



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Psicología
Licenciatura en Psicología Área Educativa

**“LA PRECARIEDAD DE LOS REPARTIDORES DE GAMA MULTICOMPRAS
EN SAN JUAN DEL RÍO”**

TESIS CONJUNTA

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Licenciado en Psicología Área del Trabajo

Presenta:

**NAYELLI ABIGAIL ARELLANO HERNANDEZ
ANDREA TREJO MARTINEZ**

Dirigido por

DRA. ELBA ROSARIO MARTINEZ ROMERO

SINODALES

DRA. Elba Rosario Martínez Romero
Presidente

DR. Norberto Peñaloza García
Secretario

Dr. Juan Manuel Godínez Flores
Vocal

Dr. Eduardo Luna Ruiz
Suplente

MTRO. Héctor Matus Benítez
Suplente

Dra. Candi Uribe Pineda
Director de la Facultad
Centro Universitario
San Juan del Río, Qro.
Marzo 2023

C.U., 04 día Marzo mes 2024 año

**H. CONSEJO UNIVERSITARIO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO
P R E S E N T E**

De acuerdo al **CAPÍTULO VII. DE LA APROBACIÓN Y OBTENCIÓN DE GRADO**, y los artículos 101, 102, 103, 105 y 106 del *Reglamento de estudiantes de la Universidad Autónoma de Querétaro*, aprobado por el H. Consejo Universitario el 27 de Noviembre de 2007 y, hemos revisado el trabajo de tesis titulado

Nombre de la tesis: La precariedad de los repartidores de Gama Multicompras en San Juan del Río misma que presenta la alumna: Nayelli Abigail Arellano Hernandez.

Encontrándose satisfactorio por lo cual otorgamos nuestro **VOTO APROBATORIO** para que continúe con los trámites correspondientes para obtener el grado de Licenciado en Psicología Área del trabajo.

SINODALES

(Anotar grado académico y nombre completo)

Dra. Elba Rosario Martínez Romero
Director de Tesis

Dr. Norberto Peñaloza García
Sinodal 1

Dr. Juan Manuel Godínez Flores
Sinodal 2

Dr. Eduardo Luna Ruiz
Sinodal 3

Mtro. Hector Matus Benítez
Sinodal 4

C.U., 04 / Marzo / 2024
 día mes año

**H. CONSEJO UNIVERSITARIO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO
P R E S E N T E**

De acuerdo al **CAPÍTULO VII. DE LA APROBACIÓN Y OBTENCIÓN DE GRADO**, y los artículos 101, 102, 103, 105 y 106 del *Reglamento de estudiantes de la Universidad Autónoma de Querétaro*, aprobado por el H. Consejo Universitario el 27 de Noviembre de 2007 y, hemos revisado el trabajo de tesis titulado

Nombre de la tesis: La precariedad de los repartidores de Gama Multicompras en San Juan del Río misma que presenta la alumna: Andrea Trejo Martínez

Encontrándose satisfactorio por lo cual otorgamos nuestro **VOTO APROBATORIO** para que continúe con los trámites correspondientes para obtener el grado de Licenciado en Psicología Área del trabajo.

SINODALES

(Anotar grado académico y nombre completo)

Dra. Elba Rosario Martinez Romero
Director de Tesis

Dr. Norberto Peñaloza García
Sinodal 1

Dr. Juan Manuel Godinez Flores
Sinodal 2

Dr. Eduardo Luna Ruiz
Sinodal 3

Mtro. Hector Matus Benitez
Sinodal 4

Resumen

Gracias a las nuevas tecnologías se han creado nuevas formas de trabajo como lo es el Delivery que es conocido por la utilización de tecnologías (plataformas digitales) que funcionan como intermediario entre repartidores, clientes y empresas lo cual representa para el repartidor un trabajo no formal que los lleva a enfrentar condiciones de trabajo precarias y falta de protección social.

Sin embargo, existen empresas que intentan cambiar las reglas y el significado del Delivery como lo es Gama Multicompras. En este sentido la presente investigación describe la experiencia de los repartidores de esta empresa utilizando una metodología de estudio de caso con el objetivo de conocer si logran un cambio en su modelo de negocio para disminuir la precariedad y facilitar el trabajo de los repartidores.

Palabras clave: Delivery, Precariedad, Modelo de negocio, Autonomía y Flexibilidad

Summary

Thanks to new technologies, new forms of work have been created, such as Delivery, which is known for the use of technologies (digital platforms) that act as intermediaries between delivery workers, costumers, and companies. This represents informal work for the delivery worker, leading them to face precarious working conditions and lack of social protection.

However, there are companies that attempt to change the rules and the meaning of Delivery, such as Gama Multicompras. In this regard, the present research describes the experience of the delivery workers of this company using a case study methodology with the aim of understanding whether they achieve a change in their business model to reduce precariousness and facilitate the work of the delivery workers.

Key words

Delivery, precariousness, business model, autonomy, and flexibility.

Agradecimientos

A nuestra amistad por darnos el soporte y la comprensión mutua para la realización de esta tesis.

A los doctores Elba Martínez y Norberto Peñaloza por su acompañamiento, ayuda y apoyo en el desarrollo de nuestras habilidades y capacidades

Dedicatorias

A nuestras familias por su apoyo, consejos y amor y por ayudarnos con los recursos necesarios para estudiar.

Contenido

Contenido

Resumen	1
Summary	1
Agradecimientos	2
Dedicatorias	2
I. Planteamiento del problema	5
II. Antecedentes	13
Estado del Arte	13
Fundamentación teórica	17
1. ¿Qué es el Delivery?.....	17
2. Precariedad.....	23
3. Falsa flexibilidad y autonomía	27
III. Preguntas y objetivos de investigación	31
Pregunta central	31
Preguntas complementarias	31
Objetivo general	31
Objetivos particulares	31
IV. Material y Metodología	32
Metodología	32
Estudio de caso	32
Técnicas metodológicas de recolección de datos	33
Características de los participantes (Sujeto de investigación)	34
Organización, procesamiento y análisis de la información	35
V. Resultados y discusión	36
1. Modelo de negocio	36
2. Precariedad	40
2.1. Protección social	43
3. Flexibilidad y autonomía	45
VI. Conclusiones	489
VII. Referencias bibliográficas	523
VIII. ANEXOS	589

Anexo A: Formato entrevista empresa.....	589
Anexo B: Formato entrevista a repartidores.....	61
Anexo C: Cuadros descriptivos	64

I. Planteamiento del problema

¿Cuántas veces has visto a tu alrededor personas en motocicletas o bicicletas con mochilas grandes con colores fluorescentes y el logotipo de alguna empresa (Rappi, Uber Eats, DiDi food)? ¿Has solicitado algún servicio de reparto a domicilio? ¿Alguna vez te has preguntado cómo funciona el trabajo de estas personas?

Estas personas pertenecen a una modalidad de trabajo denominada Delivery (entrega), el cual es un proceso que consiste en plataformas digitales que funcionan como un intermediario entre negocios, repartidores y clientes, es decir, a través de ellas los negocios contactan con repartidores, quienes se encargan de llevar sus productos a los consumidores, sin tener un contacto directo.

Y en los últimos años debido al confinamiento que se impuso como medida de protección contra el virus Covid-19, muchos negocios incorporaron el uso de aplicaciones de reparto para hacer llegar sus productos a los consumidores y las personas vieron en estas aplicaciones una oportunidad de trabajo. Esto ha suscitado que el número de personas que han ingresado a esta modalidad de

trabajo alrededor de todo el mundo aumente, sin importar cuál sea su género, sexo, educación, edad, nacionalidad, profesión, experiencia laboral, trabajo etc.

Hablando específicamente en el caso de México, el Centro de Investigación y Docencia Económicas (2021) proporciona algunos datos importantes acerca del crecimiento de estas aplicaciones en el país. De acuerdo con esta institución dichas plataformas llegaron aproximadamente en el año 2012 a México generando al país un crecimiento de su riqueza entre el 28 y 32% gracias al sector restaurantero y la ocupación de repartidores desde la llegada de estas plataformas ha crecido en un 150%, llegando a 62,000 repartidores adicionales en 2021. Con este ritmo de crecimiento se proyecta que para el año 2025 el número de repartidores aumente a 85,000.

Pero, ¿qué es lo que hace a estas plataformas tan atractivas para trabajar?

Las plataformas más famosas del Delivery dentro de su publicidad utilizan la promesa de realizar entregas a la hora que sea y en el momento en el que el repartidor decida, pues es su propio jefe y genera ganancias a su manera. Por

ejemplo, la empresa Uber Eats que en su página web oficial utiliza la siguiente frase en su publicidad: *“En lugar de los trabajos tradicionales de repartidor de comida donde los horarios no son flexibles, intenta ser tu propio jefe con la app de Uber Eats”* (Uber Eats, S.F). Es decir, al repartidor le ofrecen la idea de que al trabajar con ellos va a contar con un trabajo autónomo y flexible donde el decide, su horario de trabajo, los pedidos que acepta, cuánto dinero gana al día y a donde lleva los pedidos.

Sin embargo, es importante cuestionar la veracidad de lo que estas plataformas prometen, es decir, ¿el trabajo de los repartidores realmente es flexible y autónomo?

Respecto a este punto, Meissner (2020) expone que el pensar en una plataforma debe llevar a preguntarse acerca de la flexibilización, precarización y explotación que traen consigo estos negocios. Son el interés propio de los capitalistas por obtener cada vez más dinero, es un proceso automatizado a través de la inteligencia artificial donde la eficiencia es el principal objetivo, los trabajadores eligen su horario, pero este debe de coincidir con las horas de mayor demanda, son

dueños de sus ingresos que se determinan por la reputación del repartidor, pero esta se determina por su capacidad de autoexplotarse, en todo este proceso el dueño es el algoritmo que la empresa asigna (p. 8-9).

Lo mencionado por Meissner nos da indicios de cómo los trabajadores se perciben a sí mismos como sus “propios jefes”, cuando en realidad las plataformas son la autoridad que decide cómo será la forma de trabajo del repartidor, ya que todo se encuentra controlado por programaciones, algoritmos y objetivos establecidos por la plataforma. Lo que lleva a pensar que este trabajo no es tan autónomo y flexible como se cree. Además, en nombre de la autonomía se generan desventajas para los trabajadores pues las plataformas no garantizan una seguridad social o alguna protección o prevención a los daños a su salud.

Por otro lado, la flexibilidad trae consigo que los repartidores realicen jornadas de trabajo extensas en donde no hay un espacio para poder realizar sus necesidades básicas cómo; comer, tomar agua, descansar, ir al baño, ocio, la vida familiar y social.

La flexibilidad, la autonomía y los efectos que estas supuestas ventajas tienen para los trabajadores, se engloban a partir del modelo de negocio que las empresas de Delivery implementan, las cuales se cimentan en la economía bajo demanda o Gig Economy la cual según Morton (2021) es un modelo económico de servicios que en el caso del Delivery se encarga de realizar entregas a domicilio conectado a través de una plataforma digital a repartidores con posibles clientes, es decir aquí las plataformas van a funcionar como un intermediario entre los repartidores y sus clientes potenciales. Además, al funcionar la empresa como intermediario el repartidor será considerado como un asociado o colaborador. (p.53)

En este sentido, estas empresas al tratar a sus repartidores como trabajadores autónomos o socios se liberan de responsabilidades como la seguridad social, un salario establecido y contratos laborales. Como menciona Trujillo (2019) este modelo de negocio implica diferentes formas de precariedad, inseguridad, carencia de estabilidad que se va a cubrir con un discurso de autonomía y flexibilidad.

Ante la desprotección, la precariedad y los riesgos implícitos en la actividad de los repartidores por plataforma, estos han comenzado a formar colectivos, exigiendo que se les reconozca como trabajadores y se cumplan sus derechos laborales encontrando así casos como el de ciudad de México donde a partir de la muerte de un repartidor a causa de un tráiler se forma un colectivo llamado “Ni un repartidor menos” que busca dar a conocer y concientizar acerca de la precariedad que viven día con día, exigiendo además sus derechos laborales a las plataformas. (Viedma, 2020)

Este tipo de colectivos ha permitido visibilizar distintas problemáticas que ha traído este trabajo para los repartidores que tienen que ver con la salud ocupacional pues al ser una motocicleta o bicicleta su principal herramienta de trabajo, se enfrentan a diferentes riesgos tanto físicos: robos, violencia, accidentes, acoso sexual, cómo psicológicos; estrés, miedo, incertidumbre.

Por ejemplo, en el caso de las mujeres que Barboza (2021) expuso en un artículo de Bussines Insider México de acuerdo con una investigación del colegio

de México, al menos una quinta parte de las mujeres que trabajan como repartidoras en la Ciudad de México reportan haber sufrido acoso sexual por parte de los usuarios cómo el caso de Betania de 36 años quien menciona que en las ocho horas diarias que trabaja para obtener por lo menos 300 pesos ha sufrido acoso sexual.

Por otra parte, los repartidores llegan a sufrir robos o violencia, así lo relata Hernández (2022) quien informa que el 18 de abril en el municipio de Soledad Graciano en San Luis Potosí un repartidor fue asesinado durante un robo cuando realizaba un pedido y otro de los riesgos más comunes que pueden sufrir los repartidores son los accidentes de tránsito, ya que en México no existe un respeto por los motociclistas. Citando nuevamente a Barbosa, al menos dos de cada cinco personas que trabajan como repartidoras en Ciudad de México reportó haber sufrido un accidente. Además, durante la pandemia las empresas no se preocuparon por entregarles gel antibacterial o cubrebocas para evitar contraer el virus, lo cual evidencia el desinterés existente por medio de los dueños en cuidar la salud de sus trabajadores y en que éstos asumen el riesgo del trabajo por sí mismos.

Los ejemplos que hemos enunciado nos muestran los riesgos latentes de ser un repartidor de plataforma, en este mismo sentido, el colectivo “ni un repartidor menos” menciona que en cada pedido los repartidores ponen de por medio su vida y su seguridad (Viedma, 2020). Con base en lo anteriormente desarrollado, esta investigación buscará profundizar en el trabajo de los repartidores de plataforma, retomando el estudio de caso de una plataforma de envíos local, presente en el municipio de San Juan del Río, llamada “Gama Multicompras” la cual se ha dedicado a trabajar en conjunto con los repartidores para reducir los riesgos y la precariedad, y en este mismo sentido intentar darles una mejor protección. Sin embargo, aún le queda un gran camino por recorrer para lograr resolver los conflictos que se generan al trabajar en una plataforma de reparto.

II. Antecedentes

Estado del Arte

Dentro del presente apartado se expondrán distintas investigaciones que abordan los temas del Delivery y la precariedad, como parte fundamental del marco teórico de esta investigación con el objetivo de conocer distintos abordajes y resultados que han obtenido diversos autores.

El Delivery es un tema que se ha comenzado a estudiar recientemente debido al surgimiento de plataformas y el aumento de personas que se insertan a laborar en este tipo de organizaciones por lo que diversos autores como Fernández (2020), Morales y Abal (2020), Palermo y Molina (2022) y Del Bono (2019) se han interesado en investigar las condiciones de trabajo y lo que oculta la flexibilidad que ofrecen estas plataformas.

Tal es caso de investigaciones como Fernández (2020), llamada “Precariedad e inestabilidad: contradicciones en el trabajo en las plataformas de reparto de comida” en donde al inicio da un contexto histórico de las condiciones de trabajo que dieron paso a que la inserción de este tipo de trabajos fuera normalizado a pesar de las condiciones precarias en las que laboran los repartidores. Así mismo expone cómo se esconde la realidad de estas plataformas bajo un discurso de innovación y transformación tecnológica del trabajo.

En este sentido el principal objetivo de esta investigación es analizar las consecuencias reales que tienen este tipo de trabajos para los repartidores como la precariedad y la carencia de seguridad más allá de un discurso de innovación y creación de trabajo.

Esto fue realizado a través de una serie de entrevistas semiestructuradas en el año de 2019 a 20 repartidoras y repartidores con el objetivo de encontrar en sus discursos los siguientes aspectos: precariedad, innovación y transformación, de lo cual se pudo determinar que dos de las principales inconformidades de los repartidores relacionadas con la precariedad son qué se les ofrece: una autonomía y flexibilidad inexistente ya que el tiempo de trabajo y los pedidos que debían realizar son asignados por la plataforma, por otro lado no podían marcar los precios

de sus servicios. Además, lo que estas plataformas llaman innovación el autor lo llama “continuación de trayectorias laborales de precariedad.”

Por otra parte, las autoras Morales y Abal (2020) realiza un aporte interesante al estudio del trabajo de los repartidores con su texto "Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España", en donde es posible observar cómo surge el trabajo por medio de plataformas de entrega y las condiciones de trabajo por las cuales emerge una confrontación por parte de los repartidores expresando sus opiniones acerca del trabajo que se les ofrece.

Este estudio tiene la finalidad de cuestionar cómo se presenta la relación entre las plataformas, los repartidores y clientes en donde la tecnología ha permitido que las organizaciones se deslinden de obligaciones, desde la perspectiva y voz de los repartidores a través de un estudio de caso de tipo etnográfico que permite comprender el fenómeno desde la perspectiva de los trabajadores tomando como muestra a diferentes colectivos de repartidores como los Riders. La intención es identificar características específicas del trabajo y el conflicto de los repartidores con estas de forma narrativa.

En un inicio la autora encuentra que la principal característica de estas plataformas es el control a través de un algoritmo que mide el desempeño, el tiempo, la distancia y las ganancias de los repartidores lo que lleva que hagan jornadas de más de ocho horas sin descanso realizando pedidos a largas distancias y con comisiones demasiado altas. Por otro lado, ellos ponen los instrumentos de trabajo, desde la motocicleta hasta su propio cuerpo enfrentándose a un peligro constante en cada uno de los trayectos, lo que ha llevado a que se formen colectivos expresando su inconformidad con las condiciones de trabajo que se les ofrece y realizando manifestaciones que buscan un control y una judicialización del trabajo en plataformas.

Al concepto de precariedad Palermo y Molina (2022) añaden una palabra interesante; incertidumbre, dentro de su texto “plataformas digitales del Delivery y en el (des)extrañamiento del trabajo" en donde habla acerca de cómo a través de las condiciones de trabajo precarias se crea una incertidumbre laboral por la

inestabilidad y el proceso de trabajo en el que se desenvuelve por lo que los repartidores comienzan a crear estrategias que les permitan mejorar su vida laboral.

Los autores la realizan esta investigación a través de un enfoque etnográfico en donde se hace una recolección de evidencias por medio de un trabajo de campo en el barrio de Vicente López en Buenos Aires Argentina y un levantamiento en grupos de Facebook con el objetivo de exponer cómo la incertidumbre es la marca distintiva en las plataformas de Delivery y el aprendizaje y prácticas que desarrollan los trabajadores como estrategias para superar dicha incertidumbre. Abarcando las vivencias de los repartidores con respecto a la incertidumbre y la transformación de esta en estrategias para llegar a una certeza laboral.

Esta investigación encuentra que los repartidores aprenden no solo a convivir con la incertidumbre sino también a crear estrategias para burlar las normas rígidas de las plataformas para lograr la libertad y autonomía que se les promete.

Otra contribución valiosa al estudio de las plataformas de Delivery es la de Del Bono (2019) en su investigación “Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina” pues identifica algunas de las problemáticas que caracterizan a las condiciones laborales de dos plataformas Glovo y Rappi como la desprotección laboral, la falta de medidas de seguridad la precariedad y la falta de control del trabajo. A partir de la realización de distintas entrevistas análisis de foros y redes sociales y el relevamiento de prensa donde se analiza la manera en que funciona el trabajo de los repartidores, la relación entre la plataforma y su papel como empleador y las dificultades que tienen los repartidores para organizarse de forma colectiva y las estrategias que utilizan para hacerse escuchar.

Esta autora obtiene como resultado que el funcionamiento de las plataformas no otorga beneficios reales de la autonomía y flexibilidad que promete pues se le quita el control del trabajo al repartidor a través de un algoritmo por lo que comienzan a tomar acciones y acuerdos colectivos haciendo uso de protestas, foros en línea y redes sociales para generar un marco legal y mejorar las condiciones laborales.

La organización internacional del trabajo (OIT) por medio de una investigación realizada por Asenjo y Coddou (2021) exponen datos importantes acerca de las plataformas digitales comenzando por describir que estas prometen un aumento de la eficiencia y productividad de la economía, sin embargo, los principales actores de este trabajo son afectados por este modelo de negocio pues no brinda un trabajo decente por lo que en su investigación estos autores pretenden expresar las diferencias, dificultades, expectativas y metas de los repartidores que trabajan por medio de las plataformas a través de dos encuestas, la primera implementada en Santiago de Chile a 259 trabajadores en plataformas de reparto y cincuenta trabajadores que realizan este trabajo por otras vías y la segunda por medio de una encuesta de seguimiento por vía telefónica durante la pandemia de Covid-19.

Los principales resultados de esta investigación arrojaron que a los repartidores les atrae la flexibilidad de horario y lugares de trabajo, pero son conscientes de los costos que generan estas condiciones de trabajo en su bienestar personal. Además, reflejan la vulnerabilidad y precariedad que enfrentan los repartidores con las largas jornadas de trabajo, la falta de protección social y la exposición a riesgos sanitarios.

Fundamentación teórica

1. ¿Qué es el Delivery?

Actualmente es común utilizar distintas plataformas digitales para solicitar productos de manera rápida a domicilio pues solo se necesita un clic para lograrlo. Quienes hacen esto son repartidores que se dedican a un trabajo denominado Delivery creado aproximadamente en los años 80 en territorios de habla inglesa llegando a México en el año de 2012 (Centro de investigación y docencia económicas A.C., 2021, p.92).

Según Becerra, Calle, Astudillo, y Ojeda (2022) Delivery es una palabra proveniente del inglés y se traduce como “entrega” lo cual es un proceso logístico que consiste en un envío por medio de productos que antes tenía que realizar el consumidor y ahora lo hace una empresa (p.92) a través vez de plataformas digitales que como lo menciona Romero (2021) se crean rápidamente para sistemas Android e iOS con el objetivo de conectar a clientes y repartidores agrupando información de diferentes establecimientos en la aplicación para que el consumidor realice la lista de pedidos de forma rápida y sencilla. (p.6)

Otro aspecto que caracteriza a las plataformas de Delivery y que beneficia principalmente a las empresas es que según Negri (2020) posee una mano de obra ilimitada, pues toda persona que desee registrarse en la plataforma como usuario trabajador puede hacerlo, sin que exista un contrato formal de por medio, y el pago que se obtiene es por pedido realizado. (p.4) Atrayéndolos con publicidad que les promete la oportunidad de un trabajo autónomo y flexible dónde serán sus propios jefes.

Lo cual ha permitido que el proceso se vuelva popular a tal punto que en el mundo al mes se creen aproximadamente 260,000 nuevas versiones según rojas (2017) (citado en Romero, 2021, p. 6).

Con lo anteriormente mencionado es posible formular la siguiente interrogante ¿Cuál es el proceso de trabajo que hay dentro de esta modalidad y qué ha permitido esa rapidez en la entrega de pedidos?

1.1 Proceso de trabajo

De acuerdo con Mattié (1994) el proceso de trabajo es una actividad humana común que va a tener diferentes características de acuerdo con las relaciones sociales de producción a las que corresponda, en este sentido, es una actividad racional de intercambio de materias entre el hombre y la naturaleza en donde el hombre se apropia de elementos que la naturaleza ofrece y transforma para obtener medios necesarios para subsistir.

En este proceso de trabajo intervienen tres elementos fundamentales: el trabajo (uso de la fuerza de trabajo) el objeto de trabajo (materia prima) y medios de trabajo (herramientas de trabajo). (p.76)

Con respecto a lo anteriormente mencionado Marx (1975) refuerza la idea al mencionar que el proceso de trabajo intervienen tres factores simples: la actividad adecuada a un fin, es decir el propio trabajo del obrero, el objeto de trabajo el cual es la materia prima sobre la cual se va a trabajar y los medios de trabajo; los cuales son las herramientas o maquinaria, de acuerdo con esto el proceso de trabajo es la actividad a través de la cual el ser humano usa su fuerza de trabajo valiéndose de un instrumento para transformar un objeto para obtener un producto final el cual es un valor de uso. (p. 126-129)

En este proceso de trabajo que Marx (1975) describe cabe resaltar que, aunque el trabajador es quien lo lleva a cabo es el capitalista el dueño de los objetos de trabajo, los materiales y la fuerza de trabajo. El autor expone que el capitalista toma la fuerza de trabajo y pone a su disposición los objetos y medios de producción por lo tanto el valor de uso que se crea en el proceso de trabajo pertenece al capitalista. (p.130-131)

Por otro lado, retomando a Mattié (1994) el proceso de trabajo va a estar caracterizado por unas condiciones de trabajo, las cuales son la organización y el contenido que hace referencia a la división social del trabajo la duración del tiempo de trabajo que se relaciona con los efectos que tiene la duración de la jornada del trabajo del obrero, los sistemas de remuneración que considera si el trabajador

recibe un salario por jornada de trabajo o por rendimiento y el modo de gestión de la fuerza de trabajo.

Como lo han mencionado estos dos autores el proceso de trabajo es una actividad social que va a estar en una constante evolución, en la actualidad las nuevas tecnologías, la globalización y el modo en el que se ve al trabajo han modificado el proceso de trabajo en ciertas industrias, como lo expone Salazar (2009) el uso de la tecnología y el proceso de la globalización encierra complejas relaciones que han provocado cambios en la forma de producir y hasta de organizar el trabajo, en donde ha tenido lugar la creación de trabajos informales pues se comienza a restar importancia a la fuerza de trabajo. (p.140-141)

En lo anteriormente mencionado se puede observar que el proceso de trabajo ha sufrido fuertes modificaciones principalmente en el control del trabajo, el Delivery es un gran ejemplo de la evolución y los cambios que ha sufrido el proceso de trabajo.

1.2 Procesos de trabajo dentro del servicio de Delivery

En apartados anteriores es posible observar que las aplicaciones de Delivery por su popularidad han ido incrementando el número por lo que cada empresa que crea su aplicación tiene un proceso diferente de trabajo debido a que la economía de las plataformas como lo menciona Negri (2020) no tiene un proceso de trabajo homogéneo aun cuando la actividad es la misma, por lo que se pueden encontrar diferencias, aunque existen ciertas características generales entre todas las plataformas como la utilización de tecnología, datos y fuerza laboral sin el reconocimiento de una relación laboral formal. (P.13)

A estas características generales los autores Ranz, Roselló, Gutiérrez, Corral, Vargas y Guerra (2019) agregan que el trabajo en una plataforma será determinado por una aplicación a la que se puede acceder a través de un registro donde se obtiene un usuario y contraseña que permite entrar a un espacio en el que se realizan los servicios que la plataforma demanda. Está aplicación está diseñada para organizar y repartir el trabajo con base a reglas previamente establecidas

detalladamente, sirviendo, así como el medio de observación que vigila, evalúa y determina si el trabajo de los repartidores fue realizado de manera adecuada. (p.23)

Estás características generales sirven para dar una idea de cuáles son los factores que participan generalmente en el proceso de trabajo de las plataformas, sin embargo, es necesario revisar más a detalle los factores que exponen los autores mencionados anteriormente.

En este sentido Asenjo y Coddou (2021) realizan un gran aporte pues recopilan de manera general el proceso que sigue un repartidor desde el momento en que se registra hasta la entrega del producto. El repartidor en un primer momento al ingresar a la aplicación debe proporcionar datos personales, presentar algunos documentos que acrediten su identidad y adherirse o aceptar un documento de términos y condiciones cabe resaltar que este no es un contrato de trabajo sino un documento que presenta algunas reglas que debe seguir el usuario e información acerca de cómo se van a utilizar los datos proporcionados al registrarse.

Por otro lado, generalmente al usuario se le muestra un vídeo (curso) donde se describen temas como: la modalidad de trabajo, obtención de bonos, causas de desactivación, cuidado de los productos que se transportan y algunas sugerencias para la seguridad. En esta parte del proceso de trabajo es importante mencionar que los repartidores deben contar con herramientas de trabajo propias, es decir; una motocicleta o bicicleta que les permita realizar los pedidos así mismo en algunas plataformas se solicita o promueve que adquieran playeras, bolsas, mochilas o chamarras con el logotipo de la empresa perteneciente, además dos materiales que no se exigen, pero son necesarios para los repartidores es un candado y un casco.

El último paso dentro de este proceso es que el usuario esté conectado en la aplicación para recibir una notificación de pedido que puede aceptar o rechazar, pero el rechazar puede tener una consecuencia para su puntaje y clasificación. En esta notificación se recibe información sobre dónde deben recoger el pedido y el lugar en donde debe ser entregado una vez aceptado. Aquí los repartidores generalmente esperan en lugares específicos donde se sabe que hay una alta

demanda, lo que les permite llegar rápido al restaurante o tienda para recoger el pedido, el repartidor por cada pedido realizado recibe un pago que se determina dependiendo de distintos factores que varían según la aplicación y que pueden modificarse con el tiempo. (p. 32-38)

Citando nuevamente a Negri (2020) dentro de este proceso de trabajo es importante identificar los siguientes elementos: en primer lugar, que todo este proceso de trabajo no se lleva a cabo en un espacio físico determinado, no existe un contacto entre los repartidores y los clientes y todo se realiza de forma "autónoma". En segundo lugar, aunque al inscribirse al repartidor se le promete un trabajo autónomo y flexible la aplicación va a ejercer un control por medio de algoritmos que van a regular el desempeño del repartidor, esto quiere decir que en todo momento son rastreados y evaluados a través de los datos proporcionados al registrarse, por último, se priva al trabajador de un contacto humano que le de retroalimentación o la oportunidad de negociar con un supervisor. (p.4)

Para finalizar este apartado Ranz et. al. (2019) expone que el trabajo que ofrecen las plataformas digitales es idóneo para aquellos que no tienen una experiencia previa y que tienen necesidad de un trabajo, tiene una política innovadora que atrae un número ilimitado de nuevos trabajadores con publicidad cuidadosa que ofrece grandes ingresos, flexibilidad para elegir el horario y autonomía a la hora de elegir los pedidos que realiza ocultando las obligaciones y derechos bajo una imagen divertida, esto para fortalecer el modelo de negocio que se basa principalmente en la autonomía y la flexibilidad lo que lleva al siguiente apartado. (p. 23-25)

1.3 Modelo de negocio: economía bajo demanda

El avance de la tecnología ha permitido que el trabajo actualmente se modifique, donde las relaciones entre dueños, trabajadores y consumidores cambian, como lo menciona Del Bono (2019) las nuevas formas de trabajo comienzan a utilizar plataformas como principio organizador, un ejemplo claro son las plataformas de servicios ya que implican una forma de trabajo totalmente distinta en la que no hay un lugar de trabajo tradicional, todo se hace por medio de tecnología y hay nuevos

arreglos contractuales que generalmente son informales y precarios. En este sentido se trata de una nueva forma de organización del trabajo en dónde las personas que se dedican a esto no son considerados trabajadores sino como trabajadores autónomos (p.2-3), cimentando el modelo de negocio sobre la llamada economía bajo demanda o Gig Economy.

Cañigüeral (s.f.) expone que en la economía bajo demanda pretende ofrecer servicios de profesionales (restaurantes) a los consumidores por medio de plataformas digitales (p.3). Pero ¿Cómo es considerado el trabajo dentro de esta economía bajo demanda? De acuerdo con Morton (2021) el trabajo dentro de la Gig Economy es realizado de manera esporádica siendo considerado como un autoempleo. En dónde los trabajadores consumen o utilizan una plataforma digital para contactar con posibles clientes que requieran su servicio, está será la encargada de organizar el trabajo. En este sentido esta economía es una actividad de trabajo y consumo que va a requerir la intermediación de plataformas conectadas a internet, en dónde las personas se van a considerar como trabajadores independientes que ofertan sus servicios a través de plataformas. (p. 47-58)

A esto Sánchez y Navazo (2020) agregan que es una forma de trabajar en la que las personas tienen un trabajo temporal que se realiza de manera autónoma en lugar de trabajar para un empleador. (p.11-13)

De esta forma retomando a Del Bono (2020) las empresas privan a los trabajadores de una protección social y se deslindan de cualquier obligación legal al tratarlos como independientes o autónomos dejándolos así en situaciones de vulnerabilidad. (p.7)

Las empresas no ofrecen prestaciones de Ley como servicios de salud, pago por tiempos extra, compensación por maternidad o la posibilidad de formar un sindicato, excusándose con el hecho de que ellos únicamente funcionan como intermediarios entre el repartidor que ofrece el servicio, el establecimiento y consumidor que lo solicita. (Morton, 2021, p.6)

En resumen, el modelo de negocio en el que se basa el Delivery les permite a las empresas dejar en total desprotección a los trabajadores enfrentándose así a condiciones precarias de trabajo, pero, ¿a qué se hace referencia cuando se habla de precariedad?

2. Precariedad.

La tecnología ha llevado a qué se creen nuevas formas de organización del trabajo más flexibles que han llevado de acuerdo con Martínez, Marroquín y Ríos (2019) a la precarización del trabajo colocando en una situación de inseguridad y vulnerabilidad a una gran parte de la población mundial. Cuando se habla de precariedad se hace referencia al deterioro de las condiciones laborales y a una inestabilidad laboral o inseguridad laboral a causa de la expansión de las relaciones no formales donde existe una insuficiencia salarial falta de regulación y apego a las leyes y no hay un control laboral. (p.116)

Por otro lado, Vejar (2021) agrega que la Precariedad se puede definir como una condición, una forma de estar en el mundo vinculado con el debilitamiento de la protección social que se tenía como promesa en el modelo Fordista. (p.150) en este sentido cabe preguntarse cuáles fueron los mecanismos que produjeron la Precariedad.

Cuevas (2015) cita a Standing (2011) para mencionar algunos de estos mecanismos. En primer lugar, la flexibilidad salarial que permitió poner precio a la mano de obra de acuerdo a la demanda del trabajo, en segundo lugar, la flexibilidad de número que ha llevado a contratar y despedir trabajadores sin que esté representante un costo para las empresas, en tercer lugar, la flexibilidad funcional en la que las empresas organizan el trabajo y las funciones de los trabajadores libremente. (p.318)

Sin embargo. éstas nociones de precariedad están elaboradas a partir de la noción que se tiene de un empleo formal y estable, *"se ha formado a partir de la idea de seguridad y certeza, generada por un empleo de larga duración, estable y protegido por los derechos sociales, apoyado en el sistema de bienestar estatal"*

(Vite, 2018, p.203) pero, ¿Qué pasa con aquellos trabajos que desde un inicio no son un empleo formal y estable?

La precariedad debe ser entendida en su contexto económico, político, y social, deben considerar las particularidades de cada caso, es decir, la Precariedad no se dará de forma homogénea. (Cuevas, 2015, p. 319-320) por lo que será necesario revisar cómo se va a presentar la precariedad en el caso en particular de las plataformas de Delivery.

2.1 Precariedad en Delivery

El modelo de negocio ha permitido una transformación en el trabajo que ha sido apoyado como lo menciona Fernández (2020) por los cambios económicos y sociolaborales que han aumentado la incertidumbre puesto que, en particular en el Delivery se ha transformado el trabajo del repartidor en autónomo rompiendo con las lógicas del mercado tradicional ya que las empresas comienzan a funcionar como intermediarios en lugar de empleadores desapareciendo los derechos laborales, los seguros de vida o salud, las indemnizaciones entre otros, ya que no se tiene ningún vínculo con la empresa y no es posible exigir nada.

Fernández (2019) agrega que el trabajo del Delivery supone una ruptura en el concepto de seguridad en el trabajo ya que toda la responsabilidad de la seguridad va a recaer en el repartidor o repartidora (p.41), si se enfrentan a cualquier accidente, enfermedad, robo, no recibirán apoyo o protección alguna. Por otro lado, las herramientas de trabajo no las proporciona la empresa, pues los repartidores ponen a disposición del servicio su propio medio de transporte, su celular y deben comprar las mochilas o playeras que necesitan para realizar el trabajo. (Morales y Abal, 2020, p.3)

En este sentido Rocha (2020) expone que las condiciones laborales en plataformas de Delivery son precarias ya que los ingresos de los repartidores son inestables y al trabajar bajo demanda en ocasiones se someten a un exceso de trabajo para obtener el mayor número de pedidos, tienen escasas posibilidades de desarrollarse profesionalmente y no tienen una representación o derechos colectivos. (P.34)

Con lo mencionado anteriormente es posible visualizar que la Precariedad en el trabajo del Delivery se ve representada en una condición de inseguridad y vulnerabilidad en dónde los repartidores ni siquiera son considerados como trabajadores por lo tanto toda la responsabilidad de su seguridad y su salario recae directamente en la persona sin recibir apoyo o protección alguna, además todos sus medios de trabajo son puestos por el propio repartidor al servicio de la plataforma. En este sentido los repartidores se enfrentan a una total desprotección social.

2.2 Protección social.

Es importante conocer de qué se está hablando cuando se menciona a la protección social. Según la OIT (sf) La protección social o seguridad social es un derecho humano que va a responder a la necesidad de protección contra riesgos de la vida y necesidades sociales, los sistemas de seguridad social se encargan de proteger la salud, prevenir y reducir la pobreza y promover la inclusión social y la dignidad humana. Esta se configura a través de otorgar prestaciones que garanticen el acceso a la atención médica y a los servicios de salud así como la seguridad de ingresos a lo largo de su vida lo cual representa una inversión en el bienestar de los trabajadores.

En el caso de México de acuerdo con el consejo nacional de evaluación de la política de desarrollo social (2013) la protección social está constituida por un conjunto de sistemas de seguridad social constituidos en el año de 1940 con el objetivo de amparar a las personas de enfermedad, invalidez, vejez y muerte sin embargo tienen un acceso limitado pues no todos cuentan con acceso a la salud ya que no tienen las mismas condiciones laborales y de residencia (p. 28-34). En este sentido, tomando en cuenta lo antes mencionado la protección social va a tener una relación con el acceso a la salud, el trabajo y el ingreso.

A lo largo de los años se ha vivido diferentes transformaciones dentro de estos tres aspectos, Dinegro (2021) menciona que el desarrollo de la tecnología ha provocado cambios en el mundo de trabajo, en dónde las organizaciones están optando por esquemas flexibles que les permitan competir ágilmente con menores costos, presentando precarización del trabajo que se caracteriza por la

desprotección social. (p.12). De acuerdo con Del Pozo (2017) el concepto de desprotección hace referencia a la imposibilidad o incapacidad de ejercer los derechos sociales en dónde las personas viven situaciones de desprotección y exclusión que se caracterizan por la ausencia del trabajo. Es decir, es una situación provocada por una acumulación de carencias o desventajas que imposibilitan el acceso a los derechos sociales. (p. 118-119)

De acuerdo a lo anteriormente mencionado en el siguiente punto se describe la desprotección social a la que se enfrentan los repartidores de Delivery.

2.2.1 LA DESPROTECCIÓN SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DE DELIVERY.

Los repartidores de Delivery viven en un riesgo constante de sufrir un accidente que dañe gravemente su salud física y mental o a tener algún tipo de enfermedad, para lo cual no tienen una atención médica asegurada o un ingreso que les garantice su bienestar, y en caso de requerir atención médica deben costearse ellos mismos.

La OIT (2020) expone que los repartidores al ser autónomos no cuentan con acceso a protección social o condiciones adecuadas de seguridad y salud en el trabajo, teniendo que asumir de manera individual, riesgos que deberían compartirse cómo la salud, los accidentes, o el desempleo.

En este sentido los repartidores al ser considerados autónomos no se les otorga una protección social, cómo lo menciona Gasca (2019) una de las principales deficiencias del trabajo en una plataforma digital es que no se garantizan condiciones de trabajo saludables y seguras, los criterios nacionales de la organización del trabajo, así como las legislaciones nacionales de algunos países se protege el derecho de los individuos a rechazar un trabajo si se considera inseguro, pero esto no puede garantizarse si las relaciones laborales son inexistentes y no se tiene un contacto con un empleador (p. 38-39).

Los repartidores se encuentran en una total desprotección al realizar su trabajo pues no cuentan con una seguridad social y tampoco con ningún tipo de seguridad al momento de conducir, de acuerdo con Dinegro (2021) la seguridad vial tendría que ser uno de los mecanismos de seguridad que ampare a los repartidores, sin embargo, los motociclistas y ciclistas son considerados usuarios vulnerables de

las vías públicas, tan sólo en el año 2013 las muertes de motociclistas representaron el 20% de los accidentes de tránsito en el continente americano. (p.60)

Así mismo la falta de prevención y capacitación en seguridad y salud en el trabajo aumenta el riesgo a enfermedades y lesiones añadiendo que las condiciones de trabajo pueden afectar la salud y el bienestar del trabajador. (Gasca, 2019, p.39)

Citando nuevamente a Dinegro (2021) los factores de riesgos a los que se enfrenta un repartidor son diversos, por ejemplo: la falta de información sobre los clientes, la presión para entregar los pedidos en tiempos establecidos, el agotamiento por los largos periodos de trabajo, la posibilidad de que surja algún tipo de enfermedad sin poder solicitar una incapacidad aumentando el riesgo a sufrir algún tipo de accidente. (p. 60-61)

De modo que los repartidores al tener condiciones de trabajo precarias en donde no se les otorga una protección social, se enfrentan a una constante incertidumbre pues conviven con distintos tipos de factores de riesgo que les pueden impedir seguir con su trabajo lo cual representa una afectación a su salario, ya que, al trabajar bajo demanda no les es posible detener su trabajo, pues dependen completamente de hacer pedidos para ganar dinero.

Esta Precariedad es disfrazada bajo un discurso de flexibilidad y autonomía atrayendo así a los repartidores con lemas como "se tu propio jefe" o "busca tú independencia". (ANSA, 2021) Lo que lleva a discutir si realmente los trabajadores gozan de esa autonomía y flexibilidad que se les promete.

3. Falsa flexibilidad y autonomía

Como se mencionó anteriormente dos de los atractivos más sobresalientes son la autonomía y flexibilidad que se les ofrece a los repartidores para que se sientan atraídos a trabajar dentro de estas plataformas ocultando la desprotección y precariedad que implica este trabajo por lo que este apartado estará dedicado a describir realmente cómo funciona la flexibilidad y autonomía.

Comenzando con la flexibilidad de acuerdo con López y Cuevas (2018) es un conjunto de formas que permiten la eliminación de los derechos laborales en donde a los trabajadores se les transfiere la responsabilidad de los riesgos y costos, lo que además implica no tener una remuneración asegurada, jornadas de trabajo

extensas e intensificadas. Todo esto sin que la empresa se vea afectada en el control sobre las ganancias y la producción. (p.32)

Los repartidores de Delivery trabajan bajo demanda por lo que su salario depende de las horas que se mantengan conectados a la aplicación, lo que contradice la flexibilidad horaria ya que como lo menciona Negri (2019) ya sea por necesidad o por preferencia la mayoría de los trabajadores de empresas como Rappi labora 9 horas o más diariamente, aproximadamente 6 días a la semana ya que esa es la cantidad de horas que necesitan trabajar para lograr un ingreso que les permita mantenerse además en muchas ocasiones sus horarios se ven atados a los hábitos de los consumidores pues si desean tener los suficientes pedidos deben conectarse en las horas de mayor demanda. Por otro lado, la flexibilidad incluye el lugar de trabajo pues los repartidores trabajan en la vía pública lo que trae problemas para la realización de los pedidos pues se enfrentan a frío, lluvias, durante su jornada de trabajo no tienen acceso a baños o a espacios para descansar y comer pues la empresa no tiene ningún tipo de parador para que los repartidores puedan realizar sus necesidades. (p. 9-10)

Bautista (2022) agrega que los repartidores al tener que conectarse en horarios de alta demanda además de sacrificar el poder realizar tareas de cuidado también se ve perjudicado el tiempo social de ocio pues no tienen el tiempo suficiente de estar con sus conocidos, familiares o amigos los fines de semana, o entre semana entre la tarde y la noche porque en estos horarios y días deben estar trabajando. (p.143)

Las plataformas en ningún momento imponen un horario en el que el repartidor deba conectarse, sin embargo, la forma en la que están hechas las reglas lleva a qué se configuren tiempos y días estables de trabajo ya que si quieren obtener ingresos deben conectarse en los horarios de demanda. (Bejarano, 2022, p.16)

Lo anteriormente mencionado lleva a replantear el significado del concepto de flexibilidad puesto que sus características permiten que se interprete de tal forma que se asocia con una palabra que distintos autores denominan como precariedad. Tal es el caso del autor Standing (2012) quien menciona a la

precariedad como la base de una nueva clase social “El precariado”, el cual se ha romantizado pues se ha querido brindar una imagen positiva en donde las personas son libres y rechazan las normas que los han atado durante años, sin embargo, al hablar acerca del precariado se hace referencia a aquellas personas que se encuentran inmersas dentro de los siguientes puntos:

- No cuentan con un salario estable, un contrato de trabajo, un horario laboral establecido o seguridad social.
- No cuentan con la oportunidad de ascender a un mejor puesto de trabajo.
- No se les brinda una protección o prevención ante accidentes o enfermedades laborales.
- No cuentan con capacitación o alguna actividad que permita mejorar el desarrollo de su aprendizaje. (p.34-35)

Aunado a esto es posible visualizar que no existe la autonomía que se les promete a los repartidores al inscribirse a una plataforma pues con los datos que se obtienen al ingresar las plataformas ejercen un gran control sobre ellos como lo expone Negri (2019) la plataforma conoce su ubicación incluso si no están tomando pedidos, saben cuánto tiempo tardan en entregar un pedido la velocidad con la que se trasladan, la cantidad de pedidos que toman, el dinero que generan y a los usuarios se les permite calificar el servicio, todos estos datos a fin de premiar al repartidor dependiendo de su desempeño pues estos datos son importantes para que el algoritmo les otorgue pedidos de corta distancia y con buena ganancia. En este sentido, las empresas adquieren datos producidos por los trabajadores y consumidores para utilizarlos a beneficio de la organización del trabajo. (p.12)

Asenjo y Coddou (2021) agregan que la mayor parte de las plataformas utilizan juegos o retos para motivar a los repartidores a hacer la mayor cantidad de pedidos posibles en los horarios de mayor demanda dándoles bonos o premios para que de ese modo aumente la productividad. (p.38)

Así mismo en la realización de los pedidos los repartidores deben cuidar su conducta y la manera en la que se dirigen a los consumidores pues como lo menciona Morales y Abal (2020) los clientes pueden calificar a los repartidores lo

que representa otra forma de control pues deben de tener buenas calificaciones para tener buenos pedidos. (p.28)

Para finalizar se puede determinar que "la aplicación es como un mando que vigila, evalúa y determina cómo se ha realizado el trabajo" (Ranz et. al., 2019, p.30) en dónde los repartidores terminan realizando jornadas extenuantes de trabajo sacrificando aspectos importantes de su vida personal para poder ganar el dinero suficiente obligándose a elegir entre ganar dinero apegándose al control de la aplicación o no ganarlo.

Cómo se ha mencionado a lo largo de este marco teórico el trabajo de los repartidores es precario lo que ha impactado en distintos factores de su vida diaria como: la inestabilidad salarial, la falta de seguridad social y de desarrollo profesional. No pueden realizar necesidades básicas de cuidado (comer, ir al baño, descansar) y al no tener un lugar fijo de trabajo y recorrer largas distancias están expuestos a cambios de clima o a sufrir algún accidente. En este sentido, la precariedad va a impactar directamente en la salud de los repartidores porque la precariedad agrava la exposición al riesgo laboral y la inestabilidad se asocia a una peor salud mental por lo que en el siguiente apartado se discutirá cómo la desprotección social causada por la precariedad repercute de manera negativa en la salud y seguridad del repartidor.

III. Preguntas y objetivos de investigación.

Pregunta central

Considerando el modelo de negocios de Gama Multicompras ¿cómo se manifiesta la precariedad en el trabajo?

Preguntas complementarias

1. ¿Cómo es el modelo de negocio y el proceso de trabajo en Gama Multicompras?
1. ¿Cuál es la percepción de flexibilidad y autonomía de los trabajadores de gama Multicompras?

Objetivo general

Describir el modelo de negocio de Gama Multicompras identificando la prevalencia o no de precariedad desde la perspectiva de los repartidores.

Objetivos particulares

1. Describir qué diferencia a Gama Multicompras de otras plataformas de Delivery con respecto a su modelo de negocio y proceso de trabajo.
2. Describir la percepción que tienen los trabajadores respecto a la flexibilidad y la autonomía en el trabajo.

IV. Material y Metodología

Metodología

La presente investigación pretende conocer el modelo de negocios, el proceso de trabajo y describir la experiencia de los repartidores de Gama Multicompras con respecto a la precariedad, por lo que se tomarán las bases de la investigación cualitativa de carácter descriptivo.

De acuerdo con Vera (2010) la investigación cualitativa pretende realizar una descripción holística, lo cual hace referencia a analizar exhaustivamente un asunto o actividad en particular, interesada en saber cómo se da la dinámica o cómo ocurre el proceso del asunto o problema.

Por otro lado, Quecedo y Castaño (2002) mencionan que la obtención de datos puede realizarse con fines descriptivos y de análisis que ofrecen descripciones complejas que conducen al desarrollo de categorías que permiten la interpretación de datos. (p. 7-1)

Adamini (2014) cita a Creswell (1998) para agregar que la investigación cualitativa metodológicamente procede de forma inductiva comprendiendo las particularidades antes que las generalidades, desarrollando las categorías a partir de la comprensión de los sujetos de estudio. (p.120)

Estudio de caso

La investigación se centra en los repartidores de una empresa en específico por lo que se utilizará el estudio de caso como herramienta en la recolección de datos.

La metodología de estudio de caso según Díaz, Mendoza, y Porras (2011) se define como un método de obtención de conocimiento que se origina durante el siglo XIX dentro de las ciencias sociales, además retoman a Gunderman (2004) quien menciona que los primeros en utilizarlo fueron Marx y Weber con los estudios acerca del capitalismo. Sin embargo, los aportes más relevantes a la estructuración del método fueron por parte de Yin y Stake. (p. 7-8)

Ahora bien, el estudio de caso es hace referencia a una metodología de investigación empírica que Monge (2010) citando a Yin (1994) expone cómo el

estudio de un fenómeno actual dentro de un contexto específico, es decir, se centra en situaciones con características distintivas y con diferentes variables por lo que es posible utilizar múltiples fuentes de información.

A esta definición Cebreiro y Fernández (2004) agregan que a través de este método se pueden recoger datos de forma descriptiva teniendo atención especial en los incidentes clave, utilizando entrevistas, notas de campo, observaciones, grabaciones de video, documentos etc. (p. 666)

En este sentido se puede afirmar que el método de estudio de caso es una herramienta valiosa pues, como lo mencionan Martínez (2012), permite medir y registrar la conducta del fenómeno estudiado en un cierto número de individuos. (p. 197)

Por otro lado, Díaz, Mendoza, y Porras (2011) explican que el potencial de este método se encuentra en que permite describir, explicar y comprender al sujeto u objeto de estudio. (p.8)

Cabe mencionar que existen distintos tipos de estudio de caso, entre ellos se encuentran el estudio de caso intrínseco, estudio de caso instrumental y estudio de caso colectivo. Para efectos de esta investigación se optó por centrarse en el estudio de caso intrínseco que de acuerdo con Galeano (2018) (como se cita en Stake, xxxxx) es un estudio dirigido a lograr la total comprensión de un caso en particular revelando su propia historia sin que sea representativo de otros casos, simplemente ilustrando un problema dentro de un fenómeno en particular. (p.114)

Técnicas metodológicas de recolección de datos

En este sentido para conocer la experiencia de los repartidores con respecto a la precariedad se utilizó la siguiente técnica de recolección de datos; la entrevista que de acuerdo con Díaz, Torruco, Martínez, Hernández y Varela (2013) hace referencia a una comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto de estudio con el objetivo de obtener respuestas verbales sobre el problema propuesto. (p.163)

Meneses y Rodríguez (2011) agregan que las principales características de la entrevista son: Siguen un estilo relativamente informal como una conversación

con propósito explícito las preguntas son abiertas, así el entrevistado ofrece una respuesta propia, el entrevistador registra en diversos soportes la información obtenida (p.34-37)

Así mismo retomando a Díaz et, al. (2013) existen diferentes tipos de entrevistas, la entrevista semi estructurada, no estructurada y estructurada. (p.163) En esta investigación se hizo uso de la entrevista estructurada, donde el investigador organiza previamente las preguntas con base a un guion preestablecido secuenciado y guiado. (Meneses y Rodriguez, 2011, p.37)

Además, Vargaz (2012) expone que las preguntas se plantean con anticipación y son elaborados con cierta rigidez y sistematización. (p.125-126)

De acuerdo con lo mencionado anteriormente se realizaron 2 formatos de entrevistas estructuradas una elaborada para los dueños de la empresa Gama Multicompras la cual consta de 26 preguntas (anexo 1) y otra para los repartidores con 33 preguntas (anexo 2) Los ejes temáticos que atravesaron las entrevistas fueron modelo de negocio, precariedad y protección social con la finalidad de responder a los objetivos de esta investigación.

Las entrevistas fueron realizadas en la base de los repartidores ubicada en el municipio de San Juan del Río Querétaro durante los tiempos libres de los dueños y los repartidores.

Características de los participantes (Sujeto de investigación).

Esta investigación se centra en la experiencia de los trabajadores por lo tanto el sujeto de investigación son los repartidores y propietarios de una plataforma de reparto de nombre Gama Multicompras, dedicada a dar servicios de reparto utilizando como medio de comunicación una plataforma, quienes son los encargados de la empresa son dos personas una mujer y un hombre entre un rango de edad de 40 a 50 años, la empresa cuenta con un total de 12 repartidores 17 hombres y una mujer, en un rango de edad de 20 a 35 años, los cuales no solo se dedican a hacer servicios de reparto, algunos son estudiantes o tienen ingresos a través de otras fuentes.

Organización, procesamiento y análisis de la información

En total se realizaron 5 entrevistas, los datos obtenidos se transcribieron de forma literal, posteriormente se realizó un análisis descriptivo del discurso de los entrevistados clasificando la información en tres ejes temáticos: el modelo de negocio, el cual tiene como finalidad describir la diferencia existente entre Gama Multicompras y otras plataformas, no solo del modelo de negocio sino también de su proceso de trabajo, la precariedad dentro de la cual se describe y discute si el trabajo en Gama Multicompras se puede considerar precario de acuerdo a la experiencia de los repartidores y flexibilidad en donde se pretende revisar si el trabajo se puede considerar autónomo y flexible, así mismo las consecuencias que traen consigo. Todo esto con el objetivo de obtener una mayor comprensión y realizar una comparación y diferenciación de Gama Multicompras con otras plataformas de servicios.

Así mismo se hizo uso de la técnica de saturación de información la cual de acuerdo con Martínez (2012) hace referencia al momento en el que se ha escuchado las diferentes ideas y opiniones, pero en cada entrevista u observación no aparecen datos o elementos nuevos.

Por otro lado, Mejía (2000) menciona que esta técnica es un examen sucesivo de casos que a partir de una cantidad determinada tienden a repetir o saturar el contenido del conocimiento anterior, es decir, los nuevos casos no introducen correcciones y no complementan el conocimiento de la realidad. (p.59)

Así mismo Callejo (1998) expone que las principales características de la saturación son: La saturación se cumple cuando la población de estudio perteneciente a un mismo sector social repite lo dicho por los anteriores, se puede confirmar la información al ser saturado un concepto de forma repetida. (p. 97-98)

Para verificar que esta saturación de datos se cumplió en las entrevistas se elaboró una serie de cuadros descriptivos (anexo 3) de acuerdo a los tres ejes temáticos mencionados con anterioridad, con el objetivo de comparar las respuestas de los repartidores en las entrevistas.

V. Resultados y discusión

En este capítulo se presentará el análisis y discusión de los resultados obtenidos en las entrevistas con los dueños y repartidores de Gama Multicompras, se destacarán principalmente las variables que se consideraron en los objetivos de investigación por lo que los temas que se tocarán son: El modelo de negocio, la autonomía y flexibilidad y la precariedad.

1. Modelo de negocio

En este apartado se describe el modelo de negocio de Gama Multicompras, considerando la información proporcionada por los propietarios y los trabajadores. De manera simultánea se retomarán características generales de otros modelos de negocio descritas por diversos autores.

Para comenzar es importante mencionar que Gama Multicompras comenzó sus actividades durante el año 2019 siendo creado por un matrimonio que enfrentaba una dificultad laboral y contaban como medio de transporte con una motocicleta, por lo que deciden insertarse en una plataforma de Delivery para poder emplearse, sin embargo, el trato que recibían por parte de esta plataforma no era satisfactoria por lo tanto forman su propio negocio comenzando a repartir ellos mismos conectándose con diversos negocios y promocionándose por medio de redes sociales. El objetivo principal de este negocio fue realizar un cambio con respecto a cómo se trataba a los repartidores y a los clientes. En la actualidad cuentan con 12 repartidores en un rango de edad entre los 20 y 35 años y llevan cuatro años funcionando y desarrollando mejoras en el negocio.

De acuerdo con la entrevista que se realizó a los dueños el ingreso de nuevos repartidores de Gama Multicompras está compuesto por 2 pasos: en primer lugar se realiza entrevista con la persona que desea trabajar en la empresa, en caso de cumplir con los siguientes requisitos: Un motocicleta, casco, saber manejarla, conocer el municipio de San Juan del Río, ser responsable y profesional, el segundo paso que se realiza es la solicitud de información personal para darlo de alta en la aplicación, puesto que, el acceso a esta plataforma y al grupo de WhatsApp es

restringido, con el objetivo de tener un control de quienes trabajan dentro de la plataforma.

De igual manera los repartidores mencionaron que para comenzar a trabajar en la plataforma, primero pasaron por una entrevista en la que de acuerdo al repartidor 2 se les realizaron preguntas como "En dónde vivía, dónde había trabajado, si tenía licencia, si sabía manejar la moto, si sabía andar bien por todo San Juan". (Repartidor 2, comunicación personal, junio de 2023)

Negri (2020) menciona que las plataformas de Delivery poseen normalmente una mano de obra ilimitada ya que toda persona tiene acceso a las plataformas sin que exista un control de por medio, además, en ningún momento existe un contacto directo con la empresa, todo es por medio de un algoritmo. (p.4)

Sobre este punto los dueños mencionaron que se tiene un límite de 12 repartidores por qué "son las personas que yo puedo controlar, ¿Sí me explico? Yo puedo tener tal vez veinte, pero de esos veinte, tres o cuatro se me van a salir del ruedo. Entonces, necesito tener un control de doce porque... Pues mi capacidad es para lo que me da, ¿no? Porque tengo que estar revisando doce servicios, que están en camino, que van en curso, que no tuvieron una falla, ¿no? Ponchadura de llantas, se quedaron sin gasolina, se rompió un chicote, nos paró un policía, pasó al baño, pasó a cargar gasolina, mil cuestiones que te pasan que te pasan, ¿no? Entonces, yo tengo que estar monitoreando esos doce servicios, pero a la par estoy monitoreando otros dieciocho negocios que me están pidiendo cotizaciones, pero a la par tengo otros que me están pidiendo servicios por aplicación, porque también metimos la aplicación. Entonces, son las doce personas que yo puedo controlar por eso tengo ese límite. Y, además, ya me vuelvo loca, ¿no? pues son doce repartidores con los que yo tengo contacto directo, que estoy constantemente sobre, oye, ¿cómo vas? ¿Estás bien? ¿Cómo te haces el producto? ¿Se entregó bien el producto?" (Dueños, comunicación personal, Julio, 2023)

Por otro lado, Gama Multicompras al igual que otras empresas utiliza la tecnología como principal medio de comunicación y también funciona bajo la demanda de pedidos. Sin embargo, el proceso de trabajo es muy distinto puesto

que los pedidos se realizan de la siguiente forma; por medio de plataforma en dónde los dueños se encargan de subir los pedidos y los repartidores los tienen que “ganar” es decir se sube el pedido y el repartidor que lo tome primero se lo queda o bien por medio de un grupo de WhatsApp en donde al inicio se les otorgan los pedidos conforme se conectan y después es de acuerdo a la disponibilidad de los repartidores, quien recibe el pedido es quien esté libre.

El repartidor 1 expuso durante la entrevista lo siguiente: los pedidos no se otorgan de manera automática, "los tienes que ganar porque por lo regular siempre hay, dependiendo el día, y dependiendo de los trabajadores que haya. Siempre hay 5 o 6 conectados, entonces el primero que lo gane es el que se lo queda, eso de la plataforma, pero la dueña también tiene otra forma, los manda personalmente conforme te conectas, también va en un orden, o sea, cuando te vas conectando ella te da el pedido y hay unos que caen de la plataforma y tú los puedes ganar". (Repartidor 1, comunicación personal, mayo de 2023)

Todo esto se le explica al repartidor antes de iniciar a trabajar, así mismo se le dan instrucciones acerca del cuidado que debe tener con cada tipo de productos. El repartidor 3 afirma que no se les da una capacitación, si no que se les dan instrucciones de "cómo poder llevar los productos saliendo de las tiendas, cómo poderlos empaquetar para que no se nos lleguen a tirar o vaciar en este caso los líquidos y llevar este producto bien a los clientes". (Repartidor 3, comunicación personal, Julio de 2023)

Siguiendo con este razonamiento las plataformas de Delivery tradicionales guían todo su proceso de trabajo por medio de un algoritmo en donde como lo menciona Negri (2020) no existe un contacto directo entre los repartidores, los dueños y los clientes y la aplicación va a ejercer un control para regular el desempeño del trabajador, siendo rastreados y evaluados en todo momento.

En Gama Multicompras los dueños describen que son ellos quienes controlan la plataforma y el grupo de WhatsApp en donde tienen un contacto directo con los repartidores y los negocios, además al entregarles la información del pedido a los repartidores se les entrega información como el número de teléfono de quien solicita

el pedido para que en caso de alguna duda o percance puedan comunicarse directamente, así lo expuso la repartidora 6 “de hecho todo servicio debe de tener... .bueno todos los clientes ya saben en caso dado por decir los negocios ellos saben que si suben algún pedido a la plataforma debe de venir los datos completos, en caso dado de que en algún servicio no hayan subido toda la información nosotros nos comunicamos con la dueña que es digamos nuestra jefa y le comentamos la situación y ya ella se encarga de rastrear y tener el contacto del restaurante como del cliente”. (Repartidora 6, comunicación personal, septiembre 2023)

Con respecto a este punto los repartidores mencionan que siempre existe un contacto directo con los dueños y los clientes, por ejemplo, en caso de conflicto con algún cliente el repartidor 2 menciona que puede contactar con la jefa para que lo ayude a solucionarlo “la mayoría de los conflictos la jefa es la que lo resuelve ya que puedes llamarla en cualquier momento. Por lo regular los clientes pues al quejarse luego le marcan a la jefa y la jefa es la que resuelve el problema”. (Repartidor 2, comunicación personal, junio de 2023).

En cuanto a la evaluación del desempeño de los repartidores, mencionaron que se les evalúa de acuerdo a los comentarios positivos o negativos que realicen los consumidores lo cual se le informa a cada repartidor y en caso de obtener un comentario negativo el repartidor tiene la oportunidad de hablar al respecto y recibe una retroalimentación, el repartidor 4 comentó que “De alguna forma, sí. Por lo mismo... Por los mismos clientes. Ya que... Si en algún momento el servicio no les gustó o llegó mal su... pedido o con alguna anomalía, algo que no les haya gustado, pues lo hacen saber y le dicen a mi jefa”(Repartidor 4, comunicación personal, agosto 2023), el repartidor 2 agregó durante la entrevista que en caso de que un pedido estuviera mal y el cliente reclamaba tenía la oportunidad de hablar con los jefes y recibir retroalimentación; “Si, si cualquier problema que tenía o cualquier momento que te equivocabas luego te marcaban y te decían oye que paso dime, si veían que estabas mal tú, ya te decían, no, es que puedes mejorar de tal manera o tratar de ir más despacio para que no se te tire”. (Repartidor 2, comunicación personal, junio de 2023)

En resumen de acuerdo a lo expuesto por los dueños y los repartidores el modelo de negocio de Gama Multicompras funciona de la siguiente manera: Se hace uso de un medio tecnológico para llevar a cabo la comunicación entre los dueños, los repartidores y los clientes, sin embargo siempre existe un contacto directo pues no es un algoritmo el que controla el proceso de trabajo sino que son los dueños quienes lo dirigen, este último punto lo mencionan los repartidores como el aspecto que diferencia a Gama Multicompras de otras plataformas "Que tiene un servicio más personalizado. En que, por ejemplo, ella tiene el trato contigo y si tú lo encargas por la app ya tienes directamente el trato con el motociclista, que a lo mejor también en Rapi es así, o en las otras plataformas, pero por ejemplo, ahí si tienes el número real puedes llamar a la jefa si algo sale mal, llamas a la dueña o te quejas del motociclista o eso es más personal". (Repartidor 1, comunicación personal, mayo de 2023)

Como se mencionó anteriormente, la Gig Economy se caracteriza no solo por utilizar la tecnología como medio de trabajo sino también como un medio para ser del trabajo autónomo flexible y bajo demanda lo cual puede enfrentar a las personas a condiciones precarias, lo cual se discutirá más adelante en relación con Gama Multicompras.

2. Precariedad.

En relación a lo mencionado al apartado anterior Fernández (2020) expone que el trabajo como repartidor autónomo rompe con las características del trabajo tradicional ya que las empresas funcionan como intermediarios dejando a los repartidores sin derechos laborales (p.41)

En el caso de Gama Multicompras tanto los repartidores como los dueños mencionan que no son considerados como trabajadores sino como prestadores de servicios, los dueños tienen como función ser los intermediarios que van a poner en contacto a los repartidores con los diferentes tipos de establecimiento. Por lo que no cuentan con ningún tipo de contrato de trabajo que establezca el derecho y obligaciones de los repartidores. Los dueños describen la relación como una amistad entre ellos y los repartidores, en la que se apoyan mutuamente, "los

tratamos como amigos, tratamos de que sean como amigos, no como empleados. Fíjate que, créanme que sí, no los vemos, así como empleados. Ya si lo ves en términos sistemáticos o como le quieras llamar, son prestadores de servicios, porque nos prestan su servicio”. (Dueños, comunicación personal, Julio, 2023)

Los repartidores mencionan al respecto que se consideran prestadores de servicios pues no cuentan con un contrato de trabajo, como lo expuso el repartidor 4 “sería un prestador de servicio ya que, como te comenté tengo un trabajo formal que combinó con este, no tengo un contrato, no tengo prestaciones, entonces soy un prestador de servicio” (Repartidor 4, comunicación personal, agosto, 2023). Sin embargo, agregaron que se ha comenzado a hablar acerca de la creación de un proyecto que implique ofrecer estas prestaciones “se ha hablado, pero se ha buscado la manera, apenas. Porque como todavía no está muy familiarizada ella con lo del SAT y todo eso, todavía no sabe cómo registrarla entonces para poder empezar a pagar el seguro y todo ese tipo de cosas”. (Repartidor 2, comunicación personal, junio de 2023)

Por otro lado, al no ser considerados como trabajadores las herramientas de trabajo que el repartidor requiera como lo son, casco, mochila ropa que los haga visibles en el tráfico, candado, equipo de seguridad y la más importante una motocicleta son proporcionadas por el mismo repartidor, el repartidor 3 menciona que solo en algunas ocasiones se llegan a realizar tandas para poder comprar nuevos casco o equipo de seguridad, pero como tal no se les da un apoyo (Comunicación personal, Julio de 2023), el repartidor 5 agrega que el dinero para pagar los productos que se transportan a los clientes es puesto por el mismo repartidor como una inversión lo cual para él representa una desventaja “la verdad por eso a veces luego no me conecto así muy seguido, es más que nada es por la cuestión del dinero para pagar los productos”. (Repartidor 5, comunicación personal, agosto, 2023)

Con respecto a este punto Gama Multicompras funciona igual que las demás plataformas, puesto que como lo mencionan Morales y Abal (2020) las herramientas

de trabajo que el repartidor utilice deben ser proporcionados por el propio repartidor. (p.3)

Por otro lado, Rocha (2020) expone que las condiciones laborales en plataformas de Delivery son precarias ya que los ingresos de los repartidores son inestables y al trabajar bajo demanda en ocasiones se someten a un exceso de trabajo para obtener el mayor número de pedidos, tienen escasas posibilidades de desarrollarse profesionalmente no tienen una representación o derechos colectivos. (p.34)

Sin embargo, en esta empresa conforme a lo expuesto por los dueños se trata de dar la mayor parte de la ganancia a los repartidores al cobrarles únicamente diez pesos de comisión por cada pedido, independiente de su costo total. Es decir, el 90% de la ganancia del pedido pertenece al repartidor y el 10% a la aplicación, ya que está solicita un pago para mantenerse dentro del catálogo de aplicaciones de Google Play y Apple Store, entonces Gama Multicompras se mantiene de la publicidad que los establecimientos pagan para que aparezca dentro de la aplicación. A esto los repartidores agregan que la ganancia de cada pedido va a depender del kilometraje que recorren, lo cual los beneficia en caso de ser un pedido de larga distancia. De igual manera esto representa una ventaja puesto que mencionan que la ganancia es muy buena al contrario de otras plataformas que como expone la repartidora 6 “una ventaja es lo que ganas, pues más que nada yo creo que la comisión que puedes ganar, más bien tú lo que tú ganas porque hay veces que yo por decir yo tengo otro trabajo, yo tengo un trabajo fijo y el de Gama yo la verdad lo ocupo como en fines de semana o días que salgo más temprano de mi trabajo la verdad es que hay veces que me activo no sé, dos, tres, cuatro horas a lo mucho y me va bien”. (Comunicación personal, repartidor 6, septiembre 2023)

Además no existen las cancelaciones de pedido en caso de que el consumidor solicite un pedido y un momento después lo cancele, si el repartidor ya se movió se le debe pagar una cuota de veinte pesos por el gasto de gasolina y el trayecto que ya había realizado o al contrario, si el repartidor cancelara algún pedido por razones personales, por un accidente o falta de tiempo se comunica con los jefes para que el pedido sea asignado a otro repartidor y no se le cobra comisión

alguna, como lo mencionó el repartidor 1 "o sea igual si se te ponchó la llanta o te caíste, el pedido no se me cobra e igual mandan a un compañero". (Comunicación personal, mayo de 2023)

A través de los testimonios se puede afirmar que los repartidores trabajan dependiendo de lo que quieran ganar teniendo la libertad de conectarse a la hora que ellos requieran desde las 9:00am a 11:00pm si necesitan tomarse un descanso o desconectarse por razones personales pueden hacerlo sin tener repercusiones negativas. Sin embargo, en las entrevistas se mencionó que no tienen un salario mínimo establecido por lo que sus ganancias dependen de cuántos pedidos hagan y cuánto tiempo permanecen conectados, lo que implica una afectación a su vida social y familiar "obviamente que si quieres tener dinero pues tienes que trabajar entonces entre más horas trabajas pues obviamente ganas más dinero, entonces ya dependía mucho de lo que tú quisieras en un día por ejemplo había veces que tienes una reunión pero prefieres llegar más tarde a la reunión para estar trabajando o igual en la escuela hay veces que como varios eran estudiantes era pues darle un rato a la escuela y luego darle un rato al trabajo". (Repartidor 1, comunicación personal, mayo de 2023)

En este sentido, se puede observar que los repartidores aún se enfrentan a una condición de trabajo precaria ya que no cuentan con un trabajo estable, dentro de Gama Multicompras y como se analiza en el siguiente apartado no tienen protección social, derechos como trabajadores y su salario a pesar de que Gama Multicompras intenta generar la mayor ganancia para sus colaboradores aún sigue siendo inestable, lo que puede llevarlos a conectarse por muchas horas a pesar de tener la flexibilidad para conectarse en el momento en que deseen y tener una autonomía para decidir cuánto quieren trabajar. Sin embargo, algunos repartidores cuentan con un empleo estable, donde obtienen prestaciones y protección social.

2.1. Protección social.

Como se menciona en el marco teórico la protección social puede comprenderse como un derecho que protege contra riesgos, la vida, la salud y garantiza que el sujeto tenga acceso a atención médica, servicios de salud y salarios estables.

En este sentido, los repartidores se encuentran en una total desprotección pues al ser considerados autónomos no cuentan con una seguridad social o derechos laborales por lo que, como menciona Gasca (2019) las plataformas no garantizan condiciones de trabajo saludables y seguras puesto que, no se tiene una relación laboral con la empresa. (p. 38-39)

En el caso de Gama Multicompras sucede lo mismo ya que al considerarlos prestadores de servicios no se les otorgan las prestaciones de ley y algunos de los repartidores mencionan que el seguro médico que tienen es por cuenta propia, por parte de la escuela u otro lugar en el que se encuentren trabajando, como lo expuso el repartidor 5 “Eh, no como repartidor, no, pero, pues, como yo tengo un trabajo estable, este, cuento con el IMSS, ya en mi trabajo personal” (Repartidor 5, comunicación personal, agosto 2023)

Sin embargo, se intenta apoyar al repartidor en caso de un accidente, llevarlos al médico y si la moto se descompone la empresa tiene un mecánico que se encarga de las reparaciones, el repartidor 2 comentaba que "se han realizado colectas, o sea como tal que la empresa tenga para dar el apoyo no, pero entre los compañeros la patrona organiza colectas para que se pueda dar ese apoyo" (Comunicación personal, junio de 2023). Además el repartidor repartidor 7 agregó una experiencia que tuvo al sufrir un accidente “Por ejemplo, yo de hecho hace casi una semana choque y la dueña estuvo ahí conmigo en todo momento. Ella se encargó de que me pagarán, de que todo saliera bien a mi favor. Como que abogó por mí, se podría decir” (Repartidor 7, comunicación personal, septiembre 2023)

Por otro lado, retomando a Gasca (2019) la falta de prevención y capacitación en seguridad y salud en el trabajo aumenta el riesgo de enfermedades y lesiones en los repartidores del Divery (p.39), tal como las otras plataformas de Delivery Gama Multicompras no da capacitación y no previene acerca de accidentes, enfermedad o riesgo laboral, lo que expone a un mayor riesgo a los repartidores.

A modo de cierre los repartidores al no tener una protección social y no proporcionar una prevención de riesgos laborales se enfrentan a situaciones peligrosas que pueden impedir que sigan trabajando lo que representa no tener un ingreso puesto que al trabajar bajo demanda su ingreso no es fijo y dependen

completamente de las horas de trabajo, así mismo no se les otorgan prestaciones por incapacidad.

Es importante mencionar que la empresa se encuentra trabajando en un proyecto que tiene como objetivo otorgar principalmente una protección social a los repartidores sin afectarles económicamente de lo cual algunos repartidores todavía no son informados, puesto que se sigue elaborando el proyecto.

3. Flexibilidad y autonomía

Anteriormente se ha mencionado que dos de los atractivos principales de este tipo de trabajo son la flexibilidad y autonomía que se les ofrece al iniciar, no obstante la empresa Gama Multicompras en la entrevista recalcó que al anunciar la vacante como repartidor no ofrecen estos beneficios y al realizar la entrevista de trabajo a los repartidores se les informa que no funcionan como las demás plataformas, a pesar de esto, los repartidores al ser considerados como prestadores de servicio son autónomos lo cual trae consigo la flexibilidad, que de acuerdo con Lopez y Cuevas (2018) es un conjunto de formas que permiten la eliminación de los derechos laborales en donde a los trabajadores se les transfiere la responsabilidad de los riesgos y costos, lo que además implica no tener una remuneración asegurada, jornadas de trabajo extensas e intensificadas. Todo esto sin que la empresa se vea afectada en el control sobre las ganancias y la producción. (p.32)

Además, Gama Multicompras al trabajar bajo demanda al igual que en otras plataformas los trabajadores realizan jornadas de trabajo extensas e intensificadas porque aunque pueden conectarse y desconectarse a la hora que ellos deseen, como lo mencionó el dueño si quieren ganar deben trabajar más tiempo. Igualmente los repartidores mencionan que como tal no tiene que cumplir con un horario pero para obtener las ganancias suficientes deben trabajar mínimo 8 horas, así mismo el enfermarse no es una opción como lo menciona el repartidor 1: "dejas de trabajar y dejas de ganar dinero entonces prácticamente no tienes derecho a eso a enfermarse, no puedes, porque ya ahí pierdes porque ella sigue trabajando porque tiene más trabajadores, los demás siguen trabajando y ella no te está dando, como

que en tu día te digan cómo no puedes trabajar por la enfermedad ahí pues está un pago mínimo". (Repartidor 1, Comunicación personal, mayo de 2023)

Sin embargo, el poder conectarse y desconectarse sin tener repercusiones negativas les permite realizar sus necesidades personales en el momento en que lo requieran "Sí, entras y como tal no había un horario y ella te dice te puedes conectar a las 9, 9 a 11 de la noche Pero pues ahí tú decías quiero trabajar hoy, no quiero trabajar hoy o me conecto a las 10 y me desconecto a las 2 para comer o ya a las 6 dejo de trabajar y ya es tu problema" (Repartidor 2, comunicación personal, Julio de 2023), el repartidor 4 agrega que "yo como prestador de servicios, yo organizo mis tiempos, si tengo la oportunidad de poder salir a repartir, lo hago. Cuando de verdad no puedo, pues no lo hago" (Comunicación personal, repartidor 4, septiembre 2023)

Igualmente, si el clima no es favorable los dueños cierran la aplicación y nadie puede realizar más pedidos para cuidar la seguridad de los trabajadores, "se comienzan a cancelar pedidos y detiene la operación porque por ejemplo en lluvia es muy difícil manejar moto y es muy arriesgado porque las llantas pierden el agarre, entonces cualquier mal freno o por cualquier cosita te caes, entonces apenas empieza a llover deja de recibir pedidos" (Repartidor 2, comunicación personal, Julio de 2023) Al contrario de otras plataformas que funcionan como "un mando que vigila, evalúa y determina cómo se ha realizado el trabajo." (Ranz et. al., 2019, p.30)

Con respecto a la autonomía Negri (2019) menciona que no se cumple en la mayoría de las plataformas de Delivery pues en todo momento conocen la ubicación del repartidor incluso si no están tomando pedidos, la velocidad con la que se trasladan, la cantidad de pedidos que toman, el dinero que generan y los usuarios pueden calificar el desempeño del repartidor. En este sentido, las empresas adquieren datos producidos por los trabajadores y consumidores para utilizarlos a beneficio de la organización del trabajo. (p.12)

En el caso de esta empresa funciona de distinta manera, conforme a lo dicho por los dueños no se tiene un control sobre el tiempo en el que tardan en realizar un pedido puesto que, tienen conocimiento de que en ocasiones el tráfico no permite

ir rápido además el apresurarse puede ser peligroso, “tratamos de ser como compañeros, porque al final de cuentas nosotros también andamos repartiendo, y sabemos por lo que pasan, por ejemplo, que me digan, si yo no ando en campo, y me dicen, es que se me atravesó un perro, y por no atropellarlo, me caí en un bache y se me pinchó la llanta, sabemos que si pasa, porque nos ha pasado” (Comunicación personal, dueños, julio 2023), al respecto el repartidor 7 comenta: “El pedido no puede durar más de 10 minutos en la aplicación, lo tenemos que bajar rápido, pero de ahí pues no nos exigen un tiempo de entrega” (Repartidor 7, comunicación personal, septiembre 2023)

Así mismo, la cantidad de pedidos que realicen durante el día no afecta en su trabajo solo se lleva una cuenta para saber cuánto debe el repartidor de comisión, los usuarios sí pueden hacer comentarios con respecto al desempeño, pero en lugar de que se tenga una repercusión negativa, los dueños conversan con el repartidor y le dan una retroalimentación, el único control que se ejerce es con respecto a las faltas puesto que si un día no se conectan al siguiente en los pedidos de WhatsApp aunque el repartidor se conecte primero lo saltan dando preferencia a quienes sí se conectaron “sí, por ejemplo, era de que no te conectabas y sí empezaba a mandar mensaje. Y si no contestabas o no te conectabas, ya el otro día, si te conectas luego, luego, pues no te mandaba pedidos luego luego, te iba salteando para que los que sí trabajaron, trabajaran primero y ya después entrabas tú. (Comunicación personal, repartidor 1, mayo 2023)

A manera de síntesis, los repartidores en Gama Multicompras son autónomos pues solo prestan su servicio a la empresa y esta no ejerce un control sobre su trabajo, solo se da un seguimiento del trato que se le da al cliente y el número de pedidos que se realizan en un día, así mismo, al ser autónomos la flexibilidad está presente en su trabajo lo cual puede llevarlos a realizar horas excesivas de trabajo o si hay demanda de pedidos quedarse conectado para obtener más dinero.

VI. Conclusiones

En este último apartado se expondrán las conclusiones a las que se han llegado de acuerdo a las entrevistas realizadas a los repartidores, así como también las áreas de oportunidad que pueden generar una apertura a nuevas investigaciones.

La presente tesis tuvo como objetivo describir el modelo de gama Multicompras identificando la prevalencia o no de la precariedad desde la perspectiva de los repartidores puesto que abordar esta problemática es de suma importancia debido a que plantea interrogantes acerca de la ética laboral y la responsabilidad social de las plataformas de entrega y las empresas que las utilizan. Por lo tanto, se elige como campo de estudio a la empresa Gama Multicompras con el objetivo de indagar si las empresas pueden generar un cambio en el modelo de negocio de las plataformas de delivery caracterizado por ser precario. En este sentido a lo largo de la investigación se abordaron tres ejes temáticos: Modelo de negocio, precariedad y flexibilidad y autonomía, los cuales se concluyen a continuación.

Modelo de negocio

Gama Multicompras logra realizar cambios importantes en el modelo de negocio puesto que aun haciendo uso de tecnología como una de las principales herramientas no permite que ésta controle el trabajo, los dueños se hacen cargo de controlar el funcionamiento tanto de la plataforma como del grupo de WhatsApp así mismo son los encargados de hacer el contacto con los diferentes establecimientos (clientes) y con los repartidores, asegurando que se conecten, en este sentido, no existe un algoritmo que vigile, premie o castigue a los repartidores al realizar los pedidos.

Lo anterior representa un beneficio no solo para los clientes quienes obtienen un servicio personalizado con la oportunidad de realizar comentarios y quejas directas sino también para los repartidores ya que tienen un contacto directo con la empresa lo cual les da seguridad en caso de tener dudas, necesidad de resolver un conflicto, tener algún percance o incluso tener la oportunidad de recibir retroalimentación respecto a su trabajo.

Por otro lado, el contacto directo que realizan los dueños les permite tener un mayor control acerca del número de repartidores que reciben en su empresa dándoles la atención necesaria y creando una menor competencia al contrario de otras plataformas en las que cualquier persona con acceso a internet y a un celular puede entrar para comenzar a repartir pedidos lo cual les da una mano de obra ilimitada.

Sin embargo, Gama Multicompras se considera como un intermediario entre los establecimientos y los clientes, por lo tanto, al repartidor se le considera como un trabajador autónomo lo cual implica que en el proceso del trabajo no se le van a proporcionar las herramientas necesarias para realizar los pedidos como lo es: motocicleta, equipo de seguridad, mochila para transportar los productos.

Aquí cabe preguntarse ¿qué implicaciones tiene la autonomía además de la falta de equipo de trabajo necesario? Esto lleva al siguiente eje temático.

Precariedad.

Para concluir este tema que es central en la presente investigación es importante tomar en cuenta en primer lugar que es un trabajo no precario, es decir, un trabajo decente, de acuerdo con Levaggi (2004) el trabajo decente implica dignificar y permitir el desarrollo de las capacidades, es un trabajo realizado con respecto a los principios y derechos laborales permitiendo un ingreso justo de acuerdo al esfuerzo realizado, llevado a cabo con una protección social y con un diálogo social.

En este sentido un trabajo decente es aquel que da acceso a condiciones de trabajo dignas y justas lo que incluye un salario justo, condiciones de trabajo seguras, oportunidades de crecimiento, estabilidad laboral y acceso a la protección social, lo cual tiene un impacto positivo en la vida de los trabajadores y puede contribuir al bienestar de los trabajadores y sus familias.

Ahora bien, en el caso de los trabajadores de Gama Multicompras, los dueños los describen como prestadores de servicio e incluso como amigos, y los mismos repartidores se consideran trabajadores autónomos por lo que no cuentan con un contrato de trabajo establecido lo cual implica no tener un salario mínimo,

una protección social, un trabajo seguro, seguridad al realizar los pedidos o las herramientas necesarias para su seguridad y para realización de su trabajo.

Dicho de otra forma, se enfrentan a una constante vulnerabilidad puesto que no tener un salario establecido los lleva a no trabajar extensas horas para conseguir el dinero necesario así mismo no cuentan con vacaciones pagadas ya que el tener vacaciones significa no ganar dinero, así mismo no tienen derecho a enfermarse puesto que no tienen una protección social que les cubra gastos médicos, por otro lado, la falta de seguridad al realizar los pedidos los lleva a sufrir accidentes.

Con lo anteriormente mencionado se puede concluir que el trabajo en Gama Multicompras sigue enfrentando desafíos con respecto a la precariedad puesto que la vulnerabilidad y el mínimo acceso a condiciones de trabajo seguras sigue siendo una característica principal en su modelo de negocio, sin embargo, la empresa continúa realizando esfuerzos por mejorar las condiciones iniciando proyectos para ofrecer una protección social facilitando los trayectos de los trabajadores, auxiliarlos en caso de accidentes y ayudándose colectivamente en caso de percances o para la compra de sus herramientas de trabajo. Así mismo, se respeta la autonomía de los trabajadores, lo cual se discutirá en el siguiente apartado.

Flexibilidad y autonomía

Gama multicompras respeta en todo momento la autonomía de los repartidores por lo que no se les evalúa, castiga o vigila, las horas que deciden trabajar dependen completamente del repartidor en el momento en que ellos decidan pueden tomar un descanso para realizar sus necesidades o no conectarse unos días y descansar, así mismo, en cuestión de sus ganancias la empresa solo les solicita \$10 pesos por cada pedido por lo que la mayor parte de las ganancias son del repartidor siendo la empresa solo un intermediario entre los clientes y los repartidores.

Sin embargo, en anteriores apartados se ha mencionado las repercusiones que tiene la autonomía y por lo tanto la flexibilidad para los repartidores como lo es realizar extensas horas de trabajo, no permitirse descansar y afectaciones en su vida social y familiar, sin embargo.

Por ende, la flexibilidad y autonomía que poseen los repartidores es parte de la precariedad a la que se enfrentan puesto que sus ganancias dependen de las horas que laboren y permanezcan conectados, llevándolos a conectarse por más de 8 horas seguidas o combinar el trabajo de repartidor con otros trabajos o actividades.

Para terminar Gama Multicompras al ser los dueños repartidores y conocer los riesgos y dificultades que representa este trabajo desarrollan una responsabilidad para con los repartidores esforzándose por facilitar distintos factores de su trabajo sin afectar su autonomía y flexibilidad que buscan estos trabajadores, en la actualidad al ser una nueva empresa aún les queda un largo camino por recorrer en la búsqueda de mejorar su modelo de negocio, las prestaciones que ofrece así como los beneficios para lograr más cambios en cómo se realiza el trabajo de delivery.

Lo anterior abre posibilidades para abrir nuevas investigaciones que indaguen en otros aspectos de este negocio como la seguridad y salud en el trabajo, accidentes viales y de qué forma lo enfrentan y que soluciones dan en forma colectiva. Así mismo en esta investigación pudimos observar que Gama Multicompras realiza algunos cambios a su modelo de negocio y precariedad por lo que sería interesante hacer una comparativa entre los trabajadores de esta empresa y los repartidores de alguna otra empresa que siga el modelo tradicional del delivery.

VII. Referencias bibliográficas

- Adamini, M. (2014). *Formaciones identitarias en lugares de trabajo precario: Un estudio sobre pasantes de la administración pública de la provincia de Buenos Aires (2008-2012)* [Doctoral, Universidad Nacional de La Plata.]. Repositorio.
- Asenjo, A., y Codou . (2021). 6. Experiencia y modalidad de trabajo. *En Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile. Organización Internacional del Trabajo.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_798681.pdf
- Barboza, C. (2021, 18 de junio). *1 de 5 repartidoras en CDMX reporta acoso y otros riesgos de trabajo.* Business Insider México | Noticias pensadas para ti. <https://businessinsider.mx:443/mujeres-repartidoras-cdmx-acoso-sexual-plataformas-digitales/>
- Becerra, E., Calle, O., Astudillo, P., & Ojeda, 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, B. (2022). El trabajo de los repartidores a domicilio y las plataformas digitales en Colombia: caso de Rappi y iFood. *Universidad Católica de Colombia.* <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/bd656746-4ae4-423b-b88c-ae666fb810d/content#:~:text=En%20Colombia%2C%20el%20trabajo%20de,garant%C3%ADa%20de%20los%20derechos%20laborales.>
- Callejo, J. (1998). Los límites de la formalización de las prácticas cualitativas. *Revista de pensamiento social*, 93–119.
- Cañigual, A. (s.f.). *Bienvenidos a la economía de plataformas* (Informe FOESSA).
 Cebeiro, B. y Fernández, M.C. 2004. *Estudio de casos.* Diccionario

- enciclopédico de didáctica. Málaga: Aljibe. Documento de trabajo 6.3).
FOESSA.
- Cebreiro, B. y Fernández, M.C. 2004. *Estudio de casos*. Diccionario enciclopédico de didáctica. Málaga: Aljibe.
- Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C. (2021, 17 de noviembre). *Presentan el LNPP y la AIMX estudio sobre el impacto de las plataformas de entrega a domicilio en la economía mexicana*. CIDE General.
<https://www.cide.edu/saladeprensa/presentan-el-lnpp-y-la-aimx-estudio-sobre-el-impacto-de-las-plataformas-de-entrega-a-domicilio-en-la-economia-mexicana/>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política del Desarrollo Social. (2013). *Evaluación estratégica de Protección social en México*. CONEVAL.
- Cuevas, H. (2015) Precariedad, Precariado y Precarización. Un comentario crítico desde América Latina a The Precariat. The New Dangerous Class de Guy Standing. *Polis, Revista Latinoamericana*, 14(40), 313–329. <https://doi.org/10.4067/S0718-65682015000100015>
- Del Bono, A. (2019). Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina. *Cuestiones de Sociología*, (21).
- Del Pozo, J. (2017). Sobre la desprotección social. *ZERBITZUAN*, (63), 117–123. <https://doi.org/10.5569/1134-7147.63.07>
- Díaz De Salas, SA, Mendoza Martínez, VM, & Porras Morales, CM (2011). *UNA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE CASO*. Razón y Palabra, (75),
- Díaz, A, Mendoza, V, & Porras, C (2011). *UNA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE CASO*. Razón y Palabra, (75), .
- Díaz L., Torruco U., Martínez- M., & Varela M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. *Investigación en Educación Médica* , 2 (7), 162-167.

- Dinegro Martínez, A. (2021). Capitalismo de plataformas: mi jefe es una App. *Espiral, Revista De geografías Y Ciencias Sociales*, 2(3), 123–131. <https://doi.org/10.15381/espiral.v2i3.18452>
- Fernández, F. (2020). Análisis del impacto en la implementación del servicio Delivery en restaurantes de Lima por Covid-19. *USMP*.
- Fernández, F. (2019). Precariedad e inestabilidad contradicciones en el trabajo en las plataformas de reparto de comida. *Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 17(1), 35-45. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7280705>
- Galeano, M. (2018). *Estrategias de investigación social cualitativa*. La carreta.
- Gasca, O. A. (2019). *Políticas para fortalecer la protección de los derechos laborales de los repartidores que trabajan bajo demanda a través de aplicaciones* [Trabajo de grado inédito]. FLACSO México.
- Hernandez, A. (2022, 18 de mayo). *Repartidores protestan en la carretera 57 de SLP para exigir justicia por compañero*. La lista. <https://la-lista.com/mexico/2022/05/18/bloqueo-en-carretera-57-repartidores-protestan-en-san-luis-potosi>
- Martínez, K., Marroqín, J., & Ríos, H. (2019). Precarización laboral y pobreza en México. *Análisis Económico*, XXXIV (86), 113–131.
- Martínez, P. (2011). El método de estudio de caso Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y gestión*, (20), 165–198.
- Marx, K. (1975). La mercancía. En *El capital* (pp. 126–129). Siglo XXI.
- Mattié, M. (1994). Y MEDIO AMBIENTE EN EL SECTOR INFORMAL URBANO EN EL ÁREA METROPOLITANA DE MÉRIDA *. *Revista Economía*, (9).
- Meissner, K. (2020). Prefacio. En Hidalgo, K. y Salazar, C. (Eds.). *Precarización laboral en plataformas digitales una lectura desde América Latina* (P. 8). Friedrich-Ebert-Stiftung Ecuador.

- Mejia, J. (2000). *El muestreo en la investigación cualitativa*. Investigaciones Sociales.
- Monge, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de Administración*, 31–54.
- Meneses, J., & Rodríguez-Gómez, D. (2011). *El cuestionario y la entrevista*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista>
- Morales, K., & Abal, P. (2020). Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España. *Psicoperspectivas*, 19(1), 1–12.
- Morton, J. L. (2021). *Las plataformas digitales de trabajo en la Ciudad de México: Uber, Didi, la economía gig y nuevas formas de socialización* [Trabajo de grado inédito]. Universidad Autónoma Metropolitana.
- Negri, S. (2019). ¿Cómo es trabajar en una plataforma de delivery? - aproximaciones de una investigación preliminar. XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.
<https://cdsa.aacademica.org/000-023/181.pdf>
- Negri, S. (2020). El proceso de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas de Delivery en la Argentina. *Creative Commons*, (60), 26–55.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *Delivery en pandemia: El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/buenosaires/publicaciones/WCMS_765155/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Protección social*. International Labour Organization. <https://www.ilo.org/100/es/story/protection/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Trabajadores de delivery: en primera fila de vulnerabilidad frente a la COVID-19*. International Labour

Organization. https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_750413/lang--es/index.htm

Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. Revista de Psicodidáctica, (14), 5-39.

Palermo, H., & Molina, J. (2022). *Plataformas digitales de delivery y el (des) extrañamiento del trabajo*. Universidad Nacional de Santiago Del Estero. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Instituto de Estudios Para El Desarrollo Social, 23(39), 439-453.
<https://www.redalyc.org/journal/3873/387372886022/html/>

Quecedo, R., y Castaño, C. (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. Revista de Psicodidáctica, (14), 5-39.

Ranz, R., Rosello, J., Gutiérrez, E., Corral, A., Vargas, M., & Guerra, A. (s.f.). El trabajo en las plataformas digitales de reparto. En *La realidad del trabajo en las plataformas digitales de reparto* (pp. 23–53). Servicios de estudios de la confederación.

Rocha, F. (2020). 3. robotización y digitalización de la economía. *Viento Sur*, Artículo 173.

Romero, C. (2021). *Plan de negocios luxurious snack point - delivery, ciudad iquitos, 2021* [Licenciatura, Universidad Científica del Peru]. Repositorio.

Salazar, N., (2009). *Procesos y organización del trabajo: elementos incidentes en la conformación de una agenda social integracionista*. Visión Gerencial, (1), 139-156.

Sánchez, R. Navazo, B. (2020); Capítulo 2: Nuevas plataformas digitales en el ecosistema de innovación en España. En *Las plataformas digitales bajo demanda en España* (p. 11–13).

Standing, G. (2012). *El Precariado una nueva clase social. Pasado & Presente*.

- Trujillo, F. F. (2019, 14 diciembre). *Precariedad e inestabilidad: contradicciones en el trabajo en las plataformas de reparto de comida*. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales. <https://doi.org/10.5209/tekn.65189>
- UBER. (s. f.). Haz entregas con la app de. Sé tu propio jefe. <https://www.uber.com/mx/es/deliver/>
- Vargas I. (2012). *LA ENTREVISTA EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: NUEVAS TENDENCIAS Y RETOS. THE INTERVIEW IN THE QUALITATIVE RESEARCH: TRENDS AND CHALLENGERS*. Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior, 3(1), 119–139. <https://doi.org/10.22458/caes.v3i1.436>
- Vejar, J. (2014). *La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista: Una contribución al debate desde América Latina*. Universidad Nacional de Santiago Del Estero, 23, 147-168. <https://www.redalyc.org/pdf/3873/3873334695008.pdf>
- Vera, L. (2010). LA INVESTIGACION CUALITATIVA. *UIPR*.
- Viedma, A. (2020). *Proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta al gobierno de México a promover condiciones dignas para repartidoras y repartidores de plataformas digitales, en el contexto de la pandemia del covid-19*. Punto de acuerdo (https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/64/2/2020-06-10-1/assets/documentos/PA_Morena_Dip_Viedma_repartidores_plataformas_digitales.pdf), Ciudad de México, Mexico.
- Vite, M. A. (2018). Género, vulnerabilidad y precariedad de los jóvenes de la Ciudad de México en la reproducción de la desigualdad social. *Espiral (Guadalajara)*, 25(71), 193–224. <https://doi.org/10.32870/espiral.v25i71.5591>

VIII. ANEXOS

Anexo A: Formato entrevista empresa

Variable	Puntos que se tocan	Preguntas
Modelo de negocio	1. Historia 2. Proceso de trabajo 3. Modelo de negocio	1. ¿Cómo surge Gama Multicompras? ¿Cuándo? ¿Por qué? 2. Dentro de su empresa, ¿existe una cantidad límite de repartidores? ¿Por qué? 3. La aplicación de GAMA MULTICOMPRAS ¿es de fácil acceso para los repartidores? 4. ¿Cómo es su proceso de contratación con los repartidores? (ejemplo: ellos acceden al trabajo inscribiéndose en la plataforma o tienen un contacto directo con las personas que los contratan) 5. ¿Los repartidores reciben algún tipo de capacitación? 6. ¿De qué manera organizan el trabajo? ¿Cómo se decide qué pedido se le dará a cada repartidor? 7. Como empresa ¿Brindan algún tipo de apoyo a los repartidores para realizar los pedidos? (mochila, casco equipo de seguridad) 8. Si el repartidor tiene algún problema ¿con quién se comunica? 9. Además de la plataforma, ¿hay otra forma de comunicarse con los repartidores y consumidores?

		10. ¿Por qué Gama Multi Compras es distinta a otras plataformas de Delibery?
Precariedad	Precariedad Protección social	<p>11. ¿Los repartidores son considerados trabajadores o como prestadores de servicio autónomos?</p> <p>12. ¿Gama multicompras funciona solo como intermediario entre los repartidores y los establecimientos?</p> <p>13. ¿Los repartidores cuentan con un contrato de trabajo que establezca sus derechos y obligaciones como trabajador o cuentan con un contrato de prestación de servicios?</p> <p>14. ¿La plataforma es la única forma de comunicación con sus repartidores y consumidores?</p> <p>15. En caso de que un repartidor sufra algún accidente ¿Qué medidas toma la empresa?</p> <p>16. Los repartidores ¿cuentan con algún tipo de seguridad social?</p> <p>17. En caso de que la respuesta anterior haya sido negativa, ¿En algún momento se ha propuesto la implementación de esta?</p> <p>18. ¿Los gastos médicos corren por cuenta del repartidor?</p>
Flexibilidad y autonomía		19. En caso de que algún repartidor cometa un error en su trabajo ¿recibe retroalimentación o tiene la oportunidad de hablar con ustedes

		<p>20. ¿Evalúan a los repartidores?</p> <p>21. ¿Cuál es la ganancia que obtienen los repartidores por cada pedido? ¿De qué factores depende?</p> <p>22. ¿Cuál es la comisión que ustedes les piden a los repartidores por cada pedido?</p> <p>23. ¿En caso de cancelación se le cobra una comisión al repartidor?</p> <p>24. Como empresa ¿Solicitan un número de horas laboradas específicas al repartidor?</p> <p>25. ¿De qué forma evitan que los repartidores no se conecten?</p>
--	--	---

Anexo B: Formato entrevista a repartidores

Variable	Puntos que se tocan	Preguntas
Modelo de negocio	Acceso a la plataforma Proceso de trabajo Modelo de negocio	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo accediste al trabajo de repartidor? 2. La plataforma a la que te encuentras conectado ¿te otorga los pedidos de forma automática o cómo los obtienes? 3. ¿Al ingresar a Gama Multicompras recibiste capacitación acerca de cómo realizar tu trabajo? 4. ¿Has recibido material de trabajo necesario para la realización de pedidos (casco, mochila, candado) o has recibido apoyo para comprarlo? 5. En caso de que tu motocicleta sufra algún tipo de daño ¿recibes apoyo para poder repararla? 6. En caso de que se presente algún problema o tengas una duda ¿tienes contacto directo con el cliente? 7. Si surge algún conflicto ¿Existe una forma de contactar con tus jefes para poder solucionarlo? 8. ¿Has recibido capacitación acerca de qué hacer en caso de ser víctima de algún incidente con algún cliente? 9. ¿Trabajas bajo demanda? 10. ¿Has trabajado con otras plataformas? 11. ¿Qué diferencia a Gama Multicompras de otras plataformas?

		<p>12. Menciona las ventajas y desventajas de trabajar en Gama Multicompras</p> <p>13. ¿Cómo podría mejorar el trabajo?</p>
Precariedad		<p>14. ¿Te consideras como trabajador dentro de Gama Multicompras o eres prestador de servicio?</p> <p>15. ¿Cuántas con un contrato de trabajo o por prestador de servicios?</p> <p>16. ¿Se te otorgan prestaciones de Ley cómo servicios de salud, pago por tiempos extra, compensación por maternidad o la posibilidad de formar un sindicato?</p> <p>17. En algún momento se hablado de la posibilidad de comenzar a proporcionarles estos servicios</p> <p>18. El vehículo que manejas para trabajar ¿Es propio o proporcionado por la empresa?</p> <p>19. En caso de que el clima no sea favorable ¿se toman las medidas de seguridad necesarias? ¿Cuáles son?</p> <p>20. ¿Tienes un salario mínimo establecido?</p> <p>21. El trabajo de repartidor en ocasiones es demandante ¿Esto afecta a tu vida social/familiar?</p> <p>22. ¿Si te enfrentas a cualquier accidente, enfermedad, robo, recibes algún apoyo o protección por parte de Gama Multicompras?</p>

		<p>23. Cómo repartidor ¿Cuentas con algún tipo de seguro médico? ¿Ha pensado en solicitarlo?</p> <p>24. ¿La empresa le ofreció un plan para poder tener un seguro médico?</p> <p>25. En caso de enfermedad ¿El gasto médico corre completamente por tu cuenta?</p>
Flexibilidad y autonomía		<p>26. Al hacer cada pedido ¿Eres evaluado de alguna forma?</p> <p>27. En caso de que rechaces o no te conectes en cierto periodo de tiempo ¿Tiene algún tipo de repercusión negativa?</p> <p>28. Si algo sale mal en el pedido ¿recibes retroalimentación? ¿Tienes la oportunidad de hablarlo con tus jefes?</p> <p>29. ¿Tienes un tiempo establecido de entrega?</p> <p>30. ¿De qué factores dependen las ganancias que obtienes por cada pedido?</p> <p>31. ¿Cuántas horas debes trabajar un día para conseguir el dinero suficiente para cubrir tus necesidades?</p> <p>32. ¿Cuántas días trabajas a la semana?</p> <p>33. ¿Cuentas con algún tiempo para descansar, comer o ir al baño?</p>

Anexo C: Cuadros descriptivos

Variable	Repartidor 1	Repartidor 2	Repartidor 3
Modelo de trabajo	<p>1. ¿Cómo accediste al trabajo de repartidor?</p> <p>Por recomendación de mi hermano, fui a ver a la dueña del negocio, me hizo unas preguntas de si yo tenía experiencia en eso, qué tal manejaba la moto, me empezó a explicar cómo funcionaba su plataforma y sus clientes y ya el otro día luego luego comencé a trabajar.</p> <p>2. La plataforma a la que te encuentras conectado ¿te otorga los pedidos de forma automática o cómo los obtienes?</p> <p>No, los tienes que ganar, porque por lo regular siempre hay, dependiendo el día y dependiendo</p>	<p>1. ¿Cómo accediste al trabajo de repartidor?</p> <p>Fue por un anuncio de Facebook. Vi el anuncio y decía presentarse en la colonia Fátima, es donde tienen la central de la empresa. Y ahí conseguí el trabajo.</p> <p><i>¿Y te hicieron una entrevista o algo así?</i></p> <p>Sí.</p> <p><i>¿Qué preguntas te hicieron?</i></p> <p>¿En dónde vivía? ¿Dónde había trabajado? ¿Si se tenía licencia? ¿Si se sabía manejar el bien la moto? Si se sabía andar bien por todo San Juan.</p> <p>2. La plataforma a la que te encuentras conectado</p>	<p>1. ¿Cómo accediste al trabajo de repartidor?</p> <p>Por parte de Facebook. <i>¿Te hicieron una entrevista?</i></p> <p><i>¿Viniste a entregar una solicitud?</i> Sí, me hicieron una entrevista.</p> <p>2. La plataforma a la que te encuentras conectado ¿te otorga los pedidos de forma automática o cómo los obtienes?</p> <p>Automática. <i>¿Sólo es por la plataforma?</i> Es por plataforma y servicios por WhatsApp. <i>¿Y los dos funcionan de la misma manera?</i> Sí.</p> <p>3. ¿Al ingresar a Gama Multicompras recibiste</p>

	<p>los trabajadores que haya, siempre hay unos cinco o seis conectados, entonces el primero que lo gane es el que se lo quede. Es de la plataforma, pero ella también tiene otra forma que los manda personalmente y dice si va, conforme te conectas, va en un orden y ya hay unos que caen de la plataforma y ya tú los puedes ganar.</p> <p>3. ¿Al ingresar a Gama Multicompras recibiste capacitación acerca de cómo realizar tu trabajo?</p> <p>No, como tal. Solo te explican cómo funciona la plataforma, cómo ganar los pedidos.</p> <p>Sí, y cómo igual.</p> <p>4. ¿Has recibido material de trabajo necesario para la</p>	<p>¿te otorga los pedidos de forma automática o cómo los obtienes?</p> <p>Los tienes que agarrar, te cae el pedido y tienes que... bueno, es que hay una aplicación de ahí, los puedes agarrar tú, pero los tienes que ganar, o la dueña te lo otorga de manera automática, pero por mensaje de WhatsApp.</p> <p>3. ¿Al ingresar a Gama Multicompras recibiste capacitación acerca de cómo realizar tu trabajo?</p> <p>No, nada más fue el que me dijera mira, yo te mando el pedido así, y ya lo tienes que ir a dejar, y ya te hacían uno de prueba para que lo hicieras, y ya.</p>	<p>capacitación acerca de cómo realizar tu trabajo?</p> <p>Sí. <i>¿Y cómo fue?</i> Fue sobre cómo llevar los productos. Saliendo de las tiendas, cómo poder empaquetar para que no se nos lleguen a tirar o vaciar en este caso los líquidos y llevar este producto bien a los clientes.</p> <p>4. ¿Has recibido material de trabajo necesario para la realización de pedidos (casco, mochila, candado) o has recibido apoyo para comprarlo?</p> <p>Sí, apoyo para comprarlo. ¿De qué manera? En forma de tandas. En la venta de cascos, botas, con ellos los consigo.</p> <p>5. En caso de que tu motocicleta sufra algún tipo</p>
--	---	---	---

	<p>realización de pedidos (casco, mochila, candado) o has recibido apoyo para comprarlo?</p> <p>Ninguno</p> <p>5. En caso de que tu motocicleta sufra algún tipo de daño ¿recibes apoyo para poder repararla?</p> <p>Sí, por ejemplo, cuando te quedabas así tirado, que estabas ponchado, que tu moto ya no arrancaba, sí iba por ti. Ya de las reparaciones y eso no, eso contaba por tu parte, pero de ahí en fuera sí. No era como que siempre, pero sí, sí te apoyaba.</p> <p>6. En caso de que se presente algún problema o tengas</p>	<p>4. ¿Has recibido material de trabajo necesario para la realización de los pedidos como casco, mochila, candado, o has recibido apoyo para comprarlo?</p> <p>No, no, todo es de parte propia.</p> <p>5. ¿En caso de que tu motocicleta sufra algún daño, recibes apoyo para poder repararla?</p> <p>Más que nada auxilio, así como tal de que te den el dinero para repararla, no, pero sí tienes el auxilio de que, si te quedas parado en alguna parte, ellos van por ti para llevarte a algún taller, o, por ejemplo, si se poncha la</p>	<p>de daño ¿recibes apoyo para poder repararla?</p> <p>Yo la reparo.</p> <p>6. En caso de que se presente algún problema o tengas una duda ¿tienes contacto directo con el cliente?</p> <p>Sí, por vía telefónica, ya sea por WhatsApp o llamada telefónica y también con las personas que me están apoyando para tener contacto, la comunicación, tanto como la empresa con el cliente y el repartidor.</p> <p>7. Si surge algún conflicto ¿Existe una forma de contactar con tus jefes para poder solucionarlo?</p> <p>Sí.</p> <p>8. ¿Has recibido capacitación acerca de qué hacer en</p>
--	---	--	--

	<p>una duda ¿tienes contacto directo con el cliente?</p> <p>La mayoría de veces, no siempre, pero la mayoría de veces sí, sí tienes el número del cliente para guiarte.</p> <p>7. Si surge algún conflicto ¿Existe una forma de contactar con tus jefes para poder solucionarlo?</p> <p>Sí, sí, por lo general siempre responde, le decías tu problema y ya ella se arreglaba con las personas.</p> <p>8. ¿Has recibido capacitación acerca de qué hacer en caso de ser víctima de algún incidente con algún cliente?</p>	<p>llanta, ellos iban por nosotros para llevarnos a ponchar la llanta.</p> <p>6. En caso de que se presente algún problema o tengas una duda ¿tienes contacto directo con el cliente?</p> <p>Sí, siempre se nos otorga, cuando nos cae un pedido, siempre te dan la dirección donde vas a recoger, la dirección del cliente y te mandan el número del cliente para que tú puedas mensajearle con él o marcarle por cualquier duda.</p> <p>7. Si surge algún conflicto ¿Existe una forma de contactar con tus jefes para poder solucionarlo?</p>	<p>caso de ser víctima de algún incidente con algún cliente?</p> <p>Sí. ¿De qué forma? En este caso, siempre sería darle la razón al cliente. y cómo se le entrega los productos, Si el cliente nos dice que está mal su producto, sinceramente, pues no nos lo acepta y tenemos que recorrer con nuestros peores para darle una solución.</p> <p>9. ¿Trabajas bajo demanda? No. ¿Sabe qué es trabajar bajo demanda? Sí.</p> <p>10. ¿Has trabajado con otras plataformas? No.</p> <p>11. Qué diferencia a Gama Multicompras de otras plataformas?</p>
--	--	---	--

	<p>No, no, pues nada más tú reaccionabas a como tú pensabas que en el momento, era lo correcto y luego ya le decías a ella y ella tomaba sus decisiones.</p> <p>9. ¿Trabajas bajo demanda?</p> <p>No.</p> <p>10. ¿Has trabajado con otras plataformas?</p> <p>No, nada más con esa.</p> <p>11. ¿Qué diferencia a Gama Multicompras de otras plataformas?</p> <p>Que tiene un servicio más personalizado, que por ejemplo ella tiene el trato contigo y si por ejemplo tú lo encargas por la app, ya tienes directamente el trato con el motociclista, que a lo mejor también en Rappi es así, pero ahí sí</p>	<p>Sí, de hecho, la mayoría de los conflictos la dueña es la que lo resuelve.</p> <p><i>O sea, tú puedes llamarla en cualquier momento.</i></p> <p>Sí, por lo general los clientes al quejarse, luego le marcan a la jefa, y la dueña es la que resuelve el problema. De hecho por ejemplo teníamos varios problemas con una clienta que tardaba mucho en salir, entonces la jefa como tardaba mucho en salir, le empezó a cancelar varios pedidos a ella, porque nos causaba problemas a nosotros. O sea, busca la manera de protegernos a nosotros.</p> <p>8. ¿Has recibido capacitación acerca de qué hacer en caso de ser</p>	<p>La diferencia es que Gama Multicompras se dedica mucho no nada más a la comida, como en otras plataformas que solamente se dedican a las comidas. En este caso, Multicompras Gama se dedica también a la entrega de zapatos, medicamentos, depósitos, cosa que en una plataforma no lo pueden hacer porque no los permite.</p> <p>En este caso, pues nada más se encuentran en la pura situación que es en la comida, por reparto de comida. Ellos, pues sí, diferencian mucho eso. ¿Con respecto al trato con ustedes como repartidores, tú crees que hay alguna diferencia?</p> <p>¿En plataformas o...? Sí, el trato</p>
--	--	--	--

	<p>tienes el número real, si algo sale mal puedes llamar a la dueña o el cliente se puede quejar del motociclista. Y comisionas más, en otras plataformas, te quitan mucho dinero por impuestos y ya lo que te queda es algo mucho menos de lo que te da Gama. <i>¿Cuánto comisionan ahí?</i> Ahí ya nada más le pagabas 5 pesos por cada pedido que tú hacías o sea, si tú hacías 5 eran 25 y ahí al final te subía 30, entonces esa era su ganancia de ella y todo lo demás te lo podías quedar. Y los pedidos había de todo, te pueden tocar de 40, de 50, de 60, de 70, de 80, hasta de 100 pesos, dependiendo, entonces ya lo demás era para ti. Y por mucho que el pedido sea de 100 o pone tú 80,</p>	<p>víctima de algún incidente con algún cliente?</p> <p>No.</p> <p>9. ¿Trabajas bajo demanda?</p> <p>Sí, es bajo demanda.</p> <p>10. ¿Has trabajado con otras plataformas?</p> <p>Sí.</p> <p><i>¿Y cómo fue trabajar en esa plataforma?</i></p> <p>Pues sí es muy diferente, porque ahí sí estás más desconectado de en sí de la empresa, nada más es, te cae tu pedido, si lo entregaste bien, qué bueno, si no lo entregaste o si no te recibieron, ya es problema tuyo,</p>	<p>que tiene como empresa con ustedes. Ah, sí, ellos nos tratan bien.</p> <p>12. Menciona las ventajas y desventajas de trabajar en Gama Multicompras</p> <p>Las ventajas es que nos ayudan a ganar a nosotros como repartidores. Y las desventajas, pues no tengo, la verdad.</p> <p>¿Cuándo llueve? Ah, sí, cuando llueve, pues sinceramente no, este, le paramos para no tener un accidente. Y se les avisa a los clientes de que, pues, va a demorar su servicio por las situaciones que se encuentran, el clima, por el clima. ¿Y con respecto a la ventaja que mencionas de que los ayudan, de qué forma los ayudan?</p>
--	--	---	--

	<p>90 pesos, ella te sigue cobrando los mismos 5 pesos.</p> <p>12. ¿Cómo podría mejorar el trabajo?</p> <p>No sé, yo creo, por ejemplo, la capacitación para ver cómo tratar con el cliente, de que ella, la dueña, se capacitara para él, cómo tratar con los trabajadores y cómo tratar con los clientes, pienso que en eso se podría mejorar mucho.</p>	<p>no es como que haya apoyo en esa parte.</p> <p>11. ¿Qué diferencia a Gama Multicompras de otras plataformas?</p> <p>La atención de los jefes y las comisiones por entrega.</p> <p><i>¿Cuánto te dan de comisión? ¿O cuánto les das tú de comisión?</i></p> <p>En vez de que la empresa te dé una comisión a ti, tú le das una comisión a ellos por entrega, nada más, nos cobran 5 pesos por cada entrega, así nosotros hayamos cobrado 75 del envío, a ellos nada más, les damos 5 pesos, si cobramos 30 pesos, nada más, les damos 5 pesos a ellos.</p>	<p>Sobre la comisión. Es más elevada como en tanto... Es elevada la comisión que ellos nos proporcionan. Es muy diferente como una plataforma.</p> <p>¿Cómo funciona esta comisión? Funciona, este, el 90% para nosotros y el 10% para poder solventar los gastos de la aplicación que nos otorga los servicios.</p> <p>13. ¿Cómo podría mejorar el trabajo?</p> <p>Tendríamos más repartidores.</p> <p>¿Por qué ? Porque, sí, este, a veces se nos amontona mucho el trabajo y no nos damos abasto.</p>
--	---	---	---

		<p>12. Menciona las ventajas y desventajas de trabajar en Gama Multicompras</p> <p>Las ventajas es la comisión, la desventaja, lo único que le he notado malo es que la patrona es como que muy acelerada, no sabe manejar las cosas en situaciones extremas, se presiona mucho y empieza a cometer errores.</p> <p><i>¿Por ejemplo?</i></p> <p>Envía pedidos que no son, por ejemplo, si a mí me toca un pedido, se lo manda a otro compañero y el de compañero me lo manda a mí, o se empieza a equivocar por estar presionada.</p> <p>13. ¿Cómo podría mejorar el trabajo?</p>	
--	--	---	--

		Este, el trabajo depende, porque cuando hay mucho, tiene mucha presión en la jefa, cuando se presiona, si sería ella tomar, no sé, algún curso o algo para manejar esa situación, para aprender ella a auto manejarse.	
Precariedad	<p>13. ¿Te consideras como trabajador dentro de Gama Multicompras o eres prestador de servicio?</p> <p>Me siento más prestador de servicios.</p> <p>14. ¿Cuántas con un contrato de trabajo o por prestador de servicios?</p> <p>No</p> <p>15. ¿Se te otorgan prestaciones de Ley cómo</p>	<p>14. ¿Te consideras como trabajador dentro de Gama Multicompras o eres prestador de servicio?</p> <p>Prestador de servicios</p> <p>15. ¿Cuántas con un contrato de trabajo o por prestador de servicios?</p> <p>No</p> <p>16. ¿Se te otorgan prestaciones de Ley cómo servicios de salud, pago por tiempos</p>	<p>14. ¿Te consideras como trabajador dentro de Gama Multicompras o eres prestador de servicio?</p> <p>Un prestador de servicios</p> <p>15. ¿Cuántas con un contrato de trabajo o por prestador de servicios?</p> <p>No.</p> <p>16. ¿Se te otorgan prestaciones de Ley</p>

	<p>servicios de salud, pago por tiempos extra, compensación por maternidad o la posibilidad de formar un sindicato?</p> <p>No.</p> <p>16. ¿El vehículo que manejas para trabajar es tuyo o te lo proporciona la empresa?</p> <p>Propio</p> <p>17. ¿En caso de que el clima no sea favorable ¿se toman las medidas de seguridad necesarias? ¿Cuáles son?</p> <p>Sí, cuando está lloviendo por lo regular se cancelan los pedidos, porque es peligroso. <i>¿Hay alguna otra medida que se tome?</i> De ahí en fuera no, o sea, igual si te ponchó la llanta o te caíste, el</p>	<p>extra, compensación por maternidad o la posibilidad de formar un sindicato?</p> <p>No.</p> <p>17. En algún momento se hablado de la posibilidad de comenzar a proporcionarles estos servicios</p> <p>Sí se ha hablado, pero se ha buscado la manera, a penas. Porque como todavía no está muy familiarizada ella con lo del SAT y todo eso, todavía no sabe cómo registrar la empresa para poder empezar a pagar el seguro y todo ese tipo de cosas.</p> <p>18. El vehículo que manejas para trabajar ¿Es propio o proporcionado por la empresa?</p>	<p>cómo servicios de salud, pago por tiempos extra, compensación por maternidad o la posibilidad de formar un sindicato?</p> <p>Creo, había escuchado que estamos en eso de darnos los servicios. De los servicios que vienen de ley.</p> <p>17. En algún momento se hablado de la posibilidad de comenzar a proporcionarles estos servicios</p> <p>Están en plan en eso, están en ese proyecto y esperamos más adelante.</p> <p>18. El vehículo que manejas para trabajar ¿Es propio</p>
--	--	--	--

	<p>pedido no se te cobra, o igual a un compañero por él, pero de ahí en fuera otras medidas no.</p> <p>18. ¿Tienes un salario mínimo establecido?</p> <p>No.</p> <p>19. El trabajo de repartidor en ocasiones es demandante ¿Esto afecta a tu vida social/familiar?</p> <p>Obviamente que si quieres tener dinero, pues tienes que trabajar. Entonces, entre más trabajos, más horas trabajas, pues obviamente ganas más dinero, entonces ya dependía mucho de lo que tú quisieras tener en un día. Por ejemplo, había veces que tienes una reunión, pero prefieres llegar más tarde a la reunión para estar</p>	<p>Es propio.</p> <p>19. En caso de que el clima no sea favorable ¿se toman las medidas de seguridad necesarias? ¿Cuáles son?</p> <p>Empieza a cancelar pedidos y detiene la operación. Porque, por ejemplo, en lluvia es muy difícil manejar en moto y es muy arriesgado porque las llantas pierden agarre. Entonces cualquier mal freno o cualquier cosita, luego te caes, entonces apenas empieza a llover, deja de recibir pedidos.</p> <p>20. ¿Tienes un salario mínimo establecido?</p> <p>No.</p> <p>21. El trabajo de repartidor en ocasiones es demandante</p>	<p>o proporcionado por la empresa?</p> <p>Sí, es propio.</p> <p>19. En caso de que el clima no sea favorable ¿se toman las medidas de seguridad necesarias? ¿Cuáles son?</p> <p>Sí. ¿Y cuáles? Pues andando en la moto, las medidas de seguridad pues es este, no correr mucho, ponerse su casco bien, tener las luces prendidas siempre, y algo que nos ayude como antirreflejantes para que nos vean, que nos ayuden a vernos, a vernos más visibles.</p> <p>20. ¿Tienes un salario mínimo establecido?</p> <p>No</p>
--	--	--	---

	<p>trabajando. O igual en la escuela, hay veces que como varios eran estudiantes, era pues darle un rato a la escuela y luego darle un rato al trabajo.</p> <p>20. ¿Si te enfrentas a cualquier accidente, enfermedad, robo, recibes algún apoyo o protección por parte de Gama Multicompras?</p> <p>No creo que se hagan cargo de, por ejemplo, el accidente o robo. Si pasó varias veces que se accidentaron, igual las curaciones, las reparaciones de la moto, pues corren por tu cuenta. Y si se la llegan a robar, no creo que ellos hagan, por tratar de reponerte la moto.</p>	<p>¿Esto afecta a tu vida social/familiar?</p> <p>No, porque tú eliges el tiempo en el que te conectas. Sabes que ella si te dice, oye, tal día sí ocupo que me echas la mano a estar todo el día, pero la mayoría de veces tú eliges a qué hora te conectas y si te conectas o no.</p> <p>22. ¿Si te enfrentas a cualquier accidente, enfermedad, robo, recibes algún apoyo o protección por parte de Gama Multicompras?</p> <p>Se han realizado colectas, o sea, como tal que la empresa tenga para dar el apoyo no, pero entre los compañeros la patrona organiza colectas para que se te pueda dar ese apoyo.</p>	<p>21. El trabajo de repartidor en ocasiones es demandante ¿Esto afecta a tu vida social/familiar?</p> <p>No</p> <p>22. ¿Si te enfrentas a cualquier accidente, enfermedad, robo, recibes algún apoyo o protección por parte de Gama Multicompras?</p> <p>No, como te comentaba, estamos en eso todavía, en ese proyecto.</p> <p>23. Cómo repartidor ¿Cuentas con algún tipo de seguro médico? ¿Ha pensado en solicitarlo?</p> <p>Sí. Sí, yo tengo seguro.</p>
--	---	---	---

	<p>21. Cómo repartidor ¿Cuentas con algún tipo de seguro médico? ¿Ha pensado en solicitarlo?</p> <p>No, ninguno. Tampoco lo he solicitado.</p> <p>22. ¿La empresa le ofreció un plan para poder tener un seguro médico?</p> <p>No, tampoco.</p> <p>23. En caso de enfermedad ¿El gasto médico corre completamente por tu cuenta?</p> <p>Exactamente. Y aparte dejas de trabajar. Y dejas de ganar dinero.</p>	<p>23. Cómo repartidor ¿Cuentas con algún tipo de seguro médico? ¿Ha pensado en solicitarlo?</p> <p>Sí he pensado en buscar el seguro facultativo del IMSS, o también he pensado en ir a seguros por parte del Hospital San José, que son un poco más completos en cuanto a accidentes.</p> <p>24. En caso de enfermedad ¿El gasto médico corre completamente por tu cuenta?</p> <p>Por mi cuenta.</p> <p>25. Al hacer cada pedido ¿Eres evaluado de alguna forma?</p> <p>Hay muchos clientes que sí le hablan a la señora y le dicen oye,</p>	<p>24. ¿La empresa le ofreció un plan para poder tener un seguro médico?}</p> <p>No, es por parte de mí personal.</p> <p>25. En caso de enfermedad ¿El gasto médico corre completamente por tu cuenta?</p> <p>Sí.</p>
--	--	---	---

		<p>tu repartidor es muy bueno, o cualquier cosa, o hay clientes que se quejan dependiendo de qué tal viene su servicio.</p> <p><i>¿Pero los jefes como tal los evalúan o los mantienen vigilados de alguna manera?</i></p> <p>No, pero como los clientes sí dan reseñas de los repartidores, pues ya, los dueños saben más o menos cuál es el repartidor que tiene mejor atención, o el más rápido, o el más lento, o el más grosero.</p>	
Flexibilidad y autonomía	<p>24. Al hacer cada pedido ¿Eres evaluado de alguna forma?</p> <p>No, como tal. Más que nada, pues era del cliente, si estaba insatisfecho con tu trabajo, con tu</p>	<p>26 En caso de que rechaces o no te conectes en cierto periodo de tiempo ¿Tiene algún tipo de repercusión negativa?</p> <p>No.</p>	<p>26. Al hacer cada pedido ¿Eres evaluado de alguna forma?</p> <p>Sí. <i>¿Cómo?</i> Por parte de ellos. Bueno, la gente ahora sí ya le</p>

	<p>pedido, le decía a ella, a la patrona, pero pues ahí fuera que ella no es como que, como que te dijera.</p> <p>25. En caso de que rechaces o no te conectes en cierto periodo de tiempo ¿Tiene algún tipo de repercusión negativa?</p> <p>Sí, por ejemplo, era de que no te conectabas y sí empezaba a mandar mensaje. Y si no contestabas o no te conectabas, ya al otro día si te conectabas luego, luego, pues no te mandaba pedido, luego, luego, o sea, era como que te iba salteando para que los que sí trabajaron, trabajaran y ya después entrabas tú.</p> <p>26. Si algo sale mal en el pedido ¿recibes</p>	<p>27 Si algo sale mal en el pedido ¿recibes retroalimentación? ¿Tienes la oportunidad de hablarlo con tus jefes?</p> <p>Sí. Sí, cualquier problema que tenían, o cualquier momento en que te equivocabas, luego te marcaban y te decían, oye, ¿qué pasó? A ver, dime, y ya si veían que estabas mal tú, ya te decían, no, mira, es que puedes mejorar de tal manera, o trata de ir más despacio para que no se te tire.</p> <p>28 ¿Tienes un tiempo establecido de entrega?</p> <p>Por lo regular es 30 minutos, pero obviamente si se le avisa a los clientes, puede ser en 30 minutos o más, porque uno no sabe cómo está el tráfico o cualquier cosa, entonces si le</p>	<p>manda la calificación a ellos, cómo es la actitud del repartidor, cómo llega su producto Entonces ya ellos me dicen, excelente servicio</p> <p>27. En caso de que rechaces o no te conectes en cierto periodo de tiempo ¿Tiene algún tipo de repercusión negativa?</p> <p>No</p> <p>28. Si algo sale mal en el pedido ¿recibes retroalimentación? ¿Tienes la oportunidad de hablarlo con tus jefes?</p> <p>Sí</p>
--	--	--	--

	<p>retroalimentación? ¿Tienes la oportunidad de hablarlo con tus jefes?</p> <p>Sí, siempre te decía que pues la regaste en esto o el pedido me reclamaron de esto, tardaste mucho y siempre preguntaba qué paso.</p> <p>27. ¿Tienes un tiempo establecido de entrega?</p> <p>Bueno, se podría decir que sí, pero había veces que si tenías, había mucho trabajo, por ejemplo, traías dos, tres pedidos para diferentes lugares, entonces, sí te tardabas un poquito más y por lo regular ella sí es flexible, o sea, la visa vas, traigo otro pedido porque se llegaban a empalmar, que tú traías uno que te mandó ella y de repente agarraste uno de la app para, pues</p>	<p>avisan al cliente que puede ser más tiempo de entrega.</p> <p>29 ¿De qué factores dependen las ganancias que obtienes por cada pedido?</p> <p>Por cada pedido la patrona lo maneja por distancia. Dependiendo la distancia es la comisión que te da, si es de 1 a 3 kilómetros, la tarifa mínima es de 40 peso, o sea, así sea de 1 kilómetro solamente, les cobra 40 pesos. Y dependiendo, conforme van subiendo los kilómetros que recorres, va subiendo la tarifa.</p> <p>30¿Cuántas horas debes trabajar un día para conseguir el dinero suficiente para cubrir tus necesidades?</p>	<p>29. ¿Tienes un tiempo establecido de entrega?</p> <p>Sí. ¿Cuánto es? Ya sea de 5 a 10 minutos</p> <p>30. ¿De qué factores dependen las ganancias que obtienes por cada pedido?</p> <p>El kilometraje depende de dónde se encuentra el negocio donde hay que ir a entregar, a recoger, hacia la distancia del cliente.</p> <p>31. ¿Cuántas horas debes trabajar un día para conseguir el dinero suficiente para cubrir tus necesidades?</p> <p>Pues yo trabajo prácticamente todo el día. Claro, con mis horas de comida, tengo horas de</p>
--	---	---	--

	<p>obviamente es hacer más dinero y se empalmaban. Entonces, el tiempo, si no tienes trabajo, sí tienes que entregar rápido, pero si había trabajo, sí había un margen más grande de tiempo.</p> <p>28. ¿De qué factores dependen las ganancias que obtienes por cada pedido?</p> <p>De los pedidos que tengas y de la distancia que hagas. O sea, muchas veces, por ejemplo, te conviene... No te conviene tanto los pedidos largos porque son de 30 a 40 minutos. En ese tiempo te podrías hacer pedidos cortos que son de 10, 15 minutos y haces dos o tres.</p> <p>29. ¿Cuántas horas debes trabajar un día para</p>	<p>Dependiendo, siendo un día tranquilo, trabajando unas 6, 7 horas y ya sacas todo tu dinero.</p> <p>31. ¿Cuántas días trabajas a la semana?</p> <p>Depende, entre semana nada, se trabaja como de 6 a 10 horas. Y el fin de semana sí es trabajar todo, casi todo el día.</p> <p><i>¿Y trabajan de lunes a viernes?</i></p> <p>La mayoría sí, pero sí se nos dice la patrona, si quieres trabajar, pues trabaja. Pero si te dice, igual tú elige el día que te quieres agarrar de descanso y ese día no te conectes a trabajar.</p> <p>32. ¿Cuentas con algún tiempo para descansar, comer o ir al baño?</p> <p>Sí, sí, de hecho, no está definido, tú nada más le avisas a la</p>	<p>comida, igual también la estación, y trabajo desde las nueve hasta las nueve, desde la noche.</p> <p>32. ¿Cuántos días trabajas a la semana?</p> <p>Diario</p> <p>33. ¿Cuentas con algún tiempo para descansar, comer o ir al baño?</p> <p>Sí, sí horas de descanso, bueno, los días de descanso y horas de comida.</p>
--	--	--	--

	<p>conseguir el dinero suficiente para cubrir tus necesidades?</p> <p>Mínimo, mínimo unas ocho horas.</p> <p>30. ¿Cuentas con algún tiempo para descansar, comer o ir al baño?</p> <p>Sí, ahí tú. Como tal no había un horario, ella te decía te puedes conectar a las nueve, de nueve a once de la noche, pero ahí tú decías, quiero trabajar hoy, no quiero trabajar hoy, o me conecto a las diez, me desconecto a las dos para comer, o ya a las seis dejo de trabajar y ya era tu problema.</p>	<p>patrona que vas a ir a comer o que vas a ir al baño y te deja demorar pedidos.</p>	
--	---	---	--

Variable	Repartidor 4	Repartidor 5	Repartidor 6	Repartidor 7
Modelo de negocio	<p>1. ¿Cómo accediste al trabajo de repartidor?</p> <p>Accedi en base a una investigación, estuve inspeccionando, para buscar un segundo ingreso.</p> <p>2. La plataforma a la que te encuentras conectado ¿te otorga los pedidos de forma automática o cómo los obtienes?</p> <p>Mediante la forma automática y mediante una coordinación por parte de los dueños.</p>	<p>1. ¿Cómo accediste al trabajo de repartidor?</p> <p>Ah, por medio de Facebook.</p> <p>2. La plataforma a la que te encuentras conectado ¿te otorga los pedidos de forma automática o cómo los obtienes?</p> <p>Este, no, tenemos que ganarlos, bueno, llegan los pedidos y tengo que seleccionarlo más que nada ahora que estamos en quién lo ve primero, o sea es como que yo veo primero la notificación y ya lo tomo o lo toma otra persona. <i>¿Es la única</i></p>	<p>1. ¿Cómo accediste al trabajo de repartidor?</p> <p>Pues, bueno, yo la conozco ya de tiempo, entonces la verdad me interesaba tener como un ingreso extra y pues tener a alguien como de confianza, bueno, te hacen la entrevista de, bueno, de más o menos cuánto es lo que pretendes, el tiempo, digamos, para que manejen lo que es el horario. Este, te explican obviamente cuánto va a ser lo que, pues lo que obviamente pagas por el</p>	<p>1. ¿Cómo accediste al trabajo de repartidor?</p> <p>Bueno, Ascari subió una publicación al Facebook y un amigo me la mandó. En ese tiempo pues yo no tenía trabajo, me habían corrido y pues me cayó como un anillo al dedo.</p> <p>2. La plataforma a la que te encuentras conectado ¿te otorga los pedidos de forma automática o cómo los obtienes?</p>

	<p>3. ¿Al ingresar a Gama Multi Compras recibiste capacitación acerca de cómo realizar tu trabajo?</p> <p>Si, como tal capacitación en campo no, porque, es el hecho de manejar tu unidad, explica de manera, breve y concisa que es lo que se tiene que hacer, como se hace y listo.</p> <p>4. ¿Has recibido material de trabajo necesario para la realización de pedidos (casco, mochila, candado) o</p>	<p><i>forma en la que lo sostiene?</i> Ajá.</p> <p>3. ¿Al ingresar a Gama Multicompras recibiste capacitación acerca de cómo realizar tu trabajo?</p> <p>Sí. Cómo usar la aplicación por ejemplo pues, cuando ya tenemos la notificación, pues ir al apartado para seleccionar la comanda, se le llama comanda. Ya de la comanda, pues, obviamente nos arrojan lo que son los datos del cliente, este, el lugar donde hay que recoger. A veces lo que sí no tiene la aplicación es de cliente.</p>	<p>uso de la aplicación, este, que básicamente es eso. Y, pues, más o menos. De cuánto es los cobros de los envíos, qué tienes que tomar en cuenta, el cuidado que tienes que tener, pues ya no solo con lo que transportas, sino incluso tú para, ahora sí que para, como andas solo o cosas así, cualquier cosa te reportas, te están monitoreando, o sea, ahora sí que vaya seguro.</p> <p><i>Y, ¿cuánto es el costo de tu comisión que tienes que otorgarle a GAM?</i></p>	<p>Algunos sí, es por medio de una aplicación, es como si fuera un estilo Uber o algo así.</p> <p>Pero algunas no llegan, entonces, la patrona, nos manda mensajes individuales a cada uno de nosotros.</p> <p>3. ¿Al ingresar a Gama Multicompras recibiste capacitación acerca de cómo realizar tu trabajo?</p> <p>Sí, al inicio nos hacen una entrevista como</p>
--	--	---	--	---

	<p>has recibido apoyo para comprarlo?</p> <p>No, todo es dependiendo de uno, uno va adquiriendo su equipo, ellos mas bien, te aconsejan donde comprar.</p> <p>5. En caso de que tu motocicleta sufra algún tipo de daño ¿recibes apoyo para poder repararla?</p> <p>Mira, hasta el momento yo no he tenido la necesidad de que vayan por mí, cuando me he quedado varado o he tenido alguna avería en</p>	<p>No nos muestra las ubicaciones como tal. Y tenemos que pedir apoyo de la persona que se encarga de los pedidos.</p> <p>4. ¿Has recibido material de trabajo necesario para la realización de pedidos (casco, mochila, candado) o has recibido apoyo para comprarlo?</p> <p>Yo tengo. Bueno, ya contaba yo con esas cosas.</p> <p>5. En caso de que tu motocicleta sufra algún tipo de daño ¿recibes apoyo para poder repararla?</p>	<p>Pues la verdad es muy poca, es que mira, ahí depende, porque por decir, bueno, por la aplicación en la app, obviamente te suben unos, y hay algunos otros que cuando la, bueno, las personas no saben usar la aplicación, o que son nuevos usuarios, este, o que ya están fijos, por decir, restaurantes o así, este, pues no lo saben usar. Ahí depende también del kilometraje por que hay servicios muy cortos, en donde la comisión es mínima, por</p>	<p>en todo trabajo. Y nos dicen más o menos cómo está el trabajo y nos explican. Bueno, sí, pues nos capacitan para el empleo.</p> <p>4. ¿Has recibido material de trabajo necesario para la realización de pedidos (casco, mochila, candado) o has recibido apoyo para comprarlo?</p> <p>Yo ya los tenía, sí, yo los tenía</p> <p>5. En caso de que tu motocicleta sufra algún tipo de daño ¿recibes</p>
--	---	--	---	---

	<p>mi moto. Pero, por ejemplo, en base a lo que es el trabajo, pues uno dice, ¿sabes qué? se comunica con el equipo diciendo, ¿sabes qué? tengo un servicio, se me descompuso la moto, apóyenme a, no sé, por ejemplo, no traigo un chicote, no traigo un foco, me pueden apoyar y en base a eso, pues se solicita el apoyo de los mismos compañeros y los compañeros que llevan lo que se necesita. O en caso de que tú puedas realizar este o solucionar tu problema, pero traigas un servicio,</p>	<p>Bueno, de Gama, no. No es igual también por mi cuenta. Ahora sí que uno estaba consciente de esos temas. Yo no tengo ningún problema con eso</p> <p>6. En caso de que se presente algún problema o tengas una duda ¿tienes contacto directo con el cliente?</p> <p>Sí, sí, tenemos su teléfono.</p> <p>7. Si surge algún conflicto ¿Existe una forma de contactar con tus jefes para poder solucionarlo?</p> <p>Sí</p>	<p>cada uno yo doy cinco pesos.</p> <p>2. La plataforma a la que te encuentras conectado ¿te otorga los pedidos de forma automática o cómo los obtienes?</p> <p>Sí, o sea, haz de cuenta que, en la aplicación te llega a una alerta de que alguien ha subido el pedido a la plataforma, tú ingresas, y obviamente si hay varios, bueno, te muestra los que son, va de abajo hacia arriba, que es este, conforme los vas atendiendo.</p>	<p>apoyo para poder repararla?</p> <p>En cierta forma sí, podría decir que sí.</p> <p>¿Cómo los ayudan?</p> <p>Apoyándonos en todo momento.</p> <p>Haz de cuenta, por ejemplo, yo de hecho hace casi una semana choque y Ascari estuvo ahí conmigo en todo momento. Ella se encargó de que me pagarán, de que todo saliera bien a mi favor. Como que abogó por mí, se podría decir.</p> <p>6. En caso de que se presente algún problema o</p>
--	---	---	---	--

	<p>pues también se puede solicitarlo y el equipo se apóyame con el servicio, para terminarlo en lo que yo salgo del problema. En caso de que se presente algún problema.</p> <p>6. En caso de que se presente algún problema o tengas una duda ¿tienes contacto directo con el cliente?</p> <p>Sí, sí, como te comenté hace un momento, al momento de colocar los datos de la persona o del cliente, tú puedes, si tienes alguna duda, tú</p>	<p>8. ¿Has recibido capacitación acerca de qué hacer en caso de ser víctima de algún incidente con algún cliente?</p> <p>Eh como tal, no, pero pues. Es que como nosotros tenemos experiencia en el ramo, ya sabemos a lo que estamos expuestos y también, pues, las formas de reaccionar, digo, al final del día. Lo de nosotros es un trabajo y que la gente debe entender eso también.</p> <p>9. ¿Trabajas bajo demanda?</p>	<p>Entonces, siempre te llega una notificación, y al igual cuando la terminas, pues tienes que dar, cerrar tu orden, y ya puedes usar, o generar la siguiente comanda</p> <p>3. ¿Al ingresar a Gama Multicompras recibiste capacitación acerca de cómo realizar tu trabajo?</p> <p>Pues en sí la capacitación, bueno, no sé si sea capacitación, pero te hacen un servicio tipo prueba con el que te dicen cómo debes, bueno, cómo</p>	<p>tengas una duda ¿tienes contacto directo con el cliente?</p> <p>Ah, sí. A la hora de hacer su pedido nos tienen que mandar los dos números, tanto donde vamos a recoger, tanto como vamos a entregar. Tenemos que tener los dos números para estar comunicados con el cliente.</p> <p>7. Si surge algún conflicto ¿Existe una forma de contactar con tus jefes para poder solucionarlo?</p>
--	--	---	---	--

	<p>puedes comunicar directamente con él.</p> <p>7. Si surge algún conflicto ¿Existe una forma de contactar con tus jefes para poder solucionarlo?</p> <p>Sí, mira, hasta el momento no se ha dado, pero sí, sí hay contacto, te puedes comunicar en este caso con la coordinadora, en este caso que es la dueña, para decirle el inconveniente y ver de qué manera se soluciona, pero hasta el momento no se ha dado.</p>	<p>Pues sí, más que nada cuando empiezan más los pedidos como a las horas pico y todo eso.</p> <p>0. ¿Has trabajado con otras plataformas?</p> <p>Con RAPI</p> <p>10. ¿Qué diferencia a Gama Multicompras de otras plataformas?</p> <p>Bueno, a mí mi diferencia que yo tengo y se ve más real, pues, es en la cuestión económica.</p> <p>Bueno, aquí nada más el único detalle es que nosotros tenemos que pagar los pedidos, pero pues sí ves así como que tu dinero, al día lo que tú ganas, un ejemplo, si te</p>	<p>funciona la aplicación, cómo debes tomar los pedidos, cómo te reportas con el cliente. cómo das, este, pues ahora sí que todo el proceso. Eso sí te lo explican prácticamente desde que empieza la entrevista y también en los primeros días, si tú no, ahora sí que si tú no le entiendes, pues sin problema ellos te dicen, ah, no, mira, este, se hace así, o sea, ahora sí que no te dejan como que a la deriva, pues.</p> <p>4. ¿Has recibido material de trabajo necesario para la</p>	<p>Sí, claro, tengo que tener contacto directo.</p> <p>8. ¿Has recibido capacitación acerca de qué hacer en caso de ser víctima de algún incidente con algún cliente?</p> <p>Sí. Ascari nos ha dicho que en cualquier momento se le habla a ella.</p> <p>9. ¿Trabajas bajo demanda?</p> <p>Pues eso depende del día, pero sí</p> <p>10. ¿Has trabajado con otras plataformas?</p> <p>Sí, con Uber.</p>
--	--	---	--	---

	<p>8. ¿Has recibido capacitación acerca de qué hacer en caso de ser víctima de algún incidente con algún cliente?</p> <p>Como tal, es que, la capacitación no, es mediar las cosas, o sea, en caso de que llegase a presentarse alguna incidencia o así, yo tomaría, bueno, lo que te acabo de decir, o sea, yo me pongo en contacto con mi jefa y ahora sí que, en base a eso solucionamos el problema, porque, pues</p>	<p>ganas 300, 400 pesos, solo los traes en tu bolsa y pues ya no tienes la necesidad de, bueno no tienes la necesidad de pagar ninguno, nada más lo que te genera, ¿no? Pero por decir en RAPI, yo a veces hacía 10, 15 viajes, me pagaban ese activo y tenía que ir a depositar el dinero, pero yo como tal no veía así como que mi ganancia al día. Se da cuenta que yo luego por así me pagaban 450 y ya me decía la aplicación, tienes que acudir a pagar para que te puedan liberar otra vez tu cuenta. Y pues eso</p>	<p>realización de pedidos (casco, mochila, candado) o has recibido apoyo para comprarlo?</p> <p>Este, no, pues bueno, la mayoría, pues traemos ya lo que es este, por lo regular, bueno, en mi caso, pues yo ya tenía ese equipo, entonces, la verdad es que no, no lo necesité y aparte, pues con lo que gana uno, pues luego la verdad es como... Como que muy fácil poderlos adquirir, porque la verdad, pues sí se gana bastante bien.</p>	<p>11. ¿Qué diferencia a Gama Multicompras de otras plataformas?</p> <p>Pues casi ninguna. Es más práctica. Cuenta con lo mismo, lo que si es que aquí tienes contacto directo con el dueño y el cliente</p> <p>12. Menciona las ventajas y desventajas de trabajar en Gama Multicompras</p> <p>Pues que tienes tu propio horario. Bueno, es un horario fijo, pero en sí tiene muchos tiempos libres. Es un</p>
--	---	---	---	---

	<p>no, no, no es como entrar en un conflicto.</p> <p>9. ¿Consideras que trabajas bajo demanda?</p> <p>Si, de echo en ocasiones los pedidos se juntan y como hay poco personal, en ocasiones traemos 1 o mas servicios al mismo tiempo</p> <p>10. ¿Has trabajado con otras plataformas?</p> <p>No</p> <p>11. ¿Qué diferencia a Gama Multicompras de otras plataformas?</p> <p>Pues yo, al menos considero, por ejemplo,</p>	<p>era lo que yo llegaba y pagaba y digo, ¿dónde quedó mi ganancia? ¿dónde quedó lo de mis repartos? Y por eso mejor decidí este no trabajar en RAPI</p> <p>11. Menciona las ventajas y desventajas de trabajar en Gama Multicompras</p> <p>La única desventaja que yo tengo, y la verdad por eso a veces luego no me conecto así muy seguido, es más que nada es por la cuestión del dinero para pagar los productos. Digo, así que tú digas, ah, hoy lunes yo salgo, pero no traigo dinero, un ejemplo,</p>	<p>5. En caso de que tu motocicleta sufra algún tipo de daño ¿recibes apoyo para poder repararla?</p> <p>Desde el momento en el que, por decir, tienes un percance, pues ellos van por ti. Ellos van a ir a ver, a valorar cómo estás, si necesitas algo, o incluso desde una ponchadura o desde que se te reventó el chicote, pues ellos ya empiezan a moverse para ver si, ya sea que lo tengan ellos como repuesto o si no ir a comprarlo y llevártelo con la herramienta para que lo</p>	<p>trabajo muy aceptable por el tiempo y de ganancias pues no me quejo, es algo bueno.</p> <p>13. ¿Cómo podría mejorar el trabajo?</p> <p>Ah, pues, trayendo más clientes. Y un poquito más trabajadores. Ok. Luego sí, no nos damos a basto con las entregas y se nos juntan.</p>
--	--	--	--	---

	<p>el tipo de servicio, porque las otras plataformas que yo conozco, se dedican más que nada a lo que viene siendo el reparto de alimentos, y en este caso como Gama Multicompras, como su nombre lo dice, son multicompras, son envíos, son pagos, son varios servicios, además de las comidas.</p> <p>12. Menciona las ventajas y desventajas de trabajar en Gama Multicompras</p>	<p>¿no? Pero yo llego a los establecimientos, me dan el producto y automáticamente no sé que se pudiera trabajar este, alguna cuenta o no sé.</p> <p>Por ejemplo RAPPI, que un ejemplo que... yo acudo al sushi y son 300 pesos del pedido, pero si yo los cobro en el momento con el cliente y ya cuenta que por si todo ese dinero, pues, poderlo depositarlo al final. O que te digan, ah, mira, tú cobras en efectivo, no sé, dos mil pesos que se paguen así, por decirlo, una cuenta de la encargada y de ahí ya,</p>	<p>puedas cambiar o te ayuden a cambiarlo. De eso no hay tanto problema.</p> <p>6. En caso de que se presente algún problema o tengas una duda ¿tienes contacto directo con el cliente?</p> <p>Sí, de hecho, se tiene un, todo servicio debe de tener, bueno, los clientes, por decir, ya saben, en caso dado con un decir los negocios, ellos saben que si suben algún pedido a la plataforma debe de venir los datos completos. En caso</p>	
--	--	---	---	--

	<p>De las ventajas, pues obviamente es el ingreso, sí, más que nada el ingreso económico, o un segundo ingreso, como te comenté, pues, yo tengo un trabajo estable, pero en este lado tengo un segundo ingreso, y las desventajas de esto, pues es, por ejemplo, como la aplicación es local, mucha gente no la conoce, a lo mejor lo que debe hacer es más proyección a lo que viene siendo en el área donde se trabaja.</p>	<p>pues, ella se encargue de, ah, pues, se llevó, no sé, un pedido de sushi de 300 pesos y ya, este, por la tarde, pues, ya se le pague al cliente, bueno, al negocio. Pero no estamos nada más porque a veces sí se nos complica más que nada por la cuestión del dinero. Ajá. Y ver también, pues, las zonas, ¿no? Porque hay veces que, por decir esto, estamos en el centro o estamos así a las a las orillas del centro y obviamente tenemos que a veces partir de hemisferio a hemisferio. Un hemisferio es como</p>	<p>dado de que en algún servicio no se haya subido toda la información, nosotros nos comunicamos, este, con la dueña, que es, digamos, nuestra jefa, y le comentamos la situación, ya ella se encarga de rastrear y tener el contacto de, tanto del restaurante como del cliente, para que no haya problema, pero siempre se debe de tener toda esa información.</p> <p>7. Si surge algún conflicto ¿Existe una forma de contactar</p>	
--	---	--	--	--

	<p>13. ¿Cómo podría mejorar el trabajo?</p> <p>Como tal, yo creo que el trabajo está bien. Yo no veo ningún problema en lo que viene siendo el trabajo, derivado a que yo lo combino con mi otra actividad. O sea, como tal, yo no tengo problemas con la forma de trabajar, de que a lo mejor se diera un poquito más de proyección, un poquito más de publicidad, que mas gente conociera la plataforma, porque obviamente habría un poco mas de trabajo,</p>	<p>que una zona, ¿no? Por si es un oriente, es un hemisferio.</p> <p>Una centro, pues, es otro hemisferio y no sé, para otro lugar, pues, es otro... otra zona, ¿no? Ajá. Y digo que más o menos que nos... que nos catalogaran así. Así como que en un rango de... en una zona, ¿no? Así como que a pedidos para la zona centro, pues, este, no se los queden ahí cerca. Y ya pedidos para la zona oriente, pues, ya los que andan por allá cerca. O si uno ya... o que ya nos den la opción, sabes que va a haber un</p>	<p>con tus jefes para poder solucionarlo?</p> <p>Sí. Sí, eso es sin problema.</p> <p>8. ¿Has recibido capacitación acerca de qué hacer en caso de ser víctima de algún incidente con algún cliente?</p> <p>Pues sí, de hecho, bueno, te dicen más o menos las situaciones que se te pueden presentar en algún momento, porque, pues bueno, ahí lidiamos con todo tipo de clientes, entonces ya por decir, ellos te dicen desde el primer momento, pues</p>	
--	--	--	--	--

	<p>entre mas trabajo haya mejor para uno como repartidor</p>	<p>pedido para la zona oriente, pero así como que luego sí es un poquito más de gasto de gasolina. Más que nada es así como que se pudiera, este Pues, digo, yo sé que todo se puede, ¿verdad? Nada más la cuestión es de que se haga el intento y, pues, que estemos más cerca de donde nos vayan a hacer los pedidos.</p> <p>12. ¿Cómo podría mejorar el trabajo?</p> <p>Pues con el dinero del primer pedido</p>	<p>que obviamente toda esa información o todo lo que esté pasando, tienes que hacérselo saber.</p> <p>9. ¿Trabajas bajo demanda?</p> <p>Pues sí, de hecho, bueno, todos creo que trabajamos bajo demanda, digo, aunque ya hay fijos o servicios un poco fijos, pues obviamente a veces no podemos hablar, a ver exactamente a un, si un restaurante, no sé, va a mandar 5, 10, 20 servicios al día.</p> <p>10. ¿Has trabajado con otras plataformas?</p>	
--	--	--	---	--

			<p>Sí. <i>¿Cuáles?</i> Bueno, fue un tiempo con Rappi. <i>¿Y cómo fue tu experiencia ahí?</i> Ah, no, ahí sí fue pésima, porque se supone que te hacen lo, o sea, si tú pagas el servicio, por decir, este, haz de cuenta, tú vas y pagas todo y te hacen un corte, se supone que ellos te dan como una tarjeta de monedero electrónico, donde te van a estar depositando, este, pues todo lo que se supone que tú sacas, pero la realidad es que hay veces que ni siquiera te lo depositan, o sea, no te pagan, yo</p>	
--	--	--	---	--

			<p>estuve trabajando como dos semanas y se supone que lo que trabajas la primera semana te lo deben de pagar en la siguiente, en el siguiente corte. Y nunca me pagaron nada, al contrario, me descontaban, este, que según por uso de la aplicación, más de lo que yo había generado, porque era, o sea, te, había una opción ahí, que te daba según todos los viajes que se hubieran, así, tuvieras que irte prácticamente, no sé, hasta Loma Alta y de ahí regresar hasta,</p>	
--	--	--	---	--

			<p>no sé, por la central, tenías que ir y regresar para hacer el servicio.</p> <p>11. ¿Qué diferencia a Gama Multicompras de otras plataformas?</p> <p>Yo tengo un trabajo, este, yo tengo un trabajo fijo, y el de Gama yo, la verdad, lo ocupo como en fines de semana o días, este, que salgo más temprano a mi trabajo, este, la verdad es que hay veces que me activo, no sé, dos, tres, cuatro horas a lo mucho y me va bien.</p> <p>12. Menciona las ventajas y</p>	
--	--	--	--	--

			<p>desventajas de trabajar en Gaama</p> <p>Multicompras</p> <p>Pues, mira, las ventajas yo creo que son varias, como las que ya te mencioné, este, digo, se preocupan por ti, te auxilian, ganas bien, este, la verdad no siento que sea, pues, ni mal el trato, ni siquiera el que tienes por parte de los jefes, o sea, son bastantes accesibles. Yo creo que nada más la única desventaja que tiene, o no desventaja, pero yo creo que a veces es que hay clientes que no saben</p>	
--	--	--	--	--

			<p>qué tanta demanda se tiene a veces en los servicios, y, pues, más bien sería como que, no sé si, si como, ¿cómo te podría decir? Yo creo que piensan que a lo mejor ellos pueden rastrear dónde viene su pedido, pero hay veces que, pues, no depende tanto de nosotros, hay veces que los, más bien los negocios, más bien yo creo que sería como que el problema más en los negocios, que a veces por, pues, por quedar bien ellos, pues, la culpa no la echan a nosotros. Porque, en</p>	
--	--	--	--	--

			<p>realidad, pues, yo no le he visto ninguna desventaja del trabajar con, con Gama, porque, pues, la verdad, por decir, en cuestión al pago está todo excelente, en cuestión a tiempos, este, kilometraje, creo, son los que menos, ahora sí que en tarifas están bastante accesibles, tanto como para el cliente como para el trabajador, entonces yo creo que ahí más bien no es tanto como de ellos, sino que hay veces que, pues, por terceros, pues, se califica. Entonces, pues,</p>	
--	--	--	--	--

			<p>es un poquito malo, la gente se desespera muy rápido, más en los días de alta demanda o feriados festivos, no sé por decir, ahorita que se viene el catorce de febrero, hay mucho movimiento, y, pues, hay veces que la verdad no nos damos abasto.</p> <p>13. ¿Cómo podría mejorar el trabajo?</p> <p>Pues, en realidad, bueno, yo creo que no es tanto por ellos, sino a veces. Entonces, pues, siento que luego los negocios se organizan mal, más bien ellos,</p>	
--	--	--	--	--

			<p>como que más bien tendrían ellos ver en qué tienen que mejorar ellos para agilizar sus tiempos ellos, no tanto nosotros, porque, pues, nosotros realmente es, subes el pedido, lo tomamos luego, luego, te mandamos mensaje, y ellos nos dicen, ¿sabes qué? Ven por él en veinte minutos, y hay veces que vamos y todavía no está listo. Entonces, a nosotros, pues, nos comunicamos con el cliente, le avisamos. ¿Sabe qué? Pues, su pedido está en espera, todavía no nos</p>	
--	--	--	--	--

			<p>terminan de preparar, algo así. Y después, cuando llegamos allá, nos dicen los clientes, no, es que a mí me dijo el del restaurante que tú te tardaste. Entonces, es como que, esa parte, ya la hemos detectado, y de hecho, ella también ya les ha hecho el comentario, pero, pues, hay veces que, que más bien el problema luego son ellos, no todos, la verdad, son muy contaditos, o a veces yo creo que, no sé si se les pasa el tiempo o algo, y, pues, a lo mejor, no sé.</p>	
--	--	--	---	--

			Echan una mentirita piadosa, no lo sé.	
Precariedad	<p>14 ¿Te consideras como trabajador dentro de Gama Multicompras o eres prestador de servicio?</p> <p>Sería un prestador de servicio ya que, como te prometo, lo combino, no tengo un contrato, no tengo prestaciones, entonces soy un prestador de servicio.</p> <p>15. ¿Cuántas con un contrato de trabajo o por</p>	<p>14. ¿Te consideras como trabajador dentro de Gama Multicompras o eres prestador de servicio?</p> <p>Eh, pues, más que nada como prestador de servicios.</p> <p>15. ¿Cuántas con un contrato de trabajo o por prestador de servicios?</p> <p>Ese no</p> <p>16. ¿Se te otorgan prestaciones de Ley cómo servicios de salud, pago por</p>	<p>14 ¿Te consideras como trabajador dentro de Gama Multicompras o eres prestador de servicio?</p> <p>Bueno, mira, como tal, contrato no tengo, porque, te digo, yo no, no puedo cubrir ahorita de momento, antes sí cubría el horario completo, pero, pues, ahorita solamente, como dices, presto mis servicios en mí, en mi tiempo libre.</p> <p>14.</p>	<p>24. ¿Te consideras como trabajador dentro de Gama Multicompras o eres prestador de servicio?</p> <p>Un trabajador, se podría decir</p> <p>25. ¿Cuántas con un contrato de trabajo o por prestador de servicios?</p> <p>No, prácticamente estamos trabajando de palabra, se podría decir.</p>

	<p>prestador de servicios?</p> <p>No.</p> <p>16. ¿Se te otorgan prestaciones de Ley cómo servicios de salud, pago por tiempos extra, compensación por maternidad o la posibilidad de formar un sindicato?</p> <p>No, no. No porque, como te voy a repetir, yo tengo un trabajo estable. Yo este trabajo yo lo combino. Derivado a eso, pues yo no puedo</p>	<p>tiempos extra, compensación por maternidad o la posibilidad de formar un sindicato?</p> <p>Dentro de Gama, no.</p> <p>17. En algún momento se hablado de la posibilidad de comenzar a proporcionarles estos servicios</p> <p>Eh, sí, tampoco.</p> <p>18. El vehículo que manejas para trabajar ¿Es propio o proporcionado por la empresa?</p> <p>Propio.</p>	<p>15. ¿Cuántas con un contrato de trabajo o por prestador de servicios?</p> <p>No.</p> <p>16. ¿Se te otorgan prestaciones de Ley cómo servicios de salud, pago por tiempos extra, compensación por maternidad o la posibilidad de formar un sindicato?</p> <p>No. <i>¿En algún momento se ha hablado de la posibilidad de proporcionarles estos servicios? No, la verdad, desconozco.</i></p>	<p>26. ¿Se te otorgan prestaciones de Ley cómo servicios de salud, pago por tiempos extra, compensación por maternidad o la posibilidad de formar un sindicato?</p> <p>No, esas sí no.</p> <p>27. En algún momento se hablado de la posibilidad de comenzar a proporcionarles estos servicios</p>
--	---	--	--	---

	<p>tener que hacer, digamos, por ejemplo, estar asegurado, por una segunda, un segundo patrón, porque ya he caído en problemas legales, se puede decir. Entonces, yo no, y como cualquier otra plataforma, pues no, no se da, no se dan prestaciones.</p> <p>17. En algún momento se hablado de la posibilidad de comenzar a proporcionarles estos servicios</p>	<p>19. ¿En caso de que el clima no sea favorable ¿se toman las medidas de seguridad necesarias? ¿Cuáles son?</p> <p>Ah, sí. ¿Cuáles serían? Pues, como impermeable, este, ir más, más,lento. Este, pues, las zonas que no sean muy retiradas,</p> <p>20. ¿Tienes un salario mínimo establecido?</p> <p>no, solamente es por los repartos.</p> <p>21. El trabajo de repartidor en ocasiones es demandante ¿Esto</p>	<p>17. ¿El vehículo que manejas para trabajar es propio?</p> <p>Sí.</p> <p>18. ¿En caso de que el clima no sea favorable, se toman medidas de seguridad necesarias? Y, en caso de que sí, ¿cuáles son?</p> <p>Bueno, para empezar, no se toma, por lo regular, este, tanto a reserva de cómo esté el clima. Si no está tan pesado, fuerte, o algo así, pues, nosotros tenemos, bueno,</p>	<p>Pues eso lo tendríamos que hablar con ella. La verdad no lo he hablado bien, obviamente.</p> <p>28. El vehículo que manejas para trabajar ¿Es propio o proporcionado por la empresa?</p> <p>Propio</p> <p>29. En caso de que el clima no sea favorable ¿se toman las medidas de seguridad necesarias? ¿Cuáles son?</p>
--	---	---	---	---

	<p>No, como tal, no, porque no hay un contrato, no hay un contrato. No hay una responsabilidad del otro con el trabajador, al final de cuentas, es una aplicación.</p> <p>18. El vehículo que manejas para trabajar ¿Es propio o proporcionado por la empresa?</p> <p>Es propio.</p> <p>19. En caso de que el clima no sea favorable ¿se toman las medidas de seguridad</p>	<p>afecta a tu vida social/familiar?</p> <p>No</p> <p>22. ¿Si te enfrentas a cualquier accidente, enfermedad, robo, recibes algún apoyo o protección por parte de Gama Multicompras?</p> <p>No</p> <p>23. Cómo repartidor ¿Cuentas con algún tipo de seguro médico? ¿Ha pensado en solicitarlo?</p> <p>Eh, no como repartidor, no, pero, pues, como yo tengo un trabajo estable,</p>	<p>digamos, el equipo como para salir ese día. Por decir, este, impermeable, botas, qué es lo que ella procura ayudarnos a conseguir, este, digamos, a veces nos ayuda con sus contactos que tiene, que venden ese tipo de materiales, pues, ella nos ayuda a que, no sé, nos den un mejor precio, o en pagos pequeños, cositas así. Entonces, este, pues, cada quien ya se hace como que, de su equipo, salimos en el impermeable, ya si ella ve que está muy, muy fuerte y que de</p>	<p>Sí, si está lloviendo no trabajamos. Es de ley que no. No se trabaja cuando llueve por lo mismo que es muy difícil manejar así con la moto.</p> <p>30. ¿Tienes un salario mínimo establecido?</p> <p>No. Bueno lo que tenemos es tarifa mínima para los viajes</p> <p>31. El trabajo de repartidor en ocasiones es demandante ¿Esto afecta a tu vida social/familiar?</p>
--	---	---	---	--

	<p>necesarias? ¿Cuáles son?</p> <p>Cuando el clima no es favorable, pues no se elabora y cuando las condiciones, digamos, son un poquito diferentes a las normales, por ejemplo, si no, más que nada cuando está lloviendo, cuando puede, en este caso, llegar a derrapar la moto o a mojarse uno o así. Y si yo como conductor, pues se toman las medidas pertinentes para... salvaguardar su integridad.</p>	<p>este, cuento con el IMSS, ya en mi trabajo personal.</p> <p>24. ¿La empresa le ofreció un plan para poder tener un seguro médico?</p> <p>No</p> <p>25. En caso de enfermedad ¿El gasto médico corre completamente por tu cuenta?</p> <p>Sí por mi cuenta</p>	<p>plano está, así como que, no, pues, se cancelan los servicios.</p> <p>19. ¿Tienes un salario mínimo establecido?</p> <p>No.</p> <p>20. El trabajo de repartidor en ocasiones es demandante. ¿Esto te afecta a tu vida social o familiar?</p> <p>Pues, no, en realidad, porque, pues, yo luego, te repito, como que, en mi tiempo libre, hay días que por decirte, claro, si no puedo, y si le digo, ¿sabes qué? Pues, no, tengo un compromiso,</p>	<p>No. No, para nada</p> <p>32. ¿Si te enfrentas a cualquier accidente, enfermedad, robo, recibes algún apoyo o protección por parte de Gama Multicompras?</p> <p>Sí, claro, siempre tratan de apoyarnos.</p> <p>33. Cómo repartidor ¿Cuentas con algún tipo de seguro médico? ¿Ha pensado en solicitarlo?</p>
--	--	---	---	--

			<p>no voy a hacer nada. No voy a poder.</p> <p>21. Si te enfrentas a cualquier accidente, enfermedad, robo, ¿recibes algún apoyo o protección por parte de Gama Multicompras?</p> <p>Mira, hasta ahorita no he tenido yo una situación de esas, pero pues no sé, como te podría decir pues no sé yo me imagino que sería así como ayudarnos más bien a encontrar donde solucionar el problema o que ella luego nos ayude con los conocidos o con quien ella sepa</p>	<p>He pensado en solicitarlo, pero no, no cuento con él.</p> <p>34. ¿La empresa le ofreció un plan para poder tener un seguro médico?</p> <p>No todavía no he hablado bien con ella.</p> <p>35. En caso de enfermedad ¿El gasto médico corre completamente por tu cuenta?</p> <p>Pues, se podría decir que sí, es mi culpa el accidente, si.</p>
--	--	--	--	--

			<p>22. Cómo repartidor ¿Cuentas con algún tipo de seguro médico? ¿Ha pensado en solicitarlo?</p> <p>No, porque bueno yo tengo seguro médico por parte de mi trabajo la empresa.</p> <p>23. En caso de enfermedad ¿El gasto médico corre completamente por tu cuenta?</p> <p>Si, prácticamente si no tuviera el seguro pues corre por mi cuenta.</p>	
--	--	--	---	--

Flexibilidad y autonomía	<p>15. El trabajo de repartidor en ocasiones es demandante ¿Esto afecta a tu vida social/familiar?</p> <p>Bueno, al momento de ser demandante... Al momento de ser demandante del trabajo, pues como te voy a repetir, todos los trabajos son demandantes. Es un trabajo. Este... No me afecta a mi vida familiar porque derivado a lo que es, yo como prestador de servicios, yo organizo mis tiempos, si tengo la oportunidad de poder</p>	<p>36. Al hacer cada pedido ¿Eres evaluado de alguna forma?</p> <p>Mmm, pues, no es que nada con los comentarios que le pasan a, a la persona encargada de los repartos. Ok. Yo siento que más que nada es como la calificación que nos dan en Play Store.</p> <p>37. En caso de que rechaces o no te conectes en cierto periodo de tiempo ¿Tiene algún tipo de repercusión negativa?</p> <p>Yo, hasta ahora, he tenido algunos problemillas. No</p>	<p>26. Al hacer cada pedido ¿Eres evaluado de alguna forma?</p> <p>Mira, al hacer cada pedido, pues si lo que nos evalúa el cliente, pues hace notar o dices los comentarios, ya sean positivos o negativos, al dueño del establecimiento. Si es que el pedido fue por medio de un establecimiento, ya no lo hacen saber por medio de Ascari. Si no, pues incluso inmediatamente el cliente hay veces que te dice muchas gracias o</p>	<p>44. Al hacer cada pedido ¿Eres evaluado de alguna forma?</p> <p>Pues me hizo preguntas, pero no... No sabría decirte si me están evaluando</p> <p>45. En caso de que rechaces o no te conectes en cierto periodo de tiempo ¿Tiene algún tipo de repercusión negativa?</p> <p>Eh.No. No, ninguna</p> <p>46. Si algo sale mal en el pedido ¿recibes retroalimentación</p>
--------------------------	---	--	---	---

	<p>salir a repartir, lo hago. Cuando de verdad no puedo, pues no lo hago. De tal manera que no hay una... Como no hay un contrato, pues no hay esa es... Esa parte que te diga, ¿sabes qué? Pues te estás contando a....De tal manera que organizas tu tiempo y tú ves...</p> <p>16. Al hacer cada pedido ¿Eres evaluado de alguna forma?</p> <p>De alguna forma, sí, por lo mismo... Por los mismos clientes. Ya que... Si algún... Si en algún momento el</p>	<p>me conectaba y, pues, sigo dentro de los grupos, dentro de la plataforma.</p> <p>38. Si algo sale mal en el pedido ¿recibes retroalimentación? ¿Tienes la oportunidad de hablarlo con tus jefes?</p> <p>Sí</p> <p>39. ¿Tienes un tiempo establecido de entrega?</p> <p>Mmm, así como tal, no. No, hay veces que sí, no se han comentado los clientes que ya tenían mucho tiempo esperando ese pedido. Entonces,</p>	<p>incluso te dan alguna propina.</p> <p>27. En caso de que rechaces o no te conectes en cierto periodo de tiempo ¿Tiene algún tipo de repercusión negativa?</p> <p>En caso de que cuando rechaces o no te conectas por un cierto tiempo, la aplicación te bota, ya después de inactividad, pues te cierra el usuario.</p> <p>28. Si algo sale mal en el pedido ¿recibes retroalimentación? ¿Tienes la oportunidad de</p>	<p>? ¿Tienes la oportunidad de hablarlo con tus jefes?</p> <p>Ahí a ese punto no he llegado a la verdad y no le he preguntado a nadie qué se hace en este momento. Hasta ahorita, gracias a Dios, todo ha salido bien y las entregas han estado bien.</p> <p>47. ¿Tienes un tiempo establecido de entrega?</p> <p>Este, el pedido no puede durar más de 10 minutos en la aplicación, lo tenemos</p>
--	--	--	---	---

	<p>servicio no les gustó o llegó mal su... Su pedido o con alguna anomalía, algo que no les haya gustado, pues lo hacen saber a lo que le dicen a la dueña.</p> <p>17. En caso de que rechaces o no te conectes en cierto periodo de tiempo ¿Tiene algún tipo de repercusión negativa?</p> <p>En el momento de no... Como te digo... Pues como es otro... Otro trabajo, pues si... Independientemente que yo tenga o no tenga</p>	<p>como que a veces siento como que falla la aplicación o se satura el sistema, no sé.</p> <p>40. ¿De qué factores dependen las ganancias que obtienes por cada pedido?</p> <p>Eh, más que nada de los kilómetros recorridos</p> <p>41. ¿Cuántas horas debes trabajar un día para conseguir el dinero suficiente para cubrir tus necesidades?</p> <p>Pues, unas cuatro o cinco horas mínimo, como mínimo.</p>	<p>hablarlo con tus jefes?</p> <p>Si te lo entregan mal, por decir desde el establecimiento, que no lo haya empleado, que no lo hayan preparado bien o cosas así, por lo regular siempre tenemos que revisar el material tal como lo recibimos. Entonces, ya si nosotros notamos alguna situación que pues no está bien el material, pues se lo hace saber al dueño del establecimiento o incluso también se lo hacemos saber a ella. En este caso a le</p>	<p>que bajar rápido, pero de ahí pues no nos exigen un tiempo de entrega</p> <p>48. ¿De qué factores dependen las ganancias que obtienes por cada pedido?</p> <p>De los kilómetros que sean, la distancia se podría decir.</p> <p>49. ¿Cuántas horas debes trabajar un día para conseguir el dinero suficiente para cubrir tus necesidades?</p>
--	--	---	--	---

	<p>contrato, pues yo tengo un... Un jefe, ¿no? Entonces, este... Y una responsabilidad. Entonces, si yo no puedo conectarme, no puedo repartir, pues yo me pongo en contacto con la dueña y le explico la... La... El por qué no lo puedo hacer. Entonces, en base a eso, pues no... Hasta el momento no tengo repercusiones. Una... Una... Un este... He tenido una buena comunicación, una comunicación asertiva con la dueña.</p> <p>18. Si algo sale mal en el pedido ¿recibes</p>	<p>42. ¿Cuántos días trabajas a la semana?</p> <p>toda la semana, a veces nada más tres días, dos días.</p> <p>43. ¿Cuentas con algún tiempo para descansar, comer o ir al baño?</p> <p>Sí.</p>	<p>mandamos foto. Oye, ¿sabes qué? Me están entregando el producto así, así. Este, oye, o sea, él dice que me lo lleve así, pues ya es bajo responsabilidad de él, ¿no?</p> <p>29. ¿Tienes un tiempo establecido de entrega?</p> <p>Entonces, este, en sí, pues se trata de que la entrega, obviamente tienes que considerar el tiempo estimado que te arroja el mapa y a veces, pues, tratarlo de hacer lo mejor posible y lo más pronto posible.No te vas matando en el</p>	<p>Ah, pues es que varía, si en dos horas está movido, en dos horas sacas lo de un día o más</p> <p>50. ¿Cuántos días trabajas a la semana?</p> <p>Pues de hecho yo trabajo toda la semana, no me gusta descansar.</p> <p>51. ¿Cuentas con algún tiempo para descansar, comer o ir al baño?</p> <p>Sí, tengo, bueno, me puedo desconectar en cuanto quiera. Pero no por mucho tiempo</p>
--	---	---	--	--

	<p>retroalimentación?</p> <p>¿Tienes la oportunidad de hablarlo con tus jefes?</p> <p>¿Cuándo me sale mal? Sí. Bueno, sí, digamos que sí, o sea, afortunadamente no... Me he tenido muy... Digamos, una... Una experiencia quizás de un mal pedido y se me retroalimentó, pues claro que sí. Pero de ahí en fuera no... No he tenido, este, yo... Problema alguno con... Con eso. Y se me... Y se me retroalimentó. Sí.</p>		<p>camino, pero pues hay veces que pues si no hay mucho tráfico o cosas así. Entonces, incluso nosotros, pues desde que nosotros tomamos el pedido. Entonces. Nosotros tenemos que ver la mejor ruta que también nos da el mapa y también contactar al cliente, o sea, que haga una referencia para no perder tanto tiempo en es que no doy con la casa, es que la referencia está mal, es que no doy, es que ya me extravié.</p>	
--	---	--	---	--

	<p>19. ¿Tienes un tiempo establecido de entrega?</p> <p>No, pero... Este... Es más, o menos un... Un promedio... No sé, al momento de yo recoger el pedido, le comunico al cliente o más o menos tardo tanto tiempo, entonces, en base a eso también el cliente, pues, no tiene problema. Eso puede ser, este, hacer de manera ágil, el servicio. Como sea, que tengas cronometrado un tiempo, no.</p> <p>20. ¿De qué factores dependen las</p>		<p>Hay veces que yo en lo personal, cuando sé que son ubicaciones un poco complicadas o lejos, yo lo que hago con el cliente a veces es compartirle la ubicación en tiempo real.</p> <p>¿Por qué? Porque si hay alguna situación, pues él también puede ver por dónde viene su pedido. Entonces, este, ya si dice. No es que es que el mapa te va a marcar, luego ellos mismos te dicen, entonces, pues tienes, o sea, ahora sí que tú tienes que ver la mejor forma de entregar el producto como si tú</p>	
--	---	--	---	--

	<p>ganancias que obtienes por cada pedido?</p> <p>Depende de la distancia a recorrer del pedido, eso depende y obviamente, del servicio de pedidos.</p> <p>21. ¿Cuántas horas debes trabajar un día para conseguir el dinero suficiente para cubrir tus necesidades?</p> <p>Este... Pues, aproximadamente entre una... Bueno... Yo creo que eso ya... Ya depende, ¿no? porque no es como que diga yo,</p>		<p>fueras quien lo está solicitando, ¿no?</p> <p>30 ¿De qué factores dependen las ganancias que obtienes por cada pedido?</p> <p>Este, de los factores que dependen, pues las ganancias que uno obtenemos, pues depende tanto del kilometraje en realidad, por decir, nosotros lo que queda libre, ¿no? Por decir a nosotros al final de la semana, ella nos hace el conteo de nuestros servicios. Nosotros tenemos que pagar el uso de la</p>	
--	---	--	---	--

	<p>ah, trabajo cuatro horas y ya cubro mis necesidades, ¿no? por lo mismo de que te digo, de que hay veces que hay mucho tiempo muerto, hay veces que no. Entonces, este, yo creo que ahí variaría esa pregunta. Como tal, yo te puedo decir, ¿sabes qué? Yo me conecto entre una... Cuatro a... a... Siete horas, se podría decir, este... Para... Para repartir.</p> <p>22. ¿Cuántos días trabajas a la semana?</p>		<p>aplicación. Ya lo que te queda, pues es realmente libre. Realmente, más o menos, tú le consideras a veces de 10 a 15 pesos o cosas así, este, para que más o menos tengas el conteo de cuánto te va a tocar. Hay veces que yo en lo personal luego cuento un poquito más, este, para decir, pues no me los gasto, ¿no? Porque la ventaja de trabajar ahí es que, pues obviamente, el dinero lo ves inmediato, ¿no? No como en otras aplicaciones que tienes</p>	
--	--	--	--	--

	<p>Trato de trabajar, este... Todos los días. Hay veces que no se puede. Pero, pues, por lo regular, entre unos... Este... Unos tres a cinco días. Si se puede, los siete, los siete lo hago.</p> <p>23. ¿Y en este lapso que trabajas, tienes algún tiempo para descansar, para comer o para ir al baño?</p> <p>Sí. Sí, este, como somos, este... Digamos... Dueños de nuestro tiempo, pues sí, este... Si existe necesidad de comer, si existe</p>		<p>que esperarte una o dos semanas para cobrar lo que trabajaste una semana.</p> <p>30. ¿Cuántas horas debes trabajar un día para conseguir el dinero suficiente para cubrir tus necesidades?</p> <p>Este, por lo regular, bueno, yo en lo personal, te comentaba, yo me activo muy pocas horas a la semana Normalmente, te estoy hablando de que, pues cuando no tengo ninguna dificultad, de lunes a viernes me activo prácticamente de</p>	
--	--	--	--	--

	<p>necesidad de... Este... Fisiológica, pues... Uno... Si estamos... Mucha la carga del trabajo, pues si uno...</p>		<p>dos horas y media a tres. Los fines de semana, por lo regular, a veces es un poquito más. Entre los dos días a veces son 12 horas. Entonces, ha habido veces muy buenos que... Al menos de tres horas yo ya estoy generando, pues a veces, no sé, 300, 400 pesos, ¿no? Lo de casi, casi como media jornada, ¿no? Este, los fines de semana son bastante buenos. La verdad, este, yo te soy muy honesta. Hay</p>	
--	---	--	--	--

			<p>veces que, pues digo, mis gastos cuando han sido así como muchos, pues yo con trabajar prácticamente un fin de semana puedo sacarlo de mi semana, ¿no? Lo que ocupo para, pues para moverme, para trabajar. Entonces, en realidad, pues... Pues es eso.</p> <p>31. ¿Cuántos días trabajas a la semana?</p> <p>Los días que trabajó la semana, pues procuro trabajar todos los días. Solamente por mi otro trabajo, que es el que tengo oficial. Pues hay</p>	
--	--	--	--	--

			<p>veces que me activo solo fines de semana, a veces toda la semana. Entonces, en mi caso sí es muy variado. Este, el tiempo que, pues, procuro tomar como para comer. Por decir, yo si salgo de trabajar los sábados, más que nada los sábados, a las dos de la tarde.</p> <p>32. ¿Cuentas con algún tiempo para descansar, comer o ir al baño?</p> <p>Este, yo por lo general... Pues en mi trabajo como antes, como a las doce y media, una, ¿no? Entonces, ya me la</p>	
--	--	--	--	--

			<p>puedo seguir normal. Y, pues, para mis paradas, pues hago diez, quince minutos a lo mucho.</p> <p>Que si voy al baño o alguna situación, pero pues todo lo reportamos.</p> <p>Entonces, pues no me genera tanto problema.</p>	
--	--	--	--	--