una protección frente a situaciones de despido en los contratos, estarían considerados ciertos límites en las

decisiones de los empleadores. “Los límites a esta libertad patronal están en los pagos de las diferentes prestaciones como la cesantía, el preaviso, y las indemnizaciones correspondientes dependiendo si se trata de un contrato indefinido o temporal” (Grau y Lexartza, 2010)

En el caso de esta empresa y su contrato con los “proveedores”, los límites no existen, ya que en el documento del contrato se pone como condiciones para que el contrato termine; que la decisión la puede tomar solamente el cliente (plataforma), en la *Décima parte: Terminación*, se menciona que la opción de terminar el contrato por decisión unilateral la tiene la plataforma:

Por decisión unilateral del Cliente, en cualquier momento y sin necesidad de expresión o manifestación del fundamento de su decisión. Los efectos de la rescisión unilateral, se producirán de forma automática desde el momento de la recepción de la comunicación escrita, entregada al Proveedor, quedando el presente contrato extinguido a partir de ese momento y sin necesidad de declaración judicial o extrajudicial previa. (“Contrato de prestación de servicios”, 2022)

El “cliente” no tiene que responder a nadie por cualquier situación legal que surja frente a un despido, o más bien la terminación del contrato. Los repartidores están a merced de las decisiones que tome la plataforma, ellos casi no tienen capacidad de agencia en lo que se refiere a estas situaciones.

Tras el análisis de este primer apartado sobre la *dimensión temporal*, a partir de las experiencias de los repartidores e información secundaria, se puede hacer algunas abstracciones sobre lo que genera y/o engloba la precariedad laboral en la estabilidad laboral en la plataforma PedidosYa:

- El contrato que existe entre empleado y empleador es un contrato no clásico (proveedor de servicios), es decir elude todo lo que está determinado de la relación de dependencia laboral; lo anterior produce que, en este caso no garantice estabilidad laboral.
- La plataforma brinda estabilidad laboral, siempre y cuando, los repartidores no rompan las condiciones del contrato de trabajo; es decir, sigan al pie de la letra su contrato (lo cual es normal y necesario en todo trabajo).
- Existen situaciones que comúnmente ocurren en el día cotidiano de trabajo, estas están fuera del alcance del trabajador, pero afectan significativamente en el tema de su estabilidad y el riesgo que representa en su continuidad.

- La excesiva presencia de repartidores en esta plataforma, produce una incertidumbre sobre la continuidad de los trabajadores dentro de esta.
- Existe la posibilidad de que el repartidor no encuentre estabilidad laboral en esta plataforma, pero en ocasiones la asocian con la estabilidad que les puede brindar el Delivery en general; es decir pueden salir y entrar en diversas empresas y negocios de delivery, a conveniencia.
- La protección contra despidos es nula ya que el contrato que existe de por medio, posibilita que se den estas condiciones de precariedad.

Conectando todas las ideas expuestas en esta dimensión (temporal), que básicamente tiene que ver con las garantías de permanencia del repartidor en su trabajo; se puede deducir que, este empleo (repartidor en PedidosYa) es precario por el tipo de contrato y por la falta de garantías de continuidad, que se expresa en una inestabilidad laboral evidente.

5.2.2 Control sobre el proceso de trabajo (dimensión organizacional)

Esta dimensión está relacionada con el control que tiene el trabajador respecto a las condiciones y procesos de trabajo. Dado que, mientras menos control posea el trabajador sobre estas últimas, están sujetos a mayor presión y explotación lo cual vuelve más inseguro el trabajo (Rodgers y Rodgers, 1989). Lo que puede dar cuenta sobre el control que poseen los trabajadores, es la capacidad de decisión de cómo organizan su trabajo; esto hace alusión en el caso de estudio, principalmente a la jornada y días de trabajo, sobre el ritmo y carga de trabajo (intensidad). Pueden surgir más subcategorías en esta dimensión, pero como ya se mencionó ello depende de las normas de referencia y las situaciones concretas de trabajo; en el caso de este trabajo, se van a manejar únicamente las subcategorías que surgieron del análisis de información obtenida.

a) Horarios de trabajo

Los horarios o jornadas de trabajo como también se conocen comúnmente, hace referencia al periodo o el transcurso de tiempo (en horas) que el trabajador (en este caso el repartidor) dedica a sus actividades encomendadas en un día. En Ecuador, y como en el resto de países, existe el *Código de trabajo* que se refiere a aquellas normas y leyes que regulan las relaciones laborales en el territorio. Como en este apartado se analiza el tema de los horarios y jornadas de trabajo de los repartidores, es preciso tomar en cuenta estas referencias para ir contrastando con la realidad y experiencias de los repartidores. Además, de ir analizando la precariedad laboral expresada en estas subcategorías.

Recordemos que en nuestro país (y en muchos a nivel mundial) la estandarización de la jornada laboral de los trabajadores es de 8 horas. El Código de Trabajo del Ecuador menciona

que: “La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario” (Art. 47). En el caso de los repartidores de la plataforma PedidosYa, al no tener un contrato donde se determinen los horarios de trabajo y el resto de cuestiones legales; no existe una protección legal frente a las situaciones que se presentan en este trabajo.

A continuación, se muestran las jornadas laborales de los repartidores que participaron en el estudio, además de ir conectando con otras condiciones laborales que se van presentando y que vale mencionar:

Tabla 5

Horas de trabajo de los repartidores entrevistados

Cita	Total, de horas en la jornada
<i>...por mi parte yo tengo mi hora de trabajo, es de 10h30 a 15h00 de la tarde; ...Me tomo dos horas de descanso que es de 15h00 a 17h00; ...pues obviamente trabajo hasta las once y quince de la noche. (Repartidor 1)</i>	11 horas
<i>“Verá, yo en lo que es PedidosYa, si le trabajo unas veces unas seis horas, pero como le dije, el fin de semana ahí es de lleno a Uber y Rappi”. (Repartidor 2).</i>	6 horas
<i>“Yo trabajo... Seis, de seis a siete horas al día” (Repartidora 3).</i>	7 horas
<i>“Por lo menos hoy trabajé seis horas, ayer trabajé 5 horas, antier trabajé cuatro horas, mañana creo que voy a trabajar 6 horas así, o sea es por eso que te digo, porque me bajaron entonces ya no tengo muchas horas.” (Repartidor 4)</i>	6 horas
<i>“Hasta las 10 de la noche, de 8 de la mañana hasta las 10 de la noche” (Repartidor 5).</i>	14 horas
<i>“Cada bloque son un bloque de dos horas, tú puedes agarrar máximo 6 bloques...; Yo cuando tengo full horas por lo menos yo lleno los cinco o seis bloques que son los que yo trabajo, eso es 10 a 12 horas diarias.” (Repartidor 6)</i>	10 a 12 horas.
<i>Lo que pasa es que tengo que llevar a mi esposa también a su a su trabajo, entonces yo comienzo a trabajar, yo me conecto en la aplicación desde las 10 y media de la mañana. Algunas veces trabajo de corrido hasta las 19h00, 20h00 o 21h00... (Repartidor 7)</i>	10 a 11 horas
<i>“Yo trabajo, yo por lo menos, cuando yo agarro 12 horas trabajo de 7 de la mañana a tres de la tarde, y de 7 de la noche a 11 de la noche” (Repartidor 8).</i>	12 horas

Nota. La tabla nos muestra la jornada diaria de los repartidores de PedidosYa que participaron en el estudio, que se expresa en las horas totales. Fuente: elaboración propia.

En la tabla anterior se mostraron los testimonios (en las entrevistas) de los repartidores respecto a las horas de sus jornadas; se pueden realizar algunos análisis frente a esta información.

Primeramente, desde la observación no participante se pudo corroborar algunas situaciones en relación al control de la jornada laboral. Según las notas de campo, en los acercamientos para obtener los participantes en las entrevistas; se pudo constatar que la gran parte de los repartidores se negaron a apoyar en las entrevistas por el motivo de “poseer un limitado tiempo”, pues mencionaban que estaban muy ocupados y que por eso no podían colaborar en las entrevistas. Algo similar ocurrió luego, cuando a pesar de tener un acuerdo inicial para la participación de las entrevistas, cuando ya había un contacto mediante teléfono y mensajes de texto; en muchas ocasiones los repartidores no contestaban y si lo hacían mencionaban que “estaban a full con su trabajo y la familia”, ellos proponían aplazar la entrevista a otros días, porque no les alcanzaba el tiempo.

Ocurrieron muchas situaciones en torno a estas dificultades, una de estas y que vale mencionar, fue la manera en la que se desarrolló una de las entrevistas; para la entrevista del Repartidor 6, entrevistador y entrevistado se dieron el modo de realizar la conversación en una hora que el repartidor tuvo libre en su jornada; él se encontraba en un centro comercial (dentro de su jornada laboral), mencionaba que por los tiempos manejados en su trabajo no le permitía dirigirse a su casa o tener otro momento libre, para así llevar a cabo la conversación de una mejor manera. Y así ocurrieron más situaciones que dentro del contexto de los horarios y jornadas laborales, resultaron explicativas de cómo es la intensidad y el tiempo que le dedican los repartidores a su trabajo.

Volviendo al análisis de los horarios desde la perspectiva de los datos obtenidos por los repartidores, se puede observar que cinco de los 8 entrevistados laboran más de las 8 horas laborales de trabajo que la ley estipula; hay ocasiones que los repartidores laboran de 11 a 14 horas diarias. Existen razones fundamentales para explicar por qué los repartidores tienden a exceder las horas que están dictadas en las normativas de la ley.

Trabajar por encima de las horas que la ley dispone, es una situación que ocurre comúnmente en los trabajos informales. En el caso de PedidosYa fue común escuchar a los repartidores mencionar que es normal que la mayoría de ellos trabajan como mínimo de 10 a 12 horas, esto se debe razones que promueven y exigen que los repartidores trabajen estas largas jornadas: a) el mecanismo de funcionamiento de la app en cuanto a los horarios de trabajo y los grupos de distribución de los repartidores; b) la necesidad de trabajar un número determinado de horas para lograr percibir un beneficio decente en cuanto a las

ganancias del repartidor; y c) la dispersión de las tareas, trabajan 12 horas pero no todo el tiempo están ocupados (pueden estar a la espera de pedidos)

b) Organización de horarios de trabajo

PedidosYa tiene una forma particular de funcionar en cuanto a la distribución de trabajo para sus repartidores; la principal novedad (que la distingue de las demás aplicaciones) se encuentra en que los repartidores deben cumplir un horario. En un principio es una jornada que los repartidores pueden escoger en torno a su libertad y disponibilidad de tiempo, pero están condicionados por el “ranking” y calificaciones de cada uno.

Lo engañoso frente a la “libertad” de elección que ellos poseen está relacionado en torno a la clasificación de los grupos de trabajo; los trabajadores están encasillados en “grupos”, cada grupo tiene prioridades y beneficios.

PedidosYa se basa en seis grupos: grupo 1, Grupo 2, Grupo 3... Obviamente si estás en el 1 tienes la potestad de escoger las horas que quieras para trabajar. Ya mientras va bajando el grupo pues, te va limitando las horas y obviamente eso es menos dinero. (Repartidor 8)

Como ya lo menciona el repartidor, la aplicación clasifica a los proveedores en grupos, esto en función de la calificación o puntuación que el repartidor posea dentro de la aplicación; es decir, si tienen un tiempo prolongado de tiempo laborando en la aplicación, además poseen un buen registro y excelentes calificaciones por los clientes; la aplicación te da la posibilidad de estar en el grupo 1, en el top de los repartidores.

c) Disciplina en la plataforma

En el apartado de los horarios y la clasificación dentro de la organización de la empresa, pueden surgir nociones de disciplina frente la aplicación de los “sistemas de grupos”; la clasificación de los repartidores en “grupos” de acuerdo a la calidad de prestación de su servicio, puede ser vista desde una visión foucaultiana.

La clasificación de los repartidores puede ser considerado como un “dispositivo de disciplinario”; “estos métodos que permiten el control minucioso de las operaciones del cuerpo, que garantizan la sujeción constante de sus fuerzas y les imponen una relación de docilidad-utilidad, es a lo que se puede llamar las "disciplinas" (Foucault, 1976, p. 126).

De manera que, a partir de este sistema se pretende controlar la conducta, comportamientos y actitudes; consecuencia de esto, se intensifica el rendimiento y fuerza de los repartidores, esto en términos económicos y de utilidad. En el caso de esta app la disciplina se manifiesta en el sistema de grupos.

Figura 3

El “sistema de grupos” o clasificación de los repartidores dentro de la app.



Nota. En esta figura se muestra como PedidosYa explica la clasificación de los repartidores de acuerdo a la calidad del servicio que prestan. Fuente: Pedidos Ya (grupos).

La app clarifica que mientras estés ubicado en los primeros grupos, mejor será tu posición, por ende, tendrás mejores beneficios; “A su vez, te permite elegir con anterioridad los horarios de conexión disponibles para la semana siguiente. Por eso, mejor tu grupo, mayores chances de asegurarte los horarios que desees y que más te convengan” (PedidosYa, 2022).

Tabla 6

Simulación de los horarios disponibles para los repartidores según su ubicación en el “sistema de grupos

Miércoles						
	Bloques disponibles					
Grupos	Bloque 1 08h00- 10h00.	Bloque 2 10h00- 12h00.	Bloque 3 12h00- 14h00.	Bloque 4 14h00- 16h00.	Bloque 5 16h00- 18h00.	Bloque 6 18h00- 20h00
G1	X	X	X	X	X	X
G2		X	X	X	X	X
G3			X	X	X	X
G4					X	X
G5						X

Nota. Esta tabla trata de simular y ejemplificar al lector cómo funciona la clasificación de grupos y los bloques (horas) que pueden tomar.

La tabla anterior ejemplifica el tema de la clasificación de los repartidores y las horas que están a disposición dependiendo del grupo al que estén ubicados; por ejemplo, un día está dividido en 6 bloques de dos horas cada uno. Los beneficios de estar en los primeros grupos son: el poder de escoger los horarios que el repartidor quiera o necesite; y la capacidad de trabajar con la garantía de que, si laboras en esos horarios, no te van a faltar pedidos, por ende, va haber buenas ganancias.

Ellos te ponen los horarios de, creo que son seis bloques máximos, sí, porque te deja solamente agarrar 12 horas, entonces tu... Cada bloque son un bloque de dos horas, tú puedes agarrar máximo 6 bloques que te complementan las 12 horas diariamente, y tú administras tu tiempo y ves que en qué tiempos mejor te conviene a ti trabajar y pues agarrar las horas completas, siempre y cuando estés en la puntuación máxima dentro de la aplicación si no está dentro de la puntuación máxima, no tienes la ventaja de seleccionar horarios, sino solamente las que te suelta el sistema o lo que sueltan los mismos compañeros que tienen la mejor puntuación y solo son esas las que puedes trabajar en ese día. (Miguel Repartidor de Pedidos Ya)

La otra cara de la moneda es que los repartidores que no poseen los requerimientos, y que se limitan estar en los primeros grupos, deben de conformarse con las horas que el sistema les arroje o aquellas que sus compañeros rechazaron. Es por esta razón que, muchos de los repartidores que no logran estar en el top deciden trabajar también en otras aplicaciones, es decir aprovechar el tiempo que no pueden laborar en PedidosYa. Esta cuestión se pudo observar cuando en los acercamientos se preguntaba ¿trabajas para PedidosYa?, en muchas ocasiones, a pesar que llevaban indumentaria de esta plataforma, había repartidores que no laboraban en ésta.

Ya analizada la primera causa sobre lo que determina a trabajar más de lo reglamentado, pasaremos a la segunda (y que está encadenada a esta), que es la necesidad de trabajar varias horas de trabajo para percibir buenos ingresos para el repartidor.

Porque es que con PedidosYa es como una esclavitud, tienes que trabajarle el horario, el horario que tú escogiste tienes que trabajárselo a juro, sino te castigan bajándote de grupo y después no puedes coger horas y para hacer dinero hay que trabajarles mínimo de 10 a 12 horas al día... (Repartidor 8)

Sí, trabajar 10 horas si es suficiente, trabajar menos de 8 horas no es suficiente, no, no recompensa. Menos de 8 horas no lo recompensa, pero las 10 horas supongo que sí. (Repartidor 7)

...para serle sincero, sincero para hacer dinero en PedidosYa, hay que dedicarle bastantes horas de conexión, te da más mínimo, mínimo 10 horas al día" (Repartidor 1).

Revisando los testimonios, es evidente comprender que los repartidores están presionados a trabajar más de las 8 horas estipuladas y que desearían. Nos damos cuenta que la cantidad que ellos perciben por su servicio (en términos monetarios), no les representa buenas ganancias; por lo cual estas situaciones de poco control, también inciden el total de horas que

trabajan al día. En la dimensión económica se analizará estas condiciones (ganancias, precio justo, etc.), además de relacionarla con esta dimensión.

d) Intensidad del trabajo

Resulta extremadamente complicado medir en términos cuantitativos la intensidad de un trabajador a la hora y/o finalizar las actividades encomendadas; desde el enfoque cualitativo se puede realizar un análisis sobre esta variable relacionada a la carga total de trabajo.

Es preciso definir de qué trata la intensidad de trabajo: este término hace referencia al grado de tensión al que está sometido el trabajador en el proceso de trabajo; esta tensión puede generar un desgaste y afectar física y psicológicamente al trabajador (Cuesta, 2008). Es razonable obtener la información acerca de la intensidad del trabajo a partir de las experiencias y sentimientos de los principales actores (repartidores).

O sea, cuando está a full, es intensivo, es cansado. ¿Por qué le digo a full?, porque a veces usted llega a un restaurante, retira un pedido, va entrega y por la misma le sale otro; entonces no le da tiempo como quien dice ni para tomarse una cola, fumarse un cigarrillo, bueno cuando está a full; pero de ahí no también en ratos es relajado, al rato uno mejor se aparta de los lugares de que los restaurantes, bueno uno se aparta de la zona para que no le carguen pedidos, o sea, pero como quien dice para buscar un descanso. (Repartidor 2)

La intensidad de trabajo y los efectos en los repartidores de esta plataforma, está en función de los horarios que dispongan; pues la intensidad crece cuando existe una demanda significativa en los tiempos que el repartidor tenga que cumplir su servicio. También está relacionado a los constantes riesgos y peligros que están latentes a diario en las calles.

... es un trabajo intenso porque sabe que en la calle hay peligros, hay peligro de todo tipo y entonces aparte nosotros por lo menos los motorizados sufrimos día a día...; son muchas situaciones a diario que te hacen el día bien complicado y que uno tiene que por lo menos, o sea, por lo menos en el caso mío, yo doy gracias a Dios todos los días porque, o sea, uno está expuesto a que le suceda a cualquier tipo de situación. (Repartidor 5)

A las condiciones anteriores, se le pueden sumar aquellas que llegan a afectar al trabajador por el hecho de realizar sus actividades a la intemperie. Dado que, en las situaciones adversas del tiempo (lluvias y sol) deben de cumplir su horario; justamente en los momentos difíciles del tiempo es cuando sube la demanda del servicio.

La verdad que sí es pesado, porque toca a veces aguantar lluvias, sol, algunos clientes que no entienden la verdad. La verdad que manejar una moto todo el día, porque hay días que créanme que uno no para ya...; Aunque la gente piensa, no, él solo entrega, dicen así solo entrega, pero la verdad es un trabajo pesado. (Repartidor 4)

Así mismo, mediante a observación no participante en las salidas de campo, se pudo observar que los repartidores no tienen los equipos de protección adecuados para estas circunstancias.

En algunos de ellos se observó que cuando llueve, no tienen colocado los impermeables; por ende, pasan mojados estas situaciones pueden generar enfermedades de trabajo.

La tensión sometida en el día a día no solo puede estar afectando físicamente a los riders, pues el cansancio es un síntoma sobre el estado de las condiciones laborales; también puede estar presente en el estrés como sentimiento de tensión física y emocional.

Es un poco estresante, porque uno... PedidosYa se basa es en tiempo. Si tú duras mucho en llegar un local, si tú duras mucho en entregar un pedido, ellos de una vez te empiezan a mandar unos mensajes: "hemos notado que vas tarde"; ... y entonces, si llegas tarde también te sancionan, entonces tienes que ir rápido, llegar a tiempo y es estresante. Para mí PedidosYa es una esclavitud. (Repartidor 8)

El estrés provocado por la presión de cumplir el proceso de trabajo y no ser sancionados, genera un desgaste físico y emocional. Causas de lo anterior, es que los trabajadores se ven obligados a ser eficientes; pero esa eficiencia se logra a costa de una intensidad que afecta de forma negativa a los empleados. Sobra decir que, este trabajo bastante intenso y que por ende es precario en este aspecto. Entonces ya vimos que el repartidor no tiene el suficiente control sobre su trabajo, y que, por ende, las condiciones en las que trabaja no son las más favorables y adecuadas; pero, ¿qué nos pueden decir desde su posición, tienen control? ¿Son sus propios jefes? Se analiza a continuación.

e) Según el control que poseen los repartidores: ¿son sus propios jefes?

Este también resulta un tema controversial cuando nos adentramos en el mundo del empleo en las plataformas digitales, pues la mayoría suelen promocionar este lema: *¿quieres ser tu propio jefe?* El dilema que generan estas interrogantes es: ¿hasta qué punto el repartidor tiene control sobre su proceso de trabajo; y también, ¿hasta qué punto se puede hablar de ser tu propio jefe dentro de estos empleos novedosos?

En las entrevistas realizadas se propuso algunas interrogantes frente a esta cuestión; según el análisis y reflexión de los repartidores sobre el tema, se mencionó lo siguiente:

Sí, pero entonces como quien dice básicamente el repartidor es su propio jefe porque el día que usted no quiera trabajar por lo menos yo quiero decir de la otra semana me tomo libre el miércoles, no agarro para el miércoles y descansa. (Repartidor 1)

Eso le digo, hay tiempo para almorzar, merendar, estar con la familia, o sea por eso le digo, usted se escoge los horarios, por ejemplo, se puede coger hasta las 12 del mediodía que alrededor del almuerzo ya se reúne con la familia, Igual en la noche no, no hay ningún problema. (Repartidor 2)

Es posible que pueda ser cierto de algún modo, lo que proponen las empresas sobre este tema. Pues la flexibilidad laboral en estos trabajos lo puede permitir, pero esto no significa que el trabajador tenga el control total sobre las decisiones elegidas acerca de lo que le conviene y no. Quizá, en las situaciones por ejemplo de la elección de cuándo trabajar y los

horarios que le convienen al trabajador, engañen a simple vista, pero la realidad puede llegar a ser otra; es en ésta en la que nos apoyaremos en este análisis.

No, eso es mentira. [a continuación se ríe irónicamente]. O sea, uno es el propio jefe porque nadie te está... Te puedes parar donde sea; puedes estar donde sea; puedes trabajar las horas que sea. Sí es verdad, en ese sentido uno es el propio jefe, pero es como un doble sentido, porque a la final tienes que ser un esclavo de ellos, porque si trabajas 6 horas, te haces 10 dólares, 15 dólares cuando mucho. ¿Y quién sobrevive con eso en un día? (Repartidor 8)

[Se ríe irónicamente] No, eso no es totalmente cierto el 100%, porque aquí somos dueños del tiempo de trabajo nada más...; pero nosotros no somos jefes, porque nosotros, o sea, como te digo... Nosotros somos empleados porque nosotros sólo recibimos órdenes por decirlo de alguna manera, ¿sí? Entonces, o sea hay como esa confusión de que somos jefe, pero a la vez somos empleados, entonces es algo que es como medio contradictorio. (Repartidor 6)

La posibilidad de trabajar en los horarios y los días que desee el trabajador en teoría es posible, pero en el contexto concreto esto no ocurre así. Como ya se mencionó anteriormente el tema de la clasificación de los repartidores, esto está diseñado directa o indirectamente para evitar esto. Dado que, si los repartidores no trabajan lo mínimo al día, serán desclasificados y por ende bajados de grupo. Aquí también entra el tema económico, puesto que, si ellos bajan de grupo, son menos horas las que puede trabajar en el día; finalmente, esto se refleja en su salario o ganancias diarias.

Claro está que ellos son “dueños de su tiempo” (como lo menciona un repartidor), pero no pueden controlar y decidir como sí lo hace la empresa sobre sus mecánicas de funcionamiento interno. Los trabajadores/as se ven forzados a obedecer y mantenerse al margen de las dinámicas que la aplicación determina, y también a soportar las fallas que afectan directamente al usuario repartidor.

5.2.3 Insuficiencia e incertidumbre de ingresos (Dimensión Económica)

En los empleos emergentes de las economías de plataformas se debe considerar un aspecto clave al momento de evaluar la precariedad laboral; éste es los ingresos que percibe el trabajador. Las características de los ingresos en estos trabajos generan repercusiones en la vida personal y social de estas personas. Es preciso entender que, “la retribución del trabajo determina el nivel de vida, la autonomía, el control del futuro y la posición social del trabajador o trabajadora” (Grau y Lexartza, 2010, p. 22).

Los ingresos percibidos deben de ser suficientes para cubrir, al menos, gastos y necesidades del personal. Como elemento principal a tomar en cuenta en este aspecto es el salario mínimo, que tiene respaldo legal en las Constituciones Nacionales y los Códigos de trabajo.

Las características de cómo se da el pago por el servicio, es decir: la variabilidad, suficiencia e incertidumbre; puede ser central para este análisis de las condiciones de trabajo. “El salario también es parte del ámbito de las condiciones de empleo, ya que es uno de los elementos del contrato de trabajo que sustenta la relación laboral” (Díaz, 2019, p. 60).

a) Ingresos totales

Los ingresos son una pieza fundamental para evaluar y analizar el tema de la precariedad laboral desde esta dimensión. Examinar las principales novedades en torno a cómo se desarrolla la retribución económica por el trabajo o tarea encomendada, es importante para revelar algunas situaciones. A continuación, se muestra la remuneración (ingresos o ganancias) que obtienen los trabajadores/as de acuerdo a sus experiencias y cálculos.

Tabla 7

Remuneración o ganancias aproximadas de los repartidores entrevistados.

Cita/repartidor	Ingresos aproximados
<i>Normalmente en una semana que yo tenga buenos horarios, como ejemplo la semana pasada, usted puede estar sacando unos 230 a 150 semanales. (Repartidor 1)</i>	600-920 USD/mes
<i>“Verá, a la semana a la semana si se saca, bueno como yo trabajo, o sea, todavía suave suave, a veces si saco 140, 150 a la semana” (Repartidor 2).</i>	560-600 USD/mes
<i>Pues ayer me hice 21 dólares, de una a seis de la tarde, antes de ayer 18 dólares, pero del resto, a veces no saco ninguna depende... A veces sacó 5 dólares, a veces 10, a veces 15, si varía bastante. (Repartidora 3)</i>	480 USD/mes (ingresos inestables)
<i>Tu una semana puedes hacer 150, una semana puedes hacer 180, la semana siguiente puede hacer 100, la semana siguiente puede ser 200, o sea, todo depende desde el grupo de trabajo en el que estés y de la cantidad de horas que tengas. (Repartidor 4)</i>	400-800 USD/mes
<i>“...cuando eran buenos día se hacía \$35 diarios, \$30, \$25. Cuando eran días bajos hacía unos\$15 diariamente” (Repartidor 5).</i>	600-850 USD/mes
<i>...dependiendo también de las carreras que te salgan si son si son cortas o son largas todo eso influye en el ingreso final, pero el promedio siempre es entre \$25 a \$35 diarios, mensual eso es más o menos... Al mes se está haciendo uno como unos \$700 por ahí, \$650 a \$700 dólares, es más o menos un promedio. (Repartidor 6)</i>	650-700 USD/mes
<i>A ver, generalmente semanal, trabajando entre unas 10 horas en promedio diarias, trabajando unas 10 horas en promedio diarias, se sacarían aproximadamente a la semana unos \$250, un aproximado. (Repartidor 7).</i>	1000 USD/mensual

<p><i>“Pero como te digo yo, si tú trabajas los siete días de la semana, y te puedes hacer tus 300 dólares” (Repartidor 8).</i></p>	<p>1200 USD/mes</p>
---	---------------------

Nota. La tabla nos muestra lo que aproximadamente los repartidores ganan según sus cálculos. Fuente: elaboración propia.

Haciendo un breve análisis de los datos anteriores se puede evidenciar que los repartidores superan lo que es el salario mínimo (450 USD), en lo que se refiere a sus ingresos. Una de las razones que motiva a introducirse en este empleo y que los repartidores reconocen es este tema anterior; es decir llegar a ganar más del básico.

... a pesar de que está bajo los pagos, uno sigue generando más del sueldo base mensual, que es lo que a uno le interesa, entonces uno por lo menos en promedio que se hace en PedidosYa; mínimo, como lo muy bajo 500 y 700 dólares, entonces eso supera al sueldo base, por eso uno como opción, o sea, siendo extranjero como primera opción va a trabajar como delivery en primera opción. (Repartidor 6)

Aclarando un poco más, lo que interesa a cualquier trabajador que ingresa en una plaza de trabajo es ganar lo suficiente. En el caso de los repartidores esto se cumple, puesto que llegan a percibir ingresos superiores al salario mínimo. Es preciso mencionar esto, porque a comparación de quizá otros trabajos informales no ocurre la misma situación. Al parecer, el salario en este trabajo es un atractivo para las personas que se enfrentan a situaciones adversas en el sistema laboral.

Como mención que no queda fuera contexto, tenemos que saber que percibir un salario mínimo no garantiza que se satisfaga por completo los gastos y necesidades. Esto se puede relacionar con el contexto nacional en torno a lo que ocurre con la canasta familiar básica. De acuerdo con el INEC (2023), la canasta familiar básica (CFB) es considerada como aquel conjunto de bienes y servicios, que son indispensables para satisfacer las necesidades básicas dentro de un grupo familiar de cuatro personas. Según la misma fuente la CFB tiene un costo de 766,73 USD, relacionado a lo anterior, esto nos quiere decir que el salario mínimo en una familia de las mismas características no alcanza para cubrir estas necesidades básicas.

Reanudando el análisis del apartado económico de los repartidores de la plataforma aquí estudiada, hay que hacer énfasis respecto a lo que se mencionó en las anteriores dimensiones y que está relacionado con éste. Uno de los temas que no se pueden escapar es la variabilidad de ingresos relacionada a la clasificación de repartidores y distribución de horarios.

b) La variabilidad de ingresos

Es útil considerar las condiciones anteriores, ya que para que el repartidor alcance a superar el salario básico y/o llegar a percibir de 600-1000 USD mensuales; necesariamente, deben de ocurrir algunas situaciones concretas. La variabilidad de los ingresos causada por la disciplina, que se expresaba en la clasificación de los grupos de trabajo es uno de ellas.

La clasificación de los repartidores y los grupos a los que pertenecen, está claramente relacionado a la cantidad de ingresos que perciben. Dado que, si están ubicados en los primeros grupos (que son los privilegiados), les es más fácil llegar a ganar lo que se proponen. Lo anterior, por la razón de tener más prioridad dentro de la app frente al resto de los riders.

Yo cuando tengo full horas, por lo menos yo lleno los cinco o seis bloques que son los que yo trabajo; ...dependiendo del día, porque a veces dan propina; dependiendo también de las carreras que te salgan, si son cortas o son largas; todo eso influye en el ingreso final... (Repartidor 6)

Entonces no hay un monto, no hay un montón definido por decir de alguna manera... Una semana puedes hacer 150, una semana puedes hacer 180, la semana siguiente puede hacer 100, la semana siguiente puede ser 200, o sea, todo depende del grupo de trabajo en el que estés y de la cantidad de horas que tengas. Todo se enfoca en el tiempo de trabajo que tú tengas. (Repartidor 4)

Es decir, los ingresos están determinados acorde al grupo pertenecen y a las prioridades que poseen por este posicionamiento. Mientras estén en los primeros grupos, tienen mayor tiempo de trabajo y, por ende, más ingresos pueden generar. Es lógica la relación anterior, ya que generalmente se asocia estas dos variables para explicar este tipo de condiciones.

Los ingresos también están influenciados por las disposiciones que la app "sugiere" a los repartidores, ya que, se proponen metas para que el repartidor se incentive a trabajar más para obtener mejores ingresos. Estas metas también pueden funcionar cómo método de clasificación, debido a que, si las cumplen o no, son ascendidos o descendidos respectivamente.

Verá, el reto que le ponen diario PedidosYa, son 22 carreras, si usted hace las 22 carreras saca el día unos 30, 35 ya con propina de vez en cuando a unos 40, pero si saca unas 10 carreras se hace unos 10 dólares, 15 dólares... (Repartidor 2)

...si logro 10 carreras me dan dos dólares extra, si logro 15 carreras me dan dos dólares extra más y si llego a 22 carreras me dan 4 dólares más. (Repartidor 8)

Los riders que quieren buenas ganancias y mantenerse en el top de los mejores grupos, deben de llegar a la meta de 22 carreras realizadas en el día. Además de buscar este primer propósito, es también hacerse de los bonos que la app les desembolsa por llegar a las metas antes mencionadas. Ya entendida la dinámica de cómo se va deshilando el tema de los ingresos, pasaremos al tema más debatible en esta dimensión, el tema del pago del servicio.

c) Pago por el servicio: ¿justo o injusto?

Como proveedores de servicios, los repartidores reciben una contraprestación (valga la redundancia) por sus servicios; es decir, un pago por cada carrera o pedido que realice. Por consiguiente, ellos no reciben un sueldo mensual (de ahí viene la variabilidad); sus ganancias están determinadas por los precios establecidos por la app y por cómo les vaya en su día.

Según el Contrato de prestación de Servicios (2022), elaborado por la empresa PedidosYa establece que: “Los precios aquí establecidos son esencialmente variables y podrán modificarse de tiempo en tiempo de acuerdo a la oferta y necesidades de servicio del CLIENTE, lo que es aceptado expresamente por EL PROVEEDOR” (p.12).

En el contrato existe una rúbrica donde se determinan los precios en función a los conceptos considerados.

Tabla 8

Aspectos que determinan el precio pagado al repartidor por el servicio.

CONCEPTO	MONTO	TÉRMINOS
Precio por pedido recogido - Punto de retiro	\$ 0.30	El precio será pago por cada pedido o grupo de pedidos retirados del establecimiento en una misma ruta de entrega.
Precio por pedido entregado - Punto de entrega	\$ 0.25	El precio será pago por cada pedido entregado y completado (retirado del establecimiento y entregado en tiempo y forma al usuario).
Precio por Km de distancia recorrida al punto de retiro	\$ 0.20	El precio será pagado por cada kilómetro recorrido de la distancia informada entre el punto en donde se aceptó el pedido y el punto de retiro de la orden.
Precio por Km de distancia recorrida al punto de entrega	\$ 0.20	El precio será pago por cada kilómetro recorrido de la distancia informada de cada ruta de entrega, contemplando la distancia entre el punto en donde se retiró/retiraron los pedidos y el último punto de entrega de la ruta.

Nota. La tabla nos muestra los precios establecidos por el “Cliente” (App) para determinar los pagos por el servicio de entrega dentro de su empresa. Fuente: *Contrato de prestación de servicios (PedidosYa), 2022.*

Como se puede observar, existen parámetros que la empresa toma en cuenta para determinar el precio de un pedido. Es poco objetivo que a primera vista se valore si los precios que se manejan son justos o no para los proveedores; ya que, no existe un precio estándar dado en este mercado de servicios. Aun así, es pertinente analizar las opiniones y sentimientos expresados por los actores principales en torno a estas cuestiones; dado que, son ellos los que pueden resolver esta incógnita.

Y lo que no me gusta son los pagos, pues bajaron mucho desde el 2022, a inicios de 2022 para acá hasta la fecha, no ha cambiado y realmente es muy poco la tarifa de pago para los pedidos, entonces uno siente que está trabajando a full... (Repartidor 6).

Entonces el primer pedido póngale que le paguen a 90¢, 1 USD o 1.20 USD dependiendo el kilometraje, pero el segundo pedido como ya es más cerca, se lo pagan como a 35 o 40 centavos, o sea, pues en esa parte, pues yo sí considero que está un poco injusto ya... (Repartidor 1).

Lo que mencionan la mayoría de los repartidores de esta aplicación es que, no les gusta en general el pago por su servicio:

“No, no pagan nada por las carreras, paga muy poquito” (Repartidora 3).

Las tarifas han bajado drásticamente desde hace más o menos un año, además señalan que:

...hay carreras muy bajas de 60, 80 ¢; \$1.20 es lo máximo, y si pagan \$2 tienes que ir como 10 km, para ganarte \$2... (Repartidor 8).

El desacuerdo con el pago también se puede evidenciar cuando expresan que la aplicación no les paga el recorrido de manera justa; ya que, los repartidores sienten que la app no les está reconociendo correctamente este aspecto.

Entonces ellos piensan que uno tiene un avión o un dron que se puede pasar las calles nomás... Cuando Google Maps te dice que tienes que recorrer 5km, en la aplicación siempre te están quitando 1 o 1.5 km más y eso es por cada pedido. Uno en promedio hace 20 pedidos diarios, por lo menos la meta que ellos ponen dentro de la aplicación, un desafío diario de veintidós pedidos, entonces por cada pedido de que te roban 1.5 a 2 km es demasiado. (Repartidor 2)

La justificación en estas circunstancias puede recaer en la “variabilidad” de los precios; ya que, en el contrato se está consensuando y aceptando estas condiciones. De cierta manera, la disconformidad sobre el bajo por el servicio se llega a apaciguar con la cantidad intensidad (en los pedidos) y bonos que la app garantiza; ya que, mientras no les falten pedidos, ellos tienen la posibilidad que al final del día obtengan “buenos resultados”.

¡No pues!, esta súper pésima, mal, malísimo pagado, malísimo, pero como le digo son carreras que suman, suman y suman. Aquí le ponen un reto de que si hace 12 carreras le dan cierta cantidad extra, que si hace cinco más le dan otra cantidad, y si hace cinco más le dan otra. Entonces eso es lo único bueno de PedidosYa... (Repartidor 2)

Frente a estos conflictos y desacuerdos, los riders proponen soluciones o alternativas para mejorar su situación de desventaja, por ejemplo: a) que la aplicación suba los pagos por el servicio; y b) que se llegue a estandarizar los precios de este servicio.

Bueno, lo que todos propusieran es que suban las carreras; antes pagaban más, hace un año y medio creo que bajaron las carreras, eso fuera lo primordial que todo mundo se conversa y dicen "al menos pagarán bien..." (Repartidor 2)

Claro, en ese aspecto sí... Si fuera bueno, porque por ejemplo a mí también la aplicación una vez si me salió que cobraba \$1.18 y era como cuatro o cinco kilómetros, no me acuerdo muy bien. Entonces en ese aspecto si fuera bueno que... Que en todas las aplicaciones no sé, se pusieran de acuerdo, se pusieran un valor como en la que yo trabajaba anteriormente, un mínimo de dos kilómetros \$1.50 creo que está bien pagada, en ese aspecto... (Repartidor 5).

Los repartidores son conscientes de las dificultades que enfrentan, como es el caso del pago por su servicio. Tanto así que, estas situaciones pueden llegar a ser motivos para salir de la empresa; pues esto puede decantar en un factor que determine la estabilidad laboral.

Entonces no, no, ahorita por lo menos muchos repartidores e incluso cuentas nuevas que lo que han durado son 15 días de repartidores, porque saben y se dan cuenta la realidad que no resulta trabajar así... (Repartidor 6)

Realmente ahorita no, ahorita no recomendaría trabajar en PedidosYa, porque como digo, o sea, la cuestión es... Es el ingreso que es lo que más importa... Entonces si la moto por lo menos no es de las buenas no va a aguantar, pues va en algún momento, te va a empezar a dar problemas y vas a tener que estar en el taller todo el tiempo y a la final te va a generar más más pérdidas que ganancias. (Repartidor 4)

Desde otro punto de vista, los clientes señalan que se dan cuenta de que, lo que pagan por el servicio en este tipo de apps es "barato". A efecto de esto, opinan que es pertinente reconocer el esfuerzo de repartidores con una propina, ya que, es una desventaja para ellos.

Hay ciertas aplicaciones que yo me he dado cuenta tanto en UBER Eats y en PedidosYa, que son las tarifas bueno, para nosotros los consumidores son súper que buenas, porque son tarifas demasiado accesibles digamos para cualquier persona; ...para la otra parte es una desventaja total, porque digamos ellos cobran, o ellos digamos en este caso trabajan para sí mismo y en base digamos a la tarifa que les envía la aplicación entonces, viéndolo es una ventaja para para el consumidor y es una desventaja para el Delivery. (Consumidor 4)

...yo opino que las tarifas son justas en algunos casos y en otros casos, sí me parece que es como que excesivamente barato; ...yo a veces también cuando digo: ¡chuta está demasiado barato el delivery!, voy y les pongo una propina o algo así también. (Consumidora 3)

Finalizando este apartado, está clara la posición de los repartidores frente a la remuneración por el servicio que brindan. Es evidente el descontento en relación a lo que paga la plataforma

de acuerdo a lo que considera pertinente. Las opiniones acerca del pago del servicio fueron similares en ambas partes (consumidores y repartidores). Dejando claro que el servicio de delivery necesita una regulación y/o control sobre el tema económico.

Una de las cuestiones que nos falta por evaluar y analizar es el de las “necesidades satisfechas”, a continuación, se describe esta sub categoría que no deja de ser importante en este estudio.

d) Satisfacción de necesidades

La utilidad de analizar este tema es para comprobar si los recursos que los repartidores perciben, son suficientes para cubrir gastos (que pueden surgir del mismo trabajo) y satisfacer necesidades. Los empleos relacionados a la economía informal, a la que pertenece éste, suelen estar caracterizados por la insuficiente capacidad de solucionar y solventar las necesidades en función de los recursos obtenidos.

Al parecer, en este caso no ocurre lo anterior, las necesidades son solventadas. Puesto que los recursos alcanzan y son suficientes para cubrir necesidades y gastos como: arriendo, alimentación, servicios básicos (luz, agua, internet, etc.); también los repuestos, mantenimiento y combustibles para las motos. A continuación, se va comprobando estas situaciones, además de ciertas particularidades que son necesarias mencionar.

Bueno, la verdad sí, porque ahorita normalmente en una semana si está sacando póngale 200, 210, 220 dólares semanal. A esto hay que sumarle la cuestión del mantenimiento del vehículo, del gasto de los datos del teléfono y esas cuestiones, pero sí o sea sí, considero que con esto con ese sueldo alcanzó para descubrir necesidades. (Repartidor 1)

Claro, obviamente. Ponte son mil dólares al mes, redondeándole... Pero si se va en lo que es, arriendo, luz, agua, Internet, la comida, la gasolina de la moto, los repuestos que hay que meterle. Entonces todo es saber administrarse...; Sí, sí alcanza, pero como te digo, cuando uno gana más, gasta más. (Repartidor 8).

La mayoría de las respuestas son similares a la anterior, se menciona que “si alcanzan a cubrir sus necesidades y gastos personales”. Pues, contrastando con el ingreso total (600-1000 USD) que obtienen ellos, es posible que logren solventar positivamente los costes de vida.

Se puede ampliar esta discusión cuando hablamos o hacemos énfasis en las dificultades que pueden llegarse a palpar, al a comparar, entre las circunstancias de satisfacción de necesidades de locales y extranjeros. Pues los primeros puede que tengan menos limitantes o dificultades.

La atractividad de este empleo en la ciudad puede ser descrito por estas razones, el de las ganancias. Según los datos analizados sobre esta categoría, los recursos obtenidos son

buenos (sin olvidar a expensas de que se obtienen). No olvidemos que, el objetivo principal que buscaban los repartidores era el de generar más del sueldo básico; sin importar las condiciones a las que enfrentan en esta labor. En esta examinación, también debemos considerar la posición de los extranjeros; ellos poseen puntos en contra, cuando hablamos del tema, porque ellos tienen gastos adicionales por cubrir, como por ejemplo el arriendo; pues sabemos que en la ciudad el arriendo no es nada económico.

Bueno, digamos que, si alcanzan a mí, pero digamos, ¿por qué?... Porque yo no pago arriendo, esto que el otro, porque si yo pagara arriendo, yo también tenía que trabajar las 12 horas. Por eso digo, si alcanza porque mi esposa también trabaja, mi esposa es docente, ella tiene su sueldo fijo, ella gana dando gracias a Dios también un buen sueldo. Y por eso le digo, no hay razón para decir, matarme trabajando unas 12 horas diarias. (Repartidor 2)

Existen situaciones en particular que vale mencionar aquí, ya que, estas circunstancias también pueden llegar afectar negativamente al trabajador. Se señaló en algunas partes de las entrevistas, que los extranjeros recién llegados o con problemas legales, suelen tener dificultad en general para obtener trabajo. Es así que, en varias ocasiones ellos laboran con usuarios no propios; además, si alquilan el vehículo, tienen que pagar el alquiler de este medio y la cuenta que hace uso también. En este caso, se pudo corroborar que uno de los repartidores trabajaba así, él mencionaba que:

Sí, prestada, es normal trabajar así, que, aunque tu no seas el dueño de la cuenta, lo que trabajes luego puedes arreglar el tema del dinero con el dueño de la cuenta (Repartidor 3).

Esta particularidad, podría ser un factor sustancial en el aspecto de las ganancias y las necesidades satisfechas.

Sí, porque en este sentido... Bueno, eso también dependiendo del punto de vista, porque si una persona que está alquilando la cuenta y no es cuenta propia, ni el vehículo que está utilizando es propio, no le resulta. Porque tiene que pagar primero el alquiler de la cuenta, tiene que pagar el vehículo que está utilizando para poder trabajar dentro de esa plataforma, entonces no, no resulta así. (Repartidor 6)

Compartir las anteriores experiencias y condiciones de empleo dentro de la “satisfacción de necesidades” y en general de esta dimensión; fue imprescindible haber descrito cada una de estas particularidades que pueden llegar a afectar la economía del trabajador. Una vez descritas estas situaciones, continuamos a analizar la última dimensión de precariedad laboral.

5.2.4 Protección y seguridad social (Dimensión Social)

La indagación sobre este aspecto en los empleos de cualquier tipo, es un aspecto fundamental en el acercamiento a la precariedad laboral como tema de estudio. La reducción o inexistencia de los beneficios y derechos de los trabajadores por parte del Estado o

empresa, son un síntoma grave sobre las garantías sociales que se brinda al empleado. Respecto a lo anterior, se dice que un sistema de seguridad adecuado y completo, garantiza la protección ante diferentes situaciones y riesgos de la vida laboral del empleado.

De acuerdo a la literatura utilizada en la elaboración del marco teórico y las sub categorías que se han utilizado para cada una de las dimensiones, las siguientes se han tomado en cuenta para este apartado: la protección legal contra despidos (ya se analizó en la “inestabilidad”); discriminación y maltrato dentro de la jornada laboral; prácticas inaceptables; y la protección social, que se refiere a la seguridad que el trabajador tiene frente a posibles accidentes y peligros en su trabajo.

Cabe mencionar que, al interior de esta dimensión se puede tomar en cuenta más subcategorías relacionadas a esta, pero lo que se plantea en este análisis es dar cuenta aquellas que en un principio se apoyan de la información recolectada. Por ello, si se toman en cuenta más de estas categorías, el estudio fuera muy extenso y poco realizable.

a) Discriminación

La discriminación y su tipología, puede llegar a estar presente en un gran abanico de los espacios sociales. Es posible lograr visibilizar esta categoría que afecta a los principales actores (repartidores) de este estudio; pues en un trabajo que por lo regular acuden personas de estado socioeconómico irregular (clase baja y media); extranjeros que tienen la dificultad de insertarse en un empleo; y personas locales que por diversas razones deciden introducirse al empleo. Dado lo anterior, puede existir indicios de esta categoría. Es pertinente en primera instancia tratar de definir el término de manera general, ya que la discriminación tiene diversas aperturas teóricas.

Discriminar significa seleccionar excluyendo; esto es, dar un trato de inferioridad a personas o a grupos, a causa de su origen étnico o nacional, religión, edad, género, opiniones, preferencias políticas y sexuales, condiciones de salud, discapacidades, estado civil u otra causa. (CNDH, 2012, p. 5)

En la investigación, se logra identificar principalmente la discriminación relacionada al tema de procedencia o nacionalidad. Pues, aunque no afecte de manera constante, si se ha llegado a sentir en algún momento este tipo de discriminación; de consumidores a repartidores principalmente.

Básicamente en las calles sí, en la calle, pues los conductores eran con comentarios racistas, digámoslo así y en algunos restaurantes, pues como le digo bueno, no sé yo a veces a veces pienso de qué coño, el que la persona no tiene, no está teniendo un buen día, no, pero igual, o sea, en algunos restaurantes y las personas si son un poco groseras a veces se pasan de la raya. (Repartidor 1)

La discriminación en el caso de estudio se da en varios espacios, ya que, el trabajador no se mantiene estático en un lugar de trabajo. En el testimonio anterior se señala que la discriminación se puede llegar a dar por parte de los conductores; pues también ha existido inconvenientes personales.

La xenofobia y la discriminación se acentúa por parte de los locales hacia los venezolanos, pues han existido algunas situaciones en el país que han causado que crezca los índices de ésta. Como resultado es que, a los venezolanos se les dé un trato de inferioridad y rechazo. A pesar que ello esté más presente en el imaginario social, la mayoría de repartidores respondieron que no han sentido discriminación ni malos tratos.

No, no ha existido, dentro de mi trabajo en la aplicación, no ha existido ese término, o sea ese ambiente de la xenofobia, así de maltrato, así como quien dice aislado porque uno es extranjero no. Realmente sino para eso, si no he tenido inconvenientes con eso en el trabajo o en la parte de repartidor para nada. Sí lo he vivido antes de iniciar como repartidor, ahí sí había mucha xenofobia en los trabajos normales, pues por decirlo como siendo empleado. (Repartidor 6)

Los consumidores o clientes también opinaron sobre el tema, ellos señalan que existe discriminación en este trabajo; las experiencias sobre esto por parte de uno de estos actores, ayudan a visibilizar más el problema.

Yo sí creo que existen discriminación, porque una vez aquí en el barrio hicieron como una reunión, y antes habían... Bueno, ya volvieron, pero... Antes estaban aquí las motos de los motorizados, y ellos decían que ellos vendían drogas, de que ellos eran como malas personas, y como que ponían el riesgo a la seguridad del barrio, entonces les movieron de aquí por así decirlo (Consumidora 5)

Descartar que exista discriminación y xenofobia, es decir que este aspecto del trabajo sea inexistente, no es posible. Pero claro, existen situaciones no tan comunes, que están afectando directamente a los repartidores. Un repartidor local que participó en las entrevistas señaló que él siente que existe este ambiente, ya que ocurrían cosas como la siguiente.

La verdad, discriminado no, o sea, me he topado con clientes que me dicen... O algunos... La base ya sabía que yo soy de aquí, me decían, vaya usted a tal cliente porque no le gusta que sean venezolanos digamos; preguntaban “¿no es venezolano?”, digo no. Entonces hay la discriminación, pero no he recibido. Siempre me han preguntado, bueno, no siempre... Preguntan si eres venezolano, le dices no, dicen “mejor porque ellos me dan miedo. (Repartidor 5)

Otras cuestiones a parte de la discriminación es el maltrato, que en ocasiones se llega a percibir en circunstancias como la siguiente:

“En pocas oportunidades, si ha pasado como todo porque hay gente que es así. Me han dicho que soy un inepto, cosas así, pero, bueno yo no le paro bola” (Repartidor 8).

b) Relaciones sociales

Las relaciones sociales de los repartidores con los diferentes actores que se encuentran a lo largo del proceso de trabajo, es también un tema importante y preciso tomar en cuenta en este apartado. Primeramente, se señaló que entre los repartidores ya sean, de la misma plataforma o de otros negocios y plataformas; sus relaciones son buenas, ya que no existe algún sentido de competencia.

No, super bien, porque digamos que, o sea no es que es competencia, no es competencia para nosotros. Para nosotros como repartidor, no, no sé para la empresa, para la empresa PedidosYa que quizás supongo que sí sea competencia. Cualquier otra aplicación a lo mejor sea competencia, pero para nosotros como repartidores, no, o sea, ¿por qué? Porque yo trabajé también con Rappi, trabajé con UBER y si en algún momento dejó de trabajar con PedidosYa, me pongo a trabajar con cualquier otra, no hay, no hay ningún tipo de problema. (Repartidor 7)

Vale destacar que, también existe compañerismo entre repartidores, ya que, la cooperación y solidaridad entre compañeros se hace necesaria para que las buenas relaciones entre ellos se mantengan:

Hay mucho compañerismo, nos ayudamos entre los mismos repartidores cualquier información que no, que no...O sea, cualquier cosa que desconozca el uno del otro ahí entre todos siempre nos ayudamos, hay una retroalimentación en información con respecto a las plataformas. Tanto para los repartidores viejos como los nuevos que, más que todos los nuevos que están ingresando, porque son los que siempre tienen más dudas. (Repartidor 5)

Mediante la observación no participante, se evidenció que los repartidores que concedieron las entrevistas y otros, fueron personas muy abiertas y amigables; en los acercamientos los repartidores fueron muy atentos; así mismo se pudo observar el compañerismo con sus colegas, pues en sus tiempos libres se dedican a conversar y compartir.

Por otra parte, los consumidores que participaron en el estudio tienen una percepción buena sobre los repartidores. Puesto que, ellos les atribuyen cualidades personales como: honestos, amables y tranquilos.

Yo también he escuchado que la mayoría de repartidores son venezolanos, que la remuneración que ellos tienen es como muy baja y que la aplicación en sí se queda con más dinero que el propio repartidor, y de la percepción que haya tenido de ellos; con los que he tratado es gente muy amable y tranquila y llegan a tiempo. (Consumidora 2)

...los los los chicos digamos extranjeros, ellos siempre han sido respetuosos igual yo a veces les he confiado dinero...; ...casi todo el tiempo han sido personas correctas honestas.... (Consumidora 6)

El ambiente en general, entre repartidores y consumidores es positivo; entre repartidores existe un buen compañerismo, y también no hay sentido de competencia; así mismo entre consumidor y repartidor las relaciones son buenas, una de las razones en este aspecto puede

ser el tema de servicio al cliente, que dentro de la app se califica. Lo que sí puede generar un ambiente de tensión es, el sentimiento de competencia que perciben de parte de los otros medios de transporte; principalmente los taxistas.

c) Riesgos y peligros en el trabajo

Un aspecto que debe mencionarse antes de pasar a analizar el tema de la seguridad, es el de los riesgos y peligros al que los repartidores están expuestos. Puesto que éstos pueden evidenciar la necesidad de coberturas sociales que garanticen la seguridad y continuidad en el empleo. La noción de “lugar de trabajo” para los repartidores puede resultar conflictiva, porque no poseen espacios delimitados donde realicen todas las actividades que ocurren en un día corriente. Por ello, se puede hacer la idea que uno de los espacios que más “transita” u ocupa es la calle. Dado lo anterior, los riesgos y peligros están relacionados a las dinámicas negativas que se dan en estos espacios: robos y accidentes de tránsito.

Uno de los riders que participaron en las entrevistas que era de sexo femenino, señalaba que ella tenía un “sentimiento de miedo”, pues la situación que pasa el país en términos de seguridad le da la razón. Además de ser una de las pocas mujeres que se dedican a la actividad, siente, sin embargo, que el ambiente de hombres más bien le brinda sensación de seguridad en su trabajo.

Bueno todavía me da miedo que me roben o que me hagan algo pues, porque uno no sabe en algún accidente o algo, si es riesgoso;...Parece ser raro en verdad, porque sí, casi todos son hombres [se ríe], y bueno el grupo en el que yo me paso si son puros hombres, sólo yo la mujer. Este... Pero como son conocidos pues, uno pues se siente como seguro no, porque sabe cualquier cosa, pues están los hombres que van a ir para respaldar, o que si alguno se quedaba, si yo me quedo por ahí parada o algo, pero gracias a Dios no, no he tenido ningún percance, pero es bien... (Repartidora 3)

Los riesgos y peligros más latentes son aquellos que resultan por la naturaleza de llevar a cabo el proceso de trabajo. Dado que, trabajar en motocicleta, en la calle y bajo presión; puede significar la exposición directa de la integridad y salud del repartidor.

...trabajar en Delivery en general, si es un trabajito cansado, trabajito cansado y peligroso también, porque bueno, tenemos que andar en la calle todo el día, pendiente, el tráfico, las personas, pero no es por la aplicación, sino en general, en general el delivery. (Repartidor 6)

En la ciudad en particular, ya han existido algunos accidentes que involucran a los repartidores, pues en algunos casos han perdido la vida; por “imprudencias”, como lo denominan los medios. No toda la culpa se le debe de atribuir al repartidor y su “imprudencia”; también tiene que ver la presión a la que está expuesto por las condiciones que implican los pedidos que le asignan; deben de llegar a sus destinos a tiempo para no ser objeto de sanciones o devoluciones de sus pedidos.

Vamos a suponer: usted realiza un pedido y las personas nos informan a nosotros que por qué no llega a su pedido rápido y esto y no es culpa de nosotros por problema del del restaurante lo puede estar preparando y nos culpan a nosotros. (Reartidor 6)

Frente a los riesgos y peligros, debería de existir algún tipo de seguridad y protección que brinden los empleadores a sus subordinados; ya que, como lo señalan los repartidores este se trata de “un trabajo cansado y peligroso”. A continuación se analiza estas cuestiones.

d) Protección social (seguro)

Un aspecto importante de la precariedad laboral es la inseguridad social provocada por la falta o pérdida de los beneficios y derechos por parte del Estado y las empresas. La ausencia de seguridad social desemboca en una evidente desprotección del repartidor frente a riesgos y peligros. Pero, ¿cómo se puede llegar a dar estas situaciones? Esto se debe a algunas causas antes mencionadas, una de ellas, por ejemplo, es el contrato; de acuerdo con la OIT (2019), en la economía de trabajos a demanda de estas plataformas, es un método común que se contrate a trabajadores en calidad de contratistas o proveedores de servicios, para evitar reconocer al empleado como tal.

Como muestra de lo anterior y relacionado a lo que es el tema de la seguridad laboral, se menciona un fragmento de lo que en el contrato de PedidosYa se estipula y acuerda. En la *Cuarta sección: obligaciones de las partes*, se expresa que el repartidor debe de hacerse cargo de la cobertura de su propio seguro.

Contratar y mantener vigente durante todo el plazo de duración del presente contrato una póliza de seguro por accidentes de tránsito y por responsabilidad civil contra terceros, que cubra al Proveedor en el caso de un siniestro ocurrido durante la prestación de servicios al Cliente. La póliza de seguro por accidentes de tránsito deberá incluir al menos cobertura de atención médica, hospitalización, procedimientos quirúrgicos, invalidez y servicios exequiales. (Contrato de prestación de servicios, 2022, p. 2)

De acuerdo a estos términos, la empresa aparece desvinculada y/o aclarando que la responsabilidad de la seguridad del “proveedor” recae en sí mismo. La ausencia de seguridad social es debatible, ya que, fueron varios los repartidores que afirmaban que la empresa les brinda un seguro.

O sea, básicamente está el seguro ahí porque es una normativa, me imagino que es una normativa de la empresa que tienen que tener pues, pero al momento de usted tener un accidente se complica bastante para la para usted solicitar. Te complica bastante, porque la empresa tarda mucho imaginense que es que la empresa se tarda como una semana más de 15 días para solicitar el seguro, para verificar y la cuestión. (Repartidor 1)

Sí, sí, yo trabajo con Rappi y con PedidosYa, ambas plataformas te dan un seguro para... O sea, por la cuenta pues, yo por lo menos mi cuenta es cuenta propia, entonces cuento con un seguro tanto en Rappi y en PedidosYa. (Repartidor 6)

Resulta confuso y conflictivo, corroborar si la empresa les brinda o no este derecho laboral. Dado que, como se menciona, según algunos de los repartidores entrevistados, señalan que la empresa les brinda un seguro; incluso les llega a cobrar dinero por eso, un repartidor manifiesta lo siguiente:

“La empresa te ofrece un seguro, pero igual hay que pagarlo” (Repartidor 8).

La credibilidad y certidumbre sobre si funciona el seguro es baja, ya que, como los repartidores manifiestan, “no le paran bola” o prestan atención:

Y bueno, ellos mandan en la aplicación, están que mandan siempre notificaciones que seguros de vida, que seguro de accidente, pero seguros de descuento en talleres de motos, pero... “Pero no, eso es falso”, “a eso no se le para bola”. (Repartidor 3)

Así mismo, existe un desconocimiento sobre si el seguro podría hacerse efectivo al momento de necesitarlo, ya sea, por algún accidente o problema de salud. Los repartidores no saben si en realidad cuentan con este beneficio, ya que, mediante sus experiencias y situaciones presenciadas, ningún repartidor afirmó hayan visto o conocido que alguien haya utilizado el seguro. Ello puede ser motivo de la poca sociabilización de estos temas de la empresa hacia repartidores.

O sea, ellos aparentemente le dan lo que es un seguro de vida, pero eso le digo, no, no es algo, es na farsa porque yo le digo, si hasta el instituto que tengo en el Seguro Social que es un seguro dicho y serio, no es nada, serio, o sea, no, no todo esto es corrupción. (Repartidor 3)

Los hechos son los que nos pueden explicar más las situaciones anteriores, pues un repartidor señaló que, no cree que funcione o le ayude el seguro que supuestamente la plataforma les brinda. Dado que, han presenciado accidentes, y son conscientes que la empresa no les ha ayudado en nada.

Claro, le cuento que ha habido bastantes accidentes de motorizados que han fallecido; ...la aplicación no, no les ha indemnizado con nada. Lo que a uno le toca a veces es cuando sale en la moto, cuidarse uno mismo, andar a la defensiva, qué mas se puede pedir. (Repartidor 4)

Estas experiencias les han servido para darse cuenta que, son ellos mismo los que deben de cuidarse; ya que si les ocurre algo, deben de hacerse de todos los gastos en salud y materiales necesarios. Repartidores y consumidores piensan que las plataformas deberían de mejorar en torno a la seguridad social y laboral que se merecen. Para llegar a alguna respuesta y opinión se planteó la pregunta: *¿Usted cree que la empresa debe brindar mayor seguridad en su trabajo?* Los repartidores mencionaron lo siguiente:

*“O sea, debería , pero como le digo la empresa no se preocupa por el trabajador”
(Repartidor 2).*

Así mismo, los consumidores tienen una opinión similar:

Son empresas tan grandes que deberían ofrecer ese tipo de seguros para ellos, de verdad eso sí me parece que está muy mal; alguna vez una amiga me decía que no consuma en PedidosYa, porque explotan a los motorizados... (Consumidora 7)

Se puede finalizar este apartado mencionando que, la ausencia e incertidumbre respecto a su seguridad social es evidente. Puesto que, de acuerdo a lo que señalan los principales actores, y también lo que dice el contrato; queda en manos del repartidor la seguridad integral y laboral. A continuación se presentan algunas situaciones que son inaceptables, pero que están sucediendo en este empleo.

e) Prácticas inaceptables

Queda en incertidumbre el tema del seguro, pero también existen ciertas circunstancias que evidencian la falta de interés por proteger y valorar a estos actores de vital importancia en este negocio. Esto se puede conectar con el tema del seguro, ya que, la seguridad de los trabajadores no ha demostrado ser prioridad para la plataforma. A continuación, se evidencia cuestiones muy preocupantes e indignantes que manifestaron los trabajadores frente a situaciones y experiencias suyas.

Ellos lo toman como una falta, así te hayas accidentado, lo toman como una falta. Incluso una vez yo choqué, yo choqué y llevaba un pedido de La Herradura, una hamburguesa, y les mandé la foto con un carro que choqué y la moto; incluso me había raspado y tenía sangre en la mano. Y lo primero que me preguntó soporte fue que, '¿cómo estaba el pedido?', ni siquiera me dijo cómo estás, no, ¿cómo está el pedido?, ¿está bien? Para mandar a otro repartidor a que lo busque y lo entregue. (Repartidor 8)

He escuchado yo de varios casos de muchachos que tienen accidentes, que de pronto tienen los pedidos ahí en la moto y tienen accidentes, y en las aplicaciones hay una opción donde uno le pone que tuvo un accidente; y ellos en vez de, no sé, preocuparse o mandar para ver si uno está bien, o no sé, lo que hacen es que lo ponen en pausa a uno y lo bajan de una vez de grupo. (Repartidor 3)

Estas situaciones ponen en tela de juicio la importancia que le dan a los “colaboradores”; puesto que, según lo que se manifestó, un accidente puede llegar a significar la sanción del repartidor en cuanto a su rendimiento y calificación. Como situaciones o prácticas inaceptables, estos ejemplos pueden servir para describir esta subcategoría.

5.2.5 Valoración del trabajo de repartidor

Algunos estudios, toman en cuenta este tema como una dimensión más de precariedad laboral; ya que, la realización y reconocimiento tiene que ver con la vida laboral del trabajador.

Aquí, más bien es tratado como un aspecto que llama a la reflexión y valoración de este tipo de trabajos.

La valoración y reconocimiento de los trabajos en la sociedad se derivan desde lo subjetivo, puesto que el reconocimiento está en el propio trabajador y los usuarios del servicio; ellos son los que determinan estas concepciones. Los aspectos de este apartado son importantes ya que impactan directamente las percepciones y experiencias de los trabajadores frente a su labor.

Para analizar la valoración y reconocimiento del trabajo de delivery en nuestra sociedad, fue útil considerar el texto *Trabajos de mierda* escrito por el antropólogo David Graeber. La teoría que el autor expone se puede relacionar directamente con el fenómeno del caso de estudio tratado, especialmente mediante el hecho de que parece existir una regla en nuestra sociedad que dicta: “cuanto más visible es el beneficio social de un trabajo; aumenta la probabilidad que los trabajos sean mal pagados o poco valorados.”

Al parecer en la sociedad existen muchos *trabajos de mierda*, según Graeber (2018), éstos son aquellos que: carecen de sentido; son innecesarios y a veces hasta dañinos; que ni siquiera el propio trabajador puede justificar la existencia; dado lo anterior, el trabajador se siente obligado a fingir que no es así.

Estos trabajos solo llegan a considerarse así, cuando el propio trabajador reconoce los aspectos que determinan que es un *trabajo de mierda*. Como ya se mencionó es subjetivo, dado que es la percepción de los repartidores (en este caso) que pueden llegar a generar una valoración de utilidad y beneficio para la sociedad. Para este análisis se les preguntó a los repartidores: *¿Crees que tu trabajo es útil para la sociedad y /o aporta al bien común de la sociedad? ¿Por qué?*

Claro, porque por lo menos en la pandemia, el problema que pasó en la pandemia cuando yo trabajaba con Globo, este muchas personas estaba el toque de queda y hacían muchos pedidos... porque las personas no podían salir y tenía que pedir su comida para para su alimentación pues, entonces nosotros como quien dice, éramos la prioridad, y resulta que sí, o sea, el ser humano come sus tres comidas: desayuno, almuerzo y merienda y siempre este servicio de la plataforma de comida a domicilio va a ser fundamental para para la sociedad. (Repartidor 5)

Claro que sí, le hace la vida muy cómoda a todas las personas que puedan, porque imagínate que tú sales a la calle en tu carro o en tu moto, arriesgas que te pase cualquier situación en la calle, te vas a mojar, vas a llevar sol, te pueden robar, te pueden chocar. Entonces imagínate que tú por una instancia de 5 km vas a pagar \$1.50 para que te lleven toda tu casa sin ningún riesgo, obviamente beneficia a la sociedad. (Repartidor 4)

Resulta obvio que este trabajo es útil en la sociedad, ya que, conforme se van desarrollando nuevas dinámicas de comercio, formas de consumo y estilos y ritmos de vida; el trabajo de

repartidores es necesario para satisfacer las necesidades de la sociedad. Los repartidores reconocen la utilidad de su labor en la actualidad, pero ¿qué dicen sobre la valoración de su trabajo?, ¿cómo sienten el reconocimiento por parte de los usuarios o clientes? La pregunta que sirvió de guía fue: *¿Sientes que las personas valoran tu trabajo?* La mayoría de respuestas coincidieron hacia que ellos sienten que no se valora su trabajo.

Eso sí no. Básicamente, o sea, piensan que solamente nosotros vamos, buscamos y listo, pero entonces ellos no valoran que uno también se moja, que uno también tiene percances en la carretera, entonces a veces no, “pero tardaste mucho”, pero sí tardó mucho porque está lloviendo o hay porque hay tráfico o en todas estas cuestiones, pues entonces la gente sí... Desestima mucho ese trabajo. (Repartidor 3)

Pues hay personas que sí, hay unas que no, porque hay personas que dejan una propina, hay otras que hasta se te quedan esperando un centavo de vuelto. (Repartidor 8)

A los consumidores también se les propuso las dos preguntas en torno a la valoración y utilidad del trabajo. Ellos mencionaron que en verdad el trabajo de los repartidores es útil, a pesar que no se les valore como corresponde.

Yo creo que sí, facilitan bastante en nuestro trabajo al menos a mí que de verdad me digamos es necesario que yo esté en la tienda porque si no, no habría movimiento; entonces ellos me ayudan mucho a ganar ese tiempo que tendría que yo estar repartiendo a cada una de esas personas todos los pedidos, pues me ayudan haciéndolo en menos tiempo del que yo lo haría por otro lado también creo que no está también remunerado es porque es un problema de la sociedad. (Consumidor 1)

Yo creo que sí, ya que, si tenemos en cuenta, digamos casos de personas que están con problemas médicos, y por a o b motivo no pueden salir a comprar en la calle, para ellos es algo perfecto. Sí, yo también conozco algunas personas de tercera edad que ocupan mucho esas aplicaciones, porque ya la edad no les da para cocinar entonces desde este punto de vista es súper útil y me parece que está bien. (Consumidora 2)

Como señalan ambos actores, el trabajo de delivery en la actualidad es importante y útil, ya que ayuda a satisfacer las necesidades básicas como de alimentación, salud (medicamentos), optimización del tiempo, etc. Considerando lo anterior estaríamos al frente de un *trabajo basura* (Graeber lo denomina así), pues esta denominación no es mala desde la perspectiva de utilidad. El autor de *Trabajos de mierda* dice que, lo que hace que sean basura es que tienden a ser objeto de humillaciones: trabajo duro, pero no existe un reconocimiento por ello, es decir están mal pagados; lo que retribuye es que los trabajadores saben que es útil y aporta al beneficio de la sociedad.

Fue importante realizar este análisis para visibilizar el reconocimiento y valoración de este trabajo, ya que, es necesario llamar a la reflexión sobre estas problemáticas que suelen pasar desapercibidas. Finalizando este apartado se abren las interrogantes que de forma íntegra no se pueden responder en este estudio: ¿por qué existen trabajos carentes de sentido y que en ocasiones son dañinos en la sociedad, pero son mejor pagados y vistos que otros?

5.3 Factores que permiten el desarrollo y crecimiento del delivery como empleo

La información levantada posibilita también identificar los principales factores que están incidiendo en desarrollo y crecimiento de los repartidores (delivery) en la actualidad. Los resultados que se describen aquí, no solo ayudan a identificar los factores que influyen en la ciudad de Cuenca, también puede servir para dar una explicación a nivel regional (Latinoamérica y más). Dentro de estos encontramos: los efectos producidos por la pandemia; la McDonalización de la sociedad; la economía informal como refugio de la desocupación; y la atractividad del empleo delivery.

5.3.1 Pandemia y crecimiento del delivery

A inicios de 2020 el mundo y sobre todo América Latina se veían expuestas a la crisis sanitaria causada por el COVID-19. Este virus letal cobró la vida de millones de personas a nivel mundial, además, provocó efectos en su mayoría negativos a nivel económico, social, político y cultural. En términos económicos provocó la caída del PIB de toda la región, asimismo provocó que cientos de empresas y pequeños negocios cerraran sus puertas; generando junto a esto pérdidas, despidos y lo más grave el quiebre de las mismas. Por ello, los sectores sociales buscaron las maneras de salir adelante, buscando alternativas de emprendimientos y modalidades de negocios emergente.

Las dificultades para satisfacer las necesidades en el confinamiento que provocó la pandemia, hicieron que las dinámicas de consumo tuvieran cambios significativos. La dificultad de movilidad hizo que crezca el número de usuarios de empresas de delivery, consecuencia de esto, el crecimiento de afiliados (repartidores); ésto con el objetivo de poder satisfacer la creciente demanda.

El uso de las tecnologías para el comercio y consumo significó un impulso para las compañías de delivery en la pandemia; también sirvió para que se abran plazas de empleo y tratar de disminuir la falta de recursos en las familias. En las entrevistas realizadas para este estudio, se señaló por parte de repartidores y consumidores; que la pandemia agudizó el comercio y consumo desde el servicio de delivery. Por ello, fue notable que a raíz del confinamiento los hábitos de consumo se modificaron de forma drástica en la ciudad.

Bueno, yo diría que después de la pandemia se hizo un poco más habitual pedir cosas por estas plataformas, si después de la pandemia... (Consumidor 6)

Sí, bastante, bastante. Creo que si fue el auge desde unos meses antes de la pandemia, del inicio de la pandemia, y claro ya con la pandemia se intensificó; porque las personas obviamente solamente podían pedir o realizar sus pedidos a través de estas plataformas; y ya como que las personas se acostumbraron un poquito más y entendieron cómo era el sistema de las aplicaciones por delivery; y vieron que sí podía

haber como una facilidad o una comodidad; se quedaron las personas como un poquito más acostumbradas. (Repartidor 6).

La pandemia como acontecimiento global, tuvo sus repercusiones directas en el consumo en la sociedad. A pesar que las plataformas de delivery antes de la pandemia ya se encontraban en el mercado ofreciendo sus servicios; fue durante el periodo de confinamiento que se afianzaron más, y crecieron paulatinamente con la cantidad de repartidores. Por consiguiente, desde un análisis sociológico de la MacDonalización de la sociedad, se puede extender la explicación de cómo estos cambios se están expresando en la localidad.

5.3.2 McDonalización en la sociedad cuencana.

Una teoría interesante para ampliar la explicación del crecimiento y desarrollo de las plataformas y por supuesto el empleo; es la McDonalización propuesta por Ritzer. Vale recordar que el autor se basa en planteamientos que Weber había analizado anteriormente; está por ejemplo el de la racionalidad formal. El fundamento nos dice que los actores de la sociedad buscan los medios más idóneos, para alcanzar los fines deseados. Según Ritzer (1996) las fuerzas que causan este proceso son: “alcanzar beneficios elevados y menores costos; la búsqueda de mayor eficiencia y el aumento de utilización de tecnologías; y la sociedad cambiante y dinámica.

Según el análisis desde la información obtenida en esta investigación, estas fuerzas se alimentan entre sí. En la realidad del caso de estudio, se contrastó lo siguiente:

- Las plataformas buscan elevar sus rentas y ganancias a costa de evadir costos y obligaciones con sus “colaboradores” (analizado en la inestabilidad laboral).
- En segundo lugar, la eficiencia se logra por la reorganización de las actividades y la agencia de los actores (consumidor, repartidor y app) intercedidas por el uso de la tecnología.

Estas dos primeras son características inherentes en la lógica capitalista de las plataformas.

- Finalmente, se ha observado que sociedad cuencana está cambiando constantemente en hábitos de consumo, ritmos de vida, utilización de tecnología, organización de trabajo, etc.; determinada por los cambios tecnológico, económicos y socioculturales de la globalización. Este aspecto se logró encontrar, por ejemplo, en los cambios que produjo la pandemia en los aspectos anteriores. A continuación, se muestra cómo se ha reflejado en la sociedad en términos de consumo:

Bueno, sí... A ver, por un lado creo que está bien el uso de las aplicaciones para pedir comida a domicilio... nos facilitan la vida, tanto somos gente ocupada, entonces no tenemos tiempo para hacernos nosotros mismos a la comida, pero de otro modo también es perjudicial para otro grupo de personas, ¿no? Porque pues fomenta más

que nada el espíritu de vagancia, ¿no? En mi caso yo utilizo PedidosYa más que nada, y no es común hacerlo de mi parte, pero aún así lo hago ya como digo por falta de tiempo. (Consumidora 5)

Combinado todas las fuerzas, se produce un ambiente propicio para que las plataformas usen el modelo de la McDonalización. Como menciona Ritzer (1996), “este proceso es un fin en sí mismo”, dado que es tan atractivo que es difícil rechazarlo.

Haciendo un análisis más desmenuzado, se pudo determinar que se aplican algunos de los principios de la McDonalización que guían el éxito de este proceso. Por ejemplo, Ritzer (1996) identificó el principio de eficacia, que hacía alusión a que estas instituciones pretenden ofrecer un medio óptimo y eficaz para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Sí, o sea, la cuestión también en la en la empresa. Bueno de trabajar de PedidosYa es intentar hacer lo más eficiente posible y que los pedidos lleguen como quién dice... Bien para que la gente siga pidiendo. (Repartidor 7)

... yo anteriormente trabajaba en limpieza, porque cuando llegamos a Ecuador todo fué difícil, de hecho fué suerte encontrar trabajo. Ahora tengo junto con mi esposo una Pizzería, es un proyecto de nosotros. Usamos el delivery mucho para hacer llegar nuestros pedidos. (Repartidora 3)

Por ello, empresas como *KFC, Burger King, Las menestras del negro, etc.*; vieron en el delivery, el medio más idóneo para hacer llegar sus productos, y por ende satisfacer las necesidades de los consumidores. Las plataformas asimismo vieron ese medio para generar ingresos, dado que hoy mismo, es un servicio que genera buena rentabilidad.

Los principios 2 y 3 que guían este proceso, no se pudieron analizar en este estudio por la falta de información que los fundamente, pero éstos suelen estar implícitos en los modelos de negocios. Los principios son: un servicio cuantificado y valorado, es decir “cantidad es sinónimo de calidad”; y está aquello que es “previsible”, que hace referencia a que mucha gente elija tener un mundo sin sorpresas.

Finalmente, debido a la reducida cantidad de actividades (aceptar, recoger, entregar) designada a los repartidores, se puede deducir que la empresa aplica el cuarto principio relacionado al control de los seres humanos. Dado que, el control que se ejerce sobre los repartidores es evidente; pues esto se debe a que los trabajadores tienen un número limitado de actividades altamente controladas.

Si es fácil, porque no tiene mucho así que hacer digamos; (1) solo llegar al restaurante, (2) darle a retirado, (3) ir a la casa del cliente y así... Es fácil”. (Repartidora 3)

Es por todas las razones anteriores que se dice que la McDonalización es un fin en sí misma, dado que este proceso es tan conveniente que se hace irresistible no usarlo o prestarle atención. La instauración de estos modelos en la periferia, obviamente tienen influencia por

las prácticas que desde los centros se irradia; por ejemplo, la sociedad del consumo en la comida y los productos que no eran comunes en la localidad; ahora se están acentuando por modelos como las multinacionales, y el delivery como medio de comodidad y facilidad de consumo.

Una vez analizada desde esta perspectiva, es necesario hacer un análisis desde la perspectiva de los actores principales (repartidores); a partir de propuestas que sigan explicando la expansión de estos empleos

5.3.3 La economía informal como refugio de la desocupación

El empleo de delivery como actividad, calza dentro de la economía informal; ya que, en esta economía se encuentran las actividades que eluden costos y quedan excluidas de los beneficios y derechos que la ley sostiene. Lo anterior, ya se logró describir en el análisis de las dimensiones de precariedad; claramente se pudo observar que este empleo pertenece al sector informal.

Pero, ¿cómo *la informalidad* nos ayuda a explicar los factores que estamos analizando en este apartado? Es posible que desde este tipo de economía se pueda explicar la razón del porqué crecen estos empleos. Primeramente, hay que recordar que la economía informal se desarrolla principalmente en países de la periferia capitalista.

El crecimiento de los empleos informales se debe a algunas causas internas que caracterizan la región. La información proveniente de los repartidores que participaron en las entrevistas para este estudio, señala que el “desempleo” o falta de oportunidades de trabajo es una de éstas. Para ello se formuló las siguientes preguntas: ¿Por qué decidió entrar a trabajar en esta plataforma?

Porque no conseguía trabajo en otros lados [se ríe], y arriesgar, a ver qué tal me va... Eso. (Repartidora 3)

Yo bueno, yo en ese entonces yo trabajaba, yo cuando ya llegué acá a Cuenca yo obviamente como todo extranjero, pues a uno le cuesta conseguir un trabajo en un lugar por decirlo de alguna manera. Bueno, yo en aquel entonces cuando la pandemia estaba acá, yo vendía maní dulce en los semáforos de aquí de Cuenca. (Repartidor 4)

El desempleo y falta de oportunidades para ingresar en el mundo laboral, es una de las principales causas del crecimiento del número de repartidores en las plataformas de delivery. Las actividades productivas dentro de las economías informales han sido el refugio para estos grupos sociales.

- Migración venezolana

Debido a que, en este estudio existió una alta participación de informantes venezolanos, es preciso tomar en cuenta como un factor intrínseco, el tema de la migración de ese país.

Yo estoy legal aquí, yo tengo años aquí en Ecuador, tengo todo mi documentación, mi cédula ecuatoriana. Pero aún así no hace la diferencia estar legal aquí, la documentación, porque igual existe la xenofobia y eso, mientras exista la xenofobia, no, no va a haber aquí como quien dice la valoración al profesional, al profesional extranjero. (Repartidor 6)

Por lo anterior, estudios realizados sobre esta temática como el de Maya et al., (2022) señalan que: dentro del grupo de repartidores, los venezolanos son un alto porcentaje de trabajadores de los que se ha producido una visión xenofóbica. En general, la población venezolana que migró y reside en otros países a causa de la crisis social que enfrentan ha tenido dificultades para insertarse en las esferas laborales deseadas. El testimonio anterior, nos señala que, a pesar que el ciudadano venezolano tenga un título profesional; se ha visto obligado a laborar como repartidor en la economía informal.

Por ello, el ambiente de xenofobia de ciertas personas en el país, ha generado que los venezolanos que arriban tengan desventajas para insertarse en una esfera laboral, es así que decantan por elegir alternativas con mayor accesibilidad.

Así mismo, los consumidores tienen la percepción que los repartidores que realizan actividades en la ciudad son de procedencia extranjera:

“Yo me limito solo a utilizar de vez en cuando, pero o sea, ¿qué pienso acerca de ellos? Pues nada, son gente normal supongo, lo que sí... Sí he oído bastante es que son, en la mayoría son gente venida desde afuera, o sea, extranjeros los que quieren trabajar en eso y que efectivamente lo hacen. (Consumidor 4)

Volviendo al análisis de la informalidad y desempleo, en Ecuador, estas variables son alarmantes. Por ello, es conveniente mencionar datos oficiales sobre estos temas. Pero antes de esto, es necesario tener claro los términos y sus conceptos. Por ejemplo, puede que se genere una expectativa positiva por el siguiente dato: “De la población económicamente activa, el 96,8% tuvieron empleo” (INEC, 2023, p.11). Puede resultar confuso que por lo anterior, se crea que existe un ambiente de pleno empleo en Ecuador; ya que casi toda la población económicamente activa tiene empleo.

Dado lo anterior, es útil emplear los términos explicados en el marco teórico: empleo y economía informal; el primero hace referencia a una actividad que se realiza con el fin de obtener una retribución económica; y la economía informal, es un grupo de actividades que eluden costos y quedan excluidas de derechos y beneficios laborales.

Por ello, es necesario tomar en cuenta, cuál es el índice de ocupación dentro de las actividades económicas informales; en Ecuador el porcentaje de informalidad laboral es de 53.5% (INEC, 2023). Es decir que más de la mitad de personas que poseen un empleo, están realizando actividades que eluden costos y beneficios sociales. Así mismo, el desempleo en estos países suele ser significativo; pues por ejemplo en Ecuador, hasta mayo de 2023 este índice fue de 3.2% (INEC, 2023); es decir que hasta esa fecha había aproximadamente 264.796 desempleados.

Dado lo anterior, al capitalismo periférico se lo relaciona con el tema de la informalidad, pues los países de ese lado, están caracterizados por estas condiciones sociales y laborales. No debemos olvidar que en cada país las dinámicas internas se dan de distinto modo, por ejemplo: a unos les podrá afectar más el desempleo, a otros la inseguridad, a otros la migración, etc.

Para ir contestando a la pregunta de este apartado, el empleo de delivery en la actualidad ha sido principalmente ese refugio para las personas que no se han podido insertar en cualquier de los sectores económicos. Es así que, las plataformas aparecen en la esfera pública como atractivas alternativas para aquellos en desventaja para acceder al mundo laboral (Maya et al., 2022).

5.3.4 Atractividad del empleo “delivery”

La información encontrada en esta investigación, muestra que algunos de los factores que declinan a los grupos por insertarse en esta esfera laboral también son de carácter subjetivo. Ello en el sentido de que existen aspectos atractivos que consideraron antes de emplearse como repartidores.

- **Por la flexibilidad laboral**

En la actualidad, actividades formales e informales se están sumando al barco de la “flexibilidad laboral”, pues cada vez más actividades tornan sus relaciones y procesos de trabajo en la eliminación de cualquier tipo de obstáculo que limiten los empleos. Debido a esto, se configuran y crean actividades más atractivas y con más ventajas para los empleadores que para los trabajadores; pues estos últimos, lo único que buscan es lograr insertarse en una esfera laboral a cualquier costo. Esto decanta que: por un lado, las personas disfruten las horas de trabajo más flexibles; y por otro, los trabajadores tendrán un menor grado de protección bajo estas economías y sus particularidades.

En la indagación de este estudio, se pudo recolectar información que revela que la flexibilidad es un punto determinante en la inserción, por ende, el crecimiento de estos empleos.

Sí me interesó bastante realmente, más que todo la flexibilidad por lo menos en cuestión a las horas que uno podía trabajar en en cuanto a su tiempo, el conocer las distintas partes de la ciudad de Cuenca... Si de verdad pagará bien la plataforma de delivery, en este caso PedidosYa, yo me quedaría establemente trabajando con la plataforma, porque como quien dice es como que si trabajaras siendo tu propio jefe. Es como si fueras socio de la plataforma. (Repartidor 1)

... porque ya digo hasta enero trabajé para el Centro sur y renuncié. Sí, renuncié, le vi que es más factible el delivery que cualquier otro tipo de trabajo, solo es meterle ñeque hace el trabajo bien hecho, sin presión sin nada, se trabaja tranquilo y sale sale cualquier cosa. (Repartidor 2)

Los atractivos de estas formas de empleo que publicitan las plataformas, generan expectativa hacia las personas interesadas en insertarse en este; puede llegar a ser en este caso, “la ventaja” de la flexibilidad en los procesos de trabajo. Dado que, las personas se sienten más cómodas en empleos donde puedan “controlar” sus jornadas y horarios. Anteriormente, en el análisis de las dimensiones ya se analizó el aspecto de control; que describía que en la práctica existen limitaciones.

- **La accesibilidad**

Debido a la baja dificultad que existe para lograr insertarse en estos empleos, estos han constituido las fuentes con menos obstáculos para laborar. Por ejemplo, anteriormente se había expuesto los pocos requisitos que la empresa PedidosYa solicitaba a los interesados en el empleo. Es por ello que, los aspirantes a estas fuentes de empleo valoran antes que otras alternativas, el tema de la accesibilidad. La interrogante que reveló esta información asimismo fue: *¿Por qué decidió entrar a trabajar en esta plataforma?*

Verá, más que todo por la accesibilidad del trabajo, yo ingresé a PedidosYa, y por la por también por por la paga, pero sí o sea, básicamente en PedidosYa no es como otras la plataforma que usted se conecte o desconecte, pero para serle sincero, sincero para hacer dinero en PedidosYa, si hay que dedicarle bastantes horas de conexión, te da más mínimo mínimo 10 horas al día...; Bueno, la verdad, o sea, yo me vi yo como le indico me vine de Quito por acá y me viene con esta intención, pues me vine a trabajar a Pedidos Ya, porque es algo más accesible. (Repartidor 1)

La atractividad que brindan estos empleos desde este aspecto, también debería darse del mismo modo en el resto de plataformas y negocios pequeños de delivery. Puesto que la demanda de repartidores en éstas y en relación al mercado abren las puertas al público que quiera participar en esta actividad.

- **Por las ganancias económicas**

Agregando a los planteamientos anteriores sobre la atractividad de estos empleos, no se puede dejar de lado el beneficio económico. Dentro del imaginario de los repartidores que

participaron en las entrevistas, la cantidad de ganancias (en términos económicos) fue uno de los factores que llamó la atención antes de ingresar. Así mismo, testimonios que dan cuenta de este aspecto, fueron recolectados por la pregunta anterior: *¿Por qué decidió entrar a trabajar en esta plataforma?*

Pues, ¿qué te diría yo?... Es como te digo, en un restaurante aquí normal a veces trabajas hasta 12 horas, por 10 dólares. Obviamente el repartidor te gana 250 a 280, 300 dólares hasta en una semana. (Repartidor 7)

Sí, obviamente en la parte económica, si es buena. Muchas veces es buena, muchas veces no es tan buena, pero lo que realmente más me motivó es que yo trabajé tres años en un restaurante, verdad y por ser extranjero, en ese lugar nunca me pagaron beneficios. Siempre me pagaron solamente el sueldo. Repartidor 4; Salí del trabajo porque exigí mis derechos laborales, no me los pagaron y se les hizo más fácil despedirme... (Repartidor 4)

En la *dimensión económica*, ya se describió información a cerca de los ingresos que perciben los repartidores de esta plataforma. Los datos nos mostraron que, a pesar que la cantidad de ingresos era variable; significaban la generación mayor a la de un salario mínimo; incluso existiendo cantidades por encima de los 1000 USD mensuales. Estas cantidades son bastante atractivas en comparación con las de otros empleos informales; es por ello que estas novedosas alternativas, tienden a estar por encima del resto de posibilidades de trabajo actual.

6. Conclusiones, Recomendaciones y Limitantes

A partir de los cambios en las formas de empleo y su reorganización a finales del siglo XX, la informalidad y la precariedad en la región y el mundo, han sido características distintivas en la generación de plazas de trabajo a raíz de esas transformaciones.

En efecto, en lugar de hablar y generalizar sobre si un trabajo es precario o no, resulta apropiado adentrarse en las condiciones y experiencias de trabajo para desmenuzar cada particularidad concreta de precariedad. El empleo de delivery en PedidosYa, está caracterizado por zonas de precariedad laboral en cada una de las dimensiones. En general, se coincide que la precariedad de los empleos es uno de los mayores desafíos de las sociedades contemporáneas, pues los análisis en torno a ésta, revelan los problemas y desafíos que afectan al colectivo de trabajadores de las “formas atípicas” de empleo.

Las conclusiones sobre la presencia de precariedad laboral en los repartidores tienen una extensión social, dado que, rescata el punto de vista de los actores sociales. La precariedad como “condición y forma de estar/ser, está asociada al deterioro y pérdida de los vínculos sociales y protección social; en la plataforma *PedidosYa*, ésta se expresa en todas las dimensiones de análisis.

a) *Inestabilidad*: la inestabilidad laboral como una de las aristas principales de los trabajos precarios, es aquella que está relacionada a los aspectos que atentan contra la continuidad y estabilidad del empleo. En los repartidores de PedidosYa la inestabilidad laboral es evidente, esta condición y sentimiento se produce por:

- “El tipo de contrato”: el contrato prestación de servicios aclara la relación y duración del contrato; en primera instancia no existe relación de dependencia (no clásica) entre repartidor y plataforma; así mismo, no hay un acuerdo de duración de contrato. Como tal, la plataforma no se reconoce como empleador, esto posibilita que la empresa transfiera riesgos y costos a los repartidores. Así mismo, en el contrato no se especifica la duración de este, eso permite que la plataforma pueda concluir la relación cuando crea conveniente.
- “Los sentimientos emergentes de estabilidad e inestabilidad”: los repartidores relacionan la estabilidad laboral con el alcance que tienen las plataformas en el mercado; es decir, ellos sienten estabilidad laboral por el posicionamiento de las plataformas, sienten que el trabajo no les va a faltar, porque la aplicación es una de las más usadas y demandadas en el contexto local. Así mismo, pueden percibir estabilidad si cumplen estrictamente los términos y condiciones a cabalidad; la continuidad está en función del cumplimiento de obligaciones.
- “Los bloqueos”: la inestabilidad puede producirse por situaciones que el repartidor no controla, dado que, ocurren particularidades ajenas a su voluntad dentro del proceso de trabajo (lo que puede significar bloqueos temporales). Lo anterior, aclara que existe incertidumbre sobre la continuidad ininterrumpida de las actividades, esto decanta en atentar contra los principios de estabilidad laboral.
- “Exceso de repartidores”: la continuidad de trabajo en la plataforma puede estar condicionada por la cantidad de riders (usuarios) que forman parte de la organización; no existen garantías de continuidad por parte de PedidosYa, ya que existe un exceso de repartidores trabajando; lo que supone que los repartidores tengan en mente la incertidumbre de retirarse o no.
- “El pago por el servicio”: la continuidad en PedidosYa se agudiza por el tema de las remuneraciones; los actores no conformes con esta situación tienen contemplado retirarse de la app por este motivo.
- “La protección contra riesgos de despidos”: la naturaleza del contrato justifica que los repartidores no posean alguna protección contra despidos injustos.

b) *Control sobre el proceso de trabajo*: esta dimensión hace referencia al control que posee el repartidor en relación a las condiciones y procesos de trabajo. Puede resultar difícil de comprender que, por la autonomía y la flexibilidad en torno a las actividades

en su trabajo, los repartidores tengan poco control. Una de las “ventajas” que las plataformas promocionan y brindan a sus colaboradores suele ser la autorregulación del trabajo, es decir la posibilidad que el usuario rider sea “su propio jefe”. En la realidad estas propuestas tienen sus limitaciones y problemas, según la investigación se determinó que existe precariedad en este apartado por las siguientes causas y efectos correspondientes:

- “Control y organización de horarios”: A pesar que la plataforma ofrece la flexibilidad de horarios de trabajo, es decir que está a disposición del repartidor trabajar cuando le convenga; el funcionamiento y organización del trabajo (elaborado por la plataforma), es un condicionante y propiciador de las situaciones y condiciones de control. Contrastando con la normativa vigente de la jornada laboral de 8 horas; en este empleo, los repartidores generalmente superan las 12 horas diarias de labor. Dado lo anterior, no es que los repartidores decidan trabajar esas jornadas intensas; tras de ello están circunstancias que presionan a realizar esa cantidad de horas.

Uno de ellos es la “clasificación de los riders”, este es un proceso de organización interna que además de funcionar como “dispositivo disciplinario”, produce presión y explotación en su lógica de jerarquizar. También se puede vincular a las causas de las intensas jornadas laborales en este empleo, a la cantidad de ingresos que el repartidor percibe; dado que, trabajar menos de 10 horas no recompensa en términos monetarios la retribución al repartidor por su servicio.

- “Intensidad de trabajo”: es alto el grado de tensión al que están expuestos los repartidores en relación a la intensidad de trabajo; el esfuerzo realizado por lograr la eficiencia que la empresa demanda, genera efectos negativos en torno a sentimientos de cansancio y estrés.

Debido a la flexibilidad del trabajo y a que haya ciertas ventajas por ello, se puede considerar que ellos “son sus propios jefes”. Pero por el rol, control y las obligaciones del repartidor, resulta controversial este tema. Así mismo, no es posible decir que son completamente independientes (en la relación laboral), ya que según las dinámicas que ocurren al interior, no se alejan ni cortan algunas relaciones entre “cliente” y “proveedor”. Es así que, a diferencia de lo que se señala en el contrato (que no existe relación y dependencia), ocurren acciones que relacionan a estos actores: órdenes e instrucciones, bloqueos y/o sanciones, designación de horarios e ingresos económicos, etc. Entonces no es como que si el trabajador es independiente o trabaja para sí mismo.

c) *Insuficiencia e incertidumbre de ingresos*: los ingresos en los trabajos atípicos están caracterizados, de un modo u otro, por presentar irregularidades o variabilidades; en el caso, se presentan las siguientes particularidades vistas desde la precariedad.

Si bien la precariedad en los ingresos no se visibiliza por la insuficiencia, y por ende en la cobertura de gastos y la satisfacción de necesidades; la precariedad desde los ingresos se expresa en el pago insuficiente o injusto de la tarea.

La retribución por la tarea encomendada no llega a ser gratificante, ya que los valores pagados por cada carrera pueden llegar a ser insuficientes, variables y desalentadores para el repartidor.

d) *Seguridad y protección social*: el acceso a la seguridad social presenta una de las grandes limitaciones en la economía informal. En cuanto a los trabajos de este tipo (atípicos), la falta de seguridad social coloca a los trabajadores en una posición de vulnerabilidad, ya que no cuentan con garantías ni prestaciones en caso de accidentes, enfermedades, pensiones, etc. La precariedad de seguridad social en los repartidores, en primera instancia, está mediada por la existencia de contratos de trabajo que obvian estos beneficios. Debido a los riesgos y peligros presentes en el desarrollo de actividades, y ante la falta de seguridad social, los repartidores se han visto obligados a postergar el bienestar físico y mental para no dejar de cumplir las actividades encomendadas.

Dado que, las coberturas sociales y los riesgos de trabajo son transferidos al “proveedor del servicio”; así mismo, la inexistencia de dependencia posibilita que estos trabajos sean precarizados en estos aspectos. En este caso la falta de socialización de los beneficios y limitaciones por parte de las empresas, genera incertidumbre en los repartidores sobre las prestaciones que poseen y carecen.

Los factores que apoyan a explicar el desarrollo y crecimiento de estos empleos, por su naturaleza, pueden surgir desde diferentes enfoques teóricos según el contexto y las condiciones locales. Desde la Sociología se logra generar una perspectiva frente a las particularidades que están afianzando, cada vez más, a estos empleos. Es así que el crecimiento de estas novedosas formas de empleo se da por: los cambios que trajo consigo el contexto de la pandemia, expresados en términos de consumo, negocios y empleo; también dentro del apartado del consumo, los negocios y sobre todo los cuencanos han adoptado el inevitable proceso de McDonalización; así mismo, a partir de las subjetividades, existen aspectos atractivos que los interesados en participar en la actividad consideran relevantes. A partir de ello, en este estudio se ha intentado dar respuesta a estas interrogantes, que como academia debemos solventar.

Algunas de las limitaciones en este estudio, fue el acceso a la información confiable sobre la economía de plataformas en el país. También hubiera sido muy útil aplicar métodos mixtos, pues la problemática y su estudio demanda que el análisis se complemente con información cuantitativa y cualitativa. Así mismo se limitó en abordar las temáticas que se presentaron a lo largo de la investigación, por ejemplo, no se pudo profundizar cuestiones de género y migración.

Las dificultades que se presentaron a lo largo de la investigación estuvieron asociados a la obtención de la muestra de estudio y el tiempo para la realización del mismo. Como tal, este tipo de estudios deben de enriquecerse de información de actores con diferentes perfiles (edad, género, estado socioeconómico, nacionalidad, etc.); así mismo se requiere de la voluntad de participar por parte de los actores involucrados y afectados por la problemática. En este sentido, es significativo que pareció existir una clara relación entre las dificultades de disponibilidad de los informantes y la propia precariedad de sus condiciones de trabajo motivo de análisis del estudio. Los análisis de este tipo de estudios deben de realizarse a profundidad, lo cual, con el tiempo que se dispuso para la realización de éste, no fue posible ahondar con suficiencia la problemática.

Debido a la expansión del trabajo de delivery en la actualidad, es preciso recomendar prestar atención de parte de la sociedad, las empresas y autoridades. Desde la sociedad se puede hacer cambios en torno a la valoración de los trabajos. Asimismo, se insta a las empresas a adoptar prácticas más éticas y responsables; reconociendo el papel fundamental de los repartidores y garantizando sus derechos y bienestar. Es importante que los gobiernos implementen y refuercen las leyes que protegen de la precariedad a los trabajadores de este tipo de empleos. Ojalá que este tipo de investigaciones sirvan como evidencias de las difíciles condiciones en las que trabajan los repartidores, y que, por ello, se tomen medidas

No obstante, es imperativo abogar por la transformación del panorama laboral que priorice los derechos, la justicia y equidad; para que los repartidores, y como cualquier otro trabajo, puedan gozar de plenas condiciones laborales. Finalmente, vale mencionar que es fundamental que principalmente los gobiernos implementen y refuercen las leyes que protegen de la precariedad a los trabajadores. El futuro nos espera con trabajos similares a los de este estudio, es por ello que es necesario adoptar medidas que mejoren las condiciones tanto actuales, como las venideras.

Referencias

- Abramo, L. (2022). La evolución del concepto de informalidad en América Latina y nuevos desafíos para la protección social y laboral. *Revista Brasileira de Economia Social e do Trabalho*, 4(e022013), 1-42. <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/rbest/article/view/17311>
- Aguiar, E. P. (2015). Observación participante: una introducción. *Revista San Gregorio*, 80-89. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/116>
- Becerra Molina, E., Calle Masache, O., Astudillo Arias, P., & Ojeda Orellana, R. (2022). El servicio delivery, como tendencia microempresarial, ante la emergencia sanitaria por el COVID-19, en la ciudad de Cuenca. *Visionario Digital*, 6(1), 89-112. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i1.2076>
- Bejarano Duran, B. F. (2021). El trabajo de los repartidores a domicilio y las plataformas digitales en Colombia: caso de Rappi y iFood. *Universidad Católica de Colombia*, 1-28. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/27042/1/El%20trabajo%20de%20los%20repartidores%20a%20domicilio%20y%20las%20plataformas%20digitales%20en%20Colombia.pdf>
- Bernis, M., & Guinsburg, N. (2019). De la flexibilización a la plataformización: el desafío de repensar el trabajo en la economía GIG. In *XIII Jornadas de Sociología*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires. <https://www.academica.org/000-023/126>
- Blanco, O., & Julián, D. (2020). Una tipología de precariedad laboral para Chile: la precariedad como fenómeno transclasista. *Revista de la CEPAL*, 2019(129), 99–137. <https://doi.org/10.18356/8f5ac9c8-es>
- Campos, G., & Lule Martínez, N. E. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Revista Xihmai*, XII (13), 45-60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3979972>

- Cano, E. C. (1998). La lógica de la precariedad laboral: el caso de la industria valenciana del mueble (Estrategias de flexibilidad, Desconcentración productiva). *Cuadernos de relaciones laborales*, (13), 207-227.
- Castillo, R., & Rosero, J. (2015). Empleo y condición de actividad en Ecuador. *Revista de Estadística y Metodologías*, 1. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estudios%20e%20Investigaciones/Trabajo_empleo/3.%20REM-Empleo_conduct.pdf
- Código del Trabajo. 2013, DIRECCIÓN NACIONAL DE ASESORÍA JURÍDICA DE LA PGE. http://www.gadsantalucia.gob.ec/pdf/transparencia_publica_2014/A/Base%20Legal/CODIGO%20DEL%20TRABAJOactualizado.pdf
- Comisión Nacional de los Derecho Humanos (CNDH). (2012). *La discriminación y el derecho a la no discriminación*. CNDH. <https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/43-discriminacion-dh.pdf>
- Correa, R. (2021, marzo 15). *Desempleados se convirtieron en repartidores de hasta 12 horas para hallar ingresos básicos*. Circulo de estudios latinoamericanos. <https://www.cesla.com/detalle-noticias-de-ecuador.php?id=20565>
- Cuesta Santos, A., & Valencia Rodríguez, M. (2010). La productividad del trabajo del trabajador del conocimiento. *REGE Revista de Gestão*, 17(4). <https://www.semanticscholar.org/paper/LA-PRODUCTIVIDAD-DEL-TRABAJO-DEL-TRABAJADOR-DEL-Santos/5adaa74432d6b24b2c33dd0eac1119c4fc3bf123?p2df>
- de la Garza Toledo, E. (2013). TRABAJO NO CLÁSICO Y FLEXIBILIDAD. *Caderno CRH*, 26(68), 315-330. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=347632191007>
- de la Garza Toledo, E. (2017). *¿Qué es el Trabajo no Clásico?* Biblioteca digital UAM. Retrieved June 15, 2022, from <http://www2.izt.uam.mx/sotraem/Documentos/TrabajoNoClasico.pdf>
- Díaz, C. I. (2019). *Medir el trabajo precario revisión de una escala de precariedad laboral*. [Tesis para optar al título de Sociólogo y al grado de Magíster en Ciencias Sociales con mención en Sociología de la Modernización, Universidad de Chile] Repositorio académico.

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/178949/Medir%20el%20trabajo%20Oprecario.pdf?sequence=1>

El Universo. (2020, November 11). *Pandemia aceleró número de usuarios de aplicaciones como Glovo, Rappi y Uber*. El Universo. Retrieved May 18, 2022, from <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/11/06/nota/8040022/plataformas-digitales-empresarios-servicios-usuarios-negocios/>

El Universo. (2022, March 28). *PedidosYa cumple un año en Ecuador con un crecimiento del 175 % en su actividad*. El Universo. Retrieved May 18, 2022, from <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/pedidosya-cumple-un-ano-en-ecuador-con-un-crecimiento-del-175-en-su-actividad-nota/>

Espejo, A. (2022). "Informalidad laboral en América Latina: propuesta metodológica para su identificación a nivel subnacional". *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/47726>

Feige, E. (1990). "Defining And Estimating Underground And Informal Economies: The New Institutional Economics Approach,". *University of Wisconsin-Madison*, 18(7). https://www.researchgate.net/publication/4937799_Defining_and_Estimating_Underground_and_Informal_Economies_The_New_Institutional_Economics_Approach

Foucault, M. (1976). *Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión*. Siglo Veintiuno Editores.

Frade, C., Darmon, I., & Laparra, M. (2004). Precarious employment in Europe: A comparative study of labour market related risk in flexible economies. *Final report, ESOPE Project*.

Graeber, D. (2018). *Trabajos de mierda: una teoría*. Editorial Ariel.

Grau, A., & Lexartza, L. (2010). Precariedad laboral en Centroamérica: Impacto para las mujeres. *San José, Costa Rica: Fundación Friedrich Ebert*. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/fesamcentral/07793.pdf>

Guadarrama Olivera, R., Hualde Alfaro, A., & López Estrada, S. (2012). Precariedad laboral y heterogeneidad ocupacional: una propuesta teórico-metodológica. *Revisa Mexicana de Sociología*, 74(2), 213-243. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032012000200002

- Guerra, P. (2011). *Sociología del trabajo* (2nd ed.). Institución Kolping.
- Guerrero Vizueté, E. (2018). La economía digital y los nuevos trabajadores: un marco contractual necesitado de delimitación. *Revista Internacional y Comparada de RELACIONES LABORALES Y DERECHO DEL EMPLEO*, 6(1), 1-28.
http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/556
- Hamui, A., & Valera, M. (2012). La técnica de grupos focales. *Investigación de educación médica*, 2(5), 55-60.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000100009
- Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, P., & Fernández Collado, C. (2014). In *Metodología de la investigación*. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hidalgo, C. K., & Valencia Castro, B. (2019). Entre la precarización y el alivio cotidiano. Las plataformas Uber Eats y Glovo en Quito. *Friedrich Ebert Stiftung*, 1-40.
<https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/15671-20200311.pdf>
- Hidalgo, K., Salazar, C., Morales, K., Negri, S., Grohmann, R., Dinero, A., ... & Cortina, R. (2020). *Precarización laboral en plataformas digitales: Una lectura desde América Latina*. Friedrich-Ebert-Stiftung Ecuador FES-ILDIS. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/17108.pdf>
- INEC. (2023). Informe Ejecutivo de las Canastas Analíticas: Básica y Vital. *Instituto nacional de estadísticas y censos*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/canastas/Canastas_2023/Mayo/1.%20Informe_Ejecutivo_Canastas_Analiticas_may_2023.pdf
- Köhler, H. D. (2020). Las relaciones laborales en la economía de plataformas. *Sociología del Trabajo*, (96), 23-33. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/69928-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4564456595606-1-10-20200922%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/69928-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4564456595606-1-10-20200922%20(1).pdf)
- López, P. L. (2004). Población y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74.
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

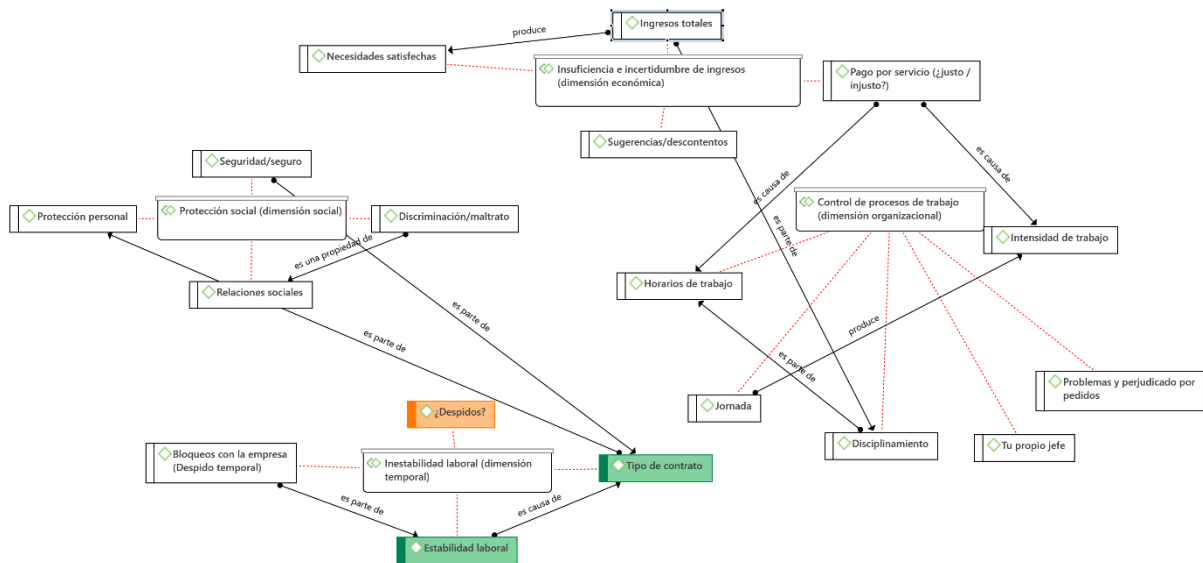
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E., & Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo: ¿cómo es trabajar para una app en Argentina?* (Vol. 718). Inter-American Development Bank.
- Marín Boscan, F. J., (2015). La estabilidad laboral: aspectos y procedimientos en la LOTTT. *Cuestiones Jurídicas*, IX (2), 11-27. <https://www.redalyc.org/pdf/1275/127546588002.pdf>
- Marrero, N. (2021). UBERIZACIÓN DEL TRABAJO La era de la precarización digital en el capitalismo de plataforma. *Cuadernos abiertos de crítica y coproducción n^o4*, 1-8. <https://udelar.edu.uy/portal/wp-content/uploads/sites/48/2021/08/Uberizacion-N.-Marrero.pdf>
- Marrone, M., & Finotto, V. (2019). Challenging Goliath: Informal Unionism and Digital Platforms in the Food Delivery Sector. The Case of Riders Union Bologna. *Partecipazione e Conflitto*, 12(3), 691-716. 10.1285/i20356609v12i3p691
- Maruani, M. (2000). De la Sociología del Trabajo a la Sociología del Empleo. *Política y Sociedad*, 34(9). <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0000230009A>
- Maya, N., Quevedo, T., Carrión, P., & Sánchez, P. S. (2022). Hacia una caracterización de las y los repartidores y de la economía de plataformas en Ecuador. *Rosa Luxemburg Stiftung*, (33). https://www.researchgate.net/profile/Alicia-Maya/publication/358480649_Hacia_una_caracterizacion_de_las_y_los_repartidores_y_de_la_economia_de_plataformas_en_Ecuador/links/6206978387866404a1604f7d/Hacia-una-caracterizacion-de-las-y-los-repartidores-y-de-la
- Molina Derteano, P. (2007). *Juventud ¿Divino Tesoro? Trayectorias socio-laborales de jóvenes trabajadores de delivery*. En Sombras de una marginalidad fragmentada. Aproximaciones a la metamorfosis de los sectores populares de la Argentina. Buenos Aires (Argentina): Miño y Dávila. <https://www.aacademica.org/pablo.molina.derteano/83.pdf>
- Morales Muñoz, K., & Abal Medina, P. (2020). Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España. *Psicoperspectivas*, 19(1), 1-12. <https://www.scielo.cl/pdf/psicop/v19n1/0718-6924-psicop-19-01-97.pdf>

- Neffa, J. C. (2003). *El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece*. Lumen/Humanitas. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2022/04/Neffa-Julio-El-trabajo-humano-2003.pdf>
- Neffa, J., Oliveri, M., Persia, J., & Trucco, P. (2010). *La crisis de la relación salarial: naturaleza y significado de la informalidad, los trabajos/ empleos precarios y los no registrados*. CEIL-PIETTE.
- Neffa, J., Paningo, D., & Pérez, P. (2005). Actividad, empleo y desempleo Conceptos y definiciones. *Ceil-Piette* *Conicet*. http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1225_Introd_a_la_econ_y_econ_social/Neffa_Actividad_empleo_y_desempleo.pdf
- Negri, S. (2020). El proceso de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas de delivery en la Argentina. *Estudios del trabajo*, (60), 26-55. <http://www.scielo.org.ar/pdf/et/n60/2545-7756-et-60-26.pdf>
- OIT. (2019). *Las PLATAFORMAS digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Oficina Internacional del Trabajo.
- Parra, I. (1979). Del capitalismo periférico y el subdesarrollo. *Comercio Exterior*, 29(11). http://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Economia/76%20i%20parra.pdf
- PedidosYa. (2023, 15 de junio). *¿Quiénes somos?* <https://www.pedidosya.com.ec/about>
- Peña Collazos, W. (2009). El estudio de caso como recurso metodológico apropiado a la investigación en ciencias sociales. *Educación y desarrollo social*, 3(2), 180-185. <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/reds/article/view/887/638>
- Prebisch, R. (1981). *Capitalismo periférico: crisis y transformación*. Fondo de Cultura Económica.
- Ritzer, G. (1996). *La McDonalización de la sociedad: un análisis de la racionalización en la vida cotidiana* (R. Hierro & I. Hierro, Trans.). Ariel.
- Rodgers, G & Rodgers, J. (1992). *Precarious Jobs in Labour Market Regulation. The Growth of Atypical Employment in Western Europe* (M. Gómez, Trad.). Ministerio de Trabajo y Seguridad social, España. (Original work published 1989).

- Rubio, C. J. (2010). PRECARIEDAD LABORAL EN MÉXICO Una propuesta de medición integral. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, VIII (13), 77-87. [fecha de Consulta 25 de junio de 2023]. ISSN: 0718-0241. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96016546006>
- Samaniego, N. (2008). El crecimiento explosivo de la economía informal. *Economía unam*, 5(13), 30-41.
- Sandoval, B, G. (2014). La informalidad laboral: causas generales. *Equidad y desarrollo*, 1(22), 9-45
- Srnicek, N. (2019, abril 5). *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra. <http://catedra.javierbalcaza.com.ar/textos/Capitalismo%20de%20Plataforma-Nick%20Srnicek.pdf>
- Suárez, B. C. (2018). La gran transición: la economía de plataformas digitales y su proyección en el ámbito laboral y de la seguridad social. *Temas Laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (141), 37-66. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6551176>
- Sztulwark, S. (2020). La condición periférica en el nuevo capitalismo. *Revista Latinoamericana de Economía*, 51(200), 3-24. <https://doi.org/10.22201/ieec.20078951e.2020.200.68283>
- Tapia, A. X. (2020). *La red sociotécnica de UberEats en Cuenca: Un estudio de prácticas socio-materiales*. [Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciada en Sociología, Universidad de Cuenca]. Repositorio institucional: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/36342?mode=full>
- Vejar, D. J. (2014). La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista: Una contribución al debate desde América Latina. *Trabajo y Sociedad*, (23), 147-168. <https://www.redalyc.org/pdf/3873/387334695008.pdf>
- Zukerfeld, M. (2020). Bits, plataformas y autómatas. Las tendencias del trabajo en el capitalismo informacional. *Revista Latinoamericana de antropología del trabajo*, 4(7), 1-50. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/ojs/index.php/lat/article/viewFile/623/532>

Anexos

Anexo A: Red de códigos, realizados en ATLAS. Ti



Anexo B: Fragmento de elaboración de codificación de datos recolectados



Proyecto (Análisis de datos Delivery)

Informe creado por Mobile46 en 7/7/2023

Informe de citas

Todas las 372 citas

1:1 ¶ 7 in Transcripción de medios

Cristian Mendoza, nacionalidad venezolana y tengo 25 años.

1:3 ¶ 11 in Transcripción de medios

La verdad me identificaría en clase media

1:4 ¶ 15 in Transcripción de medios

Se gana un poco más de lo que es un sueldo básico.

1:5 ¶ 26 in Transcripción de medios

Realmente el crecimiento de los repartidores empezó a hacer aún más en la pandemia. En la pandemia empezaron a salir más repartidores, a ver más motos, a donde empezó el crecimiento de los repartidores

Anexo C: Guía de instrumentos de recolección de información

Guion de la entrevista

1. Presentación del entrevistador
2. Breve explicación del estudio y sobre que va a tratar la entrevista
3. Preguntas

Nombre:

Edad:

Nacionalidad:

Sexo/genero:

Estado socioeconómico:

Etnia:

Contexto pandemia:

- Me puedes contar por favor ¿Cuál fue tu experiencia laboral con la pandemia?
- ¿Cree usted que el crecimiento de los repartidores se comenzó a dar luego de la pandemia? ¿Por qué?

Dimensiones de precariedad laboral

Temporal:

- ¿Podría decirme, cuál fue su último trabajo?
- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando de repartidor en esta empresa?
- ¿Cuénteme, cómo es el proceso para ingresar a trabajar de repartidor en esta empresa?
- ¿Tiene algún tipo de contrato con la empresa? ¿Cuál es formalmente el vínculo laboral con la empresa?
- ¿Me podría contar, si existen algunos compromisos con la empresa?
- ¿Si rompe estos compromisos, qué sucede?
- ¿Puede ser despedido de la empresa? ¿Cuáles son las razones para que lo despidan?
- ¿Siente estabilidad laboral como repartidor de esta empresa?
- ¿Cree usted que en algún momento tendrá que salir de la empresa por alguna razón?

Organizacional:

- ¿Puedes contarme, como es un día en tu trabajo? ¿Puedes considerar que tu trabajo es intenso, suave, o cómo?
- ¿Es cierto que ustedes son sus propios jefes?
- ¿La app determina cuándo tienes que trabajar? ¿Me puedes decir, cómo determina su horario de trabajo? ¿Cual es tu horario de trabajo?
- ¿Usted puede elegir cuándo desayunar, almorzar o cenar? o ¿lo hace cuando puede? ¿Cuándo puede?
- ¿Ha habido alguna situación en la que usted se ha visto perjudicado en su trabajo?
- ¿Conoce la organización de la plataforma, sus jefes, sus supervisores? ¿Alguna vez ha tenido contacto con alguien de la empresa?
- ¿En algún momento usted fue capacitado sobre algún tema en su trabajo?
- Si hay algún problema en su trabajo ¿cómo lo soluciona junto con la empresa?
- ¿Existen reuniones de trabajo? ¿La empresa los llama para alguna reunión?

Económico:

- ¿Me podría contar cuales son las razones para que usted decidiera trabajar de repartidor?
- Me podría contar por favor, ¿Cuánto usted gana al día, semana y/o mes?
- ¿Me puedes decir, cómo Pedidos Ya determina tus ganancias o dinero que obtienes trabajando? ¿Cómo es el proceso para que les paguen?, ¿Se manejan tiempos para esto?
- ¿Estos ingresos te alcanzan para cubrir tus gastos y/o necesidades?
- ¿Aconsejaría trabajar en esta empresa por los ingresos que usted gana?
- ¿Considera usted que las carreras que hace como repartidor son bien pagadas?
- ¿Existe alguna situación en que la empresa les pague más de lo normal? o ¿Todo el tiempo es igual?
- ¿Si algo sale mal en la entrega, que hacen ustedes? ¿La aplicación les cobra el pedido no entregado? ¿Hay situaciones injustas cuando trabajan de repartidores?

Social:

- ¿Cómo fue en un principio ser repartidor? **M**
- Cuéntame tu experiencia, ¿Tuvo algunas situaciones negativas o positivas?
- En base a sus experiencias en el día ¿Usted ha sufrido algún tipo de maltrato? ¿Ha sentido que lo/a han discriminado/a en su labor cotidiano?
- ¿Cómo es tu trabajo donde en dónde la mayoría son hombres? ¿Cómo te sientes?

- ¿Cómo es la relación desde su posición como mujer con los demás repartidores y clientes?: **M**
- ¿Cuáles considera que son las dificultades que una mujer atraviesa en su día a día?:**M**
- ¿Ha experimentado algún tipo de acoso en su trabajo?: **M**
- ¿Me puede contar si usted cuenta con algún seguro? ¿La empresa les proporciona algún tipo de seguro?
- ¿Qué hace la empresa para velar por su bienestar?
- ¿Cómo es la relación con las personas que se topan en la calle?
- ¿Cómo es la relación con sus compañeros y los repartidores de otras empresas?
- Si pudieras sugerir y/o pedir que se mejore en el trabajo que realizas dentro de la app Pedidos Ya. ¿Qué propondrías?
- ¿Qué es lo que le gusta de trabajar en la empresa?
- ¿Qué es lo que menos le gusta de trabajar en la empresa?
- ¿Cree usted que la empresa debe brindar mayor seguridad en su trabajo?

Trabajos de Mierda

- ¿Crees que tu trabajo es útil para la sociedad y /o aporta al bien común de la sociedad? ¿Por qué?
- Cuéntame, ¿Sientes que las personas valoran tu trabajo? ¿Cómo crees que mejoraría esta situación?

Tecnología en el trabajo delivery

- ¿Qué medios tecnológicos consideras que son útiles en tu trabajo? ¿Qué necesitas para trabajar en la app?
- ¿Te fué fácil o difícil adaptarte o utilizar la aplicación? ¿Cuéntame cómo fue tu experiencia?

Guion para el desarrollo del grupo focal (Consumidores)

- Presentación del tesista y breve explicación del grupo focal, así como también el de la investigación.
- Solicitar la pertinente autorización para poder grabar el video y audio y posteriormente hacer uso de la información recolectada. Esto con fines académicos.
- Explicar que el anonimato y confidencialidad será respetado a la hora de redactar los pertinentes resultados obtenidos a partir de la información recabada

- Presentación de cada uno de los participantes.

Preguntas:

Tecnología en el trabajo delivery:

- ¿Qué opinan, que han escuchado sobre las aplicaciones de delivery? ¿Cuáles son las aplicaciones que más usan? ¿Por qué?
- ¿Desde cuándo utilizan las aplicaciones de delivery? Normalmente ¿por qué utiliza aplicaciones de delivery?
¿Cuáles son las cosas o productos que más pide cuando utiliza la app?

Dimensión social:

- ¿Qué piensan sobre los repartidores, cuáles son sus percepciones?
- ¿Cómo reconoce el buen servicio de un repartidor?
- ¿Cómo han sido ellos cuando le ayudan con su pedido? ¿Alguna mala o buena experiencia?
- ¿Creen que los repartidores son discriminados de alguna manera?
Explicación de los venezolanos ¿Qué opina sobre los extranjeros que hacen delivery?
- La mayoría de los repartidores son hombres ¿Qué opina de las mujeres que hacen delivery?

McDonalización de la sociedad

- ¿Cuáles son las razones por las que ustedes usan el servicio de delivery?
- ¿Cuáles son los restaurantes/multinacionales o locales comerciales que normalmente hacen consumo de sus productos?
- ¿Qué opinan de la eficacia de los restaurantes y el servicio de delivery? ¿Satisface bien esa necesidad que usted tiene?
- ¿La comida que pide o consume en los diferentes restaurantes, es igual, sabe igual o cambia su sabor?

Dimensión económica:

Salario de los repartidores:

- ¿Qué saben o han escuchado sobre el salario de los repartidores? ¿Cree que lo que el repartidor cobra por la carrera es suficiente?

- Según la experiencia con su uso de aplicaciones de delivery, ¿El recargo por el envío les resulta caro, barato? ¿Consideran que es justo por lo que pagan? ¿Es caro, barato?

Trabajo de Mierda:

- Temática:

Para mi trabajo utilicé un libro titulado “*Trabajos de mierda*”. Este texto nos hace reflexionar sobre los trabajos que existen y lo útil e inútiles que pueden llegar a ser, además de la valoración que la sociedad le da a cada uno de estos trabajos.

(Ejemplo)

- ¿Creen que el trabajo que realizan los repartidores es de utilidad en nuestra sociedad en la actualidad? ¿(Si y No) Qué opina de la importancia de los repartidores hoy en día?
- ¿Cómo piensan que se mejoraría las condiciones laborales de los repartidores?
- ¿Cómo aportaría usted para que mejore estas situaciones?

Guía de observación

Guía de observación para el estudio “Delivery y precariedad laboral en la plataforma Pedidos Ya de la ciudad de Cuenca”.

Puede ser interesante utilizar la observación como técnica para poder captar y analizar ciertas situaciones que el repartidor experimente en sus lugares de trabajo. Se puede lograr visitando los lugares donde se reúnen a laborar, descansar, etc.

Fecha: ¿?

Lugar: Lugares de entrevistas. Milenium Plaza; Plaza El Otorongo; Av. Remigio Crespo; etc.

Observador: Jairo Delgado M.

Para esta observación voy a tomar en cuenta las siguientes categorías:

- Condiciones laborales...
- Lugares de concentración o reuniones.
- ¿Cómo se perciben sus relaciones con las personas que los rodean?
- Lugares a los que acude a recoger los pedidos
- Protección personal y equipo de trabajo: ¿Cuál es su equipo de trabajo? ¿Cómo se puede ver que tengan protección hacia su integridad?

Anexo D: Operativización de categorías

Objetivo General	Objetivos específicos	Categoría principal:	Categorías intermedias	Categorías operativas	
<p>Analizar las expresiones de precariedad laboral en el trabajo de repartidores en la plataforma de delivery Pedidos Ya.</p>	<p>Analizar las condiciones laborales de los repartidores de la plataforma Pedidos Ya.</p>	<p>Precariedad laboral</p>	<p>Dimensión temporal <i>(Inestabilidad y temporalidad)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad de empleo • Tipo de contrato • Duración de contrato • Protección del empleo 	
	<p>Conocer las experiencias laborales de los repartidores de la plataforma de delivery Pedidos Ya</p>		<p>Condiciones laborales</p> <p>Experiencias laborales</p>	<p>Dimensión organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intensidad de trabajo <i>(cronopiedad)</i> • Condiciones de pago
		<p>Análisis foucaultiano</p>		<p>Dimensión económica <i>(Insuficiencia salarial)</i></p>	<p>-Ingreso total</p> <p>-Variabilidad de ingresos</p> <p>-Cobertura de necesidades básicas</p>
					<p>Dimensión social</p>
	<p>Identificar los factores que permiten el desarrollo y crecimiento del trabajo de</p>	<p>Capitalismo de plataformas</p>	<p>Informalidad laboral</p>	<p>Revisión de la literatura</p>	
					<ul style="list-style-type: none"> • Ranking personal
					<p>-Vigilancia</p>

	<p>repartidores en Cuenca.</p>	<p>El papel de la tecnología en el trabajo de delivery</p> <p>Capitalismo Periférico</p> <p>Economía Informal</p> <p>McDonalización de la sociedad</p> <p>Uberización</p> <p><i>Trabajos de mierda</i></p>		
--	--------------------------------	--	--	--