

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA



Casa abierta al tiempo

UNIDAD XOCHIMILCO
DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
LICENCIATURA EN SOCIOLOGÍA
MÓDULO XII “SOCIOLOGÍA Y SOCIEDAD” TRIMESTRE LECTIVO:
21-P

**Condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats*
durante la pandemia: Caso miembros del grupo de
Facebook “UBER EATS CDMX”**

TRABAJO TERMINAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
SOCIOLOGÍA

PRESENTA:
CAROLINA HERRERA SALINAS
MATRÍCULA: 2173081459

ASESOR:
CARLOS ANTONIO GARCÍA VILLANUEVA

FECHA DE ENTREGA:
15 de octubre de 2021

MÉXICO, CDMX.

2021

Dedicatoria

Dedico el presente proyecto terminal, para obtener el título de sociología:

A mis padres, Doris Salinas Villalobos y José Alfonso Herrera Guerrero, por darme la vida y por su amor, paciencia y apoyo que me han brindado a lo largo de mi carrera universitaria, así como a lo largo de mi vida y que me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

A mi hermana, Talina Herrera Salinas, por ser mi amiga y confidente, por los consejos que me brindó a lo largo de mi vida profesional, por ser mi mayor motivación para lograr cumplir metas y por estar en los momentos difíciles que he tenido que enfrentar.

A mis sobrinos, Yué Nikté García Herrera y Oliver García Herrera, por llenarme de alegría con su llegada, por su amor incondicional y por ser mi mayor motor para seguir adelante.

A mi cuñado, Donoban Israel García Ramírez, quien me ha aconsejado y brindado su apoyo a lo largo de mi carrera universitaria.

A Ricardo Tavira Sánchez, por su amor y comprensión, por alegrarme la vida, por creer en mí y por su apoyo incondicional durante todo el proceso de realización del presente proyecto.

Agradecimientos

Agradezco, por mi formación académica y por la realización del presente proyecto terminal:

A la Universidad Autónoma Metropolitana por permitirme formar parte de esta gran casa de estudios y por ayudarme expandir aún más mis conocimientos.

A mi asesor de tesis, el Mtro. Carlos Antonio García Villanueva, quien con su experiencia y conocimientos me oriento a lo largo de la investigación. Porque, sin su apoyo y confianza, este proyecto no hubiera sido posible.

A mis maestros, por las enseñanzas, consejos y apoyos que me dieron a largo de mi formación académica.

A mis amigos, Carlos López Chávez, Gloria Carolina González López, Finiset Centeno Hernández, Michell Peña Sánchez y Anaid Guadalupe Ruiz Sandi, por brindarme su amistad a lo largo de mi carrera universitaria, por sus consejos y apoyo, por hacerme reír en momentos difíciles y porque, sin ellos, no hubiera logrado llegar hasta aquí.

Índice

Introducción.....	6
Capítulo I Condiciones de trabajo precarias en el nuevo capitalismo de las plataformas digitales	11
1.1 Precarización y condiciones de trabajo	11
1.2 Capitalismo de plataformas y economía colaborativa	16
1.3 Uberización del trabajo	22
Capítulo II La IV revolución industrial y su impacto sobre las condiciones de trabajo de los jóvenes en México: el caso de <i>Uber Eats</i>	24
2.1 Las Cuatro Revoluciones Industriales.....	24
2.2 Condiciones de trabajo de los jóvenes en México.	31
2.3 Historia de <i>Uber</i>	35
Capítulo III Condiciones de trabajo de los repartidores de <i>Uber Eats</i>	39
3.1 Metodología de la investigación	39
3.1.1 Diseño, método y técnica.....	39
3.1.2 Población objetivo.....	39
3.1.3 Encuestas	39
3.1.4 Entrevistas	47
3.2 Resultados obtenidos sobre las condiciones de trabajo en los repartidores de <i>Uber Eats</i> , antes y durante la pandemia	53
3.2.1 Caracterización de los repartidores	54
3.2.2 Condiciones de trabajo	59
3.2.3 Incremento de repartidores de <i>Uber Eats</i>	73
3.2.4 ¿Cómo mejorar las condiciones de trabajo de los repartidores?	74
Conclusiones.....	77
Referencias bibliográficas	80
Anexos	86
Anexo 1. Encuesta.....	86
Anexo 2. Interpretaciones de las gráficas	101
Anexo 3. Transcripción de entrevistas	132

Resumen:

Con el surgimiento del capitalismo de plataformas se comenzó a ver una economía distinta (economía colaborativa), que conlleva la creación de nuevos trabajos basados en plataformas digitales, como *Uber Eats*, en el cual, ingresan principalmente jóvenes. Este tipo de trabajos se caracterizan por una desregulación y por la falta de protección social, pues son trabajos precarios, por lo tanto, las condiciones de trabajo de los repartidores son malas, sin embargo, muchos jóvenes ingresan por la flexibilidad de horarios que tiene. Debido a la crisis económica que provocó la pandemia por la Covid-19, hubo un incremento en los repartidores de Uber Eats, exponiendo aún más las malas condiciones de trabajo en las que se encuentran los repartidores, ya que no cuentan con seguro social, un salario establecido, un horario de trabajo o con días de descanso; en pocas palabras, no cuentan con ninguna prestación de ley.

Palabras clave: Condiciones de trabajo, precarización laboral, economía colaborativa, capitalismo de plataformas, uberización.

Introducción

En la presente investigación se abordan las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats* durante la pandemia, en específico de los repartidores que son miembros del grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX”. Para poder entender dichas condiciones de trabajo, la investigación se dividió en tres capítulos. Siendo así, en el primer capítulo, titulado *Condiciones de trabajo precarias en el nuevo capitalismo de las plataformas digitales*, se abordan las investigaciones previas de bibliografía sobre el tema expuesto, así como se mencionan ciertos conceptos clave que ayudan a dar un mejor entendimiento a la investigación, tales como el concepto de precarización laboral, en el que se menciona que se ve una inestabilidad, fragilidad y una desprotección en el trabajo, así como se explica cuáles son las condiciones de trabajo que, brevemente, engloban el salario, las horas de trabajo, periodos de descanso, horarios de trabajo, seguro social, etc. Asimismo, se menciona el concepto de capitalismo de plataformas, el cual hace referencia al surgimiento de nuevas tecnologías, nuevas formas organizacionales, nuevos modos de explotación, nuevos tipos de trabajo y nuevos mercados. También se menciona la economía colaborativa, en ella, se exponen los nuevos sistemas de producción y consumo de bienes y servicios, surgidos gracias a los avances de la tecnología de la información para intercambiar y compartir dichos bienes o servicios a través de plataformas digitales. Igualmente, con ello se menciona un concepto relativamente nuevo, que es el de *Uberización*, el cual hace referencia a una generalización de la economía colaborativa en la que destacan sus efectos negativos: la desregulación y la falta de protección social.

El segundo capítulo, nombrado *La IV revolución industrial y su impacto sobre las condiciones de trabajo de los jóvenes en México: el caso de Uber Eats*, se explican las cuatro revoluciones industriales que conllevaron al surgimiento de nuevas formas de trabajos basados en la tecnología, en los que la mayoría que ingresan son jóvenes. Por ese motivo, se exponen las condiciones de trabajo que han tenido los jóvenes en México a lo largo del tiempo y que han ocasionado que ingresen a trabajar a plataformas digitales como *Uber Eats*. En el tercer y último capítulo, se abordan las condiciones de trabajo de los repartidores que son

miembros del grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX”, en el que se explica la metodología utilizada para la investigación, la cual está basada en el metodólogo, el Dr. Roberto Hernández Sampieri. Asimismo, se menciona el diseño, el método y la técnica que se utilizó para la realización de la investigación. Por último, se presenta el análisis los datos recabados de las entrevistas y cuestionarios que se aplicaron y que ayudaron a responder las preguntas y objetivos de la presente investigación.

La principal problemática, para desarrollar la presente investigación, es que, partir del 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de coronavirus como pandemia, lo que provocó distintas crisis en todas las naciones en las que se tomaron diversas medidas para mitigar la propagación del virus, tales como: el confinamiento forzoso, distanciamiento social y la paralización total o parcial de actividades productivas (Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud, 2020). Estas medidas, implementadas por los gobiernos, ocasionaron serias afectaciones en distintos ámbitos de la sociedad como lo es el económico, el social, el cultural y el político.

En el ámbito económico se observaron serias afectaciones en materia de empleo ya que, de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2021), el 93 por ciento de los trabajadores viven en países en los cuales se han aplicado restricciones sanitarias como el cierre de lugares de trabajo, lo que generó, en el año 2020, una pérdida del 8,8 por ciento de las horas de trabajo a nivel mundial, esto con respecto al año del 2019, lo que equivale a 255 millones de empleos de tiempo completo; esta pérdida de horas de trabajo se vio principalmente en América Latina y el Caribe, Europa meridional y Asia meridional. “La pérdida de horas de trabajo en 2020 fue aproximadamente cuatro veces mayor que la registrada durante la crisis financiera mundial de 2009” (OIT, 2021:1).

Ahora bien, esta reducción de horas de trabajo en el año 2020, como consecuencia de la pandemia, implicó una disminución de la ocupación y la reducción de cantidad de horas de trabajo en personas que seguían ocupadas; es importante señalar que la disminución de ocupación se dio principalmente en países de América y se vio con menor frecuencia en países de Europa y Asia Central. Por

lo tanto, como ya se mencionó, la pandemia afectó varios ámbitos, pero en especial el del trabajo; no afectó solo a una pequeña parte de la población, sino a todo aquel que contaba con un trabajo ya que, según la Organización Internacional del Trabajo:

A lo largo de 2020 se produjo una disminución sin precedentes de la ocupación a escala mundial de 114 millones de empleos con respecto a 2019. En términos relativos, esa disminución fue mayor en el caso de las mujeres (5,0 por ciento) que en el de los hombres, y mayor asimismo en el caso de los trabajadores jóvenes (8,7 por ciento) que en el de los de más edad (Organización Internacional del Trabajo, 2021:2).

Al respecto, Noémie Feix (2020) menciona que México no quedó exento de esta situación, pues la pandemia ha traído serias afectaciones en cuestión laboral, ya que millones de personas trabajadoras tuvieron que quedarse en casa, hicieron teletrabajo o tuvieron que afrontar la crisis con disminución salarial o incluso despidos. Las consecuencias de la crisis sanitaria se sintieron a partir del mes de abril del 2020, pues hubo una seria afectación en la economía mexicana que provocó la pérdida de millones de empleos formales e informales. En ese sentido, “la tasa de desempleo subió a 5,5 % en junio 2020 y podría subir a más de 10 % este año. El total de empleos en riesgo alto de verse afectado por la pandemia rebasa 24 millones, lo que representa el 44 % del empleo total en México” (Feix, 2020:1).

También, como consecuencia de la pandemia provocada por el Covid-19 en México, se apreció un aumento exponencial del desempleo pues, según el periódico Expansión (2021), se reportaron 2.3 millones de personas sin empleo, esto en mayo del 2020, lo que representa el 4 por ciento de la población económicamente activa. Ahora bien, debido al incremento del desempleo a nivel mundial, se ocasionó que muchos de los desempleados por la pandemia buscaran otras alternativas de trabajo, por ello, el trabajo de *delivery food* (entrega de comida) tuvo un incremento a nivel mundial debido a que el confinamiento obligó a las personas a encerrarse en sus casas para evitar los contagios por SarsCov2 (Weller, 2020). Lo mismo sucedió en México, ya que el desempleo, durante la pandemia del año 2020, provocó que muchos mexicanos buscaran diferentes opciones laborales, ya fuera para enfrentar la difícil situación de la pandemia o para generar ingresos extras; esto al tiempo en

el que los repartidores de *Rappi*, *Didi* y *Uber* aumentaron (Noguez, 2021). De acuerdo con el gerente de *Uber Eats*, la industria del pedido y entrega a domicilio ha tenido un importante crecimiento durante el último tiempo, esto debido a que la pandemia obligó a las personas a estar confinadas y a tener un distanciamiento social, acelerando, de esta forma, el uso de aplicaciones de pedido y entrega a domicilio como *Uber Eats* (tele13_radio, 2020).

La pandemia trajo consigo una gran pérdida de empleos y ocasionó el incremento de trabajadores en plataformas de *delivery food*, también provocó que las condiciones laborales de los repartidores se vieran precarizadas con la pandemia, pues existe la ausencia de una adecuada regulación sociolaboral que cumpla la función de salvaguardar los derechos sociales y laborales de los trabajadores y que, además, regule su situación salarial ya que este tipo de actividades no ofrece una remuneración fija (Rodríguez, 2021). Por lo tanto, la pandemia ha puesto en evidencia los riesgos a los que se exponen diariamente los trabajadores de las plataformas de *delivery food* como lo es *Uber Eats*, debido a que tienen contacto frecuente con los proveedores de los productos, con los clientes y con la gente que se encuentra en la calle, lo cual conlleva a mayores probabilidades de contagio en comparación con la población que no circula o lo hace esporádicamente (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Debido a las problemáticas ya mencionadas, el objetivo general de la investigación es *identificar la transición de un estado pre-pandémico a un estado pandémico con respecto a las condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats que se encuentran registrados en el grupo de Facebook “UBER EATS CDMX”*, del cual se desglosan dos objetivos específicos que son los siguientes;

1. Conocer las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats* que se encuentran registrados en el grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX” antes de la pandemia.
2. Explorar el impacto que ha tenido la pandemia en los repartidores de *Uber Eats* que se encuentran registrados en el grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX” en el marco de sus condiciones de trabajo.

Para poder responder los objetivos mencionados es necesario preguntarse *¿Cómo se ha dado la transición de un estado pre-pandémico a un estado pandémico en las condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats que se encuentran registrados en el grupo de Facebook “UBER EATS CDMX”?*, así como también algunas preguntas específicas; *¿cuáles eran las condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats que se encuentran registrados en el grupo de Facebook “UBER EATS CDMX” antes de la pandemia? Y ¿de qué forma ha impactado la pandemia a los repartidores de Uber Eats que se encuentran registrados en el grupo de Facebook “UBER EATS CDMX” en el marco de sus condiciones de trabajo?*

Ahora bien, la importancia de estudiar este fenómeno social es que, debido a la actual contingencia sanitaria provocada por el Covid-19, se han visto afectadas las condiciones laborales de los trabajadores de las plataformas digitales de *delivery food*. Asimismo, a pesar de que existen diferentes plataformas de *delivery food* como *Rappi* o *Didi Food*, este estudio se centrará en la plataforma de *Uber Eats* debido a que, según Morales (2020), desde su llegada en 2016 es la plataforma con mayor cobertura geográfica en México y, actualmente, se encuentra en 39 ciudades y 26 estados de la República Mexicana. En la actualidad la mayoría de los estudios están enfocados en abordar, en general, a todas las plataformas de *delivery food* sin profundizar en alguna, por lo tanto, no existen muchos estudios que se enfoquen en estudiar a la plataforma de *Uber Eats* y existen, aún menos, que aborden el problema de las condiciones laborales de los repartidores de *Uber Eats* desde una perspectiva sociológica. Por lo anterior, es necesario realizar la presente investigación con el fin de contribuir una nueva perspectiva desde un punto sociológico para futuras investigaciones. Es importante resaltar que el presente estudio es de carácter exploratorio y no pretende con ello hacer generalizaciones. Ahora bien, la razón que corresponde a la elección de la Ciudad de México (CDMX) es que esta representa una de las ciudades más grandes y pobladas de todo el país con 9.2 millones de personas (INEGI, 2021a).

Capítulo I

Condiciones de trabajo precarias en el nuevo capitalismo de las plataformas digitales

En el presente apartado se abordan algunas teorías y conceptos que ayudarán a entender cuáles son las condiciones de trabajo en general, así como las que tienen los repartidores de *Uber Eats*. También se expone el tipo de condiciones que pueden conducir a una precarización laboral, creando, de esta forma, a un trabajador que formará parte del precariado. Por último, se menciona el surgimiento del capitalismo de plataformas que ha creado una economía distinta (economía colaborativa), en la cual se ven distintos tipos de trabajos, como lo es el trabajo de *Uber Eats* el cual se caracteriza por desregulación y por la falta de protección social, surgiendo así el término de *Uberización* para representar dichos trabajos precarios.

1.1 Precarización y condiciones de trabajo

La precarización es considerada un concepto importante para comprender las transformaciones de las sociedades capitalistas, puesto que cada día los trabajos son más inestables e inseguros. Es importante mencionar que este fenómeno no es nuevo, sino que proviene de un proceso histórico, ya que, de acuerdo con Standing (2011), en la década de 1970 un grupo de economistas comenzaron a hablar sobre el pilar central de su modelo neoliberal, el cual tenía que ver con la competitividad del mercado para maximizar la competencia, por ello, los países comenzaron a aumentar la flexibilidad del mercado laboral, ocasionado riesgo e inseguridad para los trabajadores y sus familias. Lo anteriormente mencionado, dio como resultado un “precariado global”, esto significa que millones de trabajadores en todo el mundo se quedaron sin una estabilidad laboral. Sin embargo, fue hasta la década de 1980 cuando fue utilizado, por primera vez, el término de precariado por algunos sociólogos franceses para describir a los trabajadores temporales o estacionales.

Ahora bien, en esa misma década de 1980, según Standing (2011), la afirmación neoliberal se cristalizó y se comenzó a decir que los países necesitaban perseguir la “flexibilidad del mercado laboral”, esta flexibilidad tenía distintas

dimensiones como: la flexibilidad del salario, que significaba acelerar los ajustes a los cambios en la demanda hacia abajo; la flexibilidad del empleo, que significaba una forma fácil y gratuita en que las empresas pudieran cambiar los niveles de empleo hacia la baja, generando una reducción de seguridad y protección del empleo; la flexibilidad laboral, que significaba poder mover empleados y cambiar las estructuras del trabajo a un bajo costo y; la flexibilidad de habilidades, que significaba poder ajustar las habilidades de los trabajadores a conveniencia de la empresa. “En esencia, la flexibilidad defendida por los temerarios economistas neoclásicos significaba hacer sistemáticamente a los empleados más inseguros” (Standing, 2011: 6).

En pocas palabras, a medida que avanzaba la globalización y, a medida en que los gobiernos y corporaciones deseaban relaciones laborales más flexibles, el número de personas en formas de trabajo inseguras, así como las desigualdades, se multiplicaron, generando que millones de personas ingresaran al precariado. Asimismo, la globalización provocó una fragmentación de las estructuras nacionales, por ello, a medida en que crecían las desigualdades y que se veía un mercado laboral más abierto y flexible, las clases sociales se fragmentaban aún más, provocando que las personas no tuvieran noción de a qué clase social pertenecen.

Por lo anterior, surge la pregunta ¿qué es el precariado? El precariado, según Standing (2011), es una clase en proceso de formación, es una combinación de precario y, a su vez, de proletariado. Esta clase social se encuentra por debajo de todas las clases sociales, ya que, en lo más alto, se encuentra la élite, seguido de altos directivos; después siguen los profitécnicos; le siguen los obreros y, finalmente, se encuentra el precariado, que son un grupo de desempleados que viven de los desechos de la sociedad. Se enfrentan a una inseguridad laboral sin precedentes, así como a una volatilidad del mercado laboral y carecen de una identidad concreta como clase trabajadora.

El precariado es muy variado pues ninguno es similar, no es lo mismo el adolescente que tiene distintos trabajos para pagar su escuela, al migrante que tiene un trabajo en una fábrica y que se preocupa por la policía, así como tampoco es lo

mismo una madre soltera preocupada por pagar las facturas y la comida de sus hijos, a un hombre de sesenta años que acepta trabajos temporales para pagar sus facturas médicas. Sin embargo, todos comparten algo en común, el sentido del trabajo que es instrumental (vivir), oportunista (toman lo que viene) y precario (inseguro) (Standing, 2011).

En otras palabras, el precariado consiste en personas carentes de alguna de las siete formas de seguridad en el trabajo que son: 1) seguridad del mercado laboral (oportunidad de ingresos decentes); 2) seguridad en el empleo (protección frente a despidos arbitrarios); 3) seguridad en el puesto de trabajo (capacidad y facilidad de mantener el empleo); 4) seguridad en el trabajo (protección frente a accidentes y enfermedades); 5) seguridad en la reproducción de las habilidades (oportunidad de mejoramiento en el aprendizaje y formación); 6) seguridad en los ingresos (ingreso estable y adecuado a disposición del salario mínimo) y; 7) seguridad en la representación (derecho a organizar sindicatos independientes) (Standing, 2011).

Entonces, ¿qué es la precariedad laboral? Es aquel “fenómeno global que conecta tres dimensiones: 1) la inestabilidad, inseguridad y fragilidad del empleo; 2) la flexibilidad, las malas condiciones laborales y los bajos salarios y; 3) la indefensión, la subordinación y la desprotección” (Lozano y Solano, 2020:134). En resumidas cuentas, un trabajo se considera precario cuando es incierto, impredecible, inseguro, inestable y arriesgado para el trabajador.

Ahora bien, para que un trabajo no se considere precario, es necesario que el trabajador tenga buenas condiciones de trabajo. Pero ¿cuáles son estas condiciones de trabajo? Para responder esta pregunta es necesario definir el concepto de condiciones de trabajo o también conocido como condiciones laborales. Existen distintas condiciones de trabajo y varían dependiendo del lugar y del tiempo, es por eso por lo que tiene cierta complejidad, sumado a que existen distintas definiciones sobre ello. Por tal motivo, a continuación, se exponen dos definiciones de dicho concepto, una enfocada en las condiciones de trabajo a nivel mundial y la otra a nivel nacional.

De acuerdo con la OIT (2016), existen condiciones de trabajo que muestran injusticias, miseria y privaciones de los derechos humanos, por ello, es de suma importancia y urgente mejorar dichas condiciones para construir sociedades sostenibles y pacíficas. Pero ¿cuáles son estas condiciones de trabajo? Dentro de estas se encuentran el salario, las horas de trabajo, periodos de descanso, horarios de trabajo, la organización, seguridad en el lugar de trabajo, prestaciones, condiciones físicas, las demandas mentales que impone el lugar de trabajo, etc.

Como se puede observar, existen distintas condiciones de trabajo y, según la OIT (2016), son un aspecto fundamental que se trata a nivel mundial. Por lo anteriormente mencionado, la OIT busca mejores condiciones de trabajo a nivel mundial, no solo se enfoca en buscar más y mejores empleos, sino que también se concentra en las normas del trabajo, en las empresas y la inspección del trabajo.

Para la OIT (2014), la condición de trabajo está vinculada con el entorno laboral. Por ello, los daños a la salud por accidente en el trabajo y las enfermedades profesionales están ampliamente vinculadas con las condiciones de trabajo. Ahora bien, existen distintas condiciones de trabajo como son las físicas (iluminación, tipo de maquinaria o uniforme), las medioambientales (contaminación) y las organizativas (jornada laboral, descansos, salarios, etc.).

La Ley Federal del Trabajo (LFT), establece que las condiciones de trabajo deben de estar basadas en un principio de igualdad entre hombres y mujeres, sin importan las diferencias o exclusiones por motivo de origen étnico, de nacionalidad, de género, edad, discapacidad, condición social, religión, etc. Menciona también que las condiciones de trabajo son obligaciones y derechos de los trabajadores y de los patrones en virtud de las relaciones de trabajo que se dan entre ambos (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2021).

De acuerdo con la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2021), entre algunas de las condiciones laborales más relevantes que se encuentran en la LFT, son las siguientes:

1. Jornada de trabajo: Es el tiempo en el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo. Se fija la duración de una jornada de trabajo, que no exceda los máximos legales que son ocho horas la jornada diurna, siete horas la

nocturna y siete horas y media la mixta. Tiene derecho a una media hora, por lo menos, de descanso.

2. Salario: El trabajador debe de tener una retribución monetaria por su trabajo por parte del patrón, puede fijarse por unidad de tiempo, de obra, por comisión o cualquier otra forma. También los trabajadores tienen derecho a un aguinaldo que se debe pagar antes del día veinte de diciembre y que es equivalente a quince días de salario.

3. Salario mínimo: El trabajador no debe de recibir menos del salario mínimo por los servicios prestados, este salario mínimo debe ser suficiente para satisfacer las necesidades del trabajador y de su familia en cuestión material, social y cultural.

Por otra parte, de acuerdo con la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2021), también existen las prestaciones de ley, dentro de las cuales hay dos tipos, que son: 1) las prestaciones obligadas por la ley, estas son derechos de los trabajadores que el empleador está obligado a cumplir y; 2) las prestaciones superiores de ley, estas son beneficios que son otorgados por las empresas y que no son obligatorios, depende de las posibilidades del empleador. Estas prestaciones aseguran que el trabajador cuente con buenas condiciones de trabajo.

De acuerdo con la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2021), entre las prestaciones que son obligatorias se encuentran las siguientes:

1. Seguro social: Los trabajadores tienen derecho a estar incorporados al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado (ISSSTE) o algún otro para poder recibir atención médica en caso de accidentes o enfermedad.

2. Vacaciones: Los trabajadores que tienen más de un año de servicio, tienen derecho a disfrutar de un período anual de vacaciones pagadas y deben de ser mayor a seis días laborales con goce de sueldo.

3. Prima vacacional: Todos los trabajadores tendrán derecho a una prima vacacional que no sea menor de veinticinco por ciento sobre el salario que les corresponda durante su período de vacaciones.

4. Aguinaldo: Los trabajadores tienen derecho a un aguinaldo anual, el cual se pagará antes del veinte de diciembre y debe ser el equivalente a quince días de salario.

5. Utilidades: Todos los trabajadores tienen derecho a una parte de las utilidades generadas por la empresa.

6. Días de descanso: El trabajador tiene derecho, por cada seis días de trabajo, por lo menos un día de descanso con salario íntegro y se procurará que el día de descanso sea el domingo.

7. Prima dominical: A los trabajadores que presten sus servicios en su día de descanso obligatorio, por ley (domingo), tendrán derecho a una prima dominical adicional del veinticinco por ciento sobre el salario de los días de trabajo ordinarios.

8. Licencia por maternidad: Todas las mujeres trabajadoras que se encuentran en el período de embarazo tienen derecho a un descanso de seis semanas antes y seis semanas posteriores al parto. Además, no deberán realizar trabajos que exijan mucho esfuerzo físico o que pongan en peligro su salud con relación al embarazo.

9. Periodo de lactancia: Las mujeres que tengan a su bebé, tendrán descansos extraordinarios, por día, de media hora cada uno para poder alimentar a sus hijos, esto durante seis meses, máximo.

10. Licencia de adopción: La mujer que adopte a un infante tiene derecho a un descanso de seis semanas con goce de sueldo, esto al día posterior que lo reciba.

11. Licencia de adopción y maternidad: En caso de que sean hombres los que lo soliciten, tendrán derecho a cinco días de descanso para la licencia de adopción o para la de maternidad.

12. Prima de antigüedad: Se les pagará a los trabajadores que voluntariamente dejen su trabajo, siempre y cuando hayan cumplido quince años de servicio. El pago consistirá en el importe de doce días de salario por cada año cumplido.

1.2 Capitalismo de plataformas y economía colaborativa

Como ya se ha mencionado, en la década de 1970 se vio un cambio radical en las condiciones de trabajo, alejándose, de esta forma, del empleo seguro y acercándose a un trabajo más flexible y austero. Más aparte, que con la entrada de la revolución tecnológica en el año de 1990 y con la crisis económica del 2008, se

provocó que los trabajadores tuvieran condiciones de trabajo de sobre explotación por la necesidad de obtener un ingreso.

Estos antecedentes dieron origen a la economía de hoy, es así como el capitalismo experimentó una reestructuración a consecuencia de las crisis antes mencionadas, creando “nuevas tecnologías, nuevas formas organizacionales, nuevos modos de explotación, nuevos tipos de trabajo y nuevos mercados” (Srniczek, 2018: 39) con el propósito de crear una nueva manera de acumulación de capital. Estos cambios significan que vivimos en una economía cognitiva, informacional, inmaterial o de conocimiento, es así como el conocimiento se convierte en una fuente de valor, el proceso laboral se vuelve cada vez más inmaterial y la clase trabajadora industrial se ve cada día más reemplazada por trabajadores de conocimiento. Podemos decir que, actualmente, la economía está denominada por una nueva clase, la cual no es dueña de los medios de producción, sino es propietaria de la información (Srniczek, 2018).

Ahora bien, el capitalismo avanzado se centra en la extracción de una materia prima en particular, los datos, pero ¿qué entendemos por datos? Según Srniczek:

Los datos pueden implicar conocimiento, pero no es una condición necesaria. Los datos también implican ser grabados, y por lo tanto algún medio material de algún tipo [...] Dicho de manera simple, deberíamos considerar que los datos son la materia prima que debe ser extraída y las actividades de los usuarios, la fuente natural de esta materia prima (2018: 41).

Una vez definido lo que son los datos surge la pregunta de ¿cuál es su importancia? Según Srniczek (2018), su importancia radica en que, cuando el internet creció y las empresas se volvieron dependientes de la comunicación digital, los datos se volvieron una parte fundamental. A parte de la importancia que tienen los datos, también tienen distintas funciones clave para el capitalismo como: educar y dar ventaja competitiva a los algoritmos, ayudan a habilitar la coordinación y deslocalización de los trabajadores, generar una optimización y flexibilidad de los procesos productivos, entre otras más.

No obstante, el problema, como menciona Srniczek (2018), es que las empresas capitalistas que continúan aún con los viejos modelos de negocios no estaban bien diseñadas para extraer y usar datos. Solo producían productos en las

fábricas y se perdía la mayor parte de la información después de que se vendía, por lo tanto, no se aprendía nada acerca del cliente o de cómo utilizaba el producto que compró. Por lo anterior, la plataforma surge como un nuevo modelo de negocios, que requiere como necesidad interna el manejo de datos, pues se convierte en parte fundamental en lo que se refiere a monopolizar, extraer y analizar datos que estaban registrados.

Pero ¿qué son las plataformas? Según Srnicek son:

Infraestructuras digitales que permiten que dos o más grupos interactúen. De esta manera se posicionan como intermediarias que reúnen a diferentes usuarios: clientes, anunciantes, proveedores de servicios, productores, distribuidores e incluso objetos físicos. Casi siempre, estas plataformas también vienen con una serie de herramientas que permiten a los usuarios construir sus propios productos, servicios, y espacio de transacciones (2018: 45).

Un claro ejemplo de una plataforma es *Uber*, la cual permite que los conductores y los pasajeros intercambien viajes por dinero. Asimismo, al ser una plataforma, no necesita construir un mercado desde cero puesto que ya posee la infraestructura básica para mediar a los diferentes grupos. También las plataformas digitales producen y dependen de los “efectos de red”, esto significa que, entre más usuarios tenga la plataforma, más valiosa se vuelve esta. Las plataformas no requieren de infraestructura como máquinas, fábricas o herramientas, por ejemplo, *Uber*, que no necesita construir nuevas fábricas, tan solo necesita alquilar servidores. Por último, otro aspecto importante de las plataformas es que tienen un diseño atractivo para los usuarios (Srnicek, 2018).

Para Srnicek (2018), existen cinco tipos de plataformas. Las primeras de ellas son las plataformas publicitarias; aquí entra *Google* o *Facebook* y lo que hacen es extraer información de los usuarios, la analizan y la usan para vender espacio publicitario. El segundo son las plataformas de la nube, como lo son *Amazon* o *Salesforce*, estos con propietarios del *hardware* y del *software* de negocios y lo rentan de acuerdo con las necesidades. El tercero son las plataformas industriales como *GE* o *Siemens*, estos producen el *hardware* y el *software* que se necesita para poder transformar la manufactura en procesos conectados por internet. El cuarto son las plataformas de productos, como *Rolls Royce* o *Spotify*, las cuales generan

ganancias mediante el uso de otras plataformas y transforman un bien tradicional, como la música, en un servicio. Y el quinto, que son las plataformas austeras como *Uber* o *Airbnb*, de las cuales se hablará con mayor detalle debido a su importancia para la presente investigación.

Las plataformas austeras, según Srnicek (2018), llevan este nombre debido a que no invierten en maquinaria o utensilios, por ejemplo, *Uber* es considerada la empresa de taxis y repartidora de comida más grande del mundo, sin embargo, no es propietaria de ningún vehículo, la clave es que son dueñas del activo más importante que es el *software* y tienen un buen análisis de datos.

Ahora bien, este tipo de compañías son caracterizadas por la subcontratación de sus trabajadores, los tienen legalmente como contratistas independientes más que como empleados. “Esto les permite a las empresas ahorrar alrededor del 30 % en costos laborales mediante un recorte de las prestaciones, las horas extra, los días por enfermedad y otros costos” (Srnicek, 2018: 72). Es así como en las empresas como *Uber* les paga a los trabajadores un porcentaje por tarea y por viaje. Es importante mencionar que este tipo de trabajos, por lo general, son precarios.

Asimismo, como nos menciona Srnicek (2018), las tecnologías, como lo son los teléfonos, se convirtieron en una parte indispensable para encontrar trabajo, no importa si es formal o no; incluso, consiguiendo trabajo, la mayoría de los nuevos trabajos, y más con la actual pandemia, requieren que el trabajador cuente con un dispositivo electrónico. Un ejemplo son los trabajadores de *Uber* que necesitan de un teléfono para poder trabajar.

En resumen, podemos decir que las plataformas austeras surgen como producto de las tendencias hacia la terciarización y por el excedente de la población sin trabajo a consecuencia del gran aumento del desempleo por la crisis del 2008, así como por la digitalización de la vida.

Por otra parte, la tecnología no solo ha cambiado la forma de trabajo y del capitalismo tal como lo conocíamos, sino que, también, ahora vemos una economía distinta, surgiendo así el concepto de “economía colaborativa”. Así pues, la economía colaborativa, según Alfonso (2016), tiene distintas denominaciones que van, desde años atrás, hasta la actualidad. Anteriormente, el término que se

utilizaba era el de “consumo colaborativo”, sin embargo, dicho concepto era insuficiente debido a que la economía colaborativa es algo más que el consumo. Otro término frecuentemente usado es el de “economía entre pares” que hace referencia a las organizaciones surgidas en el modelo de negocio *peer-to-peer*, en el cual las plataformas son usadas para alquilar, vender o prestar bienes en tiendas, bancos o agencias, pero tampoco expresa en su totalidad a la economía colaborativa pues deja fuera las fórmulas entre empresarios y consumidores. También es frecuente la palabra “malla” que hace referencia al modo en el que se usa la tecnología para proporcionar bienes y servicios de nuevas formas como lo es *Facebook* y *Twitter*. De igual forma, se utiliza la expresión “economía de globos” en la que la oferta y la demanda de trabajo es realizada *online* o mediante aplicaciones móviles y que proporciona oportunidades de trabajo y horarios flexibles. Asimismo, es utilizado el término de “economía de acceso”, que se centra en la cualidad básica del modelo de negocio de la economía colaborativa.

Sin embargo, el término que ha adquirido mayor popularidad es el de “economía de uso compartido” o “economía del compartir” que, según Alfonso, está basada en:

La idea de un ecosistema socioeconómico en el que compartir la creación, producción, distribución, comercio y consumo de bienes y servicios entre diferentes personas y organizaciones; pero el término compartir puede resultar engañosos puesto que con frecuencia la economía colaborativa implica el pego y no un simple intercambio (2016:8).

Considerando los términos mencionados, se utilizará la expresión “economía colaborativa”, ya que engloba a todas las definiciones mencionadas anteriormente. Por lo tanto, entenderemos como economía colaborativa “a los nuevos sistemas de producción y consumo de bienes y servicios surgidos gracias a los avances de la tecnología de la información para intercambiar y compartir dichos bienes y/o servicios a través de plataformas digitales” (Alfonso, 2016:3).

Ahora bien, de acuerdo con Serrano (2017), la crisis económica mundial ha causado el incremento en el intercambio de servicios mediante plataformas digitales, originando lo que conocemos como economía colaborativa. Sin embargo, es importante destacar que este tipo de economía tiene sus raíces históricas desde

la economía del trueque, que se veía en las sociedades primitivas y que poco a poco fue destronada por la introducción de la moneda. También la crisis económica ha provocado elevadas cifras de desempleo, la degradación de las condiciones laborales y el incremento del trabajo precario; a pesar de ello, el mercado ha continuado aprovechando las nuevas tecnologías para seguir ofreciendo servicios a los ciudadanos, esto mediante antiguas prácticas económicas como lo es el trueque, ya que se ven intercambios de servicios entre ciudadanos mediante las tecnologías.

La economía colaborativa tiene la peculiaridad de que ofrece nuevas oportunidades para los consumidores, las empresas y para el empleo. Una de las ventajas que tiene para los consumidores son los nuevos servicios, la ampliación de la oferta y los precios más bajos; las ventajas para las empresas es el incremento empresarial y la posibilidad de tener negocios *online* que implica una menor inversión que las empresas tradicionales y, las ventajas que tiene el empleo, es una mayor flexibilidad laboral, aunque es importante resaltar que son trabajos precarios.

Hablando específicamente de las plataformas colaborativas de empleo, según Serrano (2017), son cada vez más usadas para poner en contacto al trabajador con el empresario, es una nueva forma de búsqueda de empleo pues ahora, desde un teléfono móvil, se puede mandar el currículum y esperar a que llamen y cada vez se utiliza más este medio que la intermediación tradicional. Estos nuevos modelos de negocio ofrecen nuevas oportunidades de empleos con una mayor flexibilidad. Sin embargo, en dichas plataformas colaborativas, las personas prestan servicios marginales y no reúnen las condiciones necesarias para ser consideradas como trabajadores, por lo tanto, son trabajos de breve duración, con escasez de horas de trabajo y de baja productividad. Es así como vemos que este tipo de trabajos, de las plataformas colaborativas, cambian tal como conocíamos la relación de empleo, pues no se respetan los derechos del trabajador, sin embargo, que sean trabajos *online* “no significa que el empleado o el trabajador, económicamente dependiente, esté sin derechos o que el empresario esté libre de responsabilidades” (Serrano, 2017:6), pues aunque estén surgiendo relaciones de empleo atípicas –más flexibles

e irregulares–, se debe de seguir garantizando la seguridad en el trabajo y los derechos laborales.

También, como menciona Auvergnon (2016), la economía colaborativa está dominada por cuatro sectores, que son: el transporte, servicios financieros, alojamiento y distribución. Aunque es importante mencionar que es mucho más complejo que eso ya que, con el pasar de los años, han emergido nuevos tipos de actividades como los repartidores de comida, a la vez que moderniza algunas profesiones existentes como los choferes y, al mismo tiempo, desestabiliza antiguas profesiones como los taxistas o guías turísticos.

1.3 Uberización del trabajo

En la actualidad, debido al mundo tan globalizado en el que nos encontramos, como bien nos menciona García (2017), se ven distintos tipos de trabajos, como lo es el trabajo de plataforma, el cual se encuentra dentro de la economía colaborativa. Ahora los trabajos son distintos, pues muchos son mediante plataformas digitales que fungen como intermediarios tecnológicos, por ello, en vez de encargarle una tarea a un individuo en particular, se les ofrece a varios trabajadores que compiten por dicha tarea. A este tipo de trabajos es lo que se conoce como *uberización*. Entonces, “con el término de uberización se hace referencia a una generalización de la economía colaborativa en la que destacan sus efectos negativos: la desregulación y la falta de protección social” (Guerrero, 2018:197-198).

En estas plataformas digitales, según García (2017), se ofrecen, mediante una *app*, distintos tipos de servicios, como trayectos en coche, encargos domésticos o entrega de paquetes en bici con *delivery food*. Este tipo de trabajos, por medio de plataformas digitales, han ido creciendo exponencialmente en los últimos años, este incremento se debe a distintos factores; uno de los más relevantes es la crisis económica que ha generado que las personas busquen nuevas ocupaciones que ayuden a complementar un salario insuficiente. “La Gran Recesión de los últimos 10 años ha sido el caldo de cultivo perfecto para la uberización de la economía” (García, 2017, párr.3).

Uno de los asuntos centrales en la uberización del trabajo, que menciona García (2017), es el estatus legal que tiene el trabajador de la plataforma digital, ya

que es habitual que las plataformas eviten considerar, a los que ofrecen sus servicios allí, como trabajadores por cuenta ajena o autónomos, pues esto le sale más barato y le libera a la empresa de tener que garantizar derechos laborales, tales como: vacaciones, seguro por enfermedad, un horario de trabajo, etc. Otro aspecto importante de la uberización del trabajo es que los trabajadores no son tan libres ya que se ejerce un control sobre la prestación del servicio de la plataforma, creando así una competitividad entre repartidores por conseguir algún pedido y ocasionando que, muchas veces, se bajen los precios y, con ello, los repartidores se vean en la necesidad de trabajar muchas horas, renunciando así a la flexibilidad y control de cuándo, cómo y dónde realizar sus pedidos. También menciona que la uberización del trabajo contribuye a la precarización del trabajador convirtiéndolo, de esta forma, en un auto-empleo ficticio.

Esto no significa que la uberización haya creado la precarización, sino que ha acelerado este proceso y ha contribuido a que se considere como un trabajo informal y es un asunto que preocupa a los sindicatos nacionales e internacionales y que, incluso, se cree que este tipo de trabajo acabará siendo un nuevo feudalismo digital. Ahora bien, este tipo de trabajos se comenzaron por el avance tecnológico que implicó la cuarta revolución industrial, que ocasionó el surgimiento de nuevos trabajos como *Uber Eats*, en el que la mayoría que ingresa son jóvenes. Tal como se explicará en el siguiente capítulo.

Capítulo II

La IV revolución industrial y su impacto sobre las condiciones de trabajo de los jóvenes en México: el caso de *Uber Eats*

En el presente capítulo se abordan las cuatro revoluciones industriales que se han visto a lo largo de la historia y que han generado cambios importantes en relación con la forma de trabajo, así como se ve el surgiendo de nuevos tipos trabajos en los que la mayoría de los que ingresan son jóvenes. Por ello, se mencionan las condiciones de trabajo que han tenido los jóvenes mexicanos desde hace años y que actualmente, con la pandemia, han sufrido un cambio, generando que muchos recurran a las nuevas formas de trabajo que se dieron con la cuarta revolución industrial como lo es *Uber Eats*. En última instancia, se relata la historia de *Uber*, en la que se explica cómo ha logrado transformarse en una de las mayores empresas de transporte y de reparto de comida y cómo ha logrado que miles de personas ingresen a trabajar en dicha plataforma.

2.1 Las Cuatro Revoluciones Industriales

Las sociedades han ido evolucionando contantemente, en especial en su economía, y uno de los cambios más radicales, y que ha tenido gran impacto en la historia de la humanidad, ha sido el periodo que comprende, desde el Neolítico (8.000 A.C), hasta el siglo XVIII D.C, esto por el surgimiento de lo que hoy se conoce como la Revolución Industrial. Estos cambios o transformaciones se dieron principalmente en lo económico, social y demográfico, pero, sobre todo, en las actividades industriales con la incorporación de nuevas tecnologías (Silva y Mata, 2005).

De acuerdo con Escudero (2009), la Revolución Industrial se inició principalmente en Gran Bretaña en el siglo XVIII y se expandió a otros países como Francia, Bélgica y Alemania e implicó un cambio profundo y rápido en la sociedad. En ese periodo, los países mencionados anteriormente aumentaron su productividad debido a la tecnología y economía, esto gracias a que los obstáculos que ponía el Antiguo Régimen desaparecieron tras el triunfo de las revoluciones

liberales, pues la burguesía instauró un marco institucional favorable al mercado capitalista.

Las causas tecnológicas y económicas de la Revolución Industrial se pueden sintetizar de la siguiente forma:

Primera causa: Como menciona Escudero (2009), se comenzó a utilizar nuevas tecnologías para la producción agraria, industrial y de transportes; en casi todos los casos, se trató de hallazgos sencillos de los propios campesinos y artesanos mediante el método de prueba y error. La gran mayoría de las innovaciones de industria y transportes, se dieron en Gran Bretaña puesto que presentaba condiciones favorables, muchas surgieron en cadena y otras fueron transferidas de un sector a otro. En resumidas cuentas, las innovaciones fueron la aparición de máquinas movidas, primero, con energía hidráulica y, después, con vapor y la utilización de materias primas como carbón, mineral, hierro, fertilizantes químicos, entre otros.

Segunda causa: La aparición de nuevas formas de organización del trabajo, pues ayudó a que aumentara la productividad del trabajo, se sustituyó las explotaciones agrícolas y de talleres artesanos por latifundios y fábricas que empleaban mano de obra asalariada. Por lo tanto, la organización de la producción se volvió más eficiente por la división del trabajo, pues ahora la tarea de hacer, por ejemplo, un alfiler, se divide entre varias personas. Otra razón de este aumento en la productividad es la disciplina laboral, que antes no existía en las explotaciones agrícolas y en los talleres puesto que los campesinos regulaban las horas, la intensidad y los días de trabajo; en cambio, en las fábricas, surgieron reglamentos mediante horarios estrictos y vigilancia del rendimiento de cada obrero por parte de un capataz (Escudero, 2009).

Tercera causa: Se vio un aumento del comercio por la economía territorial, este tipo de economía, de acuerdo con Escudero (2009), trata de que cuando dos regiones o naciones produzcan las mismas mercancías, no comercien entre ellos, sino que busquen otras regiones en dónde comercializar su producto, por lo tanto, se deben concentrar en producir en lo que poseen ventaja, en lo que no produzca otro país.

Cuarta causa: La productividad creció como consecuencia del cambio en el sector primario (agricultura), secundario (industria) y terciario (servicios) provocado por la Revolución Industrial, la razón de este cambio fue la oferta y demanda.

Ahora bien, es importante mencionar que en la historia se han presenciado cuatro Revoluciones Industriales, de las cuales, la más actual, la Cuarta Revolución, es la que ayudará a dar un mejor contexto histórico de lo que vivimos hoy en día. Pero, para un mayor entendimiento de la Cuarta Revolución Industrial, es necesario explicar las otras tres Revoluciones Industriales.

Para comenzar, de acuerdo con Silva y Mata (2005), la Primera Revolución Industrial se dio en el periodo de 1760 a 1870 e implicó grandes cambios tecnológicos como las fuentes de energía con la utilización de fuerzas hidráulicas y de carbón, así como grandes inventos como la máquina de hilar y de tejer, la invención de la máquina de vapor, nuevas técnicas en la construcción de caminos y el comienzo de los ferrocarriles. También se vieron cambios organizativos y financieros como la aparición del capitalismo industrial y el predominio de las sociedades comanditarias sobre las compañías por acciones, asimismo, se apreciaron cambios demográficos como la expansión de la población europea y la concentración urbana. Otro cambio fue en el aspecto socioeconómico puesto que se dio una expansión del proletariado. Por último, se vio un cambio en lo político-económico como lo es el abandono del mercantilismo y la aparición del liberalismo económico. En pocas palabras, la Primera Revolución Industrial se caracteriza por la invención de la máquina de vapor, la energía hidráulica, el uso del carbón y del hierro, así como por los inventos que fueron creados por los artesanos, con excepción de la máquina de vapor creada por James Watt y, además, se caracteriza por el aumento de población en las ciudades industriales.

La Segunda Revolución Industrial fue en el período de 1870 a 1914, en este, según Silva y Mata (2005), se produjo el desarrollo de la industria con el empleo del petróleo y la electricidad como una fuente de energía. También, se dieron grandes inventos científicos como los procedimientos siderúrgicos, la revolución química, así como el nacimiento de la industria automovilística y aeronáutica, y comenzó el surgimiento de las telecomunicaciones (telégrafo y teléfono), las cuales cambiarían

el mundo por completo. Asimismo, se dieron cambios organizativos y financieros como la aparición del capitalismo financiero y una gran concentración industrial, surgiendo Cártels y Trusts. Otro de los cambios fue en la demografía puesto que hubo emigración ultramarina; con respecto a los cambios socioeconómicos se comenzó a observar una mayor intervención del Estado en cuestión social, en cuanto a las leyes laborales y el seguro social. De igual forma, se empezaron a crear sindicatos y movimientos obreros y se veía una economía más proteccionista y un imperialismo económico, ya que, en ese período, Gran Bretaña fue desbancado como primera potencia económica mundial por Alemania y Estados Unidos.

Por último, es importante señalar que la Segunda Revolución Industrial es caracterizada por la producción en masa, cadena de montaje y electricidad y se buscaba producir más a un menor precio, surgiendo así el Taylorismo que, de acuerdo con Coriat (2000), fue una teoría de la organización del trabajo creada por Frederick W. Taylor, y que se basa en la aplicación de métodos científicos, en la eficiencia de la mano de obra, de máquinas y de herramientas y que, además, se propone la división de las tareas y especialización en estas; también consiste en el trabajo medido con cronometro, esto con el objetivo de eliminar los movimientos lentos e inútiles y, todo este proceso, es supervisado por capataces. También en la Segunda Revolución Industrial surge el Fordismo, el cual utilizó los principios del taylorismo, lo que supuso un cambio radical en la organización del trabajo. Henry Ford, al ser considerado el padre de las cadenas de producción modernas utilizadas para la producción en masa, utilizó los transportadores, las cadenas y las líneas de montaje para la producción de los carros; la forma de trabajo consistía en que cada trabajador tendría una función específica y se verían obligados a repetir dichos movimientos de manera rápida, precisa y en un tiempo determinado (Coriat, 2000).

La Tercera Revolución Industrial, o también conocida como Revolución Científico-Tecnológica, es un concepto contemporáneo que fue aprobado por el Parlamento Europeo en el 2007 y es producto del pensamiento de Jeremy Rifkin. Este pensamiento surge por cómo se encontraba y se encuentra la civilización industrial, puesto que el petróleo y otros combustibles fósiles se están extinguiendo, sumando que las tecnologías que son impulsadas por este tipo de combustibles ya

son muy anticuadas, por lo tanto, los gobiernos, las empresas y los consumidores se inundan en deudas y, con ello, el desempleo aumenta en todo el mundo alcanzando niveles peligrosos, generando que los niveles de vida bajen (Rifkin, 2011). Pero no es solo el que se agoten dichos combustibles, sino, las implicaciones que trae consigo, pues estamos al borde de una extinción masiva de la vida vegetal, animal, incluso del ser humano.

Por lo tanto, Rifkin (2011) plantea que se necesita una nueva narrativa económica que ayude a ir hacia un futuro más equitativo y sostenible, es así como, en 1990, se dio cuenta de un nuevo tipo de energía y de comunicación: la tecnología del internet y las energías renovables. Siendo así, estas dos estaban a punto de fusionarse para así crear una nueva infraestructura para llevar a cabo una Tercera Revolución Industrial, la cual cambiaría el mundo por completo.

Rifkin menciona que la Tercera Revolución Industrial cuenta con cinco pilares que son:

- 1) la transición hacia la energía renovable; 2) la transformación del parque de edificios de cada continente, en microcentrales eléctricas que recojan y aprovechen in situ las energías renovables; 3) el despliegue de la tecnología del hidrógeno y de otros sistemas de almacenaje energético en todos los edificios y a lo largo y ancho de la red de infraestructuras, para acumular energías como las renovables, que son de flujo intermitente; 4) el uso de la tecnología de Internet, para transformar la red eléctrica de cada continente en una interred de energía compartida, que funcione exactamente igual que Internet y 5) la transición de la actual flota de transportes hacia vehículos de motor eléctrico, con alimentación de red (Lastra, 2017: parr 10).

En resumidas cuentas, la Tercera Revolución Industrial conlleva el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), las cuales han generado que la propiedad intelectual quede regalada, puesto que se logran conseguir por Internet versiones gratuitas, así como ha generado que se vean nuevas formas de trabajo con el uso del Internet.

Por otra parte, hace tan solo unos años, la Tercera Revolución Industrial era considerada la última revolución que se había presenciado en el mundo, sin embargo, fue desplazada con el surgimiento de la Cuarta Revolución Industrial. Este concepto fue acuñado por Klaus Schwab en 2016, aunque sus orígenes provienen

desde la Tercera Revolución Industrial con la introducción de las tecnologías digitales (Corzo y Álvarez, 2020).

De acuerdo con Schwab, “nos encontramos al principio de una revolución que está cambiando de manera fundamental la forma de vivir, trabajar y relacionarnos unos con otros” (2017:8). El comienzo de esta Cuarta Revolución Industrial se dio a principios de este siglo, se basa en la revolución digital que conlleva el uso del internet móvil y la inteligencia artificial. Aunque las tecnologías digitales que poseen *hardware*, *software* y redes no son algo novedoso o que lo diferencie de la Tercera Revolución Industrial, lo cierto es que, en la Cuarta Revolución Industrial, son cada vez más sofisticadas y han transformado a las sociedades y a la economía mundial, por ello, a este periodo se le conoce por algunos teóricos como “la segunda era de las máquinas” (Schwab, 2017).

De acuerdo con Schwab (2017), dicha revolución no solo se trata de máquinas y sistemas inteligentes, sino que va más allá, como a la producción de más avances, que van desde la secuenciación genética hasta la nanotecnología; es así como la fusión de estas tecnologías y su integración a los ámbitos físicos, digitales y biológicos es lo que la diferencia de otras revoluciones. Otro aspecto importante es que, en esta revolución, tanto las tecnologías emergentes como la innovación, se han extendido de forma rápida y amplia en comparación con otras revoluciones, pues en algunas partes del mundo todavía se encuentran en desarrollo.

Es así como:

La segunda revolución industrial todavía debe ser plenamente experimentada por el 17 por ciento de la población mundial, pues casi 1.300 millones de personas carecen de acceso a la electricidad. Esto también es válido para la tercera revolución industrial con más de la mitad de la población mundial, 4.000 millones de personas, la mayoría en el mundo en desarrollo, sin acceso a internet. El uso (el sello de la primera revolución industrial) tardó casi 120 años en difundirse fuera de Europa. Por el contrario, internet permeó todo el mundo en menos de una década (Schwab, 2017:13).

Por lo tanto, dicha revolución pinta a ser una de las más poderosas e impactantes revoluciones de la historia, tanto como las tres anteriores. Según Schwab (2017), la tecnología y la digitalización revolucionarán todo, incluso esta

revolución ya se está viendo, pues la innovación, en términos de desarrollo, así como su difusión, es más alta que nunca. Un ejemplo son las aplicaciones que se ven hoy en día como *Airbnb*, *Uber*, *Alibaba* y similares que eran relativamente desconocidas hasta hace apenas unos años. Otro ejemplo es *iPhone*, el cual fue lanzado al mercado en 2007 y, para finales del 2015, ya existían 2.000 millones de teléfonos inteligentes; o *Google* con el anuncio de su primer vehículo autónomo y, aunque pareciera lejano, muy pronto podríamos verlos en la carretera.

Ahora bien, Schwab (2017) menciona que es una realidad que las riquezas de las empresas de hoy en día se creen con mucho menos trabajadores que hace quince o veinte años, pues la era digital ha generado que empresas de tecnología como *Instagram* o *WhatsApp*, creen su fortuna con muy poco capital y con muy pocos trabajadores. Las innovaciones, fruto de las diferentes tecnologías, dejaron de ser ciencia ficción, pues ahora, con las tecnologías, se puede interactuar con el mundo biológico. Además, en dicha revolución, la inteligencia artificial está presente por doquier, se encuentra desde vehículos que se conducen solos hasta asistentes virtuales como *Siri* pues, tan solo hace unos años, comenzaban a emerger los asistentes inteligentes y hoy en día el reconocimiento de voz ha progresado de manera significativa, a tal punto que se ha convertido en una parte esencial para nosotros, pues nos ayuda cuando es necesario.

La Cuarta Revolución Industrial, entre muchas otras cosas, ha implicado un cambio en la forma de trabajo que conocíamos, pues ahora no es necesario estar en una fábrica o en una oficina, ya que ha generado nuevos tipos de trabajos como lo son las plataformas digitales de *Uber*, *Amazon* o *Segunda Mano*. Dicha revolución, de acuerdo con Schwab (2017), se ha concentrado en el consumidor, puesto que todo se lo pone a su alcance a tan solo un clic; es así como pedir un taxi, comida, un vuelo, realizar un pago o comprar un producto, se puede realizar de manera inmediata sin siquiera salir de casa, solo es necesario que el consumidor cuente con un dispositivo inteligente (teléfono, computadora, *tablet*, etc.) e internet. De esta forma, vemos cómo las aplicaciones se están volviendo parte de nuestra vida diaria y hacen nuestra vida más fácil.

Estas nuevas formas de trabajo se caracterizan por ser trabajos temporales, sin prestaciones de ley, inestables e inseguros, y en los que la gran mayoría que ingresa son jóvenes, debido a que apenas están insertándose al mercado laboral; esto, además de la escasez de empleo que se comenzó a dar por las crisis económicas y por la instauración del modelo neoliberal. Tal como se expone en el siguiente apartado.

2.2 Condiciones de trabajo de los jóvenes en México.

Con la instauración del modelo económico neoliberal en México, se vieron cambios en las condiciones de trabajo, ya que estas empeoraron debido a que “gran parte de la clase trabajadora fue regalada de la fábrica al trabajo informal, independiente y precario; y dentro y fuera de ella, los más afectados fueron y son los jóvenes” (Castillo, 2018: 66). Los jóvenes fueron los más afectados, esto por no poder acceder a su primer empleo con condiciones de estabilidad y seguridad laboral, así como de no poder percibir ingresos justos que fueran acorde a sus niveles de capital humano, que por lo general eran superiores a los de sus predecesores. También el neoliberalismo generó un envejecimiento social, el cual fue una estrategia de las empresas para desplazar a los trabajadores y sustituirlos por jóvenes, los cuales, supuestamente, eran más competentes, sin embargo, esta estrategia se hizo con el fin de tener ventajas en las condiciones de contratación y el aseguramiento de mayores ganancias capitalistas que beneficiarían a las empresas” (Castillo, 2018).

De acuerdo con Román (2013), a principios de la década de 1980, en México se comenzó a ver un proceso de globalización económica y reestructuración productiva, lo que provocó transformaciones en el mercado de trabajo como el aumento de la participación femenina, incremento del desempleo y mayor permanencia en el sector informal. Es importante mencionar que estas transformaciones ocasionaron un aumento en la precarización laboral que afecta principalmente a los jóvenes, esto a diferencia del resto de los asalariados.

Es así como Román dice que:

En el año 2000, cuatro de cada diez jóvenes asalariados mexicanos de 15 a 29 años tenían empleos de alto nivel de precariedad. Seis de cada diez jóvenes que se incorporan al mercado laboral lo hacen sin tener contrato de trabajo, siete realizan

actividades ajenas a los estudios que cursaron, tres de cada diez no disfrutaban de prestaciones laborales ni de sueldo base, dos tienen jornadas de más de 50 horas semanales y alrededor de nueve de cada diez tienen ingresos inferiores a 1.5 salarios mínimos (2013:166).

Esta precariedad laboral es el reflejo del deterioro de las condiciones laborales que se da por la reestructuración productiva. Esta es caracterizada por empleos con jornadas que superan las permitidas por la ley, por la ausencia de prestaciones, por la falta de organizaciones sindicales, por falta de un contrato legal, por falta de seguridad social y por ser empleos eventuales. Ahora bien, este fenómeno no es actual, sino que ha existido desde que se usa la fuerza de trabajo asalariada, pero se manifestó con mayor intensidad desde la crisis de la década de 1970, cuando se agotó el régimen de acumulación fordista. El término de precariedad laboral fue utilizado por primera vez en 1974 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y hacía referencia a la inestabilidad en el puesto de trabajo, por contratos de tiempo determinados o la inexistencia de estos. Este tipo de empleos precarios se ha extendido a diversas actividades y servicios como la informática, transporte, atención telefónica y labores de mantenimiento en la industria (Román, 2013).

Asimismo, México, de acuerdo con Olivera (2006), es uno de los pocos países en América Latina que presenta niveles reducidos de desempleo, pero que presenta un deterioro en las condiciones laborales y en los ingresos, puesto que los empleos que existen son de baja calidad. De igual manera, estos son trabajos heterogéneos pues coexisten los trabajadores asalariados con los no asalariados, las grandes empresas con micro establecimientos, los sectores modernos de servicios con la economía de subsistencia y los empleos formales con los informales. Así, con la globalización de los procesos productivos se acentúa esta heterogeneidad, generando un incremento en la precariedad de los empleos, llevando a una creciente incertidumbre y pérdida de los derechos laborales. Estas condiciones laborales en las que se han encontrado los jóvenes desde hace años, las cuales implican una falta de protección social, una inestabilidad laboral y una baja remuneración, ha generado la necesidad de políticas económicas, sociales y laborales que ayuden a garantizar la generación de empleos decentes, niveles adecuados de remuneración y protección social. Sin embargo, a pesar de que estás

malas condiciones de trabajo en los jóvenes vienen dándose desde hace años, todavía no se ve un cambio, al contrario, las condiciones de trabajo siguen empeorando, no solo en México, sino en el mundo (Oliveira, 2006).

Por lo tanto, según Santamaría (2012), las condiciones laborales precarias en los jóvenes se han ido agudizando con el pasar de los años, pero principalmente se agudizó más a finales de 2008, esto por la crisis económica que se vivió en ese momento, ocasionando un mayor desempleo y reduciendo, de esta forma, las oportunidades de encontrar un empleo, incluso un empleo precario. Además, la relación de los jóvenes con el empleo se ha caracterizado, en los últimos años, por la dificultad de poder acceder a algún trabajo, sumando que los empleos que encuentra la mayoría son de condiciones de trabajo desfavorables a las del resto de la población, ya que son trabajos inestables, con bajos salarios y sin protección social (Lozano y Solano, 2020).

Como se ha mencionado, las condiciones de trabajo de los jóvenes también son afectadas en otras partes del mundo pues, de acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), en el año 2017 se apreció un incremento del trabajo a tiempo parcial, afectando mayormente a los jóvenes de entre 15 a 24 años que radican en países desarrollados, esto debido a que las empresas suelen fragmentar el empleo entre varios trabajadores con el fin de ganar flexibilidad laboral y reducir sus costos (FMI, 2017).

En un informe del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) con datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), plantea que en el año 2018, en países latinoamericanos, existían graves problemas de inserción laboral, así como elevadas tasas de desempleo y una alta precariedad laboral en los jóvenes y que, en México, en ese mismo año, 15 millones de jóvenes de entre 25 a 29 años, que son aproximadamente 8.9 millones de jóvenes, laboraban en el sector informal, por lo tanto, la población que más predomina en dicho sector es la joven, ya que el 28.8 % de las personas ocupadas en el sector informal tiene entre de 15 a 19 años (INEGI, 2018).

Por su parte, de los 8.9 millones de personas jóvenes ocupadas informales el 78 % percibe ingresos por su trabajo, de las cuales 30.8 % reciben un salario mínimo; casi

una de cada dos (46.6 %) recibe más de uno y hasta dos salarios mínimos: 15.1 % recibe más de dos y hasta tres salarios mínimos y solo 7.4% percibe tres o más salarios mínimos (INEGI, 2018: 5).

Asimismo, de acuerdo con el INEGI (2019), con datos de la ENOE, en el 2018 la población desocupada era de 1.8 millones de personas, mientras que la población ocupada informal fue de 30.7 millones de personas. En comparación, en el año de 2019, en México, la población desocupada era de 1.9 millones de personas, mientras que la población ocupada informal llegó a 31.3 millones de personas (INEGI,2020). Por lo tanto, vemos que hubo un incremento en la población desocupada y la población ocupada informal en el año 2019. Con relación a la población de 15 años y más, se apreció un crecimiento en comparación con el año anterior, ya que, en el 2018, había 56 millones de jóvenes económicamente activos que equivalen al 59.7 %; en cambio, en el 2019 hubo 57.6 millones de jóvenes económicamente activos que equivalen al 60.4 % (INEGI, 2020).

Como se puede apreciar, tanto la desocupación como la informalidad han ido en incremento con el pasar de los años afectado, tanto a la población en general como a los jóvenes. Sin embargo, a finales del 2019 se presentó un evento a nivel mundial que cambiaría por completo varios aspectos de la vida social, entre los más importantes, el trabajo pues, en diciembre de 2019, la OMS reportó los primeros casos de un nuevo coronavirus, convirtiéndose muy pronto en una pandemia, lo que provocó que se tomaron diversas medidas para mitigar la propagación del virus, tales como: el confinamiento forzoso, distanciamiento social y paralización total o parcial de actividades productivas (Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud, 2020).

Por lo tanto, las condiciones de trabajo de los jóvenes, que desde años anteriores venían mostrando ser precarias, se vieron aún más afectadas, puesto que, en el 2020, se perdieron más de 12 millones de empleos entre marzo y abril y se hicieron recortes de personal lo que generó que, poco más de la mitad de la población de hombres jóvenes y dos terceras partes de las mujeres jóvenes, estuvieran inactivos laboralmente (Moctezuma, 2020). Otros aspectos importantes de mencionar son que, de acuerdo con el INEGI (2020) con datos de la ETOE, tanto la participación laboral como la población ocupada disminuyeron en marzo del 2020

e incrementó la subocupación laboral, que pasó de 4.3 a 8.1 millones, así como también tuvo un incremento la tasa de desocupación que pasó de 3.4 % a 4.6 % a nivel nacional y, en ese sentido, los jóvenes desempleados declararon estar en búsqueda de un empleo (INEGI, 2021b).

Por lo tanto, los cambios que se pueden observar del año 2019 al 2020 son:

La caída de la ocupación en el sector terciario, principalmente en restaurantes y servicios de alojamiento, así como en los servicios diversos; pérdida de empleos de tiempo completo, disminución de la ocupación en los micronegocios y en condiciones de informalidad, sí como un aumento de la desocupación y la subordinación (INEGI, 2021b:1).

Con lo anterior mencionado, se observa que las condiciones laborales de los jóvenes en México, a través de los años, no han sido favorables y que la actual pandemia que estamos viviendo hoy en día ha ocasionado que los trabajos se vuelvan aún más inestables e inseguros. Es por lo que López (2019) menciona que es una realidad que la mayoría de los jóvenes, a la hora de acceder al mercado de trabajo, se encuentren con ciertas dificultades, como la falta de empleos, contratos temporales, empleos a tiempo parcial, inestabilidad en el empleo, bajos salarios o malas condiciones de trabajo. Más aún, de esta forma, los jóvenes encuentran, en la economía colaborativa, una oportunidad de trabajo, pues se les ofrece horarios flexibles, además de ser trabajadores por cuenta propia, y más ahora, con la actual pandemia, pues muchos jóvenes se han quedado sin trabajo, recurriendo así a la economía colaborativa en la que se encuentran trabajos como *Uber*.

2.3 Historia de *Uber*

A lo largo del trabajo se ha mencionado el surgimiento de nuevas formas de trabajo mediante plataformas digitales, tal como lo es *Uber*. Pero ¿qué es?, ¿cuándo y dónde surge?

La empresa de *Uber* no es exactamente un servicio de taxi, ni un transporte público, en realidad, “Uber es una aplicación que conecta a los conductores con los pasajeros. Es tan simple como eso” (Uber blog, 2020: parr. 1). *Uber* fue constituida por Travis Kalanick y Garrett Camp en el año 2009. La inspiración surgió debido a que, estos dos amigos, se encontraban atrapados en París en una noche nevada,

sin poder conseguir un taxi y es así como les surgió una pregunta ¿qué pasaría si pudieras solicitar desde tu teléfono un taxi? surgiendo, de esta forma, la idea de una aplicación que ayudara a contactar a un conductor con un pasajero (Uber blog, 2020). Es así como, en el año de 2010, se lanzó el primer servicio con el nombre de *UberCab*, estableciendo su sede en San Francisco (Cantale y Hutton, 2016).

De acuerdo con Cantale y Hutton (2016), *Uber* vino a cambiar el mundo del transporte como lo conocíamos pues, los usuarios (pasajeros), podían solicitar el servicio de un vehículo mediante una *app*, desde la comodidad de su casa y con la seguridad de conseguir un transporte cómodo, sumando que la forma de pago se podía realizar por medio de tarjeta de crédito y, más aún, se sabía el costo del viaje incluso antes de este concluyera. Además, los pasajeros se sentían seguros debido a que la aplicación mostraba una foto del conductor, la matrícula del vehículo y la aproximación del vehículo. También, se fomentaba la participación de los pasajeros, pues estos podían calificar a los conductores. Por lo tanto, *Uber* no solo buscaba ofrecer un viaje, si no una experiencia única en el viaje.

Ahora bien, un aspecto característico de *Uber* es que no contrata a los conductores, ni siquiera posee los vehículos, pues estos son propiedad de los propios conductores. Entonces, si los conductores deben de poner su propio vehículo ¿por qué querrían trabajar ahí? Esto se debe a la forma de convencimiento de *Uber* pues, para convencerlos de trabajar con ellos, la compañía les fomentaba una imagen de emprendedores, de dueños de su propio tiempo y no de simples conductores (Cantale y Hutton, 2016).

Así, *Uber* comenzó a expandirse de manera acelerada, para 2014 estaba presente en 250 ciudades de América, África, Europa, Oriente Medio y la región Asia-Pacífico y, para el año 2015, ya se había expandido a un ritmo de una ciudad cada dos días (Cantale y Hutton, 2016). Dentro de las ciudades a donde se expandió *Uber*, se encuentra la Ciudad de México. *Uber* (servicios de transporte) llegó a México en 2013 como una nueva opción de transporte diferente a las que se conocían en ese momento y, debido a la gran aceptación por la población mexicana, se expandió a más ciudades de México, siendo que hoy en día se encuentra disponible en 41 ciudades del territorio nacional (Uber blog, 2018).

Debido al éxito de *Uber* en tan corto tiempo, fue incrementando su catálogo de servicios, surgiendo así *Uber Eats* (servicios de entrega de comida) en el 2014 y llegando a México en el 2016. Este nuevo servicio se trataba de entrega de comida a domicilio, para ello, se contaba con más de 500 restaurantes (Excelsior, 2016). A pesar de que *Uber* en un principio solo estaba enfocado en el servicio de transportes, no pasó mucho tiempo para que el reparto de comida pasara a formar una parte importante de dicha empresa, ya que “Uber Eats ya se encuentra entre los servicios de entrega de alimentos más grandes del planeta y ocupa el segundo lugar en los EE. UU” (Carson, 2019).

La función de *Uber Eats* (repartidores) es prácticamente la misma que *Uber* (conductores), pues la empresa solo cumple la función de poner en contacto, tanto a los restaurantes y a los repartidores, con el cliente. La diferencia es que en vez de buscar un vehículo para que te lleve algún destino, busca restaurantes y repartidores para que el comensal pueda ordenar comida y, de esta forma, los clientes puedan, desde una aplicación, pedir sus alimentos sin salir de su casa, oficina o donde se encuentren.

Así lo describe a continuación el repartidor A:

Uber lo que me ofrece es proporcionarme una aplicación, una plataforma que permita gestionar las entregas o la recolección y, a los usuarios, a su vez les permite solicitar comida a domicilio y, en mi caso, lo que hago yo es solamente prestar mis servicios de transporte, de llevar los alimentos de un lado a otro y solamente eso (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

Y como también menciona el repartidor B:

Tú eres el que hace todo el trabajo, ellos lo que ponen es como el intermediario [Inaudible], tú cumples con entregar los pedidos y *Uber* es que te pone los viajes, el que tiene los convenios con los restaurantes. (Repartidor B, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

De esta forma, vemos que *Uber* tuvo un crecimiento muy grande en pocos años, llegando a varios países de todo el mundo y creando nuevos servicios como lo es *Uber Eats*. Por lo tanto, *Uber* no solo revolucionó el transporte público, como los son los taxis, sino que también ha transformado el reparto de comida tal como se conocía. Además, *Uber* trajo consigo nuevos tipos de trabajos y, con ello, nuevas

condiciones de trabajo, tal como se explicará más ampliamente en el siguiente apartado.

Capítulo III

Condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats*

3.1 Metodología de la investigación

En el presente capítulo se explica la metodología utilizada para la investigación y que está basada en el diseño metodológico del Dr. Roberto Hernández Sampieri. Asimismo, esta es una investigación mixta y es no probabilística, por lo tanto, no se pretende generalizar a la población objetivo que son: los repartidores de *Uber Eats* miembros del grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX”. Igualmente, se menciona el diseño, el método y la técnica que se utilizó para la realización de la investigación. Por último, se explica la realización de los cuestionarios y entrevistas que se aplicaron.

3.1.1 Diseño, método y técnica

El enfoque de la presente investigación es de un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), el diseño que se utilizó fue transversal (se miden una sola vez las variables) y observacional, mientras que el método de la investigación fue deductivo (de lo general a lo particular) y descriptivo. Por último, como técnica de investigación, se utilizaron las encuestas y las entrevistas en profundidad.

3.1.2 Población objetivo

La población objetivo a estudiar fueron los repartidores de *Uber Eats* que son miembros del grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX”, que tengan una edad de 18 años en adelante y que estén trabajando actualmente en *Uber Eats*.

3.1.3 Encuestas

La metodología que se utilizó, para la realización de la encuesta, fue un diseño no probabilístico, por ello, se seleccionaron intencionalmente a los elementos de la población con base en las características requeridas para la presente investigación. Por lo tanto, en el presente trabajo no se pretende generalizar a la población.

Dicha encuesta se aplicó con ayuda de la plataforma de *Google Forms* y se divulgó en el grupo de *Facebook* llamado “UBER EATS CDMX” ([ver anexo 1](#),

[Encuesta](#))¹. De esta forma, se logró aplicar 30 encuestas en el periodo del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Es importante mencionar que, antes de aplicar las encuestas, se hizo una prueba piloto con el fin de saber qué preguntas estaban mal redactadas o si el lenguaje ocupado era comprensible para la población de estudio; posteriormente, se hicieron las modificaciones de los errores que se percibieron y, por último, ya con las encuestas corregidas, se procedió a la aplicación de estas.

3.1.3.1 Categorías analíticas y operacionalización de variables

Para poder realizar los cuestionarios, en primer lugar, se hicieron las categorías analíticas, las cuales fueron realizadas destacando la parte más importante de los objetivos específicos y se resumieron en una o dos palabras, las cuales pasarían a ser las categorías. Por último, se procedió a pensar en variables que correspondieran a dichas categorías.

En segundo lugar, se procedió a realizar un cuadro de operacionalización de variables con el fin de poder guiarme del objetivo general, de los objetivos específicos, de las categorías analíticas y de las variables para así poder realizar las preguntas que se realizaron en la encuesta.

¹ El texto dentro del paréntesis y subrayado en azul es un hipervínculo que lleva al lector a la sección indicada allí; para seguir el vínculo dar clic.

A continuación, se presentan las categorías analíticas, así como el cuadro de operacionalización de variables:

Cuadro 1. Categorías analíticas

Objetivo específico 1.	
Conocer las condiciones de trabajo de los repartidores de <i>Uber Eats</i> que se encuentran registrados en el grupo de <i>Facebook</i> “UBER EATS CDMX” antes de la pandemia.	
Categoría: 1. Condiciones de trabajo antes de la pandemia	Variables: Derechos laborales Ingresos Egresos
Objetivo específico 2.	
Explorar el impacto que ha tenido la pandemia en los repartidores de <i>Uber Eats</i> que se encuentran registrados en el grupo de <i>Facebook</i> “UBER EATS CDMX” en el marco de sus condiciones de trabajo.	
Categoría: 1. Impacto de la pandemia en condiciones de trabajo	Variables: Derechos laborales Ingresos Egresos Seguridad sanitaria

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 2. Preguntas generales

1. Edad
2. Sexo
3. Nivel educativo
4. Aproximadamente ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Uber Eats?
5. ¿Por qué motivo ingresó a trabajar a Uber Eats?
6. ¿Aparte de la aplicación de Uber Eats está inscrito en otra? (Si su respuesta fue “NO” omita la pregunta 7)
7. ¿A qué otra aplicación está inscrito? (Puede seleccionar más de una opción)
8. ¿Considera que es socio o empleado de la empresa de Uber Eats?
9. ¿Qué tipo de vehículo utiliza para realizar sus repartos?

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 3. Operacionalización de variables

Objetivo general: Identificar la transición de un estado pre-pandémico a un estado pandémico con respecto a las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats* que se encuentran registrados en el grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX”.

Objetivos específicos	Categoría de análisis	Variable categórica	Preguntas de cuestionario
Antes de la pandemia: Las preguntas de esta sección están referidas a un contexto de trabajo anterior a la pandemia (antes del 27 de febrero del 2020).			
		Derechos laborales	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Contaba con un horario de trabajo establecido por <i>Uber Eats</i>? 2. ¿Cuántas horas al día trabajaba? 3. ¿Cuántos días de la semana trabajaba? 4. ¿En qué horario trabajaba? 5. ¿Con cuáles prestaciones de ley contaba? (puede seleccionar más de una opción) 6. ¿Qué herramientas de trabajo le proporcionaba la empresa <i>Uber Eats</i>? (puede seleccionar más de una opción)

<p>Conocer las condiciones de trabajo de los repartidores de <i>Uber Eats</i> que se encuentran registrados en el grupo de Facebook “UBER EATS CDMX” antes de la pandemia.</p>	<p>Condiciones de trabajo antes de la pandemia</p>		
		Ingresos	<p>7. ¿Contaba con un salario fijo por parte de la empresa de <i>Uber Eats</i>?</p> <p>8. Aproximadamente ¿Cuál era su ingreso mensual promedio?</p> <p>9. ¿Contaba con algún otro trabajo?</p>
		Egresos	<p>10. Aproximadamente ¿a cuánto ascendían sus gastos generales mensuales?</p> <p>11. De los gastos generales ¿cuánto destinaba a herramientas e insumos para su trabajo al mes?</p>
<p>Actualmente en la pandemia: Las siguientes preguntas están referidas al contexto de trabajo actual, durante la pandemia de la Covid-19.</p>			
			<p>12. ¿Cuenta con un horario de trabajo establecido por <i>Uber Eats</i>?</p> <p>13. ¿Cuántas horas al día trabaja?</p> <p>14. ¿Cuántos días de la semana trabaja?</p>

<p>Explorar el impacto que ha tenido la pandemia en los repartidores de <i>Uber Eats</i> que se encuentran registrados en el grupo de <i>Facebook</i> “UBER EATS CDMX” en el marco de sus condiciones de trabajo.</p>	<p>Impacto de la pandemia en las condiciones de trabajo</p>	<p>Derechos laborales</p>	<p>15. ¿En qué horario trabaja? 16. ¿Con cuáles prestaciones de ley cuenta? (puede seleccionar más de una opción) 17. ¿Qué herramientas de trabajo le proporciona la empresa <i>Uber Eats</i>? (puede seleccionar más de una opción)</p>
		<p>Ingresos</p>	<p>18. ¿Cuenta con un salario fijo por parte de la empresa de <i>Uber Eats</i>? 19. Aproximadamente ¿Cuál es su ingreso mensual promedio? 20. ¿Cuenta con algún otro trabajo?</p>
		<p>Egresos</p>	<p>21. Aproximadamente ¿A cuánto ascienden sus gastos generales mensuales? 22. De los gastos generales ¿cuánto destina a herramientas e insumos para su trabajo?</p>
			<p>23. ¿Considera que <i>Uber Eats</i> implementa las medidas sanitarias suficientes para protegerlo durante la emergencia sanitaria?</p>

		Seguridad sanitaria	<p>24. ¿Se siente en riesgo al trabajar en <i>Uber Eats</i> durante la pandemia? (Si su respuesta es "NO", pase a la pregunta 35)</p> <p>25. ¿Por qué considera lo anterior? (Puede seleccionar más de una opción)</p> <p>26. ¿Ha sufrido algún accidente o ha padecido alguna enfermedad mientras trabajaba en <i>Uber Eats</i> que le imposibilitara realizar sus actividades? (Si su respuesta es "NO" pase a la pregunta 37)</p> <p>27. ¿Qué apoyo le proporcionó <i>Uber Eats</i>? (Puede seleccionar más de una opción)</p>
		Cierre	<p>28. ¿Considera que el número de repartidores de <i>Uber Eats</i> ha incrementado en estos dos últimos años (2020 y 2021)? (Si su respuesta es "NO", omita la pregunta 38)</p> <p>29. ¿Por qué lo considera así? (Puede seleccionar más de una opción)</p>

Fuente: Elaboración propia.

3.1.4 Entrevistas

Para realizar las cuatro entrevistas se tuvo que investigar previamente sobre el tema que se está investigando el cual es: “Las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats* durante la pandemia: Caso miembros del grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX”. Pues bien, con base en dicha revisión, y con los objetivos de investigación, se realizó un guion para realizar la entrevista, estableciendo preguntas de opinión y experiencia, las cuales ayudarán a responder los objetivos de la investigación. También se contó con una coordinadora de las entrevistas, quien fue la encargada de realizar las preguntas y de grabar la sesión.

Ahora bien, antes de la entrevista se realizó un marco de referencia del actor, por lo tanto, se investigó el contexto social del entrevistado, esto para evitar exageraciones o falta de verdad por parte del entrevistado. También se utilizó la técnica de “validez de la información”, ya que se hicieron distintas preguntas profundizando en ellas para evitar información falsa. De igual forma, antes de realizar las entrevistas, que se utilizaron para la presente investigación, se realizó una entrevista piloto con el fin de saber si las preguntas estaban redactadas correctamente y si eran comprensibles para el entrevistado; una vez realizada dicha entrevista se procedió a hacer las correcciones pertinentes.

Asimismo, para la aplicación de las cuatro entrevistas realizadas por Carolina Herrera Salinas, se solicitó a los entrevistados su autorización para poder grabar la entrevista, una vez aprobada dicha solicitud, se comenzó la entrevista en la que se plantearon preguntas para definir el perfil del entrevistado y preguntas más enfocadas al tema. Asimismo, conforme a las respuestas de los entrevistados, surgieron nuevas preguntas las cuales ayudaron a dar mayor amplitud y riqueza de contenido al tema de investigación. Dentro de la entrevista la coordinadora recurrió al mecanismo de cita selectiva, esto con el fin de profundizar más en determinados aspectos que proporcionaron información de interés para la investigación. Por último, con la información obtenida del entrevistado, se procedió a la transcripción natural de la entrevista con el objetivo de que sea más comprensible para los lectores. A continuación, se presenta el guion:

PREGUNTAS DE ENTREVISTA

PERMISO DE GRABACIÓN

Buenos días, para tener un respaldo de la entrevista queremos solicitar tu permiso para poder grabar.

INICIO

Buenos días, ----- quiero agradecerte el tiempo que me has proporcionado para poder realizar esta entrevista. También quiero mencionarte que los comentarios e información que me proporciones serán muy valiosos para la investigación que estoy realizando.

Cuadro 4. Perfil del coordinador.

Me presento, mi nombre es Carolina Herrera Salinas, soy estudiante de doceavo trimestre de la carrera de sociología de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco y seré la coordinadora de la entrevista.

Si en algún momento de la entrevista te sientes incomodo/a, o se te presenta algún inconveniente para continuar con la entrevista, por favor, házmelo saber.

Fuente: Elaboración propia.

INTRODUCCIÓN

La presente entrevista tiene como objetivo identificar la transición de un estado pre-pandémico a un estado pandémico con respecto a las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats* que se encuentran registrados en el grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX”. Dicho lo anterior, comenzaré con las preguntas:

Cuadro 5. Perfil del entrevistado.

1. ¿Cuál es tu edad?
2. ¿Cuál fue tu último nivel de estudios?
3. Aproximadamente ¿cuánto tiempo llevas trabajando en *Uber Eats*?
4. ¿Por qué motivo ingresaste a trabajar en *Uber Eats*?
5. ¿Aparte de esta aplicación de *Uber Eats* estás inscrito en otra?
6. ¿Tienes alguna otra fuente de ingresos a parte de esta?
7. ¿Tienes algún contrato laboral con *Uber*?
8. ¿Cómo es la relación de trabajo que tienes con *Uber Eats*?

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 6. Guía de entrevista.

Objetivo general: Identificar la transición de un estado pre-pandémico a un estado pandémico con respecto a las condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats que se encuentran registrados en el grupo de Facebook “UBER EATS CDMX”.

Objetivos específicos	Preguntas
<p>Pregunta filtro</p>	<p>¿Trabajabas en <i>Uber Eats</i> antes de la pandemia de la Covid-19?</p>
<p>Contexto pre-pandemia: Se va a abordar, en primera instancia, un contexto de trabajo anterior a la pandemia de la Covid-19.</p>	
<p>Conocer las condiciones de trabajo de los repartidores de <i>Uber Eats</i> que se encuentran registrados en el grupo de Facebook “UBER EATS CDMX” antes de la pandemia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Me podrías describir cómo era un día de trabajo en <i>Uber Eats</i>? 2. ¿<i>Uber Eats</i> te establecía una jornada de trabajo laboral? O, en su caso, ¿podrías explicarme cómo se determinaba el tiempo que trabajabas en la aplicación? 3. ¿Me podrías decir en qué horarios, cuántas horas al día y qué días a la semana trabajabas? 4. ¿Qué herramientas utilizabas para realizar tu trabajo en <i>Uber Eats</i>? (moto, bici, mochila, teléfono) 5. ¿Me podrías decir, aproximadamente, a cuánto ascendían tus ingresos mensuales? 6. ¿Me podrías decir, aproximadamente, a cuánto ascendían tus gastos al mes? 7. ¿A qué riesgos crees que te exponías mientras trabajabas en <i>Uber Eats</i>?
<p>Actualmente en la pandemia: Las siguientes preguntas están referidas al contexto de trabajo actual durante la pandemia de la Covid-19</p>	

Explorar el impacto que ha tenido la pandemia en los repartidores de *Uber Eats* que se encuentran registrados en el grupo de Facebook “UBER EATS CDMX” en el marco de sus condiciones de trabajo.

8. ¿Me podrías describir cómo es un día de trabajo en *Uber Eats*?
9. ¿*Uber Eats* te establece una jornada de trabajo laboral? O, en su caso, ¿podrías explicarme cómo se determina el tiempo que trabajas en la aplicación?
10. ¿Qué herramientas utilizas para realizar tu trabajo en *Uber Eats*? (moto, bici, mochila, teléfono)
11. ¿Me podrías decir, aproximadamente, a cuánto ascienden tus ingresos mensuales?
12. ¿Me podrías decir, aproximadamente, a cuánto ascienden tus gastos al mes?
13. ¿A qué riesgos crees que te expones mientras trabajas en *Uber Eats*?
14. ¿Me podrías decir en qué horarios, cuántas horas al día y qué días a la semana trabajas?
15. ¿Consideras que *Uber Eats* es un empleo estable y seguro? ¿por qué lo consideras que es así?
16. ¿Podrías explicarme cómo *Uber Eats* determina tus ganancias? (por horas trabajadas, por salario establecido, por número de pedidos)
17. ¿Consideras que tus ingresos te alcanzan para cubrir tus gastos? ¿Por qué?
18. ¿Alguna vez has sufrido algún accidente o te has enfermado de gravedad mientras trabajabas en *Uber Eats*? ¿Cómo fue?

	<p>19. Considerando la actual pandemia ¿alguna vez has pensado en dejar de trabajar temporal o definitivamente en <i>Uber Eats</i>? O ¿alguna vez lo has hecho? y ¿por qué?</p> <p>20. ¿Qué medidas ha tomado <i>Uber Eats</i> para reducir los riesgos de contagio?</p>
<p>Cierre de entrevista</p>	<p>21. ¿Cómo crees que ha cambiado la forma de trabajo en <i>Uber Eats</i> con la pandemia?</p> <p>22. ¿De qué manera la pandemia te ha afectado o beneficiado en cuestión de tus condiciones de trabajo en <i>Uber Eats</i>?</p> <p>23. Si pudieras mejorar las condiciones de trabajo en <i>Uber Eats</i> ¿Qué propondrías?</p>

Fuente: *Elaboración propia*

Cuadro 7. Aviso de privacidad.

Los datos recabados en esta entrevista serán utilizados con fines académicos. Toda la información será utilizada de manera anónima, confidencial y segura, de acuerdo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales. Basado en la ética y profesionalismo de los universitarios que forman parte de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM). Si tienes alguna duda o comentario con respecto a la entrevista, puedes enviar un correo electrónico a: carolina09hs@gmail.com.

Fuente: *Elaboración propia.*

DESPEDIDA: Debido a nuestro aviso de privacidad te recuerdo que tu identidad permanecerá en el anonimato para proteger tus datos personales. Por mi parte ha sido todo y agradezco tu colaboración por el tiempo que me brindaste para poder contestar estas preguntas. Muchas gracias.

3.1.4.1 Información sobre la transcripción de las entrevistas

En la transcripción de las cuatro entrevistas realizadas se cambió el nombre de los entrevistados, esto para proteger su identidad y, por lo tanto, se les asignó los siguientes seudónimos, el primero es el “repartidor A”; el segundo es el “repartidor B”; el tercero es el “repartidor C” y; el cuarto es el “repartidor D”. Por esta razón, no se proporcionará el enlace del video, esto para proteger los datos personales del entrevistado ([ver anexo 3, Transcripción de entrevistas](#)).

Es importante señalar que, en las transcripciones de las cuatro entrevistas, se utilizaron los términos “inaudible” para hacer referencia a que no se comprende lo que el entrevistado o entrevistador dijo en cuestión de dicción y “falla de conexión” cuando no se comprende lo que dice el entrevistado o el entrevistador por fallas de conectividad a internet. Por último, es importante mencionar que las entrevistas se realizaron los días 13 y 14 de septiembre del 2021.

Con la realización de las entrevistas y encuestas aplicadas se pudo conseguir ciertos resultados que ayudaron a conocer algunas de las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats*, antes y durante la pandemia. Dichos resultados se exponen en el siguiente apartado.

3.2 Resultados obtenidos sobre las condiciones de trabajo en los repartidores de *Uber Eats*, antes y durante la pandemia

En el presente apartado se ofrecen los resultados obtenidos en la aplicación de los cuestionarios y entrevistas realizadas del 13 de septiembre al 19 de septiembre de 2021. Con dichos resultados, se pretende identificar la transición de un estado pre-pandémico a un estado pandémico con respecto a las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats* que se encuentran registrados en el grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX”. Esto con el fin de conocer si se ha visto un cambio con respecto a las condiciones de trabajo de dichos repartidores desde antes de la pandemia hasta actualmente en la pandemia.

3.2.1 Caracterización de los repartidores

Antes de pasar a hablar propiamente de las condiciones de trabajo de los de los repartidores de *Uber Eats*, que se encuentran registrados en el grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX”, es importante conocer las características generales de dichos repartidores.

- **Edad y sexo**

Los repartidores que laboran en la plataforma de *Uber Eats* se caracterizan por ser una población relativamente joven cuya mayoría se encuentra en el rango de edad de 18 a 25 años. Mientras que la edad promedio del total de los trabajadores de *Uber Eats* es de 30 años ([ver anexo 2, Gráfica 1](#)). Por lo tanto, se puede concluir que los rangos de edad que tuvieron menor participación en la encuesta fueron de 41 a 48 y de 49 a 56 años. Otra característica de los repartidores de *Uber Eats*, es que predomina el sexo masculino, ya que el 80 % son hombres y solo el 20 % son mujeres ([ver anexo 2, Gráfica 2](#)). De igual forma, estos datos se confirman con las personas entrevistadas, ya que todos fueron jóvenes del sexo masculino de entre 23 a 32 años.

De esta forma, se observa que los jóvenes siguen siendo los que predominan en este tipo de trabajos que, como diría Román (2013), se caracterizan por ser trabajos con un alto nivel de precariedad, pues la mayoría no cuenta con un contrato de trabajo, tal como lo menciona el repartidor D: “En sí no firmas contrato, [...] todo se maneja mediante la plataforma o, si hay algún inconveniente, hay que ir a oficina, pero en sí no, no firmo ningún contrato” (repartidor D, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021). Asimismo, son trabajos en donde se realizan actividades ajenas a los estudios cursados y en donde no se disfrutan de prestaciones laborales, ni de un sueldo base.

- **Nivel educativo**

De acuerdo con la información recolectada, se observa que la mayoría de los repartidores de *Uber Eats* (50 %) cuentan con el nivel de bachillerato, mientras que una minoría (20 %) cuenta con un nivel de licenciatura ([ver anexo 2, Gráfica 3](#)). En ese sentido, esto concuerda con los repartidores entrevistados, pues el último nivel

de estudios de la mayoría (3 repartidores) fue bachillerato, mientras que, de la minoría (1 repartidor), fue secundaria.

- **Tiempo que lleva trabajando y motivo de ingreso a Uber Eats**

Con el objetivo de contextualizar la decisión de trabajar como repartidor de *Uber Eats* y de conocer el tiempo que llevan trabajando, se recolectó información sobre ello. En este sentido, se observó que la mayoría de los repartidores de *Uber Eats* (43 %) lleva trabajando menos de 1 año, mientras que solo una minoría (3 %) lleva trabajando de 1 año 8 meses a 3 años. Por lo tanto, en promedio los repartidores encuestados llevan trabajando en *Uber Eats* 1 año 4 meses ([ver anexo 2, Gráfica 4](#)). Con ello, se concluye que la gran mayoría de los repartidores comenzó a trabajar durante la pandemia de la Covid-19 y no antes de ella. Mientras tanto, los motivos por los que, la mayoría de los repartidores (33.3 %), ingresaron a trabajar a *Uber Eats* fue porque no pudieron encontrar otro empleo, seguido de la flexibilidad de horario que les proporciona el trabajo (30 %), y solo una minoría (3.3 %) ingresó porque lo consideran como un pasatiempo ([ver anexo 2, Gráfica 5](#)). De esta manera, se puede concluir que la mayor parte de los repartidores encuestados ingresaron a trabajar a *Uber Eats* debido a que no pudieron encontrar otro trabajo.

Entre los entrevistados fue posible observar que, ante la pregunta «¿cuánto tiempo llevas trabajando en *Uber Eats*?», mencionaron lo siguiente:

Repartidor A: “Dos años y medio, más o menos” (comunicación personal, 13 de septiembre de 2021); Repartidor B: “Como un año siete meses”; Repartidor C: “Como de año y medio a dos años” y; repartidor D: “Ya voy a cumplir apenas el año” (Repartidores B, C y D, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021). Por lo tanto, se ve que todos los repartidores entrevistados ingresaron a trabajar antes de la pandemia, en comparación con los encuestados, en donde la mayoría ingresó a trabajar en la actual pandemia.

Siendo así, los motivos que dieron algunos de los repartidores, por el cual ingresaron a trabajar a *Uber Eats*, fueron los siguientes:

Repartidor D:

Por la facilidad de poder ingresar [...] me refiero a que, como no había trabajos, por lo mismo, todavía no empezaba la pandemia, pero aun así estaba escaso el trabajo.

Me dedico también a otras cosas, pero como que quise también generar un ingreso extra (Repartidor D, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Repartidor A:

Actualmente me encuentro estudiando la universidad, pero a veces es un poquito demandante, ¿no?, en cuanto a tiempo, entonces me es difícil tener un trabajo, digamos, que sea de tiempo completo o incluso de los que llaman de medio tiempo pues precisamente por esta demanda, incluso hay días que luego no me deja libre. Entonces, justo este trabajo me permitía poder trabajar en los horarios que yo tenía como digamos disponibles, en ese sentido, entre a este trabajo justo por esa flexibilidad de horarios de trabajo (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

Repartidor B:

Porque es fácil entrar, a parte, te puedas ganar lo mismo o más que cualquier otro trabajo con salarios mínimos, ahí lo puedes hacer en un día. A parte, no tienes como esa responsabilidad y eres como tu propio jefe, de cierta manera (Repartidor B, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Con lo anterior, se puede afirmar que los motivos que generan que entren los jóvenes a trabajar a *Uber Eats*, son: por la escasez de empleo que ha existido desde hace años y que incrementó con la actual pandemia; por la flexibilidad de horario que te da dicho trabajo y; por la facilidad de entrar a trabajar a dicha plataforma.

De esta forma, se confirma lo que nos menciona Moctezuma (2020) sobre que, la pérdida de 12 millones de empleos por la pandemia de la Covid-19, generó que poco más de la mitad de la población de hombres jóvenes, y dos terceras partes de las mujeres jóvenes, perdieran su empleo ocasionando que buscaran nuevas alternativas de trabajo, recurriendo, de esta manera, a las plataformas digitales, en específico a la plataforma *Uber Eats*. Por lo tanto, la mayoría de los jóvenes quedaron expuestos ante una de las crisis más grandes de la historia, incluso podría asegurarse que más grande que la que se vivió en el año 2008 en México, lo cual ha provocado que los jóvenes busquen distintas alternativas de trabajos, en los que, la gran mayoría, son trabajos precarios, pues las condiciones laborales que tienen no son las adecuadas, tal como se expondrá más adelante con más detalle.

Ahora bien, con respecto a la flexibilidad de horario que les da la empresa *Uber Eats*, la realidad es que esta es una parte importante que ayuda a que la mayoría de los jóvenes, que buscan trabajo, ingresen a trabajar en dicha plataforma, pues es una buena opción ya que es una forma en la que pueden realizar otras actividades como lo es el estudio. Sin embargo, tal como diría García (2017), esta “flexibilidad” en el trabajo no es real, ya que no son libres, como les hace creer la empresa, pues se ejerce un control sobre ellos mediante la plataforma, imponiendo ciertas normas como: no aceptar tantos pedidos en efectivo, tener una buena calificación por parte de los clientes, hacer un mínimo de pedidos al mes o tener un cierto puntaje y, si no llegan a realizar lo mencionado, serán sancionados, ya sea bloqueándoles la cuenta por un cierto tiempo o no dándoles ciertos pedidos. Además de que, el tener varios repartidores trabajando en la misma aplicación, genera que exista una mayor competitividad entre ellos por conseguir algún pedido, ocasionando que bajen los precios por pedido y, por ende, tengan que trabajar un mayor número de horas. De esta forma, se observa cómo todos los factores mencionados contribuyen a que el repartidor renuncie a la flexibilidad y el control de cuándo y dónde realizar sus pedidos, lo cual provoca que se vuelva un autoempleo ficticio.

Así nos relata el repartidor A:

Uber te puede sancionar bloqueándote la cuenta por irrumpir en esas políticas de privacidad y todas esas cosas; por ejemplo, algunas determinantes para la suspensión de la cuenta, fue algo que me pasó a mí, es la calificación. Esta depende de los clientes y los restaurantes, entonces no sé bien qué porcentaje es el mínimo que debes de tener, me parece que es arriba del setenta u ochenta por ciento, la verdad no sé bien, pero si baja de ese porcentaje establecido la aplicación no permite que accedas hasta que hagas ciertas acciones [...] otra cosa que siento que determina el número de pedidos es que esta satisfacción que te acabo de mencionar, me parece, que es un determinante para que a ti te seleccionen para tomar ciertos pedidos, o sea, entre menos tasa de satisfacción tengas, menos prioridad te dan a ti para darte los pedidos, entonces, en ese sentido, yo siento que cuando empiezas a trabajar, eres nuevo en *Uber*, como no tienes esa tasa de satisfacción porque no tienes muchas opiniones de los clientes me parece que

tienes pocos pedidos, o sea, haz de cuenta que están dos repartidores y la aplicación empieza a ver a qué repartidor se lo da, uno de los factores que hace que te dé más prioridad es tu tasa de satisfacción, que obviamente la vas a tener conforme el tiempo, entonces, si está uno nuevo y uno que ya tiene tiempo, pues obviamente va a tener más tasa de calificación el de más tiempo y se lo van a dar a él y al nuevo no, lo votan hasta al último, por así decirlo (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

El repartidor B menciona:

Te pueden sancionar porque hayas cobrado muchos pedidos en efectivo, como que te bloquea la cuenta de pagos en efectivo por siete días. Ya si excedes los siete días te reactiva los pedidos en efectivo y ya después, si ya pasaron más de siete días y sigues sin pagar, ya no te deja hacer pedidos hasta que pagues lo que debes; o si te robas los pedidos, si algún cliente hace algún comentario, pues obviamente ya es como que tu reputación que tienes (Repartidor B, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Con lo anterior, se aprecia con mayor detalle lo que anteriormente mencionó García (2017) sobre que la flexibilidad de trabajo y el “ser tu propio jefe” que te ofrece *Uber Eats*, y que atrae a muchos de los jóvenes es, de cierta forma, ficticia pues, como relatan algunos repartidores, si no cumples con las políticas de la empresa, no tienes una buena calificación por parte de los restaurantes o de los clientes o, incluso, si cobras muchos pedidos en efectivo, amerita la suspensión de la cuenta o alguna otra sanción. Entonces, esa “libertad” no existe, pues tienes que trabajar un mínimo de horas para poder juntar el porcentaje mínimo y, de esta forma, no bloqueen la cuenta del repartidor.

- **Otras aplicaciones de entrega de comida**

La mayoría (53.3 %) de los repartidores que trabajan en *Uber Eats* también están inscritos a otras aplicaciones de entrega de comida, incluso están inscritos en dos o tres al mismo tiempo ([ver anexo 2, Gráfica 6](#)). Siendo así, el 73 % de los repartidores están inscritos en *Didi Food* y el 66.7%² están inscritos en *Rappi*,

² Nota: Es importante destacar que los encuestados pudieron seleccionar más de una opción en la pregunta “¿a qué otra aplicación está inscrito?”, por lo que los porcentajes se elevan a más del 100%.

mientras que una minoría de los repartidores (46.7 %) no están inscritos en otra aplicación ([ver anexo 2, Gráfica 7](#)). Tal es el caso de los repartidores C y D, quienes están inscritos en las aplicaciones de *Rappi* y *Didi*

Con lo anterior expuesto, se puede ver que los repartidores no solo buscan generar ingresos en una sola aplicación, sino que buscan otro tipo de plataformas de reparto de comida para tener la posibilidad de tener más pedidos y, por lo tanto, más ganancias.

- **Tipo de vehículo con que realiza repartos**

En relación con el tipo de vehículo que utilizan los repartidores de *Uber Eats* para realizar sus entregas, se pudo observar que el 40 % utilizan la bicicleta para realizar sus repartos, el 30 % lo realiza en moto y el otro 30 % de los encuestados no utiliza algún vehículo, ya que reparten los pedidos caminando ([ver anexo 2, Gráfica 9](#)). De esta forma, vemos que la mayoría utiliza la bicicleta como instrumento para el reparto.

3.2.2 Condiciones de trabajo

Debido a los avances tecnológicos, que se han dado tras la cuarta revolución industrial y a la crisis económica de 2008, provocó que se comenzara a utilizar la economía colaborativa como un nuevo sistema de producción y de consumo de bienes y servicios por medio de plataformas digitales como *Uber Eats* (Alfonso, 2016). Esto ha generado que los trabajos sean distintos, pues ya no son en fábricas como antes, sino que ahora son trabajos virtuales, los cuales se puede realizar desde cualquier lugar donde cualquier persona se encuentre. Sin embargo, este tipo de trabajos son cada vez más comunes y, por lo tanto, cada vez más personas trabajan ahí. Además, se caracterizan por ser trabajos precarios, lo que significa que existe una inestabilidad, inseguridad, bajos salarios y una desprotección en el trabajo.

El claro ejemplo es *Uber Eats*, que utiliza la tecnología como una herramienta indispensable de trabajo y en donde varios repartidores compiten por conseguir un pedido. Este trabajo es caracterizado por ser un trabajo precario ya que, como diría

García (2017), se ve una Uberización del trabajo, lo que significa que existe una desregulación y una falta de protección social, tal como veremos más adelante.

Ahora bien, para identificar las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats*, es necesario responder las siguientes preguntas: ¿Cómo se ha dado la transición de un estado pre-pandémico a un estado pandémico en las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats* que se encuentran registrados en el grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX”? ¿Cuáles eran las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats* que se encuentran registrados en el grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX” antes de la pandemia? Y ¿de qué forma ha impactado la pandemia a los repartidores de *Uber Eats* que se encuentran registrados en el grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX” en el marco de sus condiciones de trabajo? Siendo así, estas serán respondidas con los datos recabados en las encuestas y entrevistas realizadas que se exponen a continuación.

- **Relación laboral con *Uber Eats* y derechos laborales**

El 47 % de los repartidores menciona que se considera trabajador de la plataforma de reparto *Uber Eats*, mientras que el 40 % opina que es socio y solo el 13 % no se siente ni trabajador, ni socio de dicha plataforma ([ver anexo 2, Gráfica 8](#)). De esta forma, podemos observar que la gran mayoría se siente trabajador de la empresa y no socio. Sin embargo, como menciona Srnicek (2018), la empresa de *Uber Eats* es caracterizada por considerar a los repartidores como “socios independientes” y no como trabajadores, esto para ahorrar los costos que implica tener trabajadores pues no se les da prestaciones de ley, no se les paga las horas extra de trabajo, no se les da seguro, etc.

Así como nos menciona el repartidor A:

No hay un contrato laboral, por lo tanto, no hay una relación jefe-empleado, es decir *Uber* no es mi patrón ni yo soy su empleado, porque no hay como ese papel que justamente es el contrato que lo establezca como tal, en todo caso, yo siento que lo que hay es como prestadores de servicios [...] *Uber Eats* nos mal llama “socios”, pero aquí viene algo muy curioso, que igual estaría muy bien que te lo compartiera, por ejemplo, es su contrato que no es laboral, sino es un contrato como aviso de privacidad y todas esas cosas, nos menciona siempre como socios repartidores, sin

embargo, en las letras chiquitas, te aclara que usa la palabra “socio”, no en el extenso significado de la palabra socio, porque yo, por ejemplo no me considero socio de ellos porque, para ello, tendría que tener, por lo menos la mitad o al menos un acción de ellos, sus partes de sus ganancias tendrían que ser mías, entonces pues él nos mal llama socios (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

El repartidor C menciona que la relación laboral con *Uber Eats* es “En sí como darte de alta con la aplicación y te toman como si fueras un socio, no hay como tal un contrato y prestaciones” (Repartidor C, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Por lo anterior, se puede decir que la mayoría de los repartidores de *Uber Eats* tiene claro que no son trabajadores de dicha aplicación y que no existe una relación jefe-trabajador, ya que, como mencionaron algunos repartidores, *Uber* los considera “socios”, por lo tanto, no están obligados a darles ciertas prestaciones de ley, como se puede apreciar a continuación.

De los repartidores encuestados, se observa que el 100 % de los repartidores no contaban, ni cuentan actualmente en la pandemia, con ninguna prestación de ley por parte de *Uber Eats*³, lo que genera que busquen otras alternativas pues, actualmente, el 3 % de los repartidores mencionó contar con una unidad médica particular, ya que *Uber Eats* no le proporciona una ([ver anexo 2, Gráficas 18 y 19](#)). De esta forma, se aprecia que no ha existido un cambio entre un “antes de la pandemia” y un “actualmente en la pandemia”, pues los repartidores siguen sin contar con prestaciones de ley. Aunque es importante destacar que, en estos días, se firmó un convenio por parte del IMSS con distintas plataformas de servicios digitales, entre ellas *Uber Eats*. Esto para promover la incorporación de forma voluntaria de las personas que trabajan independientemente. Esto es solo una prueba piloto que se estará realizando en los siguientes meses, pero que permitirá que los repartidores cuenten con una cobertura integral de seguridad social (Gobierno de México, 2021). Sin embargo, no es un servicio que esté proporcionando *Uber Eats* a los repartidores, sino que es independiente, por lo

³ Nota: Es importante destacar que los encuestados pudieron seleccionar más de una opción en la pregunta “¿qué prestaciones de ley le proporciona *Uber Eats*?”

tanto, no será obligatorio que todos se inscriban y no se les dará las demás prestaciones de ley con las que cuenta un trabajador.

Tal como diría García (2017), la empresa de *Uber Eats* prefiere tener “socios” a trabajadores, esto debido a que le sale más barato, pues se liberan de tener que garantizar las prestaciones obligatorias por ley que, de acuerdo con la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2021), son las siguientes: seguro social, vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, utilidades, días de descanso, prima dominical, licencia por maternidad, periodo de lactancia, licencia de adopción, licencia de adopción y maternidad y prima de antigüedad. Por lo tanto, se puede decir que el trabajo de repartidor de *Uber Eats* es un trabajo inestable e inseguro, incluso algunos de los repartidores no lo consideran como tal un empleo.

Así como comentan algunos repartidores que:

Repartidor A:

No lo considero un empleo porque justamente no te da esas protecciones que se les da al trabajador, que son las prestaciones de ley, o sea, el seguro social, las vacaciones, el aguinaldo, cuando aplica el reparto de utilidades, los días de descanso, todo ese tipo de cosas que se supone que da una empresa a su trabajador; ese tipo de protecciones pues no te las da *Uber*, por ello, por principio, no lo considero empleo, seguro, en ese sentido, no y estable tampoco porque es un trabajo poco voluble en cuestión de ganancias (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

Repartidor B:

Seguro no, estable no, pues porque depende todo de ti, o sea, si tú te enfermas *Uber* qué te va a decir “pues chido está bien, pero no es mi problema”, no tienes prestaciones, o sea, si te pasa algo no tienes un seguro, no tienes como un respaldo y no es como una estabilidad, sabes, porque algún día te puede pasar algo y pues la aplicación no se va a hacer responsable (Repartidor B, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Repartidor C:

No es estable y no es seguro porque podrías trabajar todo un día y no sacar lo que tienes pensado sacar en el trabajo o hay veces que, por ejemplo, el fin de semana, el día más bueno para trabajar, es el domingo, pero por alguna razón no puedes

trabajar ese día, ya toda tu semana no dio todo lo que esperabas, entonces no es nada estable (Repartidor C, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

De esta forma se puede decir que los repartidores de *Uber Eats* forman parte del precariado pues, como diría Standing (2011), no cuentan con las siete formas de seguridad en el trabajo que son: 1) seguridad del mercado laboral, 2) seguridad en el empleo, 3) seguridad en el puesto de trabajo, 4) seguridad en el trabajo, 5) seguridad en la reproducción de las habilidades, 6) seguridad en los ingresos y 7) seguridad en la representación. Por lo tanto, es evidente la precariedad que tienen los repartidores en su trabajo pues es un reflejo del deterioro de las condiciones de trabajo que se caracteriza, como diría Lozano y Solano (2020), por ser trabajos inestables, inseguros, sin prestaciones de ley y que superan las jornadas de trabajo permitidas por ley.

Además de las prestaciones de ley, también es necesario que la empresa proporcione las herramientas de trabajo a los empleados. De esta forma, se observa que el 91 % de los encuestados, que trabajaron antes de la pandemia, refieren que la empresa *Uber Eats* no les proporcionaba ninguna herramienta o insumos de trabajo y solo el 9 % mencionó que solo les proporcionaba la mochila térmica ([ver anexo 2, gráfica 20](#)). Asimismo, actualmente en la pandemia, el 70 % de los encuestados mencionan que *Uber Eats* no les proporciona ninguna herramienta o insumo de trabajo, mientras que el 27 % menciona que les proporciona elementos de protección sanitaria como cubrebocas y gel y, solo el 10 %, dice que se les proporciona la mochila térmica ([ver anexo 2, gráfica 21](#))⁴. Con lo anterior, podemos notar un cambio, ya que antes de la pandemia no se les proporcionaba nada más que la mochila térmica, en cambio, actualmente, se les proporciona la mochila y, más aparte, elementos de protección sanitaria, lo cual ayuda a evitar un contagio. Ahora bien, es importante aclarar que la mochila térmica no es proporcionada gratuitamente por la empresa, si no que se les descuenta de los ingresos que vaya generando el repartidor, mientras que los elementos sanitarios sí son pagados por la empresa. Tal como menciona el repartidor A:

⁴ Nota: Es importante destacar que los encuestados pudieron seleccionar más de una opción en la pregunta “¿qué herramientas o insumos de trabajo le proporciona *Uber Eats*?”

En cuestión de bicicleta, y prácticamente todas las herramientas que te mencioné que utilizaba antes de la pandemia, pues de eso prácticamente no te dan nada la empresa, incluso, ni la mochila; sí te dan ciertas facilidades de pagarla, en un mes me parece con saldo diferido, ya sea que lo pagues trabajando o lo pagues con transferencia, o sea, te da ciertas facilidades, pero no te la da, sino que te la cobra al final de cuentas; según esto, la da aún costo más bajo a los repartidores, no sé, la verdad yo siento que no, ya sabes, yo siento que como que hay cosas raras ahí, pero en cuanto el gel antibacterial y el cubrebocas pues sí te hace un reembolso, siempre y cuando, lo compres en una farmacia o en algún lugar que te entreguen *ticket*, o sea, no puedes ir a la farmacia de la esquina que no te da nada, no, tiene que ser en una farmacia que te de *ticket*, tu después tomas una foto de ese *ticket* se lo mandas a *Uber* y te hace un reembolso por lo gastado en eso, en el cubrebocas y todo eso (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

Y el repartidor D:

La empresa me da un reembolso cada 24 días por 120 pesos, demostrando que compro algún producto, ya sea de gel o de guantes o cubrebocas y mostrando el *ticket* [...] nada más aplica con los productos sanitarios si, por ejemplo, mi moto se descompone o me la llegan a robar, me llegan a robar mi celular o algo así, no se hacen cargo de ninguno de esos (Repartidor D, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Ahora bien, los repartidores necesitan ciertas herramientas para poder llevar a cabo de manera adecuada su trabajo, entre las más esenciales son: el transporte, puede ser bicicleta, motocicleta, carro o incluso se puede hacer caminando; el dispositivo electrónico (teléfono); internet o datos y; la mochila térmica.

Así como menciona el repartidor A

Inicialmente, se necesita un medio de transporte, en mi caso es una bicicleta, una segunda cosa muy importante es un teléfono celular y, una cosa que es parte del celular, que es un plan de datos, que puedas conectarte a internet; otra cosa importante es la mochila térmica, que es la mochila verde que traen todos los repartidores, bueno, no todos, pero la mayoría de los repartidores traen su mochila y la herramienta que necesitas para darle mantenimiento a la bicicleta o motocicleta, según sea tu caso, si te deja tirado en algún lado (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

Y el repartidor D:

Necesito la moto y el casco, ahora sí que lo normal, ¿no?, pues los lentes los ocupaba más que nada por la lluvia, por las piedras que luego botan de los carros, mi celular; ya poco a poco uno le va adaptando a la moto todo lo que vas a ir necesitando, ya después tienes que irte haciendo de tu impermeable y todo eso (Repartidor D, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Con todo lo mencionado, se puede ver que *Uber Eats* no proporciona las herramientas de trabajo a los repartidores, ya que, como diría Srnicek (2018), forma parte de las plataformas austeras y, por lo tanto, no invierten en maquinaria o herramientas. Por ello, a pesar de que *Uber Eats* es una de las más grandes empresas de entrega de comida, no es propietaria de ningún vehículo, sino que son dueñas del activo más importante, el *Software*. De esta forma, *Uber* solo cumple la función de conectar a los repartidores con los clientes. Por lo tanto, no tiene que comprar ningún vehículo o herramientas, si no que, al contrario, los repartidores son los que las tienen que conseguir.

- **Horarios de trabajo**

De igual forma, se observa que el 100 % de los repartidores no contaban, ni cuentan actualmente en la pandemia, con un horario de trabajo establecido por *Uber Eats* ([ver anexo 2, Gráficas 10 y 11](#)). Esto es debido a que la empresa, como se mencionó anteriormente, les da una flexibilidad de horario, por lo tanto, ellos deciden a qué hora, cuántas horas, qué días, y dónde trabajar (García, 2017).

El repartidor A menciona que “*Uber Eats* no determinaba ningún horario de trabajo, entendido este como que tienes que entrar a tales horas y tienes que trabajar tanto tiempo, en ese sentido, no lo hay” (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

El repartidor B menciona que:

Tú eres como “tu propio jefe”, tú decides si hoy le pegas, si hoy no quieres trabajar, si quieres trabajar en la madrugada, en la noche, a toda hora, todo el día, ósea no hay un horario, ahora sí que tú decides cuántas horas trabajas, cuánto tiempo (Repartidor B, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Asimismo, se observa que el 70 % de los repartidores de *Uber Eats*, trabajaban antes de la pandemia en un horario mixto y, tan solo el 4.3 %, trabajaba en un

horario matutino ([ver anexo 2, Gráfica 16](#)). En comparación, en la actual pandemia, el 63 % de los repartidores encuestados trabajan en un horario mixto y el 10 % trabaja en el horario matutino ([ver anexo 2, Gráfica 17](#)). También, se puede ver que antes de la pandemia, el 57 % de los repartidores de *Uber Eats* trabajaban más de ocho horas al día y, tan solo el 17 %, trabajaba ocho horas al día ([ver anexo 2, Gráfica 12](#)). Mientras que, actualmente en la pandemia, el 43 % de los repartidores trabajan más de ocho horas al día y tan solo el 26 % trabaja ocho horas diarias ([ver anexo 2, Gráfica 13](#)). Por último, se aprecia que la mayoría de los repartidores trabajaban, antes de la pandemia y actualmente en la pandemia, 6 días a la semana, mientras que una minoría trabajaba, y trabaja, 2 días a la semana ([ver anexo 2, Gráfica 14 y 15](#)). De esta forma, no se observa ningún cambio desde antes de la pandemia hasta la actual pandemia, en cuanto al horario de trabajo establecido por *Uber Eats*, el tipo de horario en el que trabajan, las horas de trabajo o los días que trabajan a la semana.

Con los datos mencionados, se puede decir que la flexibilidad de horarios que tienen los repartidores en *Uber Eats* van en contra de lo establecido, ya que, de acuerdo con la LFT, planteada por la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2021), la mayoría de los repartidores trabajan más de ocho horas, esto debido a que trabajan en un horario mixto lo que implica trabajar desde la mañana hasta la tarde o noche, lo cual excede los máximos legales y así como tampoco cuentan con un día de descanso obligatorio. Además, esta flexibilidad de horarios implica que los repartidores se auto exploten ya que, al tener un control de sus propios horarios, genera que él mismo se exija más dependiendo de sus necesidades económicas.

- **Ingresos y egresos de los repartidores**

Con la entrada del neoliberalismo, y con el avance de la globalización, se generó un aumento del desempleo y de los empleos precarios. Esto ha ocasionado que la mayoría de los jóvenes, que se insertan al mercado laboral, busquen más de dos trabajos para solventar sus gastos debido a las condiciones precarias en las que se encuentran (Standing, 2011). Sin embargo, muchas veces, a pesar de que busquen

otros empleos, no encuentran, generando que sigan trabajando en condiciones precarias. Ahora bien, esta situación se ha ido agravado con la actual pandemia.

El caso de *Uber Eats* no es la excepción, pues se puede observar que, de los repartidores que trabajaban antes de la pandemia, el 70 % no tenía otro trabajo, mientras que solo el 39 % sí contaba con otro trabajo, aparte de repartidor en *Uber Eats* ([ver anexo 2, gráfica 26](#)). Más aún, actualmente en la pandemia, el 80 % no cuenta con otro trabajo y solo el 20 % sí tiene otro trabajo diferente al de *Uber Eats* ([ver anexo 2, gráfica 27](#)). De esta forma, se aprecia que, actualmente, a diferencia de antes de la pandemia, hay más repartidores que no cuentan con otro trabajo diferente al de repartidor de *Uber Eats*. Siendo así, uno de los factores ha sido la escasez de empleo provocada por la Covid-19 (Feix, 2020).

Con respecto al salario establecido por *Uber Eats*, se aprecia que el 100 % de los repartidores no contaba con un salario fijo por parte de la empresa *Uber Eats* antes de la pandemia, mientras que, actualmente en la pandemia, se observa que el 97 % no cuenta con un salario fijo y solo el 3 % cuenta con un salario fijo ([ver anexo 2, gráficas 22 y 23](#)). Por lo tanto, se aprecia que la gran mayoría de los repartidores encuestados no cuentan con un salario establecido por *Uber Eats*, ni antes ni actualmente en la pandemia.

Tal como menciona, a continuación, el repartidor A

No hay un salario establecido, no es un salario fijo; es más, te diría que ni siquiera hay salarios en toda la extensión de la palabra, en este sentido, las ganancias, o los ingresos, te los pagan cada semana, pero ¿cómo se determina esa cantidad? Es por número de pedidos, o sea, depende de cuántos pedidos haya, pero, a su vez, cada pedido está determinado por otros factores; por ejemplo, la distancia, el precio del viaje o lo que te paga *Uber* a ti; depende de la distancia que recorras, desde que te cae el pedido y lo recoges en el restaurante hasta que lo entregas al cliente, entonces, la distancia que más importa es del restaurante al cliente, más que la distancia de donde estás al restaurante (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

El repartidor C menciona que *Uber Eats* determina sus ganancias de la siguiente forma:

Se supone que es por entrega y por distancia recorrida, por ejemplo, un pedido cerca se va pagar como en veinticinco pesos, un pedido cerca me refiero a un kilómetro, dos kilómetros; después de tres, se sube a treinta, treinta y tres pesos y, si va subiendo más la distancia, puede subir a treinta y ocho o cuarenta pesos, pero también hay tarifas dinámicas, esas son las que hacen que el pedido se pague mejor, ya sea cuarenta pesos, cuarenta y cinco en un pedido que se tenía que pagar treinta y cinco pesos, entonces dependiendo el pedido, la distancia y el día también (Repartidor C, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

La Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2021), en la LFT, menciona que el trabajador debe de tener una retribución monetaria por la realización de algún trabajo por parte del patrón. Esta debe de establecerse, ya sea mediante la fijación de un tiempo, por comisión, por obra o de otra forma. Aunque es verdad que *Uber Eats* sí establece dicha retribución a los repartidores, dependiendo de la distancia recorrida y de las tarifas dinámicas, la realidad es que los repartidores no cuentan con un salario fijo, lo que ocasiona una inseguridad e inestabilidad con respecto a los ingresos.

En cuestión del ingreso, se observa que el 35 % de los repartidores encuestados que trabajaban antes de la pandemia contaban con un ingreso mensual entre \$4,000 y \$5,999 y solo el 13 % contaba con un ingreso mayor a \$8,000 ([ver anexo 2, gráfica 24](#)). No obstante, actualmente en la pandemia se observa que el 37 % cuenta con un ingreso mensual entre \$4,000 a \$5,999, y solo el 10 % cuenta con un ingreso mayor a \$8,000 ([ver anexo 2, gráfica 25](#)). Con ello, se puede decir que la mayoría de los repartidores, antes y actualmente en la pandemia, ganan lo equivalente al salario mínimo que, de acuerdo con la Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI, 2021), el salario mínimo en México, establecido el primero de enero de 2021, es de \$123.22.

Por otra parte, el 30 % de los repartidores encuestados que trabajaban antes de la pandemia, tenían un gasto general mensual menor a \$4,000 y solo el 17 % un gasto general mayor a \$8,000 ([ver anexo 2, gráfica 28](#)). Asimismo, actualmente en la pandemia se observa que el 37 % tiene un gasto general mensual aproximado de entre \$4,000 y \$5,999 y, solo el 7 %, un gasto general mayor a \$8,000 ([ver anexo 2, gráfica 29](#)). Con lo anterior, se puede concluir que hay un incremento en cuento

a los gastos generales que se daban antes y los que se dan actualmente en la pandemia.

En cuestión de los gastos en herramientas e insumos de trabajo, se puede observar que el 73 % de los repartidores encuestados, que trabajaban antes de la pandemia, tenían un gasto aproximadamente menor a \$2,000 y, solo el 5 %, un gasto entre \$4,000 y \$5,999 ([ver anexo 2, gráfica 30](#)), mientras que, actualmente en la pandemia, se observa que el 77 % de los repartidores tiene un gasto aproximadamente menor a \$2,000 y, tan solo el 23 %, tiene un gasto entre \$2,000 y \$3,999 ([ver anexo 2, gráfica 31](#)). Con lo anterior, se puede concluir que los gastos en herramientas e insumos, que tienen los repartidores de *Uber Eats*, no han cambiado con la actual pandemia, ya que siguen siendo de aproximadamente \$2,000 al mes.

Ahora bien, a pesar de que los gastos al mes que tienen los repartidores, tanto los generales como los de herramientas e insumos, no exceden los ingresos que generan los repartidores al mes, la realidad es que, al no contar con un salario fijo que les asegure que tendrán ciertos ingresos en cierto tiempo, ha ocasionado que los repartidores de *Uber Eats*, tengan que pensar en formas que les aseguren un cierto ingreso al mes y que les permita cubrir sus gastos.

Algunas de las medidas que toman los repartidores para asegurar ciertos ingresos son los siguientes:

Repartidor A:

Trato de hacer el mayor número de pedidos posibles, yo lo que hago es como recorrer las colonias que sean comerciales, por un lado. Por otra, trato de buscar zonas donde hay muchos restaurantes, trabajo en una avenida específica, entonces la recorro de inicio a fin, me refiero a que ando de arriba para abajo buscando pedidos. Otra cosa que llevo a hacer, como te mencionaba antes, es quedarme un ratito en lo que mis compañeros le llaman “base”, o sea, quedarse cerca de una plaza o cerca de restaurantes parado un buen rato esperando pedido ahí; yo lo hago muy poquito y por muy poco tiempo porque no me gusta, pero por lo regular eso es lo que llevo a hacer para hacer más pedidos (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

Repartidor C:

Por lo regular, hacer un promedio de diez viajes al día, con esos diez viajes podrías sacar entre treientos sesenta o cuatrocientos al día, si es un día entre semana; si es un fin de semana, esos diez viajes me pueden llegar a dar quinientos, seiscientos o hasta setecientos pesos, dependiendo eso y, a parte, las propinas, si es que llegar a haber (Repartidor C, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Repartidor D:

Por ejemplo, cuando uno ya está aquí, ya sabes los horarios buenos de trabajo o, bueno, las horas pico, vas conociendo las zonas, los restaurantes que tienen más pedidos; por ejemplo, el día que son las fiestas yo me acerco a Casa Toño porque vende lo que se consume (Repartidor D, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Con lo anterior, se observa que la mayoría de los repartidores se van a zonas que son más comerciales, salen en días festivos a trabajar o realizan un cierto número de pedidos para poder asegurar ciertas ganancias que les ayuden a cubrir sus distintos gastos. Sin embargo, están en una ruleta, pues no saben si un día no logran juntar los ingresos necesarios para solventar sus gastos, ya que depende de muchos factores el que logren. Como, por ejemplo, el clima, que estén bien de salud, que sean días festivos, etc.

- **Medidas de seguridad sanitarias**

La pandemia de la Covid-19 ha venido a reconfigurar los trabajos como se conocían, pues es necesario aplicar ciertas medidas para evitar contagios. Por ello, los negocios y empresas, en especial los que implican un mayor contacto entre trabajador y cliente, han tenido que aplicar medidas como el distanciamiento social, la toma de temperatura, el uso de cubrebocas, etc. De igual forma, *Uber Eats*, al igual que otras plataformas, ha tenido que implementar dichas medidas para evitar contagios de los repartidores y de los clientes.

De esta manera, se observa que el 63 % de los repartidores considera que la empresa *Uber Eats* ha implementado las medidas sanitarias necesarias para proteger a los repartidores durante la actual emergencia sanitaria ocasionada por la Covid-19, mientras que el 37 % opina que no son suficientes las medidas sanitarias implementadas ([ver anexo 2, gráfica 32](#)). Por lo tanto, la mayoría de los repartidores

considera que las medidas adoptadas por *Uber Eats* son las necesarias para proteger su salud contra un contagio de Covid-19. A pesar de que consideran esto, la mayoría de los repartidores (57 %) se siente en riesgo de trabajar durante la actual pandemia ([ver anexo 2, gráfica 33](#)). Los principales motivos, por los que se sienten en riesgo, son: por el miedo a contagiarse (77 %), por miedo a contagiar a su familia (41 %) y por miedo a no poder seguir trabajando (29 %)⁵ ([ver anexo 2, gráfica 34](#)).

Asimismo, se puede observar que, de los repartidores encuestados, el 87 % no ha sufrido ningún accidente, ni ha padecido alguna enfermedad mientras trabajaba en *Uber Eats* y, solo el 13 %, sí sufrió algún accidente o tuvo alguna enfermedad mientras laboraba como repartidor ([ver anexo 2, gráfica 35](#)), de los que, el 75 % no recibió ningún apoyo por parte de *Uber Eats*, mientras que el 25 % no solicitó ningún apoyo⁶ ([ver anexo 2, gráfica 36](#)).

De esta forma, se puede ver lo que menciona la OIT (2020) sobre los riesgos a los que se exponen los repartidores, que son distintos y que, con la actual pandemia, esos riesgos han incrementado, pues ya no solo se exponen a que los atropellen o a un asalto, sino que actualmente se exponen a un posible contagio, puesto que tienen contacto con los clientes y con la gente que se encuentra en la calle, lo cual implica un mayor riesgo a contagiarse. Ahora bien, los repartidores, al no contar con seguro social, ni prestaciones por parte de *Uber Eats*, se exponen aún más que la mayoría de los trabajadores pues, si llegan a contagiarse o a sufrir algún accidente, implicaría que deban dejar de trabajar, quitándoles, de esta forma, la única fuente de ingresos que tienen la mayoría de los repartidores.

A continuación, el repartidor A expone algunos riesgos a los que se exponen diariamente los repartidores

Los riesgos viales, pues no sé, que te atropellaran, que te cayeras de la bici, de la moto o lo que traigas o, incluso, caminar también implica el riesgo de caerse, de atropello, riesgo de choques porque en la moto, bici o coche puedes chocar y puede tener consecuencias, desde muy leves hasta muy graves; la inseguridad constante

⁵ Nota: Es importante destacar que los encuestados pudieron seleccionar más de una opción en la pregunta “¿por qué considera lo anterior?”

⁶ Nota: Es importante destacar que los encuestados pudieron seleccionar más de una opción en la pregunta “¿qué apoyo le proporcionó *Uber Eats*?”

de la calle porque prácticamente trabajas en la calle; los riesgos como climáticos, como cuando llueve muy fuerte, te mojes y te enfermes, principalmente esos son los riesgos a los que siento que me he enfrentado [...] Actualmente son los contagios de Covid, ese sería el principal, incluso hasta llega a ser más importante, hasta como que llega a dar más miedo que lo otro (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

De otra parte, si algún repartidor llega a tener algún percance o se enferma y, en el peor de los casos, llegara a tener un accidente que los incapacitara, quien pierde más es el trabajador, pues *Uber* tiene miles de repartidores que lo reemplacen. Como menciona el repartidor B: “las aplicaciones no se hacen responsables en dado caso de que te pase un accidente o algo, pues para ellos es muy fácil es como de “ha te paso algo, no te preocupes, ahí tengo a otros veinte repartidores que van a hacer el mismo trabajo que tú hacías” (Repartidor B, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Sobre este aspecto, es importante mencionar que, a pesar de que *Uber Eats* no les ofrece un seguro social, les da un seguro que es válido mientras esté realizando un pedido. Sin embargo, lo grave es que muchos de los repartidores desconocen esta información. Tal como menciona el repartidor A: “*Uber* lo que hace es que cada que aceptas un pedido, desde que lo aceptas hasta que lo vas a entregar, te da un seguro contra accidentes” (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

Debido a la inestabilidad e inseguridad que se ve en el trabajo de *Uber Eats*, muchos de los jóvenes solo lo ven como un trabajo momentáneo, en lo que encuentran uno en donde se les den prestaciones de ley, un horario, un salario fijo y en donde puedan ahorrar para su jubilación. En pocas palabras, buscan un trabajo que no tenga condiciones precarias y, por lo tanto, que sea seguro y estable. Así como menciona el repartidor B: “al menos yo ya quiero un empleo más estable donde tenga prestaciones, donde tenga vacaciones, donde tenga mi seguro para mi retiro, caja de ahorro, pues sí, algo más formal, algo que esté más respaldado” (Repartidor B, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

3.2.3 Incremento de repartidores de Uber Eats

Desde hace años, las plataformas digitales, como menciona García (2017), han ido en aumento debido a la crisis económica de 2008 que generó que las personas buscaran otros trabajos que ayudaran a complementar su salario. Actualmente, debido a la pandemia, se apreció un incremento significativo de los repartidores, ya que, de acuerdo con el gerente de *Uber Eats*, la pandemia obligó a las personas a confinarse y a tener un distanciamiento social, generando, de esta forma, el uso de aplicaciones de pedido y entrega a domicilio como *Uber Eats* (tele13_radio, 2020).

Por ello, se observa que el 93 % de los repartidores considera que se ha visto un incremento en el número de repartidores durante el período del 2020 y 2021 ([ver anexo 2, gráfica 37](#)). Los motivos expuestos son los siguientes: por el desempleo ocasionado por la pandemia (93 %), por el incremento en los gastos familiares (21 %) y por el aumento de pedidos mediante plataformas de *delivery food* (18 %) ([ver anexo 2, gráfica 38](#)).

De igual forma, algunos de los motivos, que mencionan los entrevistados sobre el incrementado del número de repartidores, son los siguientes:

Repartidor A:

Se debe mucho a la pandemia porque trabajo mucho desempleo, en casos personales, te puedo decir que personas cercanas a mí las despidieron por el confinamiento y demás; hay casos en donde las empresas sí los apoyaron, pero a la mayoría los despidieron o a otros les redujo su sueldo, entonces siento que esas cosas, que te digo, generaron que vieran a *Uber* como una oportunidad de generar algún ingreso; la desesperación de encontrar trabajo y ganancias por donde sea y no porque lo quieran, sino porque lo necesitan, digo, hay personas que tienen hijos y pues sus hijos necesitan comer (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

Repartidor D:

Debido a la pandemia, a la situación laboral en que casi no hay trabajo, que varios lugares tuvieron que bajar su nivel de personal, entonces por esa razón la gente está buscando dónde irse, entonces, las aplicaciones de comida, de paquetería, están dando trabajo por donde sea, pero la cuestión es que al final todos se van a meter allí y ya no va a ser negocio para nosotros, pero para la aplicación tal vez sí

porque ellos van a seguir entregando sus pedidos y uno, como repartidor, ya no va a ganar lo mismo (Repartidor D, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Por lo tanto, las plataformas digitales han sido una parte fundamental en la economía actual, pues es una opción para miles de jóvenes y de la población en general que se han quedado sin un trabajo por la actual pandemia. Sin embargo, esta situación ha ocasionado que los repartidores que trabajaban antes de la pandemia se vean perjudicados, pues, aunque es cierto que en un principio de la pandemia hubo bastante trabajo, el incremento del número de repartidores ocasionó que el número de pedidos bajara.

Así lo exponen algunos repartidores

Repartidor B:

Al principio no afectó mucho porque, como mucha gente se resguardo por la contingencia, pues había más pedidos, muchos pedidos, pero después empezó a bajar porque esa gente, que fue desempleada, pues al principio tenía sus finiquitos, pero pues después se iban acabando y se veía porque los pedidos iban disminuyendo (Repartidor B, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Repartidor C

Al inicio me beneficio porque no salía mucha gente, entonces eso me ayudaba más a que no me arriesgara al contagio al esperar un pedido, igual, al tener más gente en sus casas, pues había más pedidos para entregar eso era lo que me ayudaba. Ya después cambió todo y pues ya bajó la cantidad de pedidos, ahora es como que invertir más tiempo y como que la calidad es como más difícil de encontrar (Repartidor C, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

De esta forma, se observa que el aumento de los repartidores trajo consigo una disminución del número de pedidos y, con ello, una seria afectación a la economía de los repartidores que ya se encontraban trabajando, antes de la pandemia y también a los que ingresaron apenas.

3.2.4 ¿Cómo mejorar las condiciones de trabajo de los repartidores?

Debido a que este tipo de trabajos se caracterizan por ser inestables e inseguros o, en pocas palabras, por ser precarios, es importante que se exijan los derechos laborales que todo trabajador tiene por ley para que, de esta forma, se puedan mejorar las condiciones de trabajo de los repartidores. Para ello, primeramente, lo

que se debe buscar es que los consideren trabajadores, ya que el término “socio” solo es un medio que utiliza *Uber Eats* para liberarse de tener que garantizar derechos laborales, tales como: vacaciones, seguro por enfermedad, un horario de trabajo, etc.

Algunas de las propuestas que dieron los repartidores son las siguientes:

Repartidor A:

Yo creo que mucho tendría que ver con esto de proporcionar las herramientas de trabajo, no quiero sonar como idealista, ni mucho menos y, para no sonar así, insisto, si no te da las herramientas de trabajo como la bicicleta, la motocicleta, etc., al menos que te dé algunas opciones de financiamiento [...] Yo la verdad no pediría las prestaciones de ley porque sé que eso también conllevaría a otras cosas que resultarían, de cierto modo, contradictorias o perjudiciales en cierto sentido (Repartidor A, comunicación personal, 13 de septiembre de 2021).

Repartidor B:

Un seguro de vida, sí seguro de vida, porque apoyos económicos sí te daban si dabas positivo en Covid, pero tenías que presentar pruebas; con que tengas un ahorro o algo, pero, como te comento, ya pedir esto es como tener un empleo más formal, entonces yo siento que no se le puede exigir tanto de parte de los repartidores porque ni siquiera te piden un nivel de estudios, no te piden pues nada (Repartidor B, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Repartidor C:

Que hubiese mejores tarifas para el pago de los pedidos, que hubiera como un contrato por parte de ellos hacia los repartidores y los tomen, tal cual, como trabajadores, pero también con la parte de no cubrir un horario completo como se está haciendo ahora, o sea, tú te puedes conectar cuando quieras, pero pues estás asegurado por mí y todo eso y también lo de los insumos de cuidado de salud que serían los cubrebocas, el gel, guantes y todo eso (Repartidor C, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Repartidor D:

Más organización para los repartidores que ya llevan tiempo, que ellos vean la constancia, por ejemplo, los que trabajan más y los que trabajan menos, como que los vayan separando, que les den más prioridad (Repartidor D, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

Con lo anterior, se concluye que la mayoría de los repartidores quieren que se les proporcione herramientas de trabajo, seguro de vida, mejores tarifas en los pedidos y que los tomen como trabajadores. Sin embargo, algunos no quieren exigir las prestaciones de ley, debido a que esto conlleva a ciertas responsabilidades pues, muy probablemente, *Uber Eats* les establecería un horario de trabajo, quitando un aspecto fundamental por el que ingresa la mayoría de los jóvenes a este tipo de aplicaciones de entrega de comida.

Conclusiones

La entrada del modelo económico neoliberal, que generó que los trabajos se volvieran más riesgosos e inseguros para los trabajadores; la cuarta revolución industrial, que implicó la creación de nuevos trabajos en plataformas digitales y; la crisis económica del 2008, en donde la mayoría tuvieron serias afectaciones económicas, provocó que las condiciones de trabajo de la mayoría de los empleados se vieran seriamente afectadas, en especial de los jóvenes, los cuales quedaron expuestos a un mundo laboral muy inestable pues, la mayoría de los trabajos que se ofrecen en el mercado, son sin prestaciones de ley, sin un contrato de trabajo o son empleos temporales.

Dicha situación ha provocado que miles de jóvenes —en todo el mundo, pero en especial en los países emergentes como México—, recurran a los trabajos de la economía colaborativa, en donde los trabajos se realizan a través de plataformas digitales. Por ello, no es sorprendente que miles de jóvenes mexicanos ingresen a trabajar en plataformas de *delivery food* como: *Didi*, *Rappi* o *Uber*, las cuales, en muy pocos años, se han convertido en una de las principales fuentes de empleo. Puesto que es fácil el ingreso, ya que no te piden un determinado nivel de estudios, no realizan una entrevista, no te piden antecedentes penales, etc. Simplemente, tienes que registrarte y listo, estas dentro. La única condición para ingresar es que tengas los instrumentos de trabajo necesarios como: mochila térmica, teléfono con datos y un vehículo (puede ser también caminando).

Por lo tanto, la falta de empleo que se ve en México, uno de los países más poblados, ha provocado que los jóvenes que comienzan a insertarse en el mundo laboral busquen cualquier tipo de empleo que, por lo regular, son precarios. Esta situación, en vez de mejorar, ha empeorado y más con la actual pandemia, ya que se perdieron millones de empleos, dejando como consecuencia a miles de personas en busca de una oportunidad de trabajo sin importar el tipo de trabajo que sea pues, lo más importante, es poder generar ingresos suficientes para poder cubrir sus necesidades básicas. Por ello, en tan solo unos meses se apreció un aumento en los repartidores de *Uber Eats* pues, al no pedirles nada para ingresar, más que las

herramientas de trabajo y, al tener un aumento del número de pedidos debido al confinamiento, se volvió una buena opción de trabajo ante las dificultades. A pesar de que *Uber Eats* se volvió una buena opción para enfrentar la crisis económica provocada por la pandemia, la realidad es que este trabajo se caracteriza por la inestabilidad, la inseguridad y la desprotección. Entonces, en cierta forma, *Uber Eats*, beneficia a los que ingresan a trabajar ahí porque pueden generar un ingreso ante la escasez de trabajos, pero los perjudica en algo muy importante, en sus condiciones de trabajo.

Las condiciones de trabajo no es un asunto que deba tomarse a la ligera, pues cada día se generan más empleos en donde no se respetan los derechos que tienen los trabajadores por ley, lo que provoca que tengan malas condiciones de trabajo. Tal es el caso de los repartidores de *Uber Eats* que, como se pudo apreciar en los resultados de las entrevistas y encuestas, carece de las condiciones de trabajo adecuadas, pues no se les proporciona ninguna prestación de ley como seguro social, vacaciones, días de descanso, aguinaldo, etc. Así como no cuentan con un salario establecido, un horario de trabajo o elementos de protección como casco, rodilleras, coderas, etc.

Además, los repartidores ya no solo se enfrentan a los riesgos comunes de su trabajo, sino que ahora se enfrentan a un nuevo riesgo: a un posible contagio de coronavirus, que no solo lo afecta a él, sino también a su familia. Este nuevo riesgo ha hecho notar aún más la necesidad de que los repartidores cuenten con un seguro social, pues el enfermarse implica un fuerte gasto, en medicamentos, en consulta o, si es muy grave, en tanque de oxígeno u hospitalización. Por ello, considero que enfermarse es un lujo que solo se pueden dar algunos. Ahora bien, es verdad que el IMSS está realizando una prueba piloto para incorporar a los repartidores de distintas plataformas de entrega de comida al seguro social, lo cual ayudará a muchos repartidores y más con la actual pandemia, sin embargo, al no ser la empresa *Uber Eats* los que los incorporen, sigue existiendo una falta de compromiso de la empresa con los repartidores, ya que dejan a un lado muchas otras cosas importantes, como las distintas prestaciones de ley que requieren los repartidores para poder tener buenas condiciones de trabajo.

Con respecto a la flexibilidad que ofrece la empresa *Uber Eats*, y que atrae a muchos jóvenes para trabajar ahí, se convierte un arma de doble filo, pues los propios trabajadores son los que se sobre explotan. Por lo tanto, entran con la idea impuesta por *Uber Eats* de ser dueños de su propio tiempo, de trabajar cuando ellos quieran, sin embargo, en la práctica es muy diferente, ya que la mayoría termina trabajando más de ocho horas al día, lo cual excede las horas de trabajo permitidas por ley.

Por lo tanto, es posible afirmar que el trabajo de *Uber Eats* es un trabajo precario, que ha provocado que los repartidores tengan malas condiciones de trabajo, las cuales se han ido intensificando con la actual pandemia pues, antes, la mayoría de los que entraban era por la flexibilidad de trabajo y la mayoría eran jóvenes, mientras que, actualmente, ingresan por la falta de empleo que ha ocasionado la pandemia. En ese sentido, ya no solo se ven jóvenes trabajando en *Uber Eats*, aunque siguen siendo los que predominan, sino que también se llega a ver adultos mayores.

Por todo lo mencionado, es importante hacer algo al respecto, ya que cada día son más los que ingresan a trabajar en plataformas como *Uber Eats*, en las que tienen malas condiciones de trabajo. Sin embargo, el mejorar las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats* es complejo, pues los trabajos de plataformas digitales son algo relativamente nuevo. Por lo tanto, considero que se debe de estudiar a profundidad este nuevo tipo de trabajos, ya que las relaciones laborales que se dan son distintas a las que se veían hace años, puesto que el trabajador moderno ya no va a una fábrica, sino que trabaja desde su celular. Asimismo, este ya no es vigilado por un capataz para que realice su trabajo, sino que ahora se le ponen sanciones; ya no hay un jefe de carne y hueso; sino que ahora el jefe es intangible, pues es una aplicación.

Para finalizar, considero que *Uber Eats* debe de dejar de considerar a los repartidores socios y comenzar a darles el título de trabajadores pues, de esta forma, la empresa estará obligada a proporcionarles todas las prestaciones de ley a las que tienen derecho los trabajadores.

Referencias bibliográficas

- Alfonso, R. (2016). Economía colaborativa: un nuevo mercado para la economía social, *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (88), 230-258. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17449696008.pdf>
- Auvergnon, P. (2016). Angustias de uberización y retos que plantea el trabajo digital al derecho laboral. *Revista Derecho Social y Empresa*. (6), 1-18.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (23 de abril de 2021). Ley Federal del Trabajo. Diario Oficial de la Federación. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_230421.pdf
- Cantale, S y Hutton, S. (2016). Uber: ¿La creación de un imperio? International Institute for Management Development (IMD) https://www.academia.edu/33282000/UBER_LA_CREACI%C3%93N_DE_UN_IMPERIO
- Carson, B. (2019). Uber's secret gold mine: how Uber Eats is turning into a billion-dollar business to rival grubhub. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/bizcarson/2019/02/06/ubers-secret-gold-mine-how-uber-eats-is-turning-into-a-billion-dollar-business-to-rival-grubhub/>
- Castillo, D. (2018). Mercado de trabajo, educación y exclusión laboral de los jóvenes en México. *Contraste Regional*, 9, 65-86. <http://revistacontrasteregional.ciisder.mx/index.php/rcr/article/view/13/12>
- Comisión Nacional de Salarios Mínimos. (2021). *Salarios mínimos 2021*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/602096/Tabla_de_salarios_m_nimos_vigente_a_partir_de_2021.pdf?fbclid=IwAR1Pbny3BHD57H0f2GMWTibJinBwlOFpS6mM8I9B1o84Xa3PJdu-_jnbdx0
- Coriat, B. (2000). *El taller y el cronómetro: Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la población en masa*. Siglo XXI de España.

- Corzo, G. y Álvarez, E. (2020). Estrategias de competitividad tecnológica en la conectividad móvil y las comunicaciones de la industria 4.0 en Latinoamérica. *Información Tecnológica*, 31(6), 183–192. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000600183>
- Escudero, A. (2009). *La Revolución industrial: Una nueva era*. Grupo Anaya. <https://adultosmayores.unr.edu.ar/wp-content/uploads/2020/04/Antonio-Escudero.pdf>
- Excélsior (2016, octubre 6). Llega UberEATS a la Ciudad de México. *Excélsior*. <https://www.excelsior.com.mx/hacker/2016/10/06/1120939>
- Expansión (24 de junio de 2021). México registra 2.3 millones de personas sin empleo. *Expansión*. <https://expansion.mx/economia/2021/06/24/desempleo-mexico-baja-4-mayo>
- Feix, N. (2020). *México y la crisis de la COVID-19 en el mundo del trabajo: respuestas y desafíos* [Archivo PDF]. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-mexico/documents/publication/wcms_757364.pdf
- Fondo Monetario Internacional (2017). *Perspectivas de la economía mundial; En busca del crecimiento sostenible: Recuperación a corto plazo, desafíos a largo plazo*. *International Monetary Fund*. <https://www.imf.org/~media/Files/Publications/WEO/2017/October/Spanish/pdf/weo1017-full-sp.ashx>
- García, C. (16 de marzo del 2017). *Uberización del trabajo. La situación de los trabajadores de plataformas digitales*. <https://www.carlosgarciaweb.com/uberizacion-del-trabajo/>
- Gobierno de México. (2021, septiembre 30). *IMSS firma convenios con plataformas de servicios digitales para promover la incorporación voluntaria de personas trabajadoras independientes*.

<https://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/202109/432?fbclid=IwAR2WBKXp4r8J6Tcd7IsAPLn-l3z9wZ5ugjvUeNo3Pxa0zt2rf6XMQvBTzms>

Guerrero, E. (2018). La economía digital y los nuevos trabajadores: un marco contractual necesitado de delimitación. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*,6(1), 196-218. http://ejcls.adapt.it/index.php/rldc_adapt/article/view/556/756

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2018). *Estadísticas a propósito del Día Internacional de la Juventud (12 de agosto), Datos Nacionales*.https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2018/juventud2018_nal.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2019). *Resultados de la encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Cifras durante el cuarto trimestre de 2018*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/enoe_ie/enoe_ie2019_02.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020). *Resultados de la encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Cifras durante el cuarto trimestre de 2019*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2020/enoe_ie/enoe_ie2020_02.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (25 de enero del 2021a). *En México somos 126 014 024 habitantes: censo de población y vivienda 2020*. INEGI. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/EstSociodem/ResultCenso2020_Nal.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2021b). *Resultados de la encuesta nacional de ocupación y empleo. Nueva edición (ENOE). Cifras durante el cuarto trimestre de 2020*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/enoe_ie/enoe_ie2021_02.pdf

- Lastra, J. (2017). Rifkin, Jeremy, La Tercera Revolución Industrial. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 1(150), 1457-1462. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484873e.2017.150.11847>
- López G. (2019). El trabajador joven en la economía de las plataformas: ¿juventud, divino tesoro? *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies: IJISEBC*, 6 (1), 133–141.
- Lozano, M. y Solano, J. (2020). Exclusión laboral en los jóvenes de España y México, 2005 a 2017. *CienciaUAT*, 133–146. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i1.1330>
- Moctezuma, S. y Murguía V. (2020). *Una aproximación hacia el contexto del mercado laboral de la población joven en contextos de pandemia (COVID-19)*. *Intersticios sociales*, 21, 399-424. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n21/2007-4964-ins-21-399.pdf>
- Morales, M. (24 de diciembre de 2020). La evolución del delivery en México. *Info baja*. <https://www.infobaja.info/la-evolucion-del-delivery-en-mexico/>
- Noguez, R. (04 de enero del 2021). Se multiplican repartidores de Rappi, Didi y Uber por pandemia. *Forbes*. <https://www.forbes.com.mx/negocios-rappi-didi-uber-socios-pandemia/>
- Olivera, O. (2006). Jóvenes y precariedad laboral en México. *Papeles de población*, 12(49), 37-73. <http://www.scielo.org.mx/pdf/pp/v12n49/v12n49a3.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (11 de noviembre de 2016) 23 Condiciones de trabajo. <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang--es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo (2014). Educación obrera para el trabajo decente. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/aecc1e004618d2a18f7affca390e0080/Condiciones->

Trabajo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=aecc1e004618d2a18f7affca390e0080

Organización Internacional del Trabajo (2020). *Delivery en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina Nota técnica*. [archivo PDF] https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_765155.pdf

Organización Internacional del trabajo (2021). *Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo. Séptima edición Estimaciones actualizadas y análisis* [Archivo PDF]. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf

Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (11 de marzo de 2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

Rifkin, J. (2011). *The third industrial revolution: How lateral power is transforming energy, the economy, and the world*. Palgrave Macmillan. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5086400/mod_label/intro/epdf.pub_the-third-industrial-revolution.pdf

Rodríguez, A. (13 de julio de 2021). Reparten más, ganan menos: COVID precariza empleo en apps de delivery. *El financiero*. <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/2021/07/13/covid-19-precарiza-empleo-en-apps-de-delivery-cepal/>

Román, Y. (2013). Impactos sociodemográficos y económicos en la precariedad laboral de los jóvenes en México. *Región y sociedad*, 25(58), 165-202. <http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v25n58/v25n58a6.pdf>

Santamaría, E. (2012). Jóvenes y precariedad laboral trayectorias laborales por los márgenes del empleo. *Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria = Revista de servicios sociales*, 52, 129–139.

- Schwab, K. (2017). *La cuarta revolución industrial*. Penguin Random House, Grupo Editorial España.
[http://40.70.207.114/documentosV2/La%20cuarta%20revolucion%20industrial-Klaus%20Schwab%20\(1\).pdf](http://40.70.207.114/documentosV2/La%20cuarta%20revolucion%20industrial-Klaus%20Schwab%20(1).pdf)
- Serrano, M. (2017). La “Uberización” del trabajo: una forma más de violencia laboral en Méndez, M y Lang, P. *Los actuales cambios sociales y laborales: Nuevos Retos para el mundo del trabajo*. (209-228)
- Silva, A y Mata, M. (2005). *La llamada Revolución Industrial: Siglos XVIII y XIX*. Universidad Católica Andrés Bello.
<https://books.google.es/books?id=YmbEneoFEI0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra.
- Standing, G. (2011). *El precariado. Una nueva clase social*. Barcelona: Pasado y Presente.
- tele13_radio [tele13_radio] (8 de julio de 2020). *El boom del delivery con Jordi Suárez, gerente general de Uber Eats* [Imagen adjunta]. Instagram.
<https://www.instagram.com/tv/CCZvB6XBbkV/>
- Uber blog (2018, julio 5). *Qué es Uber y cómo puede ayudarte*.
<https://www.uber.com/blog/que-es-uber-mexico/>
- Uber blog (2020, enero 16). *What is Uber all about? Fun facts about the Uber story*.
<https://www.uber.com/blog/facts-about-uber/>
- Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Anexos

Anexo 1. Encuesta

A continuación, se expone el cuestionario que se aplicó con ayuda de la plataforma *Google Forms* en el periodo del 14 al 19 de septiembre de 2021.



CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS REPARTIDORES DE UBER EATS ANTES Y DURANTE LA PANDEMIA

Agradezco su colaboración para contestar este formulario elaborado por Carolina Herrera, estudiante de doceavo trimestre de la carrera de sociología de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) unidad Xochimilco. Esta encuesta tiene como finalidad identificar la transición de un estado pre-pandémico a un estado pandémico con respecto a las condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats que se encuentran registrados en el grupo de Facebook "UBER EATS CDMX".
Para cualquier duda, favor de escribir al correo: carolina09hs@gmail.com

 carolina09hs@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#) 

*Obligatorio

Sección 1.

Edad *

Tu respuesta

Sexo *

- Femenino
- Masculino

Nivel educativo *

- Ninguno
- Primaria
- Secundaria
- Preparatoria o bachillerato
- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado

Aproximadamente ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Uber Eats? *

- Menos de 1 año
- De 1 año a 1 año 7 meses
- De 1 año 8 meses a 3 años
- Más de 3 años

¿Por qué motivo ingresó a trabajar a Uber Eats? *

- Flexibilidad de horario
- Por pasatiempo
- Para obtener ingresos extra que complementen las ganancias de otro empleo
- No pude encontrar otro empleo
- Las ganancias son mayores que en otros trabajos
- Otro: _____

¿Aparte de la aplicación de Uber Eats está inscrito en otra? *

- Sí
- No

¿A qué otra aplicación está inscrito? (Puede seleccionar más de una opción)

Didi Food

Rappi

Corner Shop

Otro: _____

De acuerdo a su opinión, ¿usted considera que es socio o trabajador de la empresa de Uber Eats? *

Socio

Trabajador

Ninguno

¿Qué tipo de vehículo utiliza para realizar sus repartos? *

Bicicleta

Motocicleta

Automóvil

Ninguno, reparto caminando

[Siguiete](#)

[Borrar formulario](#)

Sección 2

Antes de la pandemia

Las preguntas de esta sección están referidas a un contexto de trabajo anterior a la pandemia (antes del 27 de febrero del 2020), por lo que, si usted no trabajó antes de la pandemia, por favor no responda estas preguntas y seleccione el botón "Siguiete" para continuar con las próximas preguntas.

¿Contaba con un horario de trabajo establecido por Uber Eats?

- Sí
- No

¿Cuántas horas al día trabajaba?

- Menos de 8 horas
- 8 horas
- Más de 8 horas

¿Cuántos días de la semana trabajaba?

	1	2	3	4	5	6	7
No. de días	<input type="radio"/>						

¿En qué horario trabajaba?

- Matutino
- Vespertino
- Nocturno
- Mixto
- Otro: _____

¿Qué prestaciones de ley le proporcionaba Uber Eats? (puede seleccionar más de una opción)

- No me proporcionaba ninguna
- Seguro social (IMSS, ISSTE)
- Vacaciones (Prima vacacional)
- Aguinaldo
- Días de descanso (Prima del séptimo día)
- Licencia de maternidad y periodo de lactancia.
- Pago de utilidades.
- Prima dominical
- Otro: _____

¿Qué herramientas o insumos de trabajo le proporcionaba la empresa Uber Eats?
(puede seleccionar más de una opción)

- No me proporcionaba ninguna
- Medio de transporte (Motocicleta, bicicleta, auto...)
- Mochila térmica
- Teléfono celular
- Elementos de seguridad (Bandas reflejantes, cascos, impermeables, trajes protectores...)
- Gasolina
- Refacciones o servicios al vehículo
- Otro: _____

¿Contaba con un salario fijo por parte de la empresa de Uber Eats?

- Sí
- No

Aproximadamente ¿Cuál era su ingreso mensual promedio?

- Menos de \$4,000
- De \$4,000 a \$5,999
- De \$6,000 a \$7,999
- Más de \$8,000

¿Contaba con algún otro trabajo?

- Sí
- No

Aproximadamente ¿A cuánto ascendían sus gastos generales mensuales?

- Menos de \$4,000
- De \$4,000 a \$5,999
- De \$6,000 a \$7,999
- Más de \$8,000

De los gastos generales ¿cuánto destinaba a herramientas e insumos para su trabajo al mes?

- Menos de \$2,000
- De \$2,000 a \$3,999
- De \$4,000 a \$5,999
- Más de \$6,000

[Atrás](#)

[Siguiete](#)

[Borrar formulario](#)

Sección 3

Actualmente, en la pandemia

Las siguientes preguntas están referidas al contexto de trabajo actual durante la pandemia de la COVID-19.

¿Cuenta con un horario de trabajo establecido por Uber Eats? *

- Sí
- No

¿Cuántas horas al día trabaja? *

- Menos de 8 horas
- 8 horas
- Más de 8 horas

¿Cuántos días de la semana trabaja? *

	1	2	3	4	5	6	7
No. de días	<input type="radio"/>						

¿En qué horario trabaja? *

- Matutino
- Vespertino
- Nocturno
- Mixto
- Otro: _____

¿Qué prestaciones de ley le proporciona Uber Eats? (puede seleccionar más de una opción) *

- No me proporciona ninguna
- Seguro social (IMSS, ISSTE)
- Vacaciones (Prima vacacional)
- Aguinaldo
- Días de descanso (Prima del séptimo día)
- Licencia de maternidad y periodo de lactancia
- Pago de utilidades
- Prima dominical
- Otro: _____

¿Qué herramientas o insumos de trabajo le proporciona la empresa Uber Eats?
(puede seleccionar más de una opción) *

- No me proporciona ninguna
- Elementos de protección sanitaria (Cubre bocas, gel antibacterial, mascarillas...)
- Medio de transporte (Motocicleta, bicicleta, auto...)
- Mochila térmica
- Teléfono celular
- Elementos de seguridad (Bandas reflejantes, cascos, impermeables, trajes protectores...)
- Gasolina
- Refacciones o servicios al vehículo
- Otro: _____

¿Cuenta con un salario fijo por parte de la empresa de Uber Eats? *

- Sí
- No

Aproximadamente ¿Cuál es su ingreso mensual promedio? *

- Menos de \$4,000
- De \$4,000 a \$5,999
- De \$6,000 a \$7,999
- Más de \$8,000

¿Cuenta con algún otro trabajo? *

- Sí
- No

Aproximadamente ¿A cuánto ascienden sus gastos generales mensuales? *

- Menos de \$4,000
- De \$4,000 a \$5,999
- De \$6,000 a \$7,999
- Más de \$8,000

De los gastos generales ¿cuánto destina a herramientas e insumos para su trabajo? *

- Menos de \$2,000
- De \$2,000 a \$3,999
- De \$4,000 a \$5,999
- Más de \$6,000

¿Considera que Uber Eats implementa las medidas sanitarias suficientes para protegerlo durante la emergencia sanitaria? *

- Sí
- No

¿Se siente en riesgo al trabajar en Uber Eats durante la pandemia? *

- Sí
- No

¿Por qué considera lo anterior? (Puede seleccionar más de una opción)

- Por miedo a contagiarme
- Por miedo a contagiar a mi familia
- Por miedo a no poder seguir trabajando
- Otro: _____

¿Ha sufrido algún accidente o ha padecido alguna enfermedad mientras trabajaba en Uber Eats? *

- Sí
- No

¿Qué apoyo le proporcionó Uber Eats? (Puede seleccionar más de una opción)

- No me proporcionó ningún apoyo
- Cubrió mis gastos médicos
- Cubrió los gastos de reparación de mi vehículo
- Cubrió mi manutención mientras estaba incapacitado
- Me dio cobertura de algún seguro contra accidentes o enfermedad
- No solicité ningún apoyo
- Otro: _____

¿Considera que el número de repartidores de Uber Eats ha incrementado en estos dos últimos años (2020 y 2021)? *

- Sí
- No

¿Por qué lo considera así? (Puede seleccionar más de una opción)

- Desempleo ocasionado por la pandemia
- Incremento en los gastos familiares
- Aumento de pedidos mediante plataformas de delivery food
- Otro: _____

¡Gracias por su participación!

Aviso de privacidad

Los datos recabados en esta encuesta serán utilizados con fines académicos. Toda la información será de manera anónima, confidencial y segura, de acuerdo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales y basado en la ética y profesionalismo de los universitarios que forman parte de esta Casa de Estudios (UAM).

[Atrás](#)

[Enviar](#)

[Borrar formulario](#)



Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia

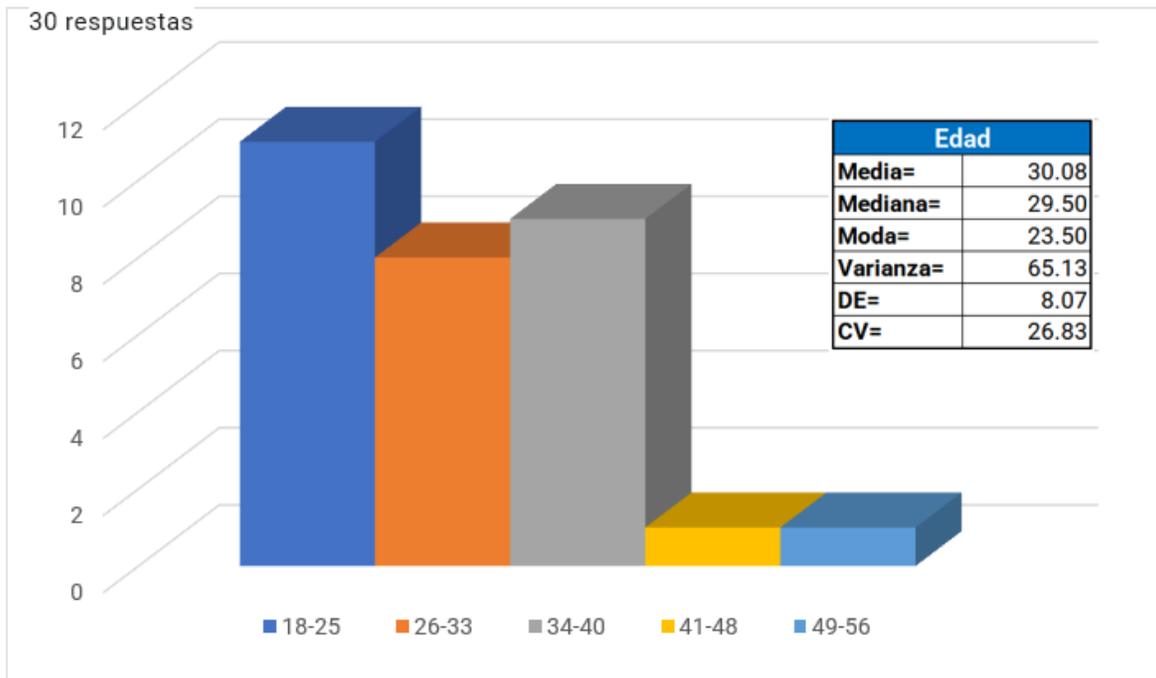
Agradezco mucho su colaboración y disposición, su respuesta ha sido registrada.

[Enviar otra respuesta](#)

Anexo 2. Interpretaciones de las gráficas

Gráfica 1.

Edad de los repartidores de Uber Eats



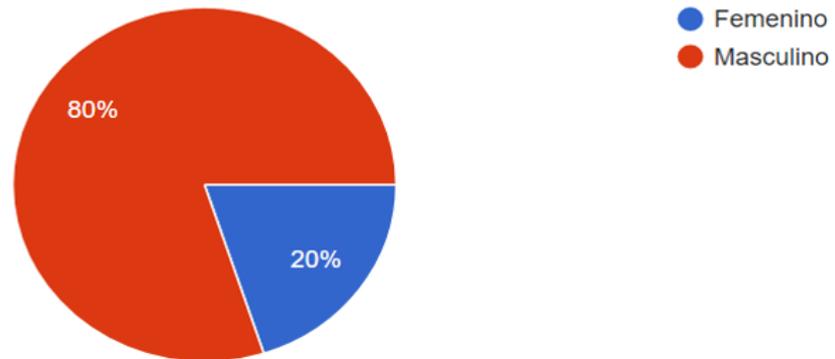
Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de la gráfica 1: En esta gráfica se puede observar que en promedio la población objetivo tiene una edad aproximada de 30 años, además que el 50% de las edades de los repartidores encuestados es menor o igual a 30 años, al mismo tiempo que la edad que tuvo mayor frecuencia en las encuestas fue 24 años. En cuanto a la variación de la edad respecto al promedio es de 27%, lo cual nos indica que la población es heterogénea en términos de edad. Por lo tanto, se puede concluir que los rangos de edad que tuvieron menor participación en la encuesta fueron de 41 a 48 y de 49 a 56 años, mientras el rango de edad con mayor participación fue de 18 a 25 años.

Gráfica 2.

Sexo de los repartidores de Uber Eats

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de la gráfica 2: Podemos observar que de la participación mayoritaria de la población objetivo predominó el sexo masculino con un 80 %, en comparación del sexo femenino con un 20 %, siendo la diferencia del 60 % entre ambos sexos, por lo que se concluye que la mayor parte de los encuestados que trabajan como repartidores de Uber Eats son hombres.

Gráfica 3.

Nivel educativo de los repartidores de Uber Eats

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de la gráfica 3: Se puede observar que el 50% de los repartidores de Uber Eats encuestados cuentan con el nivel de bachillerato, mientras que el 30% de los repartidores tienen un nivel de secundaria y que tan solo el 20% cuenta con un nivel de licenciatura. Por lo cual, podemos concluir que predominan los repartidores con un nivel de estudios de bachillerato (Media superior), mientras que son escasos los que cuentan con una licenciatura (Superior).

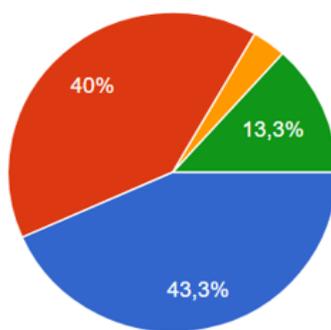
Gráfica 4.

Tiempo que el repartidor de Uber Eats lleva trabajando

Aproximadamente, ¿cuánto tiempo lleva trabajando en *Uber Eats*?

30 respuestas

Tiempo trabajando	
Media=	1.36
Mediana=	1.09
Moda=	0.84
Varianza=	1.24
DE=	1.11
CV=	81.74



- Menos de 1 año
- De 1 año a 1 año 7 meses
- De 1 año 8 meses a 3 años
- Más de 3 años

Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de la gráfica 4: Se puede observar que el 43% lleva trabajando menos de 1 años, el 40% de 1 año a 1 año 7 meses, el 13% más de 3 años y solo el 3% lleva trabajando de 1 año 8 meses a 3 años. Por lo tanto, en promedio los repartidores encuestados llevan trabajando en Uber Eats 1.36 años, lo cual equivale a 1 año 4 meses, además que el 50% de los repartidores encuestados han trabajado en Uber Eats 1.09 años o menos, lo que es equivalente a 1 año un mes, mientras que la mayoría de los repartidores se llevan trabajando 0.84 años, equivalente a 10 meses, en otras palabras, menos de un año. En cuanto a la variación con respecto al promedio del tiempo de trabajo es de 82%, lo que quiere decir que la población es heterogénea en cuestión del tiempo de trabajo que llevan en Uber Eats.

Asimismo, los valores extremos nos indican que el valor mínimo en que llevan trabajando los repartidores de Uber Eats es menos de 1 año 8 meses a 3 años, mientras que el valor máximo de tiempo que llevan trabajando es de menos de 1 año, con ello se concluye que la gran mayoría de los encuestados comenzó a trabajar durante la pandemia de la Covid-19 y no antes de ella.

Gráfica 5.

Motivo del ingreso a Uber Eats

¿Por qué motivo ingresó a trabajar a *Uber Eats*?

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

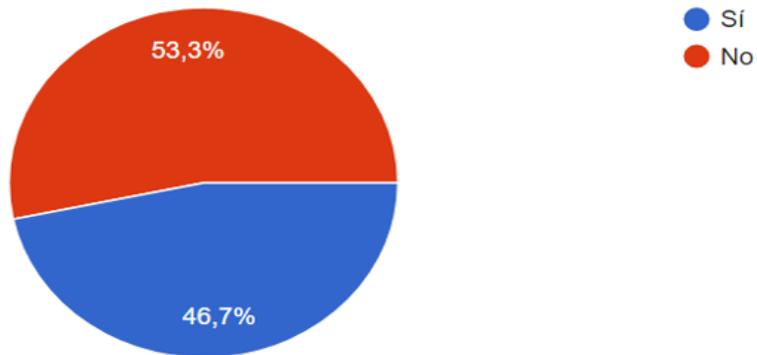
Interpretación de la gráfica 5: Se puede observar que el 33.3% de los repartidores de Uber Eats encuestados ingresaron a trabajar a Uber Eats debido a que no pudieron encontrar algún otro empleo, el 30% ingresaron por la flexibilidad de horario que les proporciona el trabajo, el 20% ingresaron porque las ganancias son mayores que en otros trabajos, el 10% ingresó para obtener un ingreso extra que ayudara a complementar las ganancias de otro empleo, el 3.4% ingresó porque los despidieron de su último trabajo a consecuencia de la pandemia de la Covid-19 y tan solo el 3.3% de los repartidores ingresaron porque lo consideran como un pasatiempo. De esta manera se puede concluir que la mayor parte de los repartidores encuestados ingresaron a trabajar a Uber Eats debido a que no pudieron encontrar otro trabajo y solo la minoría que ingresaron fue por pasatiempo.

Gráfica 6.

Uso de otras aplicaciones de reparto

¿Aparte de la aplicación de *Uber Eats* está inscrito en otra?

30 respuestas



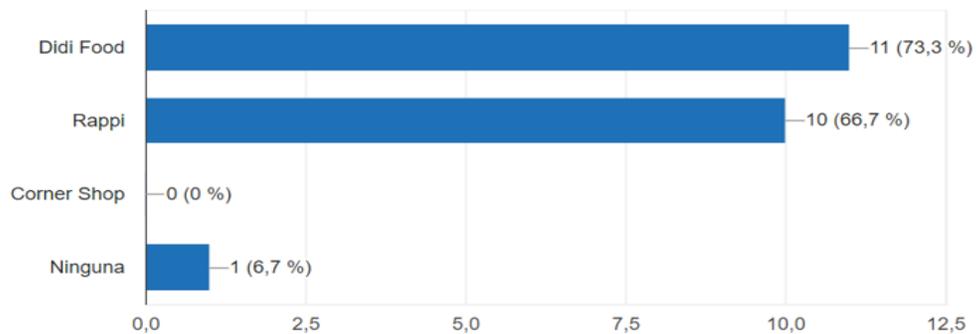
Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Gráfica 7.

Aplicaciones utilizadas

¿A qué otra aplicación está inscrito? (puede seleccionar más de una opción).

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 6 y 7: Se puede observar que el 53.3% de los repartidores de Uber Eats encuestados, sí están inscritos en otra aplicación de reparto, el 73% de ellos está inscrito en Didi Food, el 66.7% está inscrito en Rappi,

mientras que el 46.7% de los repartidores no están inscritos en otra aplicación. Por ello, se puede concluir que la mayoría de los repartidores están inscritos en otras aplicaciones a parte de la de Uber Eats.

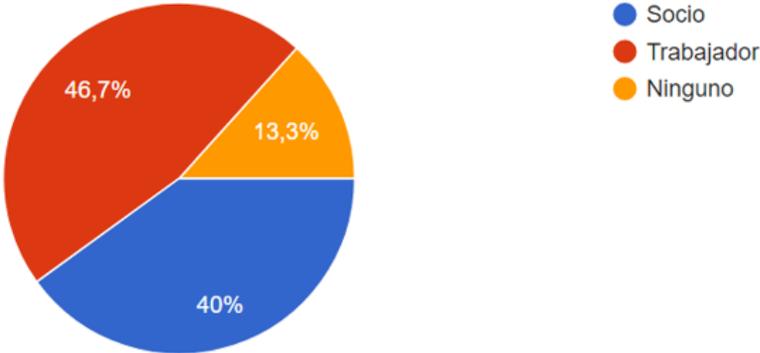
Nota: Es importante destacar que los encuestados pudieron seleccionar más de una opción.

Gráfica 8.

Relación laboral con Uber Eats

De acuerdo a su opinión ¿usted considera que es socio o trabajador de la empresa de *Uber Eats*?

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

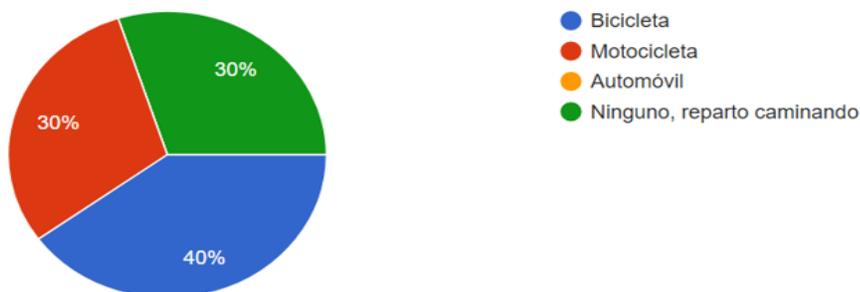
Interpretación de la gráfica 8: Se puede observar que, de los repartidores encuestados, el 46.7% considera que es trabajador de la plataforma de reparto Uber Eats, mientras que el 40% opina que es socio y solo el 13.3% no se siente ni trabajador, ni socio de dicha plataforma. Por lo que se concluye que, la mayoría de los repartidores de Uber Eats consideran que son trabajadores de la empresa.

Gráfica 9.

Tipo de vehículo

¿Qué tipo de vehículo utiliza para realizar sus repartos?

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

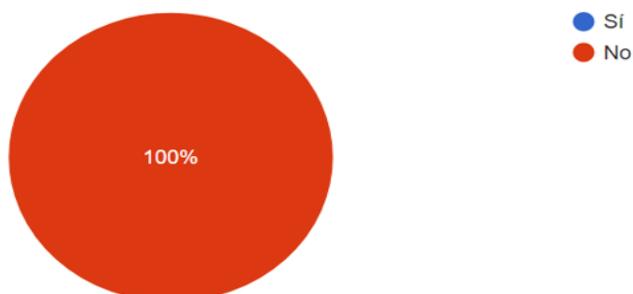
Interpretación de la gráfica 9: Se puede observar que el 40% de los repartidores encuestados de Uber Eats utilizan la bicicleta para realizar sus repartos, el 30% lo realiza en moto y el otro 30% de los encuestados no utiliza algún vehículo, ya que reparten los pedidos caminando.

Gráfica 10.

Horario establecido por Uber Eats (pre-pandemia)

¿Contaba con un horario de trabajo establecido por *Uber Eats*?

23 respuestas



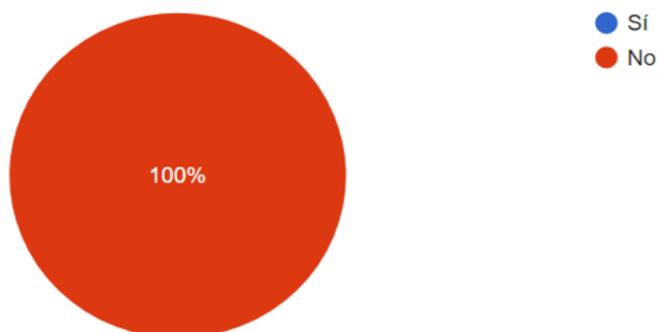
Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Gráfica 11.

Horario establecido por Uber Eats (pandemia-actualidad)

¿Cuenta con un horario de trabajo establecido por *Uber Eats*?

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 10 y 11: Se puede observar que el 100% de los repartidores encuestados de Uber Eats, no contaban con un horario de trabajo establecido por Uber Eats antes de la pandemia. Por lo tanto, la totalidad de los

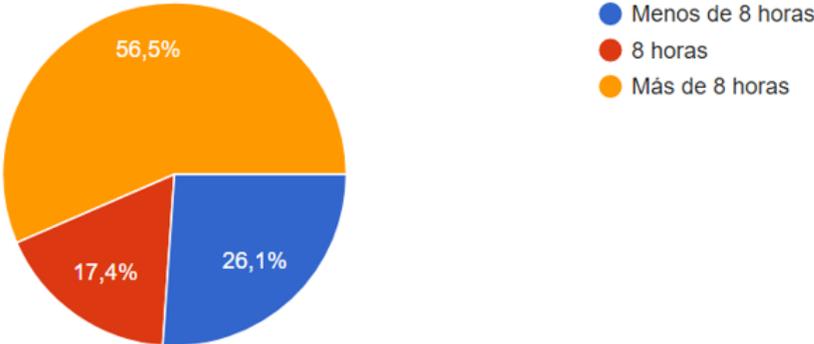
encuestados que trabajaron antes de la pandemia, que equivale a 23 repartidores no tenía un horario fijo. Mientras que actualmente durante la pandemia, se puede observar que el 100% de los repartidores encuestados de Uber Eats, no cuentan con un horario de trabajo establecido por Uber Eats. Por lo tanto, la totalidad de los encuestados que trabajan actualmente en Uber Eats, que equivale a 30 repartidores, no tienen un horario fijo. Con lo anterior se puede concluir que no hay ningún cambio en cuestión del horario establecido por Uber Eats, puesto que ni antes de la pandemia, ni actualmente con la pandemia Uber Eats les establece un horario a los repartidores que trabajan en dicha plataforma.

Gráfica 12.

Horas al día de trabajo (pre-pandemia)

¿Cuántas horas al día trabajaba?

23 respuestas



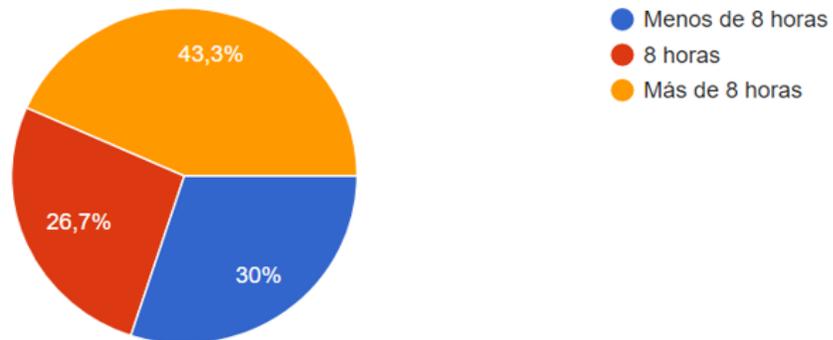
Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Gráfica 13.

Horas al día de trabajo (pandemia-actualidad)

¿Cuántas horas al día trabaja?

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

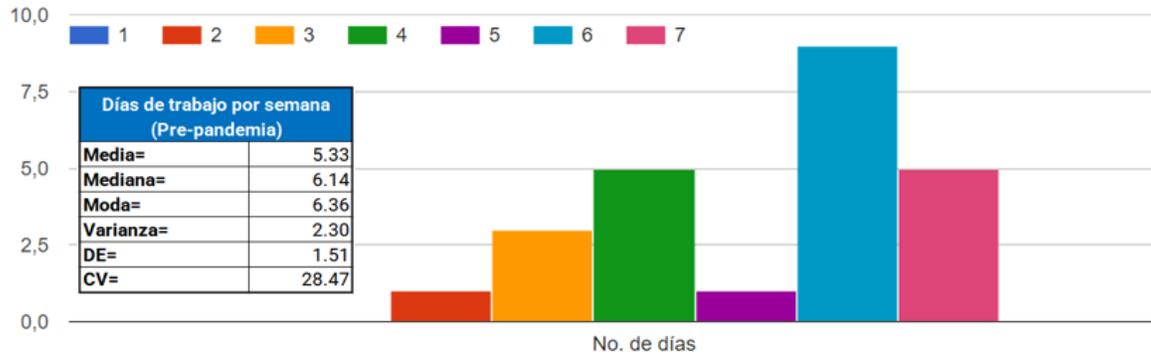
Interpretación de las gráficas 12 y 13: Se puede observar que el 57% de los repartidores encuestados trabajaban antes de la pandemia más de ocho horas al día, mientras que el 26% trabajaba menos de ocho horas y tan solo el 17% trabajaba ocho horas al día. Ahora bien, se observa que actualmente en la pandemia el 43% de los repartidores encuestados trabajan más de ocho horas al día, el 30% trabaja menos de ocho horas y tan solo el 26% trabaja ocho horas diarias. Por lo tanto, se puede concluir que antes y actualmente en la pandemia, la mayoría de los repartidores trabajan más de ocho horas diarias y solo una minoría trabaja ocho horas al día.

Gráfica 14.

Días de trabajo por semana (pre-pandemia)

¿Cuántos días de la semana trabajaba?

24 respuestas



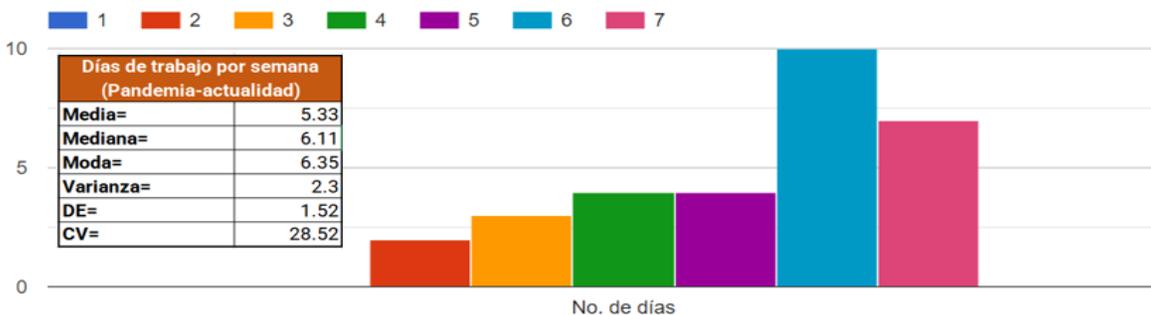
Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Gráfica 15.

Días de trabajo por semana (pandemia-actualidad)

¿Cuántos días de la semana trabaja?

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 14 y 15: Se puede observar que, en promedio, los repartidores encuestados que trabajaron antes de la pandemia trabajaban 5 días a la semana, además que el 50% de ellos trabajaba 6 días o menos a la semana y la

mayoría de los encuestados trabajaban 6 días a la semana. En cuanto a la variación con respecto al promedio de días de trabajo es de 28%, lo que indica que los datos se comportan de forma heterogénea. Asimismo, los valores extremos indican que el valor mínimo de días que trabajaban los encuestados a la semana era de 2 días mientras que el valor máximo era de 6 días a la semana.

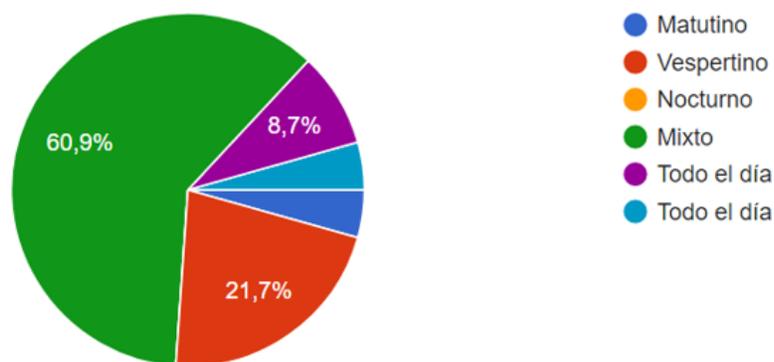
En comparación, actualmente en la pandemia, se observa que en promedio los repartidores trabajan 5 días a la semana, además de que el 50% trabaja 6 días o menos a la semana y la mayoría trabaja 6 días a la semana. En cuanto a la variación con respecto al promedio de días de trabajo es de 29%, lo que indica que los datos se comportan de forma heterogénea. Por último, podemos observar que los valores extremos indican que el valor mínimo de días que trabajaban los encuestados a la semana es de 2 días mientras que el valor máximo es de 6 días a la semana. Por lo tanto, se puede concluir que no hay un gran cambio de antes y actualmente en la pandemia, ya que la mayoría de los repartidores siguen trabajando por lo menos 5 días a la semana.

Gráfica 16.

Horario de trabajo (pre-pandemia)

¿En qué horario trabajaba?

23 respuestas



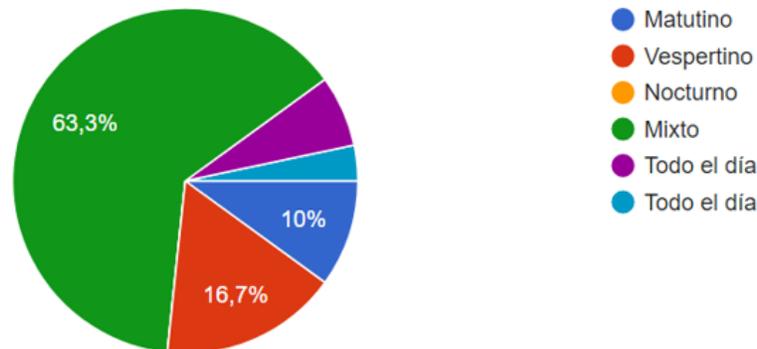
Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Gráfica 17.

Horario de trabajo (pandemia-actualidad)

¿En qué horario trabaja?

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 16 y 17: Se puede observar que el 70% de los repartidores de Uber Eats trabajaban antes de la pandemia en un horario mixto, el 22% trabajaban en horario vespertino, el 13% trabajaba todo el día y tan solo el 4.3% de los repartidores trabajaba en un horario matutino.

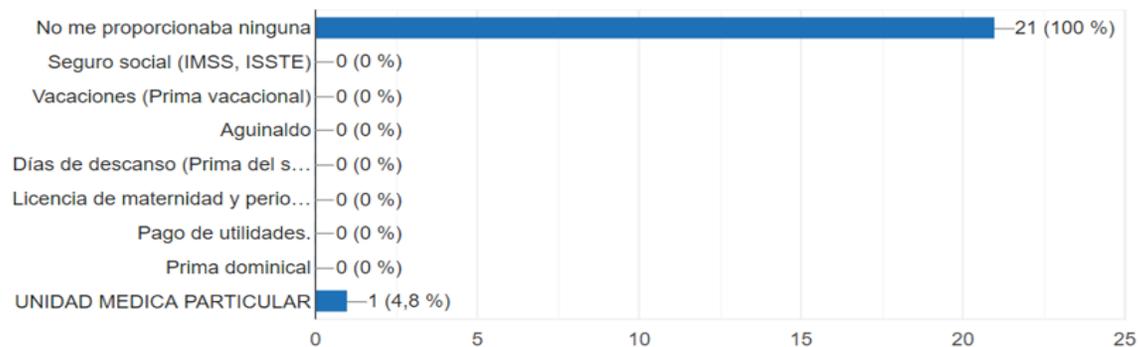
En comparación se puede observar que, en la actual pandemia, el 63% de los repartidores encuestados trabajan en un horario mixto, el 17% trabaja en un horario vespertino, el 10% en el horario matutino y el otro 10% trabaja todo el día. Por lo tanto, se puede concluir que antes de la pandemia y actualmente en la pandemia, la gran mayoría de los repartidores trabajan en un horario mixto, lo que hace referencia a que trabajan en la mañana, en la tarde y en la noche y muy pocos trabajan en un horario matutino.

Gráfica 18.

Prestaciones de ley (pre-pandemia)

¿Qué prestaciones de ley le proporcionaba *Uber Eats*? (puede seleccionar más de una opción)

21 respuestas



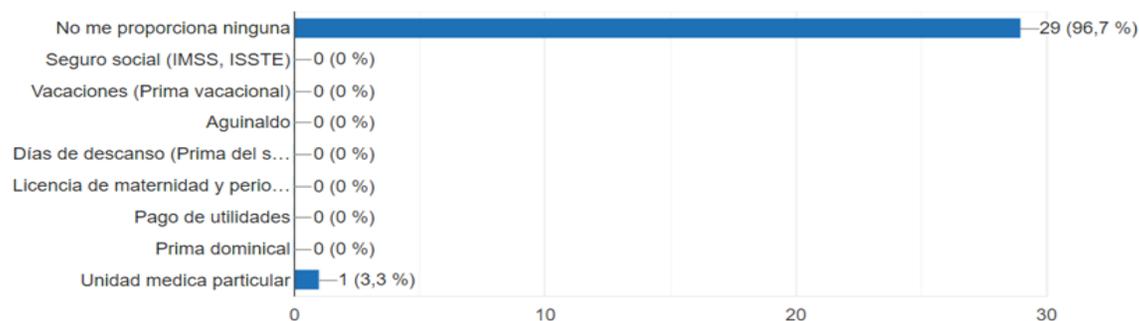
Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Gráfica 19.

Prestaciones de ley (pandemia-actualidad)

¿Qué prestaciones de ley le proporciona *Uber Eats*? (puede seleccionar más de una opción)

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 18 y 19: Se puede observar que el 100% de los repartidores de Uber Eats encuestados que trabajaron antes de la pandemia no

contaban con ninguna prestación de ley por parte de Uber Eats y tan solo el 4.8% contaba con una unidad médica particular, mientras que actualmente en la pandemia, el 97 % no cuenta con prestaciones de ley por parte de Uber Eats, y solo el 3 % cuenta con una unidad médica particular. Por lo tanto, podemos concluir que la totalidad de los repartidores encuestados de Uber Eats, no contaban, ni cuentan actualmente con ninguna prestación de ley por parte de Uber Eats.

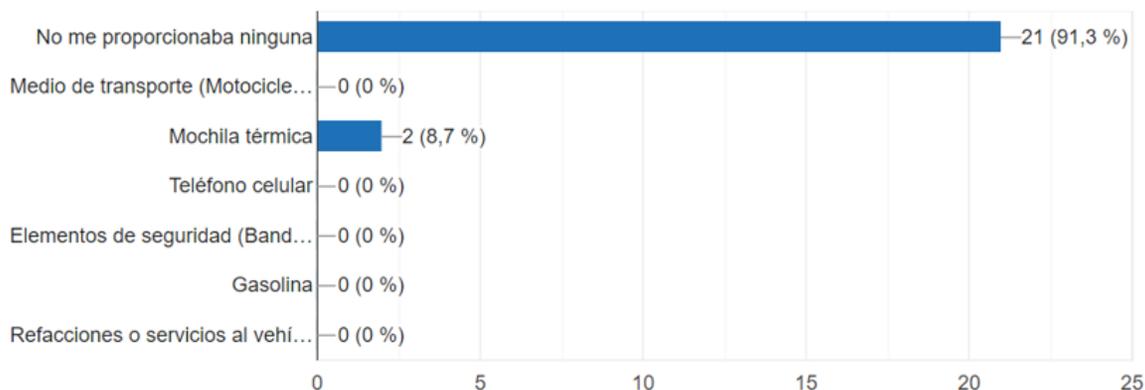
Nota: Es importante destacar que los encuestados pudieron seleccionar más de una opción.

Gráfica 20.

Herramientas e insumos de trabajo (pre-pandemia)

¿Qué herramientas o insumos de trabajo le proporcionaba la empresa *Uber Eats*? (puede seleccionar más de una opción)

23 respuestas



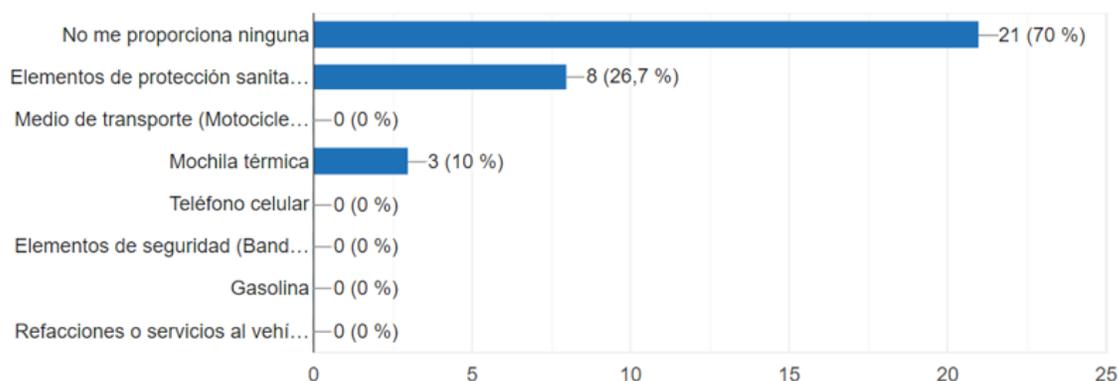
Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Gráfica 21.

Herramientas e insumos de trabajo (pandemia-actualidad)

¿Qué herramientas o insumos de trabajo le proporciona la empresa *Uber Eats*?
(puede seleccionar más de una opción)

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 20 y 21: Se puede observar que el 91.3% de los encuestados que trabajaron antes de la pandemia refieren que la empresa Uber Eats no les proporcionaba ninguna herramienta o insumos de trabajo y solo el 8.7% mencionó que solo les proporcionaba la mochila térmica, mientras que actualmente en la pandemia, el 70% de los encuestados mencionan que no les proporciona ninguna herramienta o insumo de trabajo Uber Eats, el 37% mencionó que les proporcionan elementos sanitarios y solo el 10% dicen que se les proporciona la mochila térmica. Por lo que se puede concluir que, a la mayor parte de los repartidores de Uber Eats que trabajaron antes de la pandemia no se les proporcionaba ninguna herramienta o insumo de trabajo por parte de Uber Eats, y aunque actualmente a la gran mayoría tampoco se les proporcionan herramientas de trabajo, se puede observar un cambio, pues algunos encuestados mencionan que se les proporcionan elementos sanitarios.

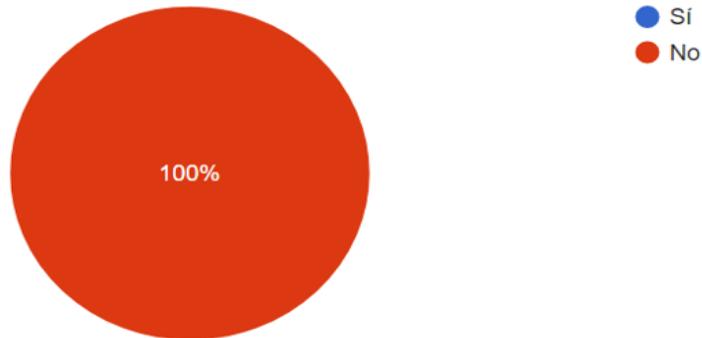
Nota: Es importante destacar que los encuestados pudieron seleccionar más de una opción.

Gráfica 22.

Salario fijo (pre-pandemia)

¿Contaba con un salario fijo por parte de la empresa *Uber Eats*?

23 respuestas



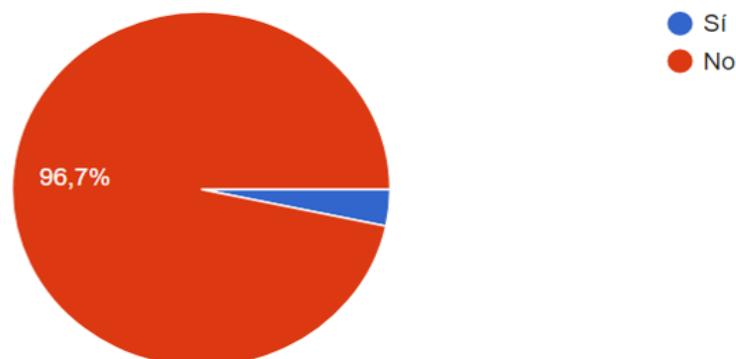
Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Gráfica 23.

Salario fijo (pandemia-actualidad)

¿Cuenta con un salario fijo por parte de la empresa *Uber Eats*?

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 22 y 23: Se puede observar que el 100% de los repartidores encuestados de Uber Eats, no contaba con un salario fijo por parte de

la empresa Uber Eats antes de la pandemia. Mientras que actualmente en la pandemia, se observa que el 97% no cuenta con un salario fijo y solo el 3% cuenta con un salario fijo. Por lo que se puede concluir que la gran mayoría de los repartidores encuestados antes y actualmente en la pandemia no cuentan con un salario establecido por Uber Eats.

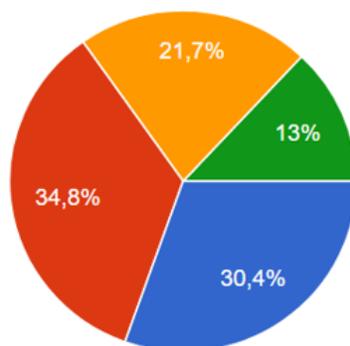
Gráfica 24.

Ingreso mensual (pre-pandemia)

Aproximadamente, ¿cuál era su ingreso mensual promedio?

23 respuestas

Ingreso mensual (Pre-pandemia)	
Media=	5,042.98
Mediana=	5,249.38
Moda=	4,499.75
Varianza=	2,877,476.85
DE=	1,696.31
CV=	32.31



- Menos de \$4,000
- De \$4,000 a \$5,999
- De \$6,000 a \$7,999
- Más de \$8,000

Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

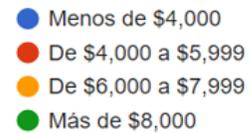
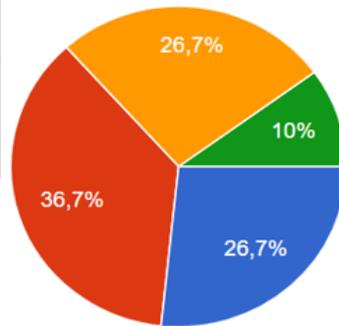
Gráfica 25.

Ingreso mensual (pandemia-actualidad)

Aproximadamente, ¿cuál es su ingreso mensual promedio?

30 respuestas

Ingreso mensual (Pandemia-actualidad)	
Media=	5,132.83
Mediana=	5,272.09
Moda=	4,999.50
Varianza=	5,048,888.89
DE=	2,246.97
CV=	43.78



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 24 y 25: Se puede observar que el 35% de los repartidores encuestados que trabajaban antes de la pandemia contaban con un ingreso mensual entre \$4,000 a \$5,999, el 30% contaba con un ingreso menor a \$4,000, el 22% con un ingreso entre \$6,000 a \$7,999 y solo el 13% contaba con un ingreso mayor a \$8,000, mientras que actualmente en la pandemia, se observa que el 37% cuenta con un ingreso mensual entre \$4,000 a \$5,999, el 27% con un ingreso menor a \$4,000, el otro 27% con un ingreso entre \$6,000 a \$7,999 y solo el 10% cuenta con un ingreso mayor a \$8,000.

Por lo tanto, los repartidores encuestados antes de la pandemia, en promedio tenían un ingreso mensual de aproximadamente \$5,043, además que el 50% de los encuestados tenía un ingreso mensual de \$5,249, mientras que la mayoría de los repartidores contaban con un ingreso mensual de aproximadamente de \$4,500. En cuanto a la variación con respecto al promedio de ingreso mensual es de 32%, lo que indica que los datos de comportan de manera heterogénea. Por último, los valores extremos indican que el valor mínimo de ingreso mensual que tenía un repartidor antes de la pandemia era de más de \$8,000, mientras que el valor máximo era de \$4,000 a \$5,999. Mientras los repartidores encuestados que trabajan

actualmente en la pandemia, en promedio tienen un ingreso mensual aproximado de \$5,133, además que el 50% de los encuestados tienen un ingreso mensual de \$5,272, mientras que la mayoría de los repartidores cuentan un ingreso mensual de \$4,500. En cuanto a la variación con respecto al promedio de ingreso mensual es de 44%, lo que indica que los datos de comportan de manera heterogénea. Por último, los valores extremos indican que el valor mínimo de ingreso mensual de un repartidor actualmente es de más de \$8,000, mientras que el valor máximo es de \$4,000 a \$5,999.

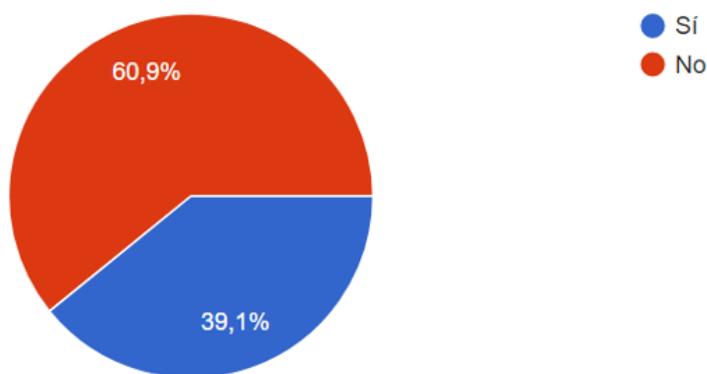
Con lo anterior se puede concluir que el ingreso mensual, ha tenido un incremento mínimo de antes de la pandemia a actualmente en la pandemia. Asimismo, la gran mayoría de los repartidores tenían antes de la pandemia y tienen actualmente un ingreso aproximando a \$5,000 al mes, mientras que una minoría de los repartidores tenía y tiene un ingreso mensual mayor a \$8,000, notándose de esta forma la desigualdad del ingreso entre repartidores.

Gráfica 26.

Otro trabajo (pre-pandemia)

¿Contaba con algún otro trabajo?

23 respuestas



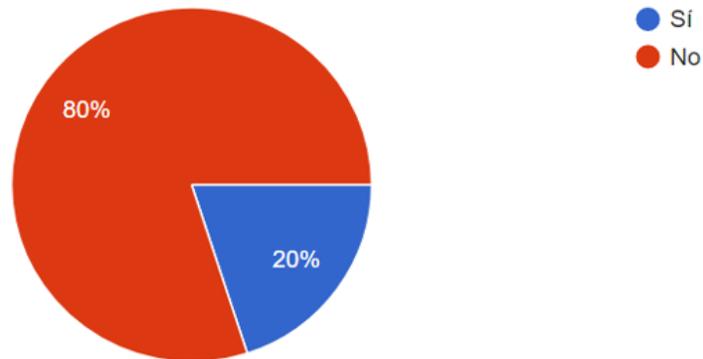
Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Gráfica 27.

Otro trabajo (pandemia-actualidad)

¿Cuenta con algún otro trabajo?

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 26 y 27: Se puede observar que de los repartidores que trabajaban antes de la pandemia, el 70% no tenía otro trabajo, mientras que solo el 39% sí contaba con otro trabajo aparte de repartidor en Uber Eats. Mientras que actualmente en la pandemia, el 80% no cuenta con otro trabajo y solo el 20% sí tiene otro trabajo diferente al de Uber Eats. Por lo tanto, se puede concluir que actualmente a diferencia de antes de la pandemia, hay más repartidores que no tienen otro trabajo diferente al de repartidor de Uber Eats.

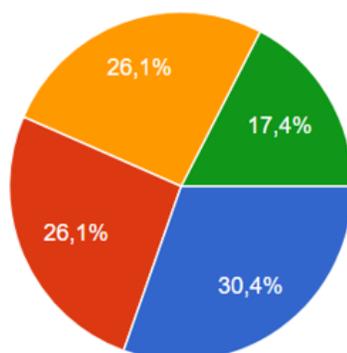
Gráfica 28.

Gastos mensuales generales (pre-pandemia)

Aproximadamente, ¿a cuánto ascendían sus gastos generales mensuales?

23 respuestas

Gasto general mensual (Pre-pandemia)	
Media=	5,303.85
Mediana=	5,665.83
Moda=	3,499.13
Varianza=	6,472,589.79
DE=	2,544.13
CV=	47.97



- Menos de \$4,000
- De \$4,000 a \$5,999
- De \$6,000 a \$7,999
- Más de \$8,000

Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

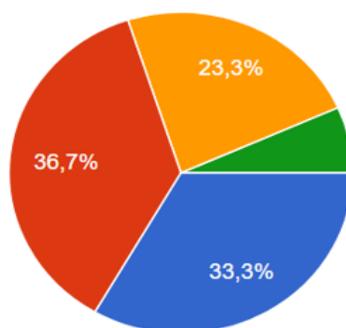
Gráfica 29.

Gastos mensuales generales (pandemia-actualidad)

Aproximadamente, ¿a cuánto ascienden sus gastos generales mensuales?

30 respuestas

Gasto general mensual (Pandemia-actualidad)	
Media=	4,732.83
Mediana=	4,908.64
Moda=	4,399.80
Varianza=	4,928,888.89
DE=	2,220.11
CV=	46.91



- Menos de \$4,000
- De \$4,000 a \$5,999
- De \$6,000 a \$7,999
- Más de \$8,000

Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 28 y 29: Se puede observar que el 30% de los repartidores encuestados que trabajaban antes de la pandemia, tenían un gasto general mensual menor a \$4,000, el 26% un gasto de entre \$4,000 a \$5,999, el otro 26% un gasto general entre \$6,000 a \$7,000 y solo el 17% un gasto general mayor \$8,000, mientras que actualmente en la pandemia, se observa que el 37% tiene un gasto general mensual aproximado entre \$4,000 a \$5,999, el 33% un gasto menor a \$4,000, el 23% un gasto general entre \$6,000 a \$7,999 y solo el 7% un gasto general mayor a \$8,000.

Por lo tanto, los gastos generales al mes de los repartidores encuestados antes de la pandemia eran en promedio de aproximadamente \$5,304, además que el 50% de los encuestados tenía un gasto mensual de \$5,666, mientras que la mayoría de los repartidores contaban con un gasto mensual de aproximadamente \$3,499. En cuanto a la variación con respecto al promedio del gasto general mensual es de 48%, lo que indica que los datos de comportan de manera heterogénea. Por último, los valores extremos indican que el valor mínimo de gasto general mensual que tenía un repartidor antes de la pandemia era de más de \$8,000 y el valor máximo era de menos de \$4,000.

Mientras que los repartidores encuestados que trabajan actualmente en la pandemia, en promedio tienen un gasto general mensual aproximado de \$4,733, además que el 50% de los encuestados tienen un gasto general mensual de \$4,909, mientras que la mayoría de los repartidores cuentan un gasto mensual de \$4,400. En cuanto a la variación con respecto al promedio del gasto general mensual es de 47%, lo que indica que los datos de comportan de manera heterogénea. Por último, los valores extremos indican que el valor mínimo de gasto general mensual de un repartidor actualmente es de más de \$8,000, mientras que el valor máximo es de \$4,000 a \$5,999.

Con lo anterior se puede concluir que la mayoría de los gastos generales de los repartidores eran menores a \$4,000 al mes, mientras que actualmente los gastos generales de la mayoría de los repartidores están entre \$4,000 a \$5,999 al mes, por lo cual se concluye que hay un incremento en cuanto a los gastos generales que se daban antes y los que se dan actualmente en la pandemia.

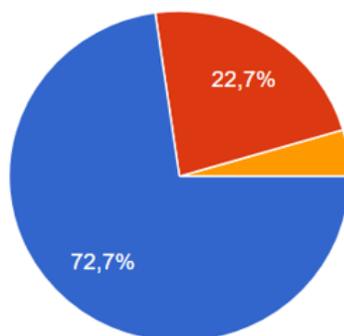
Gráfica 30.

Gastos generales en herramientas e insumos (pre-pandemia)

De los gastos generales, ¿cuánto destinaba a herramientas e insumos para su trabajo al mes?

22 respuestas

Gasto general en herramientas e insumos (Pre-pandemia)	
Media=	1,635.86
Mediana=	1,374.31
Moda=	1,184.59
Varianza=	1,231,404.95
DE=	1,109.69
CV=	67.84



- Menos de \$2,000
- De \$2,000 a \$3,999
- De \$4,000 a \$5,999
- Más de \$6,000

Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

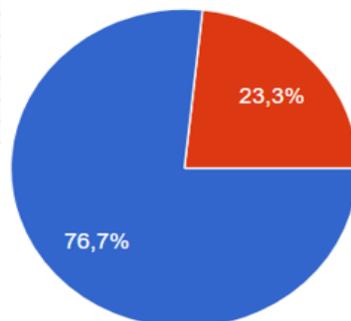
Gráfica 31.

Gastos generales en herramientas e insumos (pandemia-actualidad)

De los gastos generales, ¿cuánto destina a herramientas e insumos para su trabajo al mes?

30 respuestas

Gasto general en herramientas e insumos (Pandemia-actualidad)	
Media=	1,466.17
Mediana=	1,184.59
Moda=	1,178.90
Varianza=	715,555.56
DE=	845.91
CV=	57.69



- Menos de \$2,000
- De \$2,000 a \$3,999
- De \$4,000 a \$5,999
- Más de \$6,000

Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 30 y 31: Se puede observar que el 73% de los repartidores encuestados que trabajaban antes de la pandemia, tenían un gasto en herramientas e insumos de trabajo aproximadamente menor a \$2,000, mientras que el 23% un gasto de entre \$2,000 a \$3,999 y el 5% un gasto en herramientas e insumos entre \$4,000 a \$5,999, mientras que actualmente en la pandemia, se observa que el 77% de los repartidores tiene un gasto en herramientas e insumos de trabajo aproximadamente menor a \$2,000 y tan solo el 23% tienen un gasto entre \$2,000 a \$3,999.

Por lo tanto, los gastos al mes en herramientas e insumos de trabajo de los repartidores encuestados antes de la pandemia eran en promedio aproximadamente de \$1,636, además que el 50% de los encuestados tenía un gasto en herramientas e insumos de trabajo de \$1,374, mientras que la mayoría de los repartidores contaban con un gasto mensual en herramientas e insumos de trabajo de aproximadamente \$1,185. En cuanto a la variación con respecto al promedio del gasto mensual en herramientas e insumos es de 68%, lo que indica que los datos de comportan de manera heterogénea. Por último, los valores extremos indican que el valor mínimo de gasto mensual en herramientas e insumos de trabajo que tenía el repartidor antes de la pandemia era entre \$4,000 a \$5,999 y el valor máximo era de menos de \$2,000.

Mientras que los repartidores encuestados que trabajan actualmente en la pandemia, en promedio tienen un gasto mensual en herramientas e insumos de trabajo aproximado de \$1,466, además que el 50% de los encuestados tienen un gasto mensual en herramientas e insumos de trabajo de \$1,185, mientras que la mayoría de los repartidores cuentan un gasto mensual en herramientas e insumos de trabajo de \$1,179. En cuanto a la variación con respecto al promedio del gasto general mensual es de 58%, lo que indica que los datos de comportan de manera heterogénea. Por último, los valores extremos indican que el valor mínimo de gasto general mensual de un repartidor actualmente es entre \$2,000 a \$3,999, mientras que el valor máximo es de menos de \$2,000.

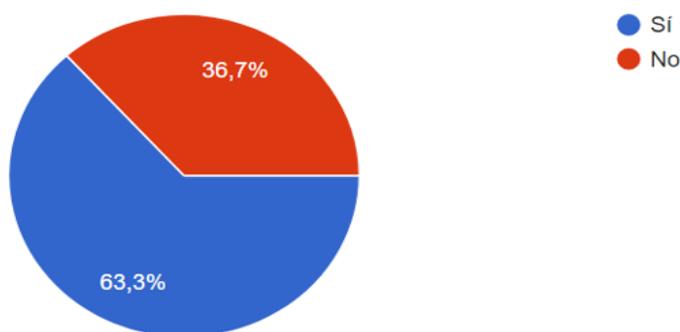
Con lo anterior se puede concluir que los gastos en herramientas e insumos que tienen los repartidores de Uber Eats no han cambiado con la actual pandemia, ya que siguen siendo de aproximadamente \$2,000 al mes.

Gráfica 32.

Medidas sanitarias (pandemia-actualidad)

¿Considera que *Uber Eats* implementa las medidas sanitarias suficientes para protegerlo durante la emergencia sanitaria?

30 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

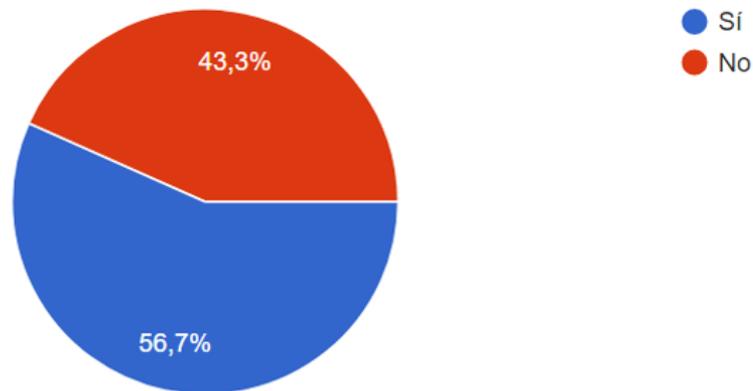
Interpretación de la gráfica 32: Se puede observar que el 63% de los repartidores encuestados considera que la empresa Uber Eats ha implementado las medidas sanitarias necesarias para proteger a los repartidores durante la actual emergencia sanitaria ocasionada por la Covid-19, mientras que el 37% opina que no son suficientes las medidas sanitarias implementadas. Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los repartidores considera que las medidas adoptadas por Uber Eats son las necesarias para proteger su salud contra un contagio de Covid-19.

Gráfica 33.

Riesgo al trabajar (pandemia-actualidad)

¿Se siente en riesgo al trabajar en *Uber Eats* durante la pandemia?

30 respuestas



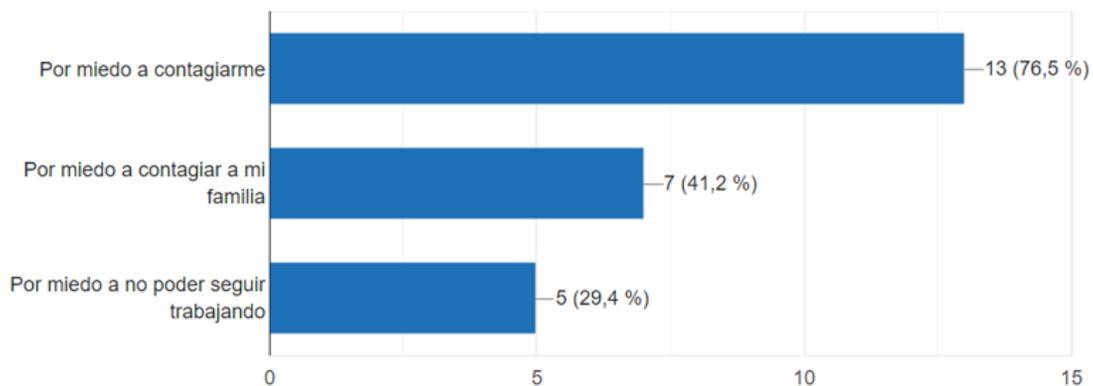
Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Gráfica 34.

Tipos de riesgos (pandemia-actualidad)

¿Por qué considera lo anterior? (Puede seleccionar más de una opción)

17 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 33 y 34: Se puede observar que el 57% de los repartidores encuestados se sienten en riesgo de trabajar durante la actual pandemia de la Covid-19, el 77% se siente en riesgo por el miedo a contagiarse, el 41% por miedo a contagiar a su familia y solo el 29% por miedo a no poder seguir trabajando, mientras que el 43% no se siente en riesgo de trabajar con la actual pandemia. Por ello, se concluye que un poco más de la mitad de los encuestados consideran que se encuentran en riesgo al trabajar como repartidores de Uber Eats durante la pandemia, esto por un posible contagio de Covid-19.

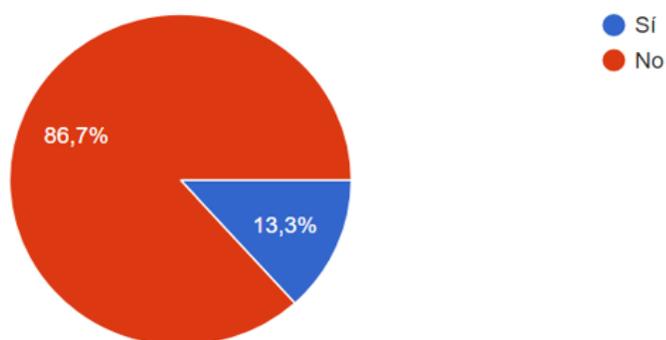
Nota: Es importante destacar que los encuestados pudieron seleccionar más de una opción.

Gráfica 35.

Accidentes o enfermedades en el trabajo (pandemia-actualidad)

¿Ha sufrido algún accidente o ha padecido alguna enfermedad mientras trabajaba en *Uber Eats*?

30 respuestas



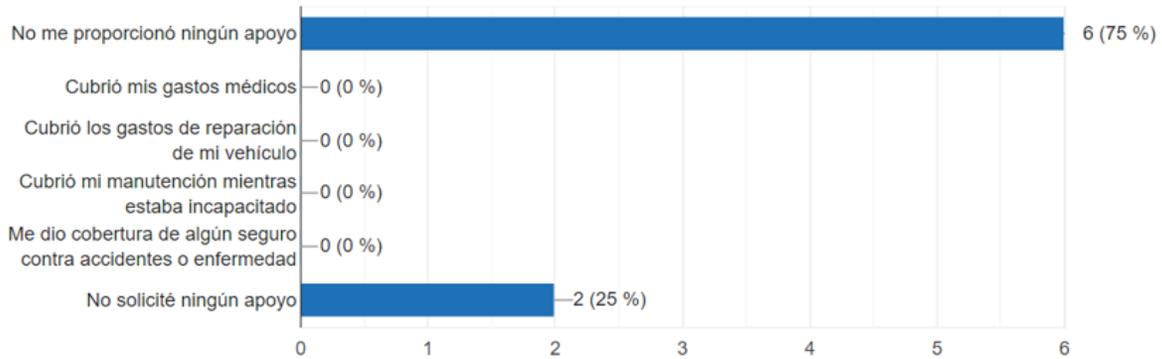
Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Gráfica 36.

Apoyo que proporcionó Uber Eats (pandemia-actualidad)

¿Qué apoyo le proporcionó *Uber Eats*? (Puede seleccionar más de una opción)

8 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 35 y 36: Se puede observar que de los repartidores encuestados el 87% no ha sufrido ningún accidente, ni ha padecido alguna enfermedad mientras trabajaba en Uber Eats y solo el 13% sí sufrió algún accidente o tuvo alguna enfermedad mientras laboraba como repartidor, de los cuales el 75% no recibió ningún apoyo por parte de Uber Eats, mientras que el 25% no solicitó ningún apoyo. Por ello, se concluye que la mayoría de los repartidores no han sufrido ningún accidente o han padecido alguna enfermedad, mientras que una minoría sí, de los cuales la gran mayoría no recibieron ningún apoyo por parte de la empresa Uber Eats.

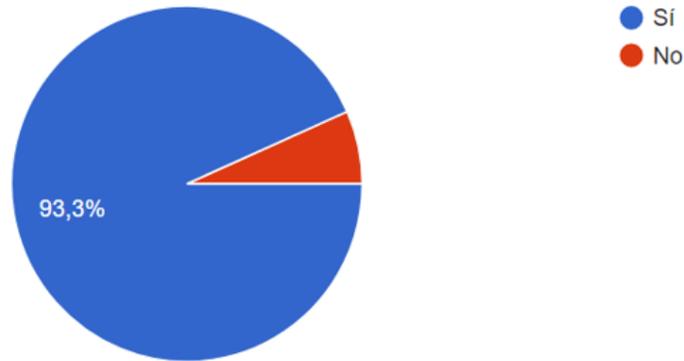
Nota: Es importante destacar que los encuestados pudieron seleccionar más de una opción.

Gráfica 37.

Incremento de los repartidores (pandemia-actualidad)

¿Considera que el número de repartidores de *Uber Eats* ha incrementado en estos dos últimos años (2020 y 2021)?

30 respuestas



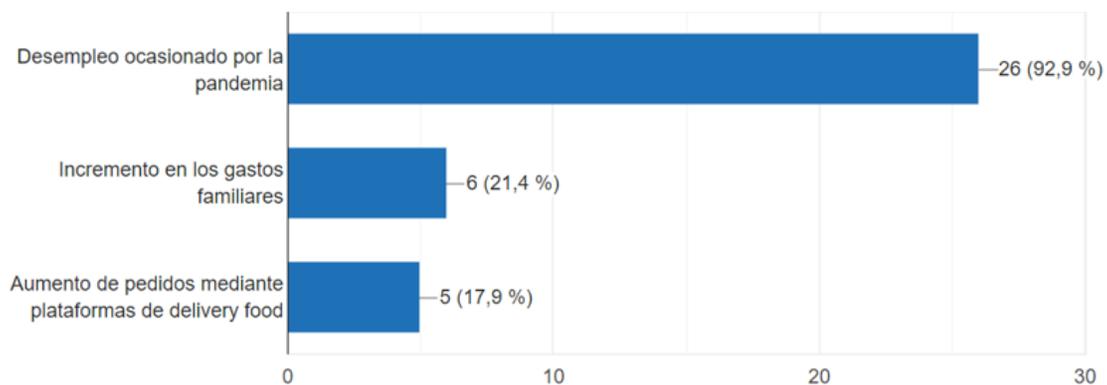
Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Gráfica 38.

Motivos del incremento de los repartidores (pandemia-actualidad)

¿Por qué lo considera así? (Puede seleccionar más de una opción)

28 respuestas



Fuente: Elaboración propia basada en los datos recabados en la encuesta *Condiciones de trabajo de los repartidores de Uber Eats antes y durante la pandemia*, realizada del 14 al 19 de septiembre de 2021.

Interpretación de las gráficas 37 y 38: Se puede observar que, de los repartidores encuestados, el 93% considera que se ha visto un incremento en el número de repartidores durante el período del 2020 y 2021, el 93% considera que este aumento se debe al desempleo ocasionado por la pandemia, el 21% considera que es por el incremento en los gastos familiares y solo el 18% considera que es por el aumento de pedidos mediante plataformas de *Delivery food*, mientras que solo el 7% considera que no hay ningún aumento en el número de repartidores. Por lo tanto, se concluye que casi la totalidad de los encuestados consideran que se ha visto un aumento de repartidores como consecuencia del desempleo generado por la pandemia.

Anexo 3. Transcripción de entrevistas

A continuación, se muestran las cuatro entrevistas transcritas que se realizaron entre el 13 y 14 de septiembre del 2021.

ENTREVISTA 1

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL REPARTIDOR A

La presente entrevista fue realizada por Herrera Salinas Carolina al repartidor A

Día de la realización de la entrevista: **Hora de aplicación de la entrevista:**

13/09/2021

5:00 pm

Duración de la entrevista:

1:09:05 horas

Palabras utilizadas para mayor comprensión de la transcripción:

[Inaudible] – No se comprende lo que el entrevistado o entrevistador dijo, en cuestión de dicción.

[Falla de conexión] – No se comprende por fallas de conectividad a internet.

Acotaciones:

- Repartidor A: fue el entrevistado (se le designó como repartidor A para proteger su identidad y datos personales).
- Carolina Herrera Salinas: fungió como coordinadora de la entrevista (Realizó la entrevista y la dirigió).

Entrevista 1

Coordinadora: «Muchas gracias por el permiso que me diste para grabar esta entrevista. Buenas tardes, repartidor A, quiero agradecerte el tiempo que me has proporcionado para poder realizar esta entrevista. También quiero mencionarte que los comentarios e información que me proporcionas serán muy valiosos para la investigación que estoy realizando.».

«Me presento, mi nombre es Carolina Herrera Salinas, soy estudiante de doceavo trimestre de la carrera de sociología de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, y seré la coordinadora de la entrevista. Si en algún momento de la entrevista te sientes incomodo, o se te presenta algún inconveniente para continuar con la entrevista, por favor házmelo saber».

Entrevistado: «De acuerdo».

Coordinadora: «Bueno, la presente entrevista tiene como objetivo identificar la transición de un estado pre-pandémico a un estado pandémico con respecto a las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats* que se encuentran registrados en el grupo de *Facebook* “UBER EATS CDMX”».

«Dicho lo anterior, me gustaría comenzar con unas pequeñas preguntas, ¿estás de acuerdo?».

Entrevistado: «De acuerdo».

Coordinadora: «Muy bien. ¿Me podrías decir cuál es tu edad?».

Entrevistado: «32 años».

Coordinadora: «ok, 32 años».

Coordinadora: «¿Cuál fue tu último nivel de estudios?».

Entrevistado: «Bachillerato».

Coordinadora: «Muy bien. Aproximadamente ¿cuánto tiempo llevas trabajando en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Dos años y medio, más o menos».

Coordinadora: «Ok. ¿Entonces empezaste a trabajar antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Así es».

Coordinadora: «Muy bien».

Coordinadora: «¿Por qué motivo ingresaste a trabajar en *Uber Eats*? ¿me podrías dar una breve explicación de cómo ingresaste a trabajar, por favor?».

Entrevistado: «Sí, mira, actualmente me encuentro estudiando la universidad, pero a veces es un poquito demandante, ¿no?, en cuanto a tiempo, entonces me es difícil tener un trabajo, digamos, que sea de tiempo completo o incluso de los que llaman de medio tiempo, pues precisamente, por esta demanda, incluso hay días que luego no me deja libre. Entonces, justo este trabajo me permitía poder trabajar en los horarios que yo tenía, como digamos, disponibles; en ese sentido, entré a este trabajo justo por esa flexibilidad de horarios de trabajo».

Coordinadora: «Muy bien. ¿Aparte de esta aplicación de *Uber Eats* estás inscrito en otra?».

Entrevistado: «No, solo en *Uber Eats*».

Coordinadora: «Ok. ¿Tienes alguna otra fuente de ingresos aparte de la plataforma *Uber Eats*?»

Entrevistado: «No».

Coordinadora: «Muy bien. ¿Tienes algún contrato laboral con *Uber*?».

Entrevistado: «Contrato laboral, no».

Coordinadora: «Ok, entonces ¿tienes algún otro tipo de contrato con *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Mira, me parece un poco difícil definirlo, pero me parece más como un contrato comercial que como un contrato laboral, me parece que es como una especie de contrato que tiene cada persona como con *Netflix* o hasta con mercado libre o todas estas aplicaciones que son tecnológicas. Porque, por ejemplo, en esos contratos, lo único que se llega a cumplir son las políticas de *Uber Eats* o las normas, como cualquier otra plataforma tecnológica; entonces yo diría que, más que un contrato laboral, es como un contrato comercial en todo caso».

Coordinadora: «Ok, comercial. ¿Cómo es la relación de trabajo que tienes con *Uber Eats*?, me refiero a trabajador jefe o ¿cómo podrías describirlo? ¿Me podrías platicar un poco sobre ello?».

Entrevistado: «Sí, mira, hablando un poco de esto, de que no hay un contrato laboral, por lo tanto, no hay una relación jefe-empleado, es decir, *Uber* no es mi patrón ni yo soy su empleado porque no hay como se papel que justamente es el contrato que lo establezca como tal. En todo caso, yo siento que lo que hay es como prestadores de servicios, o sea, de su parte, *Uber* lo que me ofrece es proporcionarme una aplicación, una plataforma, que permita gestionar las entregas o la recolección y a los usuarios, a su vez, les permite solicitar comida a domicilio y, en mi caso, lo que hago yo es solamente prestar mis servicios de transporte, de llevar los alimentos de un lado a otro y solamente eso».

Coordinadora: «Ok, muy bien, entonces *Uber Eats* ¿cómo los considera a ustedes? ¿cómo trabajadores? Bueno me dices que como no hay contrato laboral, no hay una relación de trabajador-jefe, pero, entonces *Uber Eats* ¿cómo los cataloga?».

Entrevistado: «Mira, *Uber Eats* nos mal llama “socios”, pero aquí viene algo muy curioso, que igual estaría muy bien que te lo compartiera; por ejemplo, en su contrato, que no es laboral, sino es un contrato como aviso de privacidad y todas esas cosas, nos menciona siempre como socios repartidores, sin embargo, en las letras chiquitas, te aclara que usa la palabra “socio” no en el extenso significado de la palabra socio, porque yo, por ejemplo, no me considero socio de ellos porque

para ello tendría que tener, por lo menos, la mitad o, al menos, una acción de ellos; parte de sus ganancias tendrían que ser mías, entonces pues él nos mal llama socios, pero en su contrato, en sus letras pequeñas, dice que es como una palabra utilizada, no recuerdo exactamente la descripción que él da, pero da a entender que es una palabra utilizada para no usar la palabra trabajador porque no somos trabajadores, porque hay una parte en la que sí te aclara que no hay una relación laboral, ahí sí lo aclara, que no hay ningún jefe, ningún empleado, que la relación es mediante esta plataforma y punto».

Coordinadora: «Ok, muy bien, entonces lo define con claridad *Uber Eats*, que no hay una relación de trabajador y jefe, por lo que me comentas».

Entrevistado: «Sí, lo único que estoy en contra es que nos sigan llamando socios porque, justamente, pues no es».

Coordinadora: «Ok, entonces a ti no te parece que utilicen ese término para definir la relación que tienen entre *Uber Eats* y los repartidores».

Entrevistado: «Exacto».

Coordinadora: «Muy bien. Bueno, entrando a otras preguntas más enfocadas al tema, ¿me podrías describir cómo era un día de trabajo en *Uber Eats* antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Sí, mira, antes que todo, tendría que decirte que vivo en una zona alta, más bien, vivo en una zona alta, pero todavía hay zonas más altas entonces, la zona donde yo vivo, normalmente hay pendientes muy pronunciadas y para donde quiera que vayas son como subidas, bajadas y todo eso y yo trabajo en bicicleta, entonces no sería fácil para mí estar subiendo y bajando todas estas pendientes entonces, normalmente, yo me traslado a otro lugar, a otras colonias que son más planas. Dicho esto, al llegar a esas colonias lo que hago es conectarme con la aplicación de *Uber Eats*; una vez conectado, lo que tengo que hacer es esperar pedido, para ello empiezo a dar rondines por la colonia donde te digo o incluso, bueno, yo casi no lo hago, pero sé que muchos compañeros sí, buscan

zonas como plazas o restaurantes cerca y se quedan en una zona; ellos les llaman “bases”, se quedan esperando ahí el pedido; yo normalmente estoy recorriendo la colonia, la avenida en que trabajo, voy para arriba y para abajo para esperar un pedido, entonces ya, cuando me llega un pedido, el teléfono suena y yo le presiono en aceptar el pedido y, cuando acepto el pedido, la aplicación me dice a dónde tengo que ir a recoger el pedido, a qué restaurante y qué es lo que tengo que recoger ahí; entonces voy al restaurante, recojo el alimento ahí y después le pongo en la aplicación que ya tengo el pedido y este me manda a la dirección del cliente, o sea, a donde tengo que ir a dejar el pedido, al igual como todas las notas o instrucciones que haya dado el cliente, entonces, a partir de ahí, yo me traslado al domicilio del cliente y ya dependiendo, por ejemplo, hay veces que son condominios y tengo que subir al departamento tal, o a veces ellos bajan, ya ahí dependiendo, pero me encargo de la entrega del cliente y termino la entrega y este proceso se vuelve a repetir: vuelvo a empezar a recorrer las calles para esperar un pedido, etc.».

Coordinadora: «Ok. Bueno, me mencionaste cómo era un día de trabajo antes ¿me podrías mencionar ahora cómo es un día de trabajo actualmente con la pandemia?».

Entrevistado: « Mira, sinceramente es el mismo, la dinámica es prácticamente la misma; lo que sí te puedo decir que cambia es, por ejemplo, antes de salir me tengo que poner el cubrebocas y antes de recoger un pedido y al momento de entregarlo uso gel antibacterial; otra cosa que ha cambiado es que constantemente tengo que entrar a plazas a lavarme las manos, los restaurantes a veces llegan a tener gel antibacterial y también la uso; otra cosa que ha cambiado es que la mochila de reparto se tiene que estar limpiando más constantemente, igual como para desinfectarla; fuera de ello, todo lo que te conté anteriormente sigue prácticamente igual».

Coordinadora: «Ok, entonces consideras que no hay un cambio muy notorio, con excepción de las medidas sanitarias».

Entrevistado: «Exacto».

Coordinadora: «Muy bien. ¿*Uber Eats* te establecía, antes de la pandemia, una jornada de trabajo laboral? O, en su caso ¿podrías explicarme cómo se determinaba el tiempo que trabajabas en la aplicación?».

Entrevistado: «Ok, de acuerdo. No, mira, *Uber Eats* no determinaba ningún horario de trabajo, entendido este como que tienes que entrar a tales horas y tienes que trabajar tanto tiempo. En ese sentido, no lo hay, las horas de trabajo se determinan, más que nada, por la disponibilidad que me permita la escuela; en este caso, normalmente yo trabajo los fines de semana, sábado y domingo, te diré que alrededor de cinco horas y media, en un horario vespertino, en la tarde, pero eso se determina porque sábados y domingos son los días que yo descanso de la escuela, que no tengo que asistir, no tengo clases o tengo que apurarme hacer mis tareas entre semana para tener libre los fines de semana e ir a trabajar, entonces, por principio, eso es lo que determina las horas que trabajo en *Uber Eats* y, otra cosa, es que también tengo que establecerme un horario en el que pueda como que, digamos, trabajar cierto tiempo para obtener ciertos ingresos».

Coordinadora: «Ok. Y ¿me podrías platicar cómo es ahora? ¿cómo determinas el tiempo que trabajas actualmente?».

Entrevistado: «Mira, exactamente sigue igual, la única excepción que yo puedo encontrar es que ahora he trabajado más días en la semana, hay tiempo que he trabajado tres o cuatro días a la semana cuando antes solo eran dos, pero, realmente, este cambio no se debe a la pandemia, sino que estoy en la última fase de la carrera en la universidad, entonces es un poco menos demandante en cuanto a clases, por eso ha aumentado mi horario, pero respecto a la pandemia realmente sigue igual».

Coordinadora: «Ok. Y en esta forma de trabajo en donde tú estableces tus horarios ¿de qué forma te ha beneficiado o perjudicado?».

Entrevistado: «Mira, la verdad es que, para mi caso, me ha ayudado y beneficiado totalmente, en el sentido de que no tengo que descuidar la escuela, porque la verdad

es que la escuela ha sido siempre mi prioridad, por terminar lo de la universidad, entonces me ha beneficiado que no he tenido que descuidar la escuela por estar trabajando. Mira, me pasó, cuando tuve que estar trabajando en otras empresas, que fue en un restaurante, que a pesar de que me decían que me iban a respetar los horarios, porque tenía que estudiar, pues ellos no lo respetaban y ahí no es de, bueno, sabes qué, ya me voy, porque pues te corren, o sea, te despiden; entonces, en este sentido, me benefició del todo porque justamente, como te digo que pasaba con este restaurante, me afectaba a mí. Por ejemplo, en ese tiempo estaba yo en el bachillerato y, después, parte de la universidad y me afectaba a mí porque, al no dejarme salir a tiempo, a veces llegaba muy tarde a mis clases y me perdía de contenido y actualmente, con esto, pues me ha beneficiado porque incluso a veces tenía mucho trabajo de la escuela y este trabajo se extendía y tenía que hacerlo sábado y domingo y, si no iba a trabajar, en el otro trabajo me descontaban dinero, decirme que me van a despedir y cosas así y acá me beneficia porque, si tengo mucho trabajo sábado y domingo, pues simplemente no voy y continuo lo que tengo que hacer de la escuela y no pasa nada, en ese sentido es como beneficioso».

Coordinadora: «Ok. Entonces ¿consideras que hay una flexibilidad de horarios en el tiempo de trabajo?».

Entrevistado: «Sí, en ese sentido, creo que sí».

Coordinadora: «Ok. ¿Sabes si hay alguna razón por la que *Uber Eats* sancione a algún repartidor y no permita que se conecte o que limite el número de pedidos en el día, ya sea por alguna situación de calificación o inactividad de la cuenta? ¿sabes si pasa esto o te ha pasado alguna vez?».

Entrevistado: «Sí, me pasó una vez, pero todo se remonta a lo que te decía de este contrato de los términos y condiciones y todas esas cosas. Por ejemplo, *Uber* te puede sancionar, bloqueándote la cuenta, por irrumpir en esas políticas de privacidad y todas esas cosas; por ejemplo, algunas determinantes para la suspensión de la cuenta, que fue algo que me pasó a mí, es la calificación; esta depende de los clientes y los restaurantes, entonces, no sé bien qué porcentaje es

el mínimo que debes de tener, me parece que es arriba del setenta u ochenta por ciento, la verdad no sé bien, pero, si baja de ese porcentaje establecido, la aplicación no permite que accedas hasta que hagas ciertas acciones. En mi caso, una vez me pasó que tuve un percance con una pizza, se me cayó entonces, al momento de ir a entregar al cliente, aparte de todo lo que pasó, el cliente me reportó, entonces me suspendieron la cuenta y, lo que tenía que hacer, era ir a un centro de atención, todavía no estaba lo de la pandemia, para que revisaran que mi mochila estuviera en buen estado y, una vez que revisaron, volvieron a activar mi cuenta. Esta tasa de calificación, como te decía, se basa en los reportes de los clientes y, según dice la política de *Uber*, que si te reportan los restaurantes porque tienes mal carácter o los clientes porque les entregas la comida mal o toda deshecha, o qué sé yo, es entonces cuando *Uber* comienza a bloquearte las cuentas; otra cosa que siento que determina el número de pedidos es que esta satisfacción que te acabo de mencionar me parece que es un determinante para que a ti te seleccionen para tomar ciertos pedidos, o sea, entre menos tasa de satisfacción tengas, menos prioridad te dan a ti para darte los pedidos entonces, en ese sentido, yo siento que cuando empiezas a trabajar, eres nuevo en *Uber*, como no tienes esa tasa de satisfacción porque no tienes muchas opiniones de los clientes, me parece que tienes pocos pedidos, o sea, haz de cuenta que están dos repartidores y la aplicación empieza a ver a qué repartidor se lo da; uno de los factores que hace que te dé más prioridad es tu tasa de satisfacción, que obviamente la vas a tener conforme el tiempo, entonces, si está uno nuevo y uno que ya tiene tiempo, pues obviamente va a tener más tasa de calificación el de más tiempo y se lo van a dar a él y al nuevo no, lo botan hasta al último, por así decirlo. Me parece que esas son ciertas condicionantes que pasan por ahí».

Coordinadora: «Ok. Pues es muy interesante esto que me mencionas de las condicionantes, de cómo va a depender de tu calificación, del tiempo en el que lleves en la plataforma y de tu desempeño como repartidor, como mencionabas, tal vez tuviste un día malo y traes una mala actitud y por eso te sancionan y, en tu caso, lo que te pasó con la pizza que fue un accidente y te pudieron haber cancelado la cuenta por más tiempo».

«Bueno, continuando ¿me podrías decir en qué horarios, ¿cuántas horas al día y qué días a la semana trabajabas antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Mira, antes, bueno, antes que nada, déjame decirte que, por la demanda de la escuela, es muy variable, pero sí hay como un promedio [Inaudible]; trabajaba dos días a la semana que era sábado y domingo y normalmente eran como cinco horas o seis, ya muy exagerado. Otra cosa que olvidé decirte, de lo que dependen los horarios de trabajo, es el clima, por un lado y la zona horaria por el otro; el hecho de que sea zona de verano o no porque, por ejemplo, anteriormente me conectaba como a la una de la tarde y terminaba a las seis de la tarde y a esa hora me desconectaba, si acaso, como seis y media porque siempre dejaba un margen como de media hora por si a la seis me caía un pedido pues ya terminaba máximo seis y media, más o menos por ahí; lo hacía así porque a las seis ya empezaba a oscurecer en el otro horario; ahora, por ejemplo, ya empiezo a trabajar entre dos y tres de la tarde y termino a las ocho porque ahora oscurece ya más tarde, pero normalmente siempre ha sido entre esas cinco y seis horas máximo».

Coordinadora: «Y ¿actualmente sigues manejando los mismos horarios, horas del día y los días que trabajas o han cambiado?».

Entrevistado: «Mira, han cambiado porque digamos que las horas de trabajo, esas siguen casi fijas, son entre cinco y seis horas, incluso ha bajado un poco más, he llegado a trabajar como tres o cuatro horas, pero normalmente son como cinco y seis horas; pero ha cambiado, por ejemplo, que he llegado a trabajar en una semana cuatro días y antes trabajaba dos, los horarios dependen del horario de verano y esas cosas, más que otra cosa, y considero que este cambio ha sido porque, como estoy en la última etapa de la universidad, pues ya no me es tan demandante estar entrando a clases, en ese sentido, creo que a eso se debe principalmente».

Coordinadora: «Muy bien. ¿Consideras que *Uber Eats* es un empleo estable y seguro?»

Entrevistado: «Mira, te voy a decir la verdad, así muy sinceramente. La verdad ni siquiera lo considero un empleo porque, como te decía hace rato, no hay un contrato laboral que te diga “oye sí, soy tu jefe y eres mi empleado” o algo por el estilo, por lo que no considero que sea como un empleo. Pero, digamos que, en el supuesto de que sea un empleo o considerándolo como tal, seguro y estable, pues no. Otra cosa por lo que no lo considero empleo es porque justamente no te da esas protecciones que se les da al trabajador, que son las prestaciones de ley, o sea, el seguro social, las vacaciones, el aguinaldo, cuando aplica el reparto de utilidades, los días de descanso, todo ese tipo de cosas que se supone que da una empresa a su trabajador; ese tipo de protecciones pues no te las da *Uber*, por ello, por principio, no lo considero empleo, ni seguro, en ese sentido, no; y, estable, tampoco porque es un trabajo un poco voluble en cuestión de ganancias porque son muy volubles, o sea, no es como que tu tengas algo fijo y estable, sino que, por ejemplo, cada semana yo tengo que llevar un registro de lo que voy ganando, entonces yo ahí veo que hay muchas variaciones, sí hay un promedio, pero aún, con todo, ese promedio es muy variable; en ese sentido, estabilidad no hay. Otra cosa es que tú no sabes si siempre te van a caer pedidos o cuántos pedidos te van a llegar, por ejemplo, hay días que te caen muchos pedidos, pero al día siguiente no te caen tantos, entonces, en ese sentido de estable, no. En el otro sentido, estable, en cuestión de que no es como en otras empresas, cuando eres trabajador, que está ese miedo de que te despidan; acá sí lo hay, obviamente, pero, en lo particular, como que lo siento un poquito más leve, más ligero, o sea, esa presión la siento un poco más ligera, a diferencia de otras empresas en donde he trabajado que sí son empleos».

Coordinadora: «Ok y ¿qué consideras que debería implementar *Uber Eats* para que lo consideres un empleo y lo consideres estable y seguro?».

Entrevistado: «Bueno mira, en principio, podría decirte que implementara algunas prestaciones de ley, básicamente eso, aunque, en mi humilde opinión, siento que sería algo contradictorio porque tendría consecuencias perjudiciales para quienes entraron a este trabajo con la idea de la flexibilidad de horario o ese tipo de cosas,

o sea que traería como consecuencias, un poco negativas, en ese sentido, entonces ahí sería algo como contraproducente, desde mi punto de vista».

Coordinadora: «Ok, continuando ¿qué herramientas utilizabas para realizar tu trabajo en *Uber Eats*? Me refiero a moto, bici, mochila, teléfono, o sea, qué herramientas utilizabas antes de la pandemia para poder trabajar, para poder desempeñar tu trabajo».

Entrevistado: «Pues mira, inicialmente, un medio de transporte, en mi caso es una bicicleta; una segunda cosa, muy importante, es un teléfono celular y una cosa, que es parte del celular, que es un plan de datos, que puedas conectarte a internet; otra cosa importante es la mochila térmica que es la mochila verde que traen todos los repartidores, bueno no todos, pero la mayoría de los repartidores traen su mochila y la herramienta que necesitas para darle mantenimiento a la bicicleta o motocicleta, según sea tu caso, si te deja tirado en algún lado».

Coordinadora: «Y actualmente ¿aparte de estas herramientas que ya me mencionaste utilizas algunas otras, extras o diferentes?».

Entrevistado: «Sí, mira, podría decirte que uso, además de esto, lo que son los cubrebocas, el gel antibacterial; hubo un tiempo que estuve usando careta, pero la verdad es que me resultaba peligroso por ciertas cuestiones, incluso, normalmente, traigo una botellita de agua con cloro y unos trapos para desinfectar la mochila constantemente».

Coordinadora: «Ok, muy bien y de esos aditamentos sanitarios y herramientas que utilizabas antes y ahora para tu trabajo ¿la empresa te los proporciona o te reembolsa lo gastado? ¿O podrías explicarme cómo funciona?».

Entrevistado: «Sí, mira, en cuestión de bicicleta, prácticamente todas las herramientas que te mencione que utilizaba antes de la pandemia, pues, de eso prácticamente no te dan nada, incluso ni la mochila; sí te dan ciertas facilidades de pagarla en un mes, me parece, con saldo diferido, ya sea que lo pagues trabajando o lo pagues con transferencia, o sea, te da ciertas facilidades, pero no te la da, sino

que te la cobra, al final de cuentas y, según esto, la da a un costo más bajo a los repartidores, no sé ,la verdad, yo siento que no, ya sabes, yo siento que como que hay cosas raras ahí, pero, en cuanto el gel antibacterial y el cubrebocas, pues sí te hace un reembolso, siempre y cuando lo compres en una farmacia o en algún lugar que te entreguen ticket, o sea, no puedes ir a la farmacia de la esquina que no te da nada, no, tiene que ser en una farmacia que te de ticket; tú después tomas una foto de ese ticket, se lo mandas a *Uber* y te hace un reembolso por lo gastado en eso, en el cubrebocas y todo eso».

Coordinadora: «Muy bien, es interesante esto que me mencionas de los reembolsos que te dan y también sobre la mochila que se tiene que ir pagando por pagos, es un dato muy interesante el que me estas proporcionando».

«Bueno, ¿me podrías decir, aproximadamente, a cuánto ascendían tus ingresos mensuales antes de la pandemia?».

Entrevistado: «De acuerdo. Antes de la pandemia estamos hablando de que ganaba entre mil y dos mil pesos al mes, más o menos, *grosso modo*».

Coordinadora: «Muy bien y ¿actualmente a cuánto ascienden?».

Entrevistado: «Actualmente están entre dos mil y tres mil quinientos, por ahí, más o menos».

Coordinadora: «Ok ¿y a qué crees que se deba este incremento?».

Entrevistado: «Mira, aquí hay algo que te diré, yo llevó un registro de todo lo que gano entre semana, incluso por día, esto por la declaración de los impuestos, pero aquí lo que podría decirte es que sí he visto una variación y esto fue desde que empezó el confinamiento; me di cuenta que empezaron a haber más pedidos y las ganancias eran mayores, como que subió bastante por los mismos días trabajados; después comenzó a bajar un poco respecto a cómo comenzó, pero todavía mayor que antes de la pandemia, pero yo creo que esto sucedió precisamente porque las personas empezaron a usar más estas aplicaciones de pedido de comida, entonces

como que habían más pedidos para nosotros; siento que eso porque, como la misma pandemia los obligó a confinarse, pues mucha gente no salía para evitar contagiarse, incluso también hubo restaurantes que limitaron las ventas, habían algunos que solo permitían servicios para llevar, pero no te dejaban comprar ahí, sino tenías que hablar por teléfono o pedirlo por una aplicación, entonces siento que todo eso ha hecho que aumentara, pues, el ingreso y, otra cosa, pero eso ya un poco después, fue que, te digo, que empecé a trabajar un poquito más de tiempo, pero, inicialmente, me parece que fue por el confinamiento de la pandemia que incrementó el ingreso».

Coordinadora: «Ok. ¿Podrías explicarme cómo *Uber Eats* determina tus ganancias? ¿es por horas trabajadas, por salario establecido, por número de pedidos o cómo es que lo establece?».

Entrevistado: «Ok, mira, inicialmente, te diría que no hay un salario establecido, no es un salario fijo. Es más, te diría que ni siquiera hay salarios, en toda la extensión de la palabra. En este sentido, las ganancias, o los ingresos, te los pagan cada semana, pero ¿cómo se determina esa cantidad? Es por número de pedidos, o sea, depende de cuántos pedidos haya, pero, a su vez, cada pedido está determinado por otros factores; por ejemplo, la distancia, el precio del viaje o, lo que te paga Uber a ti, depende de la distancia que recorras, desde que te cae el pedido y lo recoges en el restaurante hasta que lo entregas al cliente, pero la distancia que más importa es del restaurante al cliente, más que, la distancia de donde estás, al restaurante. Pero, bueno, una es la distancia, otra cosa que también determina las ganancias es una parte a la que *Uber* le llama “dinámicas” y “servicio por pago de promoción”; actualmente, se supone que *Uber* te paga el cien por ciento de lo que paga el cliente, o sea, digamos que al cliente le cobran veinte pesos, pues esos veinte pesos te los deposita a ti, lo he tratado de comprobar y, hasta el momento, me salen más o menos las cuentas, como que en ese sentido sí cuadra, pero, además de eso, *Uber* te da un pequeño porcentaje por usar su mochila, eso es lo que le llama “servicio de promoción”; este es un tipo de incremento; haz de cuenta que, de las ganancias que vas a sacar de ese día, bueno de cada viaje de ese día, te lo va a multiplicar

por 1.8 o 2.1, etc. Y esos servicios de promoción dependen del horario, o sea, hay determinadas horas donde hay servicios de promoción más altos, otros más bajos, etc.; los domingos son cuando están más altos; otra, la zona en que trabajas, cada zona tiene diferentes servicios de promoción y, otra cosa que también determina mucho los ingresos, son las propinas, lo que te llegan a dar que son parte de tus ganancias y, otra cosa que también determina, es si lo entregas caminado, en bici o en moto, esto por la distancia que recorres, depende de cómo estás repartiendo; entonces, por ejemplo, a los de motocicleta les dan viajes más largos y, por ende, pues, como te digo que es por distancia, pues les pagan un poco más».

Coordinadora: «Ok, muy interesante lo que me pláticas sobre cómo se determina, por el número de pedidos, también depende de las propinas, incluso del vehículo que traes».

«Y, bueno, ¿*Uber* no te asegura algún número de pedidos al día?».

Entrevistado: «No».

Coordinadora: «Ok. ¿Y tú no tomas algunas medidas para asegurar cierto número de pedidos al día?».

Entrevistado: «Mira, te diré que no tengo como un número determinado de pedidos al día, no tengo una meta de pedidos al día, pero sí trato de hacer el mayor número de pedidos posibles. Yo lo que hago es como recorrer las colonias que sean comerciales, por un lado, por otra, trato de buscar zonas donde hay muchos restaurantes; trabajo en una avenida específica, entonces la recorro de inicio a fin, me refiero a que ando de arriba para abajo buscando pedidos. Otra cosa que llego a hacer, como te mencionaba antes, es quedarme un ratito en lo que mis compañeros le llaman “base”, o sea, quedarse cerca de una plaza o cerca de restaurantes parado un buen rato esperando pedido ahí, yo lo hago muy poquito, y por muy poco tiempo, porque no me gusta, pero, por lo regular, eso es lo que llego hacer para hacer más pedidos».

Coordinadora: «Ok ¿y tomas algunas otras medidas para solventar tus gastos del día a día o del mes?».

Entrevistado: «Sí, mira, otra medida que llego a tomar es evitar perder el domingo porque es cuando hay más pedidos, por un lado, y esta dinámica de promoción está más alta, entonces, lo que trato de hacer, es evitar faltar los domingos, o sea, si tengo cosas que hacer pues terminarlas el sábado, o qué sé yo, eso es lo que trato de hacer, que el domingo sea casi como de “sí me voy a trabajar” y el sábado pues, de preferencia, también ya pues si no, pues no. Y otra cosa es que me estuve conectando en diferentes horarios para ver qué día había más pedidos y, por lo regular, yo lo encontré como en la tarde, entonces trato de conectarme como a esas horas. Es lo que yo llego a hacer».

Coordinadora: «Ok. ¿Me podrías decir, aproximadamente, a cuánto ascendían tus gastos al mes, esto antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Sí, antes de la pandemia llegaba a gastar como mil doscientos, más o menos, de mis gastos generales».

Coordinadora: «Ok y ¿actualmente a cuánto ascienden estos gastos?».

Entrevistado: «Actualmente, entre dos mil y tres mil quinientos, más o menos».

Coordinadora: «Entonces ¿hubo un incremento?».

Entrevistado: «Así es».

Coordinadora: «¿A qué crees que se deba este incremento?».

Entrevistado: «Bueno, la verdad, este incremento se dio por ciertos gastos extras que yo tomé, digámoslo así, o sea, compre unas cosas a crédito que tengo que estar pagando y, anteriormente, no tenía este gasto de estar pagando estas cosas, entonces eso fue lo que disparó como mis gastos».

Coordinadora: «Ok. ¿Consideras que tus ingresos que tienes con *Uber Eats* te alcanzan para cubrir tus gastos?».

Entrevistado: «Mira, la verdad es que los ingresos con *Uber Eats* son muy variables, entonces hay veces que me alcanza bastante bien, no quiero decir que me sobre mucho dinero, sino que me alcanza más o menos bien, dentro de lo que cabe bien; otras veces como que apenas y roza los gastos y, otras veces, sí me ha pasado que en algún mes o semana no me alcanza totalmente, pero así sucede».

Coordinadora: «Ok, entonces son muy variables y ¿qué medidas crees tú que *Uber Eats* debería tomar para que los repartidores tengan las ganancias necesarias para cubrir sus gastos?».

Entrevistado: «Inicialmente, creo que es una pregunta difícil de responder en este sentido, ya que hay muchas cosas que considerar. Una de las cosas que ha hecho *Uber Eats*, pero creo que debería implementar más y, es malo en cierto sentido en cuanto a otras personas. Bueno, se supone que otras aplicaciones tienen un mayor control sobre el alta de nuevo usuarios, de nuevos repartidores, entonces como que controla más el ingreso, tienen un número tope de repartidores, eso asegura que a los repartidores les caigan más pedidos, puesto que, entre más repartidores, pues menos pedidos tiene cada uno, entonces creo que hay otras aplicaciones que limitan más esta parte, siento que *Uber* podría reducirlo un poco, aunque, desde mi perspectiva, sería un poco malo porque ahorita hay muchas personas que se quedaron sin trabajo y todas estas plataformas, no solo *Uber*, son como un pequeño apoyo para ellos, son aplicaciones que les han ayudado, de cierto modo, como Mercado Libre que entra, de uno u otro modo».

Coordinadora: «Ok. Me gustaría saber ¿a qué riesgos crees que te exponías antes de la pandemia mientras trabajabas en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Yo considero que habían más los riesgos viales, pues no sé, que te atropellaran, que te cayeras de la bici, de la moto, o lo que traigas o, incluso, caminar también implica el riesgo de caerse, de atropello; riesgo de choques porque, en la

moto, bici o coche, puedes chocar y puede tener consecuencias, desde muy leves hasta muy graves; la inseguridad constante de la calle, porque prácticamente trabajas en la calle; los riesgos, como climáticos, como cuando llueve muy fuerte, te mojes y te enfermes. Principalmente esos son los riesgos a los que siento que me he enfrentado».

Coordinadora: «Ok, y ¿actualmente a qué otros riesgos te expones?».

Entrevistado: «Actualmente a los contagios de COVID, ese sería el principal, incluso hasta llega hacer más importante, hasta como que llega a dar más miedo que lo otro; incluso los riesgos de la lluvia se han duplicado porque, por ejemplo, con la lluvia te puede dar una gripa y anteriormente, aunque tuviera gripa, salía a trabajar y ahora pues no puedo salir a trabajar así porque a lo mejor en las plazas no me van a dejar entrar porque van a pensar que es COVID, entonces como que ese riesgo todavía se eleva un poquito».

Coordinadora: «Ok. Y de estos riesgos que me comentabas de algún accidente o enfermarte de COVID o enfermarte de alguna otra enfermedad ¿alguna vez has sufrido algún accidente o te has enfermado de gravedad mientras trabajabas en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Enfermado de gravedad no, insisto, enfermedades ligeras como gripa, pero así enfermedades muy fuertes no y, de accidentes, tuve uno hace tiempo».

Coordinadora: «¿Me podrías platicar cómo fue?».

Entrevistado: «Sí. Recuerdo que era de noche e iba a entregar un pedido, ese día me sentía como extraño porque no estaba en una colonia conocida, entonces, haz de cuenta que llegué a un cruce que está medio raro porque todos los carros entran y salen por todos lados, pero el punto es que yo iba pasando y venía otro repartidor en una moto, entonces yo tenía que atravesar y yo pensé que se iba a seguir de frente y no que se iba a travesar en frente de mí, entonces, cuando lo vi, trate de acelerarle pero, cuando traté de acelerarle, un carro lo rebasó por la parte

derecha de la moto y lo vi, pero ese carro pasó muy volado, entonces lo que hice fue frenar porque si no, ese carro sí me iba a atropellar, entonces, el frenarme ocasionó que la moto no alcanzara a frenar y chocó con la llanta delantera de mi bici, me votó la bici y, afortunadamente, alcancé a brincar y caí de pie, pero la bici pues salió casi volando».

Coordinadora: «Ok. Y, de ese accidente, ¿qué solución te dio *Uber*?».

Entrevistado: «*Uber*, lo que hace, es que cada que aceptas un pedido, desde que lo aceptas hasta que lo vas a entregar, te da un seguro contra accidentes, cualquier cosa que te pase durante la entrega, en caso de accidente, *Uber* se hace cargo. Bueno, así es como está planteado, la verdad es que esa vez no solicité ningún apoyo, o sea, lo que tienes que hacer en esos casos es llamarles y reportarles el accidente, pero la verdad yo no lo hice porque la verdad yo estaba conmocionado, me quedé pasmado, como que todavía no me caía el veinte de que la había librado, entre otras cosas. La verdad no me preocupó más que saber que estaba bien, más que hacer algún procedimiento, la verdad, si ayudan o no, la verdad no sé porque nunca lo he solicitado».

Coordinadora: «Ok. Lo bueno es que estás bien y no pasó algo más grave y ¿qué soluciones consideras de debería tomar *Uber*? Aparte de las que me mencionaste».

Entrevistado: «Aparte de la extensión del seguro sería implementar algo que te ayudara a poder adquirir elementos de protección, o sea, porque *Uber* no te proporciona eso, entonces sería de que *Uber*, idealmente, te proporcionara elementos de seguridad: rodilleras, coderas, casco, trajes, todo ese tipo de cosas, pero, ya que veo que no lo hace, al menos darlos a un precio más bajo, o sea, como comercializarlos a un precio accesible o, al menos, dar las facilidades para la adquisición de esos bienes».

Coordinadora: «Considerando la actual pandemia ¿alguna vez has pensado en dejar de trabajar temporal o definitivamente en *Uber Eats*? o ¿alguna vez lo has hecho? y ¿por qué?».

Entrevistado: «No, la verdad no, no lo he considerado ni por un segundo. En primera, porque es mi única fuente de ingresos, entonces es como cuando tienes un trabajo y es tu única fuente de ingresos pues no buscas dejarlo, entonces considero que las medidas sanitarias que llevo, si bien no me exentan de contagiarme, sí siento que me ayudan bastante y que, al final de cuentas, es un riesgo que tendría en cualquier tipo de trabajo porque, quieras o no, estas en contacto con la gente, aunque yo sé que aquí se potencia un poquito más porque vas en la calle y esas cosas y tiene también sus ventajas porque, al ir en bicicleta o motocicleta, pues estás un poco alejado de la gente, por eso no he considerado dejarlo y, otra cosa que, aparte, me gusta mucho andar en bicicleta, entonces justamente el andar en bicicleta y que aparte puedo generar un ingreso, mayor o menor, pues me parece algo bastante interesante».

Coordinadora: «Bueno, hablando de la pandemia, sabemos que se tienen que tomar ciertas medidas sanitarias ¿qué medidas ha tomado *Uber Eats* para reducir los riesgos de contagio?».

Entrevistado: «Lo que ha hecho *Uber Eats*, por principio, es el reembolso de estos aditamentos sanitarios, pero, además de lo que ha hecho, creo que es como distribuir publicidad como infografías, vídeos o cosas por el estilo, tanto a los clientes como a los repartidores, de cuáles son las medidas de prevención, cómo debes de usar el cubrebocas, el gel antibacterial. Como que todas estas cosas las ha llevado, desde los repartidores hasta los clientes, no sé si los restaurantes, pero al menos a todas estas partes sí lo ha llevado. Otra cosa es que implementó la entrega sin contacto, haz de cuenta que tú vas y dejar el pedido en la puerta y te vas y el cliente, en su momento, lo recoge; siento que esas son las medidas que más ha tomado en ese sentido. Además, si un repartidor se llega a contagiar, la empresa le proporciona un cierto apoyo, la verdad no sé, desconozco, y dudo que sea un apoyo sustentable o algo por el estilo, pues nunca me ha pasado, pero te dan un apoyo si llegas a estar enfermo de COVID».

Coordinadora: «Ok. ¿Cómo crees que ha cambiado la forma de trabajo en *Uber Eats* con la pandemia?».

Entrevistado: «Bueno, en muchos aspectos creo que sí lo ha cambiado porque, el hecho de que tú vayas a una plaza a recoger un pedido, anteriormente pasabas por la puerta principal, como cualquier otro cliente, la pandemia vino a hacer ese cambio porque, el hecho de entrar y te tomen la temperatura, que te estén echando gel en las manos, pues sí genera un cambio porque puede ser una pérdida de tiempo, no en el sentido de que no deba hacerse, a lo que me refiero es que como que ahí se va un poco de tiempo, o sea es necesario, sí, pero digamos que ahí se va un poco de tiempo. En un principio de la pandemia era muy extraño porque tenías que entrar por el estacionamiento, o por otros lados, o sea como que hicieron mucho relajo en las plazas en ese sentido. En otro sentido, como que hay más aumento de pedidos, que tienes que estar usando cubrebocas, por ejemplo, si se te olvida tu cubrebocas en la casa, pues prácticamente no puedes trabajar porque los restaurantes normalmente no te entregan si no tienes cubrebocas, o en las plazas no te dejan entrar, entonces ¿cómo recoges la comida? Y eso es algo que anteriormente no sucedía, no te daba miedo que se te olvidara el cubrebocas porque pues no pasaba nada de eso y eso, a la vez, es bueno, desde mi punto de vista, porque se debe de usar cubrebocas, pero me refiero a que cambia la forma de trabajo de *Uber*».

Coordinadora: «Sí. Bueno ¿de qué manera la pandemia te ha afectado o beneficiado en cuestión de tus condiciones de trabajo en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Me ha beneficiado en el sentido de que hay más pedidos e ingresos, digamos que, de alguna manera, me ha beneficiado, más que nada en eso y me ha perjudicado pues, sobre todo, en el miedo de contagio, de pues qué pasa si me contagio, esas son unas de las cosas que siento que me pueden perjudicar».

Coordinadora: «Ok. Y de este miedo a un contagio ¿qué te da miedo? ¿simplemente el contagio? o ¿te da miedo lo que implica un contagio en cuestión de tu trabajo?».

Entrevistado: «Yo creo que lo que conlleva el contagio, pero prácticamente en todo, o sea, todo lo que repercute un contagio, bueno, yo no he tenido la mala fortuna de contagiarme de COVID, pero sí he escuchado a otras personas de los

que les pasa, aparte de los síntomas físicos. Me refiero a todo lo que conlleva, porque muchas personas, por enfermarse de COVID, perdieron sus empleos, los que sí son empleos, los perdieron totalmente porque los corrieron. En este caso, *Uber* no te despide, por eso te decía que hay una cosas que las siento más ligeras, con menos presión, no te corre o no te despide, ya cuando te recuperas, por lo que yo sé, ya te comunicas con *Uber* y le dices “¿sabes qué?, ya estoy recuperado” y ya puedes trabajar como antes y, el hecho de no trabajar, pues no hay ingresos y pues, insisto, se supone que *Uber* te da un apoyo, pero debe de ser un apoyo un poco, pues bajo o ve tú a saber si te alcanza para lo que necesites o, qué tal el miedo de quedarme ahí en la cama y no volver a salir, no solo a trabajar, sino a cualquier cosa».

Coordinadora: «Sí, es un miedo contante al contagio. Bueno ¿consideras que hay un incremento o decremento en el número de repartidores?».

Entrevistado: «Sí, considero que hay un incremento».

Coordinadora: «¿A qué crees que se deba este incremento?».

Entrevistado: «Pensándolo bien, yo creo que se debe mucho a la pandemia porque trajo mucho desempleo. En casos personales te puedo decir que, personas cercanas, pues a algunos de sus trabajos los despidieron por el confinamiento y demás; hay casos en donde las empresas sí los apoyaron, pero a la mayoría los despidieron o a otros les redujo su sueldo, entonces siento que esas cosas que te digo generaron que vieran a *Uber* como una oportunidad de generar algún ingreso, la desesperación de encontrar trabajo y ganancias por donde sea y no porque lo quieran, sino porque lo necesitan; digo, hay personas que tienen hijos y pues sus hijos necesitan comer».

Coordinadora: «Ok. Y, hablando de las horas de trabajo ¿consideras que hay un incremento o decremento?».

Entrevistado: «Mira, hablo por algunos compañeros, o sea, de lo que sé por algunos compañeros, hay algunos que sí han incrementado su tiempo de trabajo y

yo, personalmente, te digo que del horario también ha habido un incremento, pero responden a cosas distintas de la pandemia y, bueno, como tus preguntas van orientadas a eso, pues creo que como que mi caso queda fuera y, en cuestión de ingresos, como que sí se ha visto un incremento».

Coordinadora: «Ok. Y ¿a qué crees que se deba esto?».

Entrevistado: «Yo creo que tiene que ver mucho con el aumento de repartidores, pero, en este caso, yo creo que puede pasar, y esto lo sé por algunos compañeros que, por ejemplo, anteriormente tenían un empleo fijo y ese trabajo lo tenían en cierto horario entonces, saliendo de ese trabajo, se iban a trabajar a *Uber*, pero con la pandemia pudieron haberlos despedido, entonces, por un lado, se queda con *Uber* como su única fuente de ingresos y, por otro lado, pues ya tiene más tiempo para trabajar en *Uber* porque ese trabajo ya no le demanda tiempo, entonces ya se puede dedicar más a *Uber*. Es lo que yo creo que ocurre».

Coordinadora: «Ok. Ya para terminar la entrevista, me gustaría hacerte una última pregunta. Si pudieras mejorar las condiciones de trabajo en *Uber Eats* ¿qué propondrías?».

Entrevistado: «Yo creo que mucho tendría que ver con esto de proporcionar las herramientas de trabajo, no quiero sonar como idealista, ni mucho menos y, para no sonar así, insisto, si no te da las herramientas de trabajo, como la bicicleta, la motocicleta, etc., al menos que te dé algunas opciones de financiamiento, no sé, que te ayude a financiarte una motocicleta, una bicicleta o que tenga cobertura de algo amplio, por ejemplo ¿qué pasa cuando se te queda parada la bicicleta o moto? Si estás en viaje, no sé qué solución te dé *Uber*, pero cuando estás parado, no estás en viaje qué pasa, pues te desconectas y ya, en ese sentido yo creo que *Uber* debería implementar como un servicio de asistencia vial o ese tipo de cosas. Bueno, “te quedas parado en la bici, bueno, en algo te puedo ayudar yo”. Siento que debe ofrecer como eso, insisto, como que las herramientas de trabajo, si bien no dártelas, que sería maravilloso, pero para que lo hiciera sería difícil, pero por lo menos que sí te diera como que las facilidades de adquirirlas y, por otro lado, lo que te decía,

yo no sé por qué insisto, pero ampliar el seguro contra accidentes, no nada más cuando estes con pedido, sino desde inicio a finales. Yo la verdad no pediría las prestaciones de ley porque sé que eso también conllevaría a otras cosas que resultarían, de cierto modo, contradictorias o perjudiciales en cierto sentido. También yo siento que debería implementar alguna estrategia que permita que algunos establecimientos te permitan pasar a sanitizarte, al baño, cosas de esas; por ejemplo, que hiciera algún contrato o convenio con una empresa de celulares para que te facilite los datos, a lo mejor no que te lo den gratis, pero que sí te den un plan específico que te salga más barato. Yo particularmente pago barato, en ese sentido, pero sé que otros compañeros no, entonces yo creo que deberían de implementar ese tipo de cosas, yo creo que es lo que podrían hacer».

Coordinadora: «Pues muchas gracias, tus respuestas me van a servir mucho para mi investigación y, bueno, me gustaría leerte el aviso de privacidad».

Entrevistado: «De acuerdo».

Coordinadora: «Los datos recabados en esta entrevista serán utilizados con fines académicos. Toda la información será utilizada de manera anónima, confidencial y segura, de acuerdo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales y basado en la ética y profesionalismo de los universitarios que forman parte de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM). Si tienes alguna duda o comentario, con respecto a la entrevista, puedes enviar un correo electrónico que te haré llegar por el medio que nos contactamos».

Entrevistado: «De acuerdo».

Coordinadora: «Y, bueno, debido a nuestro aviso de privacidad, te recuerdo que tu identidad permanecerá en el anonimato para proteger tus datos personales».

Entrevistado: «De acuerdo».

Coordinadora: «Por mi parte ha sido todo, agradezco tu colaboración y por el tiempo que me brindaste para poder contestar estas preguntas. Es todo por mi parte, muchas gracias y espero que tengas una bonita noche».

Entrevistado: «Muchas gracias, igualmente, espero que tengas una bonita noche y te sirvan esas respuestas».

Coordinadora: «Gracias, hasta luego».

Entrevistado: «Hasta luego».

ENTREVISTA 2

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL REPARTIDOR B

La presente entrevista fue realizada por Herrera Salinas Carolina al repartidor B

Día de la realización de la entrevista: **Hora de aplicación de la entrevista:**

14/09/2021

8:00 am

Duración de la entrevista:

31:26 minutos

Palabras utilizadas para mayor comprensión de la transcripción:

[Inaudible] – No se comprende lo que el entrevistado o entrevistador dijo, en cuestión de dicción.

[Falla de conexión] – No se comprende por fallas de conectividad a internet.

Acotaciones:

- Repartidor B: fue el entrevistado (se le designó como repartidor B para proteger su identidad y datos personales).
- Carolina Herrera Salinas: fungió como coordinadora de la entrevista (Realizó la entrevista y la dirigió).

Entrevista 2

Coordinadora: «Buenos días, repartidor B, quiero agradecerte el tiempo que me has proporcionado para poder realizar esta entrevista. También quiero mencionarte que los comentarios e información que me proporciones serán muy valiosos para la investigación que estoy realizando.».

«Me presento, mi nombre es Carolina Herrera Salinas, soy estudiante de doceavo trimestre de la carrera de sociología de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, y seré la coordinadora de la entrevista. Si en algún momento de la entrevista te sientes incomodo, o se te presenta algún inconveniente para continuar con la entrevista, por favor, házmelo saber».

«Bueno, te comento, la presente entrevista tiene como objetivo identificar la transición de un estado pre-pandémico a un estado pandémico con respecto a las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats* que se encuentran registrados en el grupo de *Facebook* “*UBER EATS CDMX*».

«Dicho lo anterior, me gustaría comenzar con unas pequeñas preguntas ¿te parece?».

Entrevistado: «Sí, está bien».

Coordinadora: «Ok. ¿Cuál es tu edad?».

Entrevistado: «23 años».

Coordinadora: «23. ¿Cuál fue tu último nivel de estudios?».

Entrevistado: «Universidad trunca».

Coordinadora: «Ok. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Como un año siete meses».

Coordinadora: «Ok. ¿Entonces empezaste a trabajar antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Sí».

Coordinadora: «Ok. ¿Por qué motivo ingresaste a trabajar en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Porque es fácil entrar, aparte, te puedes ganar lo mismo o más que cualquier otro trabajo con salarios mínimos, ahí lo puedes hacer en un día, aparte, no tienes como esa responsabilidad y eres como tu propio jefe de cierta manera».

Coordinadora: «Ok. ¿Aparte de esta aplicación de *Uber Eats* estás inscrito en otra?».

Entrevistado: «No, nada más estoy en esta aplicación».

Coordinadora: «Ok. ¿Tienes alguna otra fuente de ingresos aparte de la plataforma *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Ahorita, actualmente, sí».

Coordinadora: «¿Me podrías comentar a qué te dedicas?».

Entrevistado: «Lo mismo, en plataforma, pero ahora en el lado de atención al cliente».

Coordinadora: «Ok. Y ¿tienes algún contrato laboral con *Uber Eats*? o ¿cómo funciona?».

Entrevistado: «Pues contrato tal cual, no; o sea, ellos te ven como un socio porque no eres un trabajador; al ser su socio, por eso no te dan pues prestaciones o algún seguro, bueno sí te apoyan de cierta manera, pero prácticamente eres tú solo».

Coordinadora: «Ok, entonces la relación de trabajo que tienes con *Uber Eats* no es de trabajador y jefe, como me estás comentando».

Entrevistado: «No».

Coordinadora: «¿Y cómo podrías describir la relación laboral con *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Pues ellos te llaman “socio repartidor”, eres su socio de cierta manera, aunque tú eres el que hace todo el trabajo; ellos lo que ponen es como el intermediario [Inaudible], tú cumples con entregar los pedidos y *Uber* es que te pone los viajes, el que tiene los convenios con los restaurantes, pero pues es muy independiente, no hay mucha relación».

Coordinadora: «Ok. ¿Me podrías describir cómo era un día de trabajo en *Uber Eats* antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Pues es que *Uber* ha ido cambiando constantemente, entonces, cuando *Uber* empezó, pues siento que había más trabajo. pero después metieron todo lo de los sellos del SAT y pues ya como que unos se salieron, otros todavía se quedaron y ha ido cambiando; después pues ya las aplicaciones se han ido saturando de repartidores, entonces antes de pandemia el trabajo era normal, pues ibas a las plazas, todo básico, y pues te iba bien o más o menos y, al principio de la pandemia, incrementó mucho el trabajo en las aplicaciones porque como pues no podían salir y era como el único método para hacer entregas, pero, al final, tú eres el que te expones porque estás en contacto con la gente y, de igual manera, están en la calle, ya había más protocolos de seguridad. Pues en un momento incrementó el trabajo, pero ya después de dos meses bajó el trabajo y lo que no me gusta es eso, la desesperación de que ya hay tantos repartidores que puedes ver, así literal, a familias completas dedicándose a esto y todos esperando un pedido, así como treinta personas esperando a que les caiga un pedido, es lo que ya no me gusta, que no hay un control en los repartidores».

Coordinadora: «Ok, ahorita que me comentas de que sales a trabajar y te arriesgas un contagio ¿a ti te da miedo salir a trabajar por ese motivo o no?».

Entrevistado: «Pues no porque no me ha pasado algo así fuerte, pero pues obviamente me expongo; así miedo tal cual no, pero la gente que tiene más necesidad es la que menos piensa en eso ya hasta que ve las consecuencias, pero a mí no me da miedo».

Coordinadora: «Ok. ¿*Uber Eats* te establecía una jornada de trabajo laboral? O, en su caso, ¿podrías explicarme cómo se determinaba el tiempo que trabajabas en la aplicación?».

Entrevistado: «No pues, como te comento, pues tú eres como “tu propio jefe”, tú decides si hoy le pegas, si hoy no quieres trabajar, si quieres trabajar en la madrugada, en la noche, a toda hora, todo el día, o sea, no hay un horario, ahora sí que tú decides cuántas horas trabajas, cuánto tiempo».

Coordinadora: «¿Y esto ha sido igual antes y después de la pandemia o ha variado?».

Entrevistado: «No, siempre ha sido igual».

Coordinadora: «Ok. En esta forma de trabajo, en donde tú estableces tus horarios, ¿de qué forma te ha beneficiado o perjudicado?».

Entrevistado: «¿Respecto a mi trabajo actual?».

Coordinadora: «Sí, en *Uber Eats*».

Entrevistado: «Ok, pues es que tiene sus ventajas si eres una persona organizada, es que sí depende mucho de cómo sea la persona porque pues tú puedes decir “hoy le pego todo el día y voy a juntarme tanto dinero”, pero, al menos a mí, no siento que me beneficie tanto porque digo “hay luego, mañana junto este dinero”; entonces, si eres desorganizado, no te conviene porque pues no tienes una obligación, no tienes a quien corresponderle, por eso lo que te digo de que te puede valer, ahora sí que depende de la necesidad que tenga cada persona por conseguir el dinero».

Coordinadora: «Ok. ¿Sabes si hay alguna razón por la que *Uber Eats* sancione a algún repartidor y no permita que se conecte o que límite el número de pedidos?».

Entrevistado: «*Uber* es como de los más flexibles, pero pues te pueden sancionar porque hayas cobrado muchos pedidos en efectivo, como que te bloquea la cuenta

de pagos en efectivo por siete días; ya, si excedes los siete días, te reactiva los pedidos en efectivo y ya, después, si ya pasaron más de siete días y sigues sin pagar, ya no te deja hacer pedidos hasta que pagues lo que debes; o si te robas los pedidos, si algún cliente hace algún comentario, pues obviamente ya es como que tu reputación que tienes, pero *Uber* no es como te cobre las cosas como otras aplicaciones, por ejemplo, que alguna orden llegue dañada o algo así no se lo cobran al repartidor».

Coordinadora: «Ok. ¿Me podrías decir en qué horarios, cuántas horas al día y qué días a la semana trabajabas antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Pues era de lunes a domingo, pero para mí los martes eran los días más flojos; y, de viernes a domingo, eran los mejores días; bueno, ya desde el jueves empezando yo literalmente me dedicaba a eso desde las nueve hasta las diez; era irme a sentar a la plaza, esperar a que me cayera un pedido y ya iban llegando más repartidores y, o sea, en un día nos podemos hacer unos diez pedidos y, por viaje, te pagan treinta pesos, depende la tarifa cómo esté, pero pues los fines de semana era de pegarle super cañón porque es cuando hay más demanda de pedidos».

Coordinadora: «Y actualmente en la pandemia ¿cómo es esta cuestión de los horarios y de las horas que trabajas a la semana?».

Entrevistado: «Pues ya empieza a morir en la noche, como a la diez o las nueve porque ya muchos empiezan a cerrar por lo mismo de que las plazas ya cierran a cierta hora, pero con que haya otros restaurantes abiertos en la calle pues, te digo, no hay como un horario fijo, ahora sí que depende de la necesidad porque he conocido personas que hasta las dos o tres de la mañana siguen, pero pues yo soy más de nueve a diez de la noche».

Coordinadora: «Y ¿consideras que hay un cambio en los horarios en el antes y después de la pandemia?».

Entrevistado: «Pues no, poco, pero no mucho».

Coordinadora: «Ok. ¿Y a qué crees que se deba este pequeño cambio?».

Entrevistado: «Pues a los horarios que les pusieron las plazas para que la gente no se congestione».

Coordinadora: «¿Consideras que *Uber Eats* es un empleo estable y seguro? ¿por qué lo consideras que es así?».

Entrevistado: «Seguro no, estable no, pues porque depende todo de ti, o sea, si tú te enfermas, *Uber* qué te va a decir “pues chido, está bien, pero no es mi problema”; no tienes prestaciones, o sea, si te pasa algo, no tienes un seguro, no tienes como un respaldo y no es como una estabilidad, ¿sabes?, porque algún día te puede pasar algo y pues la aplicación no se va a hacer responsable».

Coordinadora: «Y para que lo consideres un empleo estable y seguro ¿qué crees que debería implementar *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Es que esta es la cuestión que muchos repartidores han tenido, hay unos que están a favor y otros en contra pues, sobre esto, de que las aplicaciones no se hacen responsables en dado caso de que te pase un accidente o algo pues, para ellos, es muy fácil; es como de “ah, te pasó algo, no te preocupes, ahí tengo a otros veinte repartidores que van hacer el mismo trabajo que tú hacías”, entonces yo lo que te podría decir que, para que fuera un empleo estable, que aseguraran a los repartidores, pero, de igual manera, ya tendría que ser un contrato más directo con un jefe y ya con horarios y pues hay unos que están a favor, hay unos que no lo ven de esa manera, igual tendríamos que pagar más impuestos que sí pagamos, pero [Inaudible]».

Coordinadora: «Ok, entonces, como me mencionas, unos están a favor y otros en contra porque sí habría ciertos beneficios, pero también habría ciertas responsabilidades, ¿no?».

Entrevistado: «Exactamente; quieras o no, pues no tienes el compromiso, por eso no es un empleo estable y depende de la necesidad de cada persona porque hasta

han hecho hasta días de “hoy que nadie trabaje” para que vean las aplicaciones cuánto nos necesitan y que les den prestaciones, pero hay otros que piensan de “no pues piden eso, pero no se dan cuenta de que tendría que haber un mayor control” y, por ejemplo, en *Uber* cualquiera puede llegar, le ponen sus sellos y ya lo aceptan, o sea, no es como de “no hay vacantes”, o sea, siempre hay vacantes».

Coordinadora: «Ok. ¿Qué herramientas utilizabas antes de la pandemia para realizar tu trabajo en *Uber Eats*? Me refiero a moto, bici, mochila, teléfono ¿qué utilizabas?».

Entrevistado: «Sí, pues cuando empecé no tenía mochila, pero pues sí te ayuda la mochila y pues, obviamente, se puede estar a pie, pero la neta a mí no me gustaba así y yo le doy en bicicleta; con que tengas bien tu bicicleta todo está bien porque, si no tienes una bicicleta buena, se te va a estar descomponiendo a cada rato, tienes que estar gastando en eso; tienes que tener un celular que le dure bien la pila, si no, comprarte una pila; tienes que tener datos, debes de tener condición física, si es que le vas a dar en bici, y pues, los de moto, pues su moto, la gasolina y ya, básicamente es eso».

Coordinadora: «Ok y, actualmente con la pandemia ¿utilizas otras herramientas? Aparte de las que me mencionaste».

Entrevistado: «Cuando llueve pues el impermeable y, cuando te compras la mochila, te dan un portavasos y un chalequito para que te veas en la noche».

Coordinadora: «Ok. ¿Y utilizas algunas medidas sanitarias?».

Entrevistado: «Pues el gel, el cubrebocas, básicamente es lo que utilizo».

Coordinadora: «Ok. Y esos aditamentos sanitarios y herramientas de trabajo ¿la empresa te los proporciona o te reembolsa lo gastado?».

Entrevistado: «Sí, hasta eso sí, tú puedes ir al *staff* y te dan tus *kits*».

Coordinadora: «Pero ¿solo de los aditamentos sanitarios o también de algunas herramientas que utilices?».

Entrevistado: «No, nada más de gel y cubrebocas».

Coordinadora: «¿Me podrías decir, aproximadamente, a cuánto ascendían tus ingresos mensuales antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Pues es que ahí era como más semanal, pero podías hacerte como unos mil quinientos o dos mil, depende, ahora sí, de cómo le dieras, entonces yo creo que como unos seis mil al mes».

Coordinadora: «¿Y actualmente a cuánto ascienden tus ingresos?».

Entrevistado: «Actualmente de diez mil a doce».

Coordinadora: «¿Y a qué crees que se deba este aumento en tus ingresos?».

Entrevistado: «Es, como te comento, depende de la necesidad que tengas, o sea, conozco gente en moto que literalmente le da todo el día y se pueden estar llevando hasta cinco mil pesos por semana, pero pues es estar todo el día exponiéndote, te pueden robar, asaltar, ahora sí que es la constancia, la perseverancia, de que no te desespere porque no te caen pedidos».

Coordinadora: «Ok. ¿Podrías explicarme cómo *Uber Eats* determina tus ganancias? ¿Es por horas trabajadas, por salario establecido o por número de pedidos?».

Entrevistado: «Por pedido, de cada pedido te pagan una cantidad, depende de la distancia que tú recorras».

Coordinadora: «¿Y *Uber* te asegura un número de pedidos al día?».

Entrevistado: «No, o sea, ahora sí que si tienes la suerte de que te caiga, pues te caían pedidos, pero pues, por ejemplo, de lunes a miércoles te podías hacer unos

siete pedidos y los fines de semana ya unos quince o veinte pedidos y ya te estabas llevando unos ocho cientos o mil, depende de cuánto le pegaras».

Coordinadora: «¿Y tú qué medidas tomas para asegurar las ganancias necesarias para solventar tus gastos? Ya que me dices que no tienen un número de pedidos establecidos».

Entrevistado: «Pues a veces estás desesperado por los gastos y dices “no me caen pedidos”, pues luego te alivianaba que te caían pedidos en efectivo y, por ejemplo, en un pedido que cobraste quinientos o cuatrocientos pesos, pues ya se te hacía la deuda y ya tú ibas bajando la deuda haciendo más pedidos, pero era lo que si acaso te llegaba a ayudar porque, si no, pues podías trabajar con pagos en línea, que son pagos con tarjeta, y ya ibas juntando lo que llevas en la semana, o en tu día, y tienes que juntar por lo menos cien pesos para poder transferirte el dinero de la semana».

Coordinadora: «¿Me podrías decir, aproximadamente, a cuánto ascendían tus gastos al mes antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Los necesarios, al menos para mí como de dos mil pesos, así sin lujos, solo lo indispensable».

Coordinadora: «Y actualmente ¿a cuánto ascienden tus gastos?».

Entrevistado: «Ahorita como a unos tres mil quinientos».

Coordinadora: «Entonces ha incrementado».

Entrevistado: «Sí».

Coordinadora: «¿Y a qué crees que se deba este incremento?».

Entrevistado: «Pues porque ahora ya han cambiado las cosas, ahora ya tengo que aportar como más en mi casa y cosas así».

Coordinadora: «¿Consideras que tus ingresos te alcanzan para cubrir tus gastos generales?».

Entrevistado: «No, o sea, yo pensé que ganando más iba a estar bien, pero no, o sea, es cuestión de administración, pero no, no me alcanza».

Coordinadora: «Ok. ¿Y qué medidas crees tú que *Uber Eats* debería tomar para que los repartidores tengan las ganancias necesarias para cubrir sus gastos esenciales?».

Entrevistado: «Tendría que equilibrar más a los repartidores para que no haya muchos repartidores porque, si hay pocos pedidos y muchos repartidores, pues es ahí cuando está el problema».

Coordinadora: «Ok. ¿A qué riesgos crees que te exponías mientras trabajabas en *Uber Eats* antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Pues a que me atropellaran, que me resbalara, que me asaltaran, pues básicamente que me pasara un accidente».

Coordinadora: «Y actualmente ¿a qué otros riesgos crees que te expones?».

Entrevistado: «A accidentes y a COVID, es básicamente; y que te asalten, es a lo que más puedes correr como riesgo».

Coordinadora: «Ok. ¿Alguna vez has sufrido algún accidente o te has enfermado de gravedad mientras trabajabas en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Solamente una vez, iba pasando a lado de un carro, abrió la puerta y pues me estrellé con la puerta, pero pues no me pasó nada, por fortuna, pero, de igual manera, te expones porque luego te puedes ir por Tlalpan, por avenidas rápidas y eso no lo considera la aplicación, solo es de pues tú llega y a ver cómo le haces; o sea, no considera si hay baches, si hay algún terreno difícil».

Coordinadora: «Ok. ¿Y qué soluciones te brindó *Uber Eats* en ese caso de que chocaste con la puerta?».

Entrevistado: «Pues te puedes comunicar con soporte, pero al menos a mí no me pasó algo así como para comunicarme, pero con las ordenes sí te pueden apoyar solo un cierto número de veces; obviamente no lo puedes estar haciendo a cada rato porque la aplicación ya detecta como que estás haciendo un fraude».

Coordinadora: «Ok. Y ¿cuentas con algún seguro contra accidentes o enfermedades por parte de *Uber*?».

Entrevistado: «No».

Coordinadora: «Ok. Considerando la actual pandemia ¿alguna vez has pensado en dejar de trabajar temporal o definitivamente en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Sí».

Coordinadora: «¿Y por qué lo consideraste?».

Entrevistado: «Pues porque al menos yo ya quiero un empleo más estable donde tenga prestaciones, donde tenga vacaciones, donde tenga mi seguro para mi retiro, caja de ahorro, pues sí, algo más formal, algo que esté más respaldado».

Coordinadora: «Ok. ¿Qué medidas ha tomado *Uber Eats* para reducir los riesgos de contagio?».

Entrevistado: «Pues básicamente tiene que seguir las que todo el mundo, solo te informan que tienes que cargar con tu gel, con tu cubrebocas siempre al entregar tus entregas y pues básicamente. Y, de igual manera, también tienen la “entrega sin contacto”, el cliente pide que nada más lo dejes en su puerta y de esa manera ya no tienes contacto con el cliente».

Coordinadora: «¿Y qué otras medidas crees que debe de tomar *Uber Eats* para evitar un contagio?».

Entrevistado: «Pues es que, como tal, los restaurantes son lo que deben de tomar las medidas porque son los que te entregan el producto, pero siempre que vas te echan gel, pero pues, a lo mejor, que todas las entregas fueran sin contacto».

Coordinadora: «Ok. ¿Cómo crees que ha cambiado la forma de trabajo en *Uber Eats* con la pandemia?».

Entrevistado: «Pues nada más con respecto a los cubrebocas, las entregas sin contacto, pero básicamente no ha cambiado nada. Es más, yo creo que a *Uber Eats* le benefició mucho la pandemia».

Coordinadora: «Ok. ¿De qué manera la pandemia te ha afectado o beneficiado en cuestión de tus condiciones de trabajo en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Como te comento, al principio no afectó mucho porque, como mucha gente se resguardó por la contingencia, pues había más pedidos, muchos pedidos; pero después empezó a bajar porque esa gente que fue desempleada pues al principio tenían sus finiquitos, pero pues después se iban acabando y se veía porque los pedidos iban disminuyendo».

Coordinadora: «Ok. ¿Consideras que hay un incremento o decremento en el número de repartidores?».

Entrevistado: «Incremento».

Coordinadora: «¿A qué crees que se deba? me comentabas al principio que este aumento era por la pandemia».

Entrevistado: «Pues a esto de que mucha gente se quedó desempleado o se quedó sin trabajo y, como aquí es muy fácil entrar, pues cualquiera se mete, entonces eso no siento que beneficie».

Coordinadora: «Ya para finalizar la entrevista, si pudieras mejorar las condiciones de trabajo en *Uber Eats* ¿qué propondrías?».

Entrevistado: «Un seguro de vida, sí seguro de vida, porque apoyos económicos sí te daban si dabas positivo en COVID, pero tenías que presentar pruebas; con que tengas un ahorro o algo, pero, como te comento, ya pedir esto es como tener un empleo más formal, entonces yo siento que no se le puede exigir tanto de parte de los repartidores porque ni siquiera te piden un nivel de estudios, no te piden, pues nada».

Coordinadora: «Bueno, te voy a leer el aviso de privacidad. Los datos recabados en esta entrevista serán utilizados con fines académicos. Toda la información será utilizada de manera anónima, confidencial y segura, de acuerdo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales y basado en la ética y profesionalismo de los universitarios que forman parte de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM). Si tienes alguna duda o comentario con respecto a la entrevista puedes enviar un correo electrónico que te haré llegar por el medio que nos contactamos».

«Y, debido a nuestro aviso de privacidad, te recuerdo que tu identidad permanecerá en el anonimato para proteger tus datos personales».

«Por mi parte ha sido todo, agradezco tu colaboración y por el tiempo que me brindaste para poder contestar estas preguntas. Muchas gracias».

Entrevistado: «Gracias, hasta luego».

Coordinadora: «Hasta luego».

ENTREVISTA 3

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL REPARTIDOR C

La presente entrevista fue realizada por Herrera Salinas Carolina al repartidor C

Día de la realización de la entrevista: **Hora de aplicación de la entrevista:**

14/09/2021

12:30 pm

Duración de la entrevista:

25:20 minutos

Palabras utilizadas para mayor comprensión de la transcripción:

[Inaudible] – No se comprende lo que el entrevistado o entrevistador dijo, en cuestión de dicción.

[Falla de conexión] – No se comprende por fallas de conectividad a internet.

Acotaciones:

- Repartidor C: fue el entrevistado (se le designó como repartidor C para proteger su identidad y datos personales).
- Carolina Herrera Salinas: fungió como coordinadora de la entrevista (realizó la entrevista y la dirigió).

Entrevista 3

Coordinadora: «Buenas tardes, repartidor C, quiero agradecerte el tiempo que me has proporcionado para poder realizar esta entrevista. También quiero mencionarte que los comentarios e información que me proporciones serán muy valiosos para la investigación que estoy realizando».

«Me presento, mi nombre es Carolina Herrera Salinas, soy estudiante de doceavo trimestre de la carrera de sociología de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, y seré la coordinadora de la entrevista. Si en algún momento de la entrevista te sientes incomodo, o se te presenta algún inconveniente para continuar con la entrevista, por favor, házmelo saber y pues paramos la entrevista, ¿estás de acuerdo?».

Entrevistado: «Sí».

Coordinadora: «Bueno, te comento, la presente entrevista tiene como objetivo identificar la transición de un estado pre-pandémico a un estado pandémico con respecto a las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats* que se encuentran registrados en el grupo de *Facebook* “*UBER EATS CDMX*».

«Dicho lo anterior, me gustaría comenzar con unas pequeñas preguntas ¿te parece?».

Entrevistado: «Sí».

Coordinadora: «Ok. ¿Cuál es tu edad?».

Entrevistado: «30 años».

Coordinadora: «¿Cuál fue tu último nivel de estudios?».

Entrevistado: «Licenciatura trunca».

Coordinadora: «¿Aproximadamente cuánto tiempo llevas trabajando en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Como de año y medio a dos años».

Coordinadora: «Ok. ¿Entonces empezaste a trabajar antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Sí».

Coordinadora: «Ok. ¿Por qué motivo ingresaste a trabajar en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Por generar más ingresos, a parte de un trabajo».

Coordinadora: «Ok. ¿Aparte de esta aplicación de *Uber Eats* estás inscrito en otra?».

Entrevistado: «Sí».

Coordinadora: «¿Me puedes mencionar cuáles?».

Entrevistado: «*Didi* y *Rappi*, pero casi no las uso».

Coordinadora: «Ok, ¿entonces usas más *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Sí».

Coordinadora: «Ok. ¿Tienes alguna otra fuente de ingresos aparte de esta?».

Entrevistado: «No».

Coordinadora: «Ok. ¿Me podrías decir si tienes algún contrato laboral con *Uber Eats*?».

Entrevistado: «No, no hay contrato».

Coordinadora: «Entonces ¿tienes algún otro tipo de contrato con *Uber Eats*? o ¿me podrías explicar cómo funciona?».

Entrevistado: «En sí, es como darte de alta con la aplicación y te toman como si fueras un socio, no hay como tal un contrato y prestaciones».

Coordinadora: «Ok. ¿Cómo es la relación de trabajo que tienes con *Uber Eats*? ¿Es trabajador y jefe? ¿o cómo podrías describirla?».

Entrevistado: «Es como prestador de servicios, *Uber* nada más me dice cuando hay un pedido y yo decido hacer la ruta o no hacer la ruta para hacer la entrega del pedido».

Coordinadora: «¿Me podrías describir cómo era un día de trabajo en *Uber Eats* antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Pues te conectabas y tenías que esperar a que te llegara algún pedido, ya que llegaba, se hacía la recolección en el restaurante y después la entrega a domicilio».

Coordinadora: «¿Y cómo es ahora? ¿hay algún cambio o sigue igual?».

Entrevistado: «Sigue igual, no hay cambio en cuanto a la forma de trabajo, solo es el cuidado que se debe tener entre la gente para protegerse del COVID, que es el lavado de manos, el uso de gel antibacterial y el cubrebocas».

Coordinadora: «Ok. ¿*Uber Eats* te establecía una jornada de trabajo laboral? O, en su caso, ¿podrías explicarme cómo se determinaba el tiempo que trabajabas en la aplicación?».

Entrevistado: «No, no tiene tiempo de trabajo, es el tiempo que yo quiera invertir en trabajar, es el tiempo que yo me quiera conectar o desconectar de la aplicación para hacer las entregas».

Coordinadora: «Ok. ¿Y actualmente con la pandemia sigue siendo igual o hay algún cambio?».

Entrevistado: «Sí, es igual».

Coordinadora: «Ok. En esta forma de trabajo en donde tú estableces tus horarios ¿de qué forma te ha beneficiado o perjudicado?».

Entrevistado: «Ha dependido, por ejemplo, antes, cuando tenía el otro trabajo, yo trabajaba mi jornada que era de seis, ocho horas a lo mucho y después yo me salía a trabajar en la tarde como de tres a seis o, a veces, a las diez; había veces que era de tres a seis o luego de ocho a diez, más o menos, entonces, por ejemplo, eran como unas seis o siete horas que trabajaba antes de la pandemia. Cuando empezó la pandemia ya no tuve trabajo y me metí de lleno a hacer las entregas, al principio sí había como más pedidos, por lo mismo de que mucha gente estaba encerrada por la cuarentena, entonces eso me ayuda a que a la hora que yo quisiera salir, ya sea en la mañana, en la tarde o en la noche, había pedidos muy seguido; después, con los cambios de semáforo a rojo, naranja, amarillo y verde, como que bajó mucho de golpe el trabajo, ya no habían tantos pedidos en ciertas zonas que eran las que se hacía un buen trabajo. Igual, en algunos días que se suponía había buen trabajo, no había pedidos por lo mismo de que la gente salió de golpe a la calle. Cuando regresó de nuevo al semáforo naranja y rojo, volvió el aumento en pedidos, entonces es una variante en cuanto lo que dice el gobierno de “ya todo está bien, salgan y méntense de nuevo a sus casas para no levantar nuevos casos de COVID”, entonces eso es lo que está como afectando más al trabajo».

Coordinadora: «Bueno, me comentabas que antes tenías otro trabajo, después ya no y te comenzaste a dedicar de lleno a *Uber Eats* ¿por qué motivo dejaste el anterior trabajo?».

Entrevistado: «El otro se dejó porque no había comunicación en la empresa, tenían como malos manejos en cuanto al personal, no sabían cómo controlar a quién dirigirnos y eso era algo que no me gustaba; también el año pasado tuve COVID y eso, en parte, también me hizo salir porque yo estaba encargado de un inventario. Mis inventarios siempre habían quedado bien, todos los meses y en todos los trabajos que estaba, y en el lapso que estuve de incapacidad hubieron movimientos en mi inventario que me hicieron darme cuenta que no era un buen lugar para trabajar ya que, en menos de quince días, habían muchos movimientos que no se habían hecho como que de una buena forma y me estaban queriendo cobrar ese faltante que en realidad no era mío porque yo no estaba laborando».

Coordinadora: «Ok, entonces el motivo por el que saliste no fue por la pandemia».

Entrevistado: «Sí, más o menos».

Coordinadora: «Ok. ¿Sabes si hay alguna razón por la que *Uber Eats* sancione algún repartidor y no permita que se conecte o que limite el número de pedidos?».

Entrevistado: «Pues realmente no, pero hay como algunas reglas que se tienen que seguir, por ejemplo, si llegas a cancelar muchos pedidos te pueden cancelar la cuenta o desactivar de todo el sistema».

Coordinadora: «Ok. ¿Me podrías decir en qué horarios, cuántas horas al día y qué días a la semana trabajabas?».

Entrevistado: «Antes eran como seis a siete horas y era de tres a diez de la noche; los días eran de miércoles a lunes».

Coordinadora: «¿Y actualmente cómo es? ¿cuántas horas y días trabajas?».

Entrevistado: «Ahora se invierte un poco más de tiempo, son unas doce horas tal vez, en horarios de desayuno, comida y cena, entonces pues salgo entre ocho y nueve hasta las doce y doce y media de la mañana; después, en la tarde, sería como desde a las dos hasta las cinco y seis y, en las noches, de siete a diez u once de la noche».

Coordinadora: «Ok, entonces le dedicas mayor tiempo».

Entrevistado: «Sí, en parte por la cantidad de pedidos que ha disminuido y por la temporada de lluvias, que también como que no ayuda mucho, entonces tengo que ocupar como más tiempo. Yo no sé si vaya a llover más tarde, entonces por eso me salgo temprano para tratar de aprovechar el tiempo en el cual no está lloviendo para poder hacer las entregas, ya si no llueve pues me sigo y me aviento a trabajar en la tarde y, si no llueve, me salgo en la noche, si llueve pues ya nada más salgo en la mañana o salgo en la tarde o en la noche».

Coordinadora: «Ok. ¿Consideras que *Uber Eats* es un empleo estable y seguro? ¿Por qué lo consideras que es así?».

Entrevistado: «No es estable y no es seguro porque podrías trabajar todo un día y no sacar lo que tienes pensado sacar en el trabajo o hay veces que, por ejemplo, el fin de semana, el día más bueno para trabajar es el domingo, pero si por alguna razón no puedes trabajar ese día, ya toda tu semana no dio todo lo que esperabas, entonces no es nada estable».

Coordinadora: «Ok y, en la seguridad, ¿por qué consideras que no es seguro?».

Entrevistado: «Porque te estás exponiendo al tráfico, a los automovilistas que no respetan a las motocicletas, porque puedes sufrir también una caída o el robo de tu vehículo».

Coordinadora: «Ahorita que me estas comentando esto de que puedes sufrir un accidente, una caída ¿por parte de *Uber Eats* tienes prestaciones de ley?».

Entrevistado: «No».

Coordinadora: «Ok. Y ¿qué consideras que debería implementar *Uber Eats* para que lo consideres un empleo estable y seguro?».

Entrevistado: «Pues igual y una contratación directa de ellos, que te puedan dar seguro como el IMSS o algo así».

Coordinadora: «Ok. ¿Qué herramientas utilizabas antes de la pandemia para realizar tu trabajo en *Uber Eats*? Me refiero a moto, bici, mochila, teléfono».

Entrevistado: «Moto, teléfono y mochila».

Coordinadora: «¿Y actualmente utilizas alguna extra? ¿algo diferente de las que me mencionaste?».

Entrevistado: «Pues lo único sería el cubrebocas o gel antibacterial».

Coordinadora: «Ok. Y, en cuanto a estos aditamentos sanitarios y herramientas de trabajo, ¿la empresa te los proporciona o te reembolsa lo gastado?».

Entrevistado: «No».

Coordinadora: «Ok. ¿Me podrías decir, aproximadamente, a cuánto ascendían tus ingresos mensuales antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Como unos cinco mil, más o menos».

Coordinadora: «¿Y actualmente a cuánto ascienden tus ingresos?».

Entrevistado: «Como seis mil, tal vez».

Coordinadora: «Ok, entonces podría decirse que hay un aumento en tus ingresos».

Entrevistado: «Sí».

Coordinadora: «Y a qué crees que se deba este aumento en tus ingresos?».

Entrevistado: «Antes eran entre cinco mil, ahora entre seis mil a ocho mil, más o menos, y el aumento es debido al tiempo que le estoy invirtiendo al trabajo porque no son seis días, son siete».

Coordinadora: «Ok, entonces hay un aumento en las horas de trabajo y, por lo tanto, en tus ingresos».

Entrevistado: «Sí».

Coordinadora: «Ok. ¿Podrías explicarme cómo *Uber Eats* determina tus ganancias? ¿Es por horas trabajadas, por salario establecido o por número de pedidos?».

Entrevistado: «Se supone que es por entrega y por distancia recorrida, por ejemplo, un pedido cerca se va a pagar como en veinticinco pesos. Y un pedido cerca me refiero a un kilómetro, dos kilómetros, después de tres se sube a treinta, treinta y tres pesos y, si va subiendo más la distancia, puede subir a treinta y ocho

o cuarenta, pero también hay tarifas dinámicas, esas son las que hacen que el pedido se pague mejor, ya sea cuarenta pesos, cuarenta y cinco en un pedido que se tenía que pagar treinta y cinco pesos; entonces dependiendo el pedido, la distancia y el día también».

Coordinadora: «Bueno, me dices que se determina por el número de pedidos entonces ¿tú qué medidas tomas para asegurar tus ganancias necesarias para solventar tus gastos generales?».

Entrevistado: «Por lo regular hacer un promedio de diez viajes al día, con esos diez viajes podrías sacar entre treientos sesenta o cuatrocientos al día, si es un día entre semana; si es un fin de semana esos diez viajes me pueden llegar a dar quinientos, seiscientos o hasta setecientos pesos, dependiendo; eso y, a parte, las propinas, si es que llegar a haber».

Coordinadora: «Ok, entonces las propinas forman un extra de lo que te pagan por cada viaje».

Entrevistado: «Sí».

Coordinadora: «Ok. ¿Me podrías decir, aproximadamente, a cuánto ascendían tus gastos al mes antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Como unos cinco mil pesos».

Coordinadora: «¿Y actualmente?».

Entrevistado: «Como seis mil».

Coordinadora: «Ok. Este aumento ¿a qué crees que se deba?».

Entrevistado: «Algunos gastos que tengo y algunas compras de insumos que requiero para el trabajo que es, por ejemplo, el cambio de aceites, las balatas de la moto, la gasolina».

Coordinadora: «¿Consideras que tus ingresos te alcanzan para cubrir tus gastos?».

Entrevistado: «Sí, a veces».

Coordinadora: «¿Por qué lo consideras así?».

Entrevistado: «Esto se guía mucho por los fines de semana y por las quincenas, entonces, a media quincena, hay veces que por más que quieras trabajar y como que sacar la ganancia del día o de la semana pues no se puede porque no mucha gente tiene dinero ahorita, entonces eso implica que estés más tiempo en la calle gastando gasolina buscando pedidos y al final no haya y no puedas generar un ingreso».

Coordinadora: «Ok. ¿Y qué medidas crees tú que *Uber Eats* debería tomar para que los repartidores tengan las ganancias necesarias para cubrir sus gastos?».

Entrevistado: «Que haya mejores tarifas».

Coordinadora: «¿A qué riesgos crees que te exponías mientras trabajabas en *Uber Eats* antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Creo que nada más a un choque, alguna caída o a un robo; sería eso».

Coordinadora: «Y actualmente ¿a qué otros riesgos te expones?».

Entrevistado: «Sería igual esos mismos tres que te dije y pues el COVID, nada más».

Coordinadora: «¿Alguna vez has sufrido algún accidente o te has enfermado de gravedad mientras trabajabas en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «No, sí me he caído, pero no como muy aparatoso».

Coordinadora: «Ok y, si te llegara a pasar, ¿tú sabes qué soluciones te brinda *Uber*?».

Entrevistado: «Pues no, en realidad no hay nada que puedan otorgar ellos».

Coordinadora: «Ok. ¿Y qué soluciones consideras de debería tomar *Uber*?».

Entrevistado: «Que tengan un seguro los repartidores, o sea, nos piden tener la moto asegurada, entonces nosotros tenemos el seguro, pero también estaría bien que ellos pusieran de su parte en eso».

Coordinadora: «Considerando la actual pandemia ¿alguna vez has pensado en dejar de trabajar temporal o definitivamente en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Sí».

Coordinadora: «¿Por qué motivo?».

Entrevistado: «Por la baja de los pedidos, hay más estrés porque no hay manera de sacar el día».

Coordinadora: «¿Qué medidas ha tomado *Uber Eats* para reducir los riesgos de contagio? ¿Les han dado pláticas, algún curso o algo?».

Entrevistado: «Hay algunos vídeos en la aplicación que dicen el lavado correcto de manos, desinfectar las mochilas y que tengas que usar cubrebocas».

Coordinadora: «Ok. ¿Y qué otras medidas crees que debe de tomar?».

Entrevistado: «Yo creo que ellos podrían regalar los insumos de cuidado, que son los cubrebocas y el gel o guantes».

Coordinadora: «Ok. ¿Cómo crees que ha cambiado la forma de trabajo en *Uber Eats* con la pandemia?».

Entrevistado: «Pues como que se incrementó la cantidad de repartidores, yo creo que porque como que no hay muchos trabajos estables al momento. Ha de ser eso».

Coordinadora: «Ok. ¿De qué manera la pandemia te ha afectado o beneficiado en cuestión de tus condiciones de trabajo en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Depende, al inicio me benefició porque no salía mucha gente, entonces eso me ayudaba más a que no me arriesgara al contagio al esperar un pedido; igual, al tener más gente en sus casas, pues había más pedidos para entregar, eso era lo que me ayudaba, ya después cambio todo y pues ya bajó la cantidad de pedidos, ahora es como que invertir más tiempo y como que la calidad es como más difícil de encontrar».

Coordinadora: «Ok. Me mencionabas que al principio como que había un mayor número de pedidos y que conforme ha pasado el tiempo han ido bajando, pero debido a esto ¿consideras que hay un incremento o decremento en el número de repartidores?».

Entrevistado: «Incremento».

Coordinadora: «¿Y a qué crees que se deba este incremento?».

Entrevistado: «A la falta de trabajos».

Coordinadora: «Ya para concluir, te haré una última pregunta. Si pudieras mejorar las condiciones de trabajo en *Uber Eats* ¿qué propondrías?».

Entrevistado: «Pues que hubiera mejores tarifas para el pago de los pedidos, que hubiera como un contrato por parte de ellos hacia los repartidores y los tomen tal cual como trabajadores, pero también con la parte de no cubrir un horario completo como se está haciendo ahora, o sea, tú te puedes conectar cuando quieras, pero pues estás asegurado, por mí y todo eso y también lo de los insumos de cuidado de salud, que serían los cubrebocas, el gel, guantes y todo eso».

Coordinadora: «Bueno, te voy a leer el aviso de privacidad. Los datos recabados en esta entrevista serán utilizados con fines académicos. Toda la información será utilizada de manera anónima, confidencial y segura, de acuerdo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales y basado en la ética y profesionalismo de los

universitarios que forman parte de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM). Si tienes alguna duda o comentario con respecto a la entrevista puedes enviar un correo electrónico que te haré llegar por el medio que nos contactamos».

«Y, debido a nuestro aviso de privacidad, te recuerdo que tu identidad permanecerá en el anonimato para proteger tus datos personales».

«Por mi parte ha sido todo, agradezco tu colaboración y por el tiempo que me brindaste para poder contestar estas preguntas y, si no tienes ninguna duda, por mi parte es todo y pues muchas gracias por participar».

Entrevistado: «Sí, de nada».

ENTREVISTA 4

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL REPARTIDOR D

La presente entrevista fue realizada por Herrera Salinas Carolina al repartidor D.

Día de la realización de la entrevista: **Hora de aplicación de la entrevista:**

14/09/2021

14:00 pm

Duración de la entrevista:

39:40 minutos

Palabras utilizadas para mayor comprensión de la transcripción:

[Inaudible] – No se comprende lo que el entrevistado o entrevistador dijo, en cuestión de dicción.

[Falla de conexión] – No se comprende por fallas de conectividad a internet.

Acotaciones:

- Repartidor D: fue el entrevistado (se le designó como repartidor D para proteger su identidad y datos personales).
- Carolina Herrera Salinas: fungió como coordinadora de la entrevista (realizó la entrevista y la dirigió).

Entrevista 4

Coordinadora: «Hola, buenas tardes, repartidor D, quiero agradecerte el tiempo que me has proporcionado para realizar esta entrevista y también quiero mencionarte que los comentarios e información que me proporcionas serán muy útiles para la investigación que estoy realizando».

Entrevistado: «Ok».

Coordinadora: «Bueno, me presento, mi nombre es Carolina Herrera Salinas, soy estudiante de doceavo trimestre de la carrera de sociología; estoy estudiando en la Universidad Autónoma Metropolitana, unidad Xochimilco, que es la UAM y seré la coordinadora de esta entrevista. Quería mencionarte que, si en algún momento te sientes incómodo, o se te presenta algún problema o algún inconveniente para continuar la entrevista, me lo hagas saber y pues le damos solución».

Entrevistado: «Sí, está bien».

Coordinadora: «Bueno, te comento. La presente entrevista tiene como objetivo identificar la transición de un estado pre-pandémico a un pandémico con respecto a las condiciones de trabajo de los repartidores de *Uber Eats*. Bueno, dicho lo anterior, comenzaré con unas pequeñas preguntas, ¿estás de acuerdo?».

Entrevistado: «Sí, está bien».

Coordinadora: «¿Cuál es tu edad?».

Entrevistado: «Tengo 28».

Coordinadora: «¿28?».

Entrevistado: «Ajá, sí».

Coordinadora: «Disculpa, es que hace como un poquito de interferencia y no se escucha muy bien».

Coordinadora: «Cuál fue tu último nivel de estudios?».

Entrevistado: «Concretado, fue la secundaria, bachillerato trunco».

Coordinadora: «Ok. ¿Aproximadamente cuánto tiempo llevas trabajando en *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Ya voy a cumplir apenas el año».

Coordinadora: «El año, muy bien. ¿Entonces empezaste a trabajar en la pandemia o fue antes?».

Entrevistado: «Fue antes de la pandemia y, como a los cuatro meses, cinco, fue cuando comenzó».

Coordinadora: «Ok. ¿Por qué motivo ingresaste a trabajar a *Uber Eats*?».

Entrevistado: «Pues más que nada fue por la facilidad de poder ingresar. Digo, facilidad en cuestión de que pues si uno tiene la moto o bici tiene la facilidad. Este, pues me refiero también a que como no había trabajos por lo mismo, todavía no empezaba la pandemia, pero aun así está escaso el trabajo. Me dedico también a otras cosas, pero entonces como que quise también generar un ingreso extra».

Coordinadora: «Ok. ¿A parte de esta aplicación de *Uber Eats* estás inscrito en otra aplicación?».

Entrevistado: «De hecho estoy en *Rappi* y en *Didi*».

Coordinadora: «Ok. ¿Y tienes alguna otra fuente de ingresos a parte de estas, de estas de *Uber Eats*, *Rappi* y *Didi*?».

Entrevistado: «Pues llego a trabajar de mesero, sería mi otra fuente de ingreso. Reparo celulares también».

Coordinadora: «¿Tienes algún contrato laboral con *Uber Eats*?».

Entrevistado: «En sí, no firmas contrato, lo único que hice, como todo es digital, ahora sí que estás dado de alta y todo se maneja mediante la plataforma o, si hay algún inconveniente, hay que ir a oficina, pero en sí, no, no firmo ningún contrato».

Coordinadora: «Ok. ¿Cómo es la relación de trabajo que tienes con *Uber Eats*? ¿son trabajador jefe o cómo es esta relación que tienes?».

Entrevistado: «Pues en sí, más que nada, se da uno de alta en la aplicación; ahora sí que se puede decir que la aplicación es nuestro patrón, porque, bueno, más que nada yo puedo trabajar las horas que yo quiera, entonces, en cuanto yo me conecte, dependiendo de la zona, es a donde me van a mandar a hacer pedidos, pero ahora sí que alguien me esté poniendo un horario laboral, o algo así como un jefe, no, no hay».

Coordinadora: «Ok. Entonces, con lo que me mencionas no tienen una jornada de trabajo».

Entrevistado: «No. Ahora sí que aquí trabajas a lo que tú requieras o el tiempo que puedas».

Coordinadora: «Ok. ¿Y de qué forma te ha beneficiado o perjudicado esta forma en la que tú estableces tus horarios?».

Entrevistado: «Pues me ha beneficiado porque así puedo generarle por diferentes medios, pero a la vez no porque no tienes un horario concreto para que te enfoques más en una rutina que ya tengas establecida».

Coordinadora: «Ok. Y, antes y después de la pandemia, ¿esta forma en donde tu estableces tus horarios ha sido igual o ha habido algún cambio?»

Entrevistado: «Pues sí ha cambiado, más que nada cuando estuvo el semáforo rojo, pues a relación de nosotros teníamos más pedidos porque la gente sale menos por la aplicación y pues trabaja uno obviamente más para generar más ingresos, pero ahorita, por ejemplo, que la gente ya sale más o que ya están las plazas, pues ya no se gana como se ganaba antes».

Coordinadora: «Ok. ¿Entonces ganabas un poquito más cuando empezó la pandemia?».

Entrevistado: «Cuando empezó la pandemia y cuando... es que también, por la pandemia, muchas personas buscaron trabajo y lo primero que vieron fue ser repartidor y, como realmente no te piden tanto requisito o no tienes que ir a entrevistas o cosas así, pues varios se metieron, por eso también afectó porque casi no hay pedidos, por lo mismo que hay bastantes repartidores».

Coordinadora: «Ok. ¿Me podrías describir cómo era un día de trabajo en *Uber Eats* antes de la pandemia y después de la pandemia?».

Entrevistado: «Pues antes, pues ahora sí que antes era salir y, bueno, conectarme desde la casa y salir a buscar ahora sí que pedido porque tienes que acercarte a zonas donde estén los locales. Mis cosas eran estar dando vueltas, buscar zonas, irme al centro, irme a plazas grandes y pues estar buscando el pedido, más que nada. Cuando entró la pandemia, la verdad sí, es más hasta desde que yo estaba acostado yo prendía mi aplicación y ya me caían pedidos, pues era levantarme desde temprano y caían pedidos tras otro, tras otro, tras otro, pero ya se escaseó bastante».

Coordinadora: «Entonces, ahorita con lo que me comentas, la pandemia vino a beneficiarlos, ¿no?, porque hubo un incremento en el número de pedidos».

Entrevistado: «Exacto, pero te digo que, en parte, nos benefició; en otra no porque ya se metieron bastantes a repartir. Allí, en donde ahorita hago base, estarle buscando ya te hace gastar gasolina, entonces, en la base donde estamos ya ves bastantes caras nuevas, bastantes personas que se están metiendo a esto y la aplicación como que prefiere a los nuevos un momento y, a los que tienen tiempo, pues los empieza a dejar sin pedidos».

Coordinadora: «Ok. ¿Y a qué crees que se debe este incremento en los pedidos?».

Entrevistado: «Pues se debe, el incremento, por ejemplo, a lo de la pandemia, porque hay cupones, publicidad, a todo eso que provoca que la gente quiera pedir más, pero también la gente ya prefiere salir; más que nada, por el bastante tiempo que estuvo uno en aislamiento, lo que la gente quiere es salir a las plazas o estar en las plazas porque ahorita las plazas están llenas; yo me doy vuelta a veces en la plaza para ver si me cae pedido y pues está toda la gente comiendo, ¡está llenísima!».

Coordinadora: «Sí, pues tanto tiempo en confinamiento pues sí ya estaban cansados, como dices, y empiezan a salir un poco más, ¿no? ¿Sabes si hay alguna razón por la que *Uber Eats* sancione a algún repartidor y no permita que se conecte o que tengas un límite de pedidos?».

Entrevistado: «Los límites estos, bueno, dependen de tu reputación. Hay como un *ranking* de los pedidos, tienes un porcentaje de tu puntuación, entonces, si la gente te califica mal, llega el pedido en mal estado, llegas tarde; entonces todo eso de la presentación, la forma en como llegas a saludar, como entregas el pedido, todo eso te ayuda, entonces eso es lo que te ayuda, más que nada, a que recibas más pedidos y a recibir menos al cometer cosas como el de quedarte los pedidos, no entregarlos; cuando recibes dinero en efectivo, si te quedas con el dinero bastante tiempo, la aplicación pues sabe, como que no quieres como que pagar, que nada más estás generando, generando; si pagas mediante los pedidos, porque que generas digital, te lo van descontando, pero llega un momento en que la aplicación hace el corte y te dice “me debes tanto y te restrinjo los pedidos en efectivo”, entonces, el hecho de también no recibir pedidos en efectivo, te está haciendo recibir menos pedidos. A lo mejor recibes pedidos normales, sin efectivo, pero, si nos ponemos a comparar de que eran con efectivo y sin efectivo ya son más».

Coordinadora: «Sí, se reducen, ¿no?».

Entrevistado: «Sí, son todas esas las situaciones».

Coordinadora: «Ok. ¿Me podrías decir en qué horarios, cuántas horas al día y que días trabajabas a la semana, antes y después de la pandemia?».

Entrevistado: «Pues antes era como tres, cuatro días a la semana porque, cuando empecé, sí estaba algo de movimiento, generaba en esos días pues lo que era para mi semana o un poquito más; serían unas 4 o 5 horas por día las que trabajaba como 4 días a la semana. Después de la pandemia sí trabajé más tiempo por lo mismo de que, por lo mismo, iba a haber ganancias extra, te cae más propina, de que todos iban a estar pidiendo en sus casas, entonces, sí trabajaba hasta ocho o diez horas al día».

Coordinadora: «Ok. ¿Consideras que *Uber Eats* es un empleo estable y seguro y por qué lo consideras así?».

Entrevistado: «De hecho no lo considero algo estable ni seguro, tanto así no. Te apoyan con seguro en caso de accidente, pero no tenemos unas prestaciones como el crédito de INFONAVIT o seguro social, todo eso no y pues ahora sí que por esa parte es por lo que no es estable este trabajo, porque de tantos que se meten va perdiendo uno, las ganancias que uno hacía antes eran bastantes, entonces yo, en estos momentos, también estoy viendo qué voy a hacer después porque no va a ser para siempre o tan estable».

Coordinadora: «¿Y tú qué consideras que debería implementar *Uber Eats* para que lo consideres un empleo estable y seguro?».

Entrevistado: «Pues, más que nada, hacer como un... que te sirva de algo para cualquier trabajo, para otra cosa porque, a lo mejor, yo podré trabajarle ocho años a *Uber* y el día que yo me quiera salir y quiera ir a un empleo y me digan “¿qué hiciste?”, “no pues fui repartidor”, pues me van a decir, “¿no tienes un papel o algo qué fuiste o qué hiciste?”. ¿Qué puedes hacer? O que todo tu tiempo se invirtió en eso. Pues, por esa parte, estaría mejor. O que te apoyaran, como te comento, con los créditos, con las prestaciones que luego las empresas tienen, los aguinaldos, las cajas de ahorro».

Coordinadora: «Muy bien. ¿Me podrías decir qué herramientas utilizabas para trabajar en *Uber Eats* antes de la pandemia? Me refiero a moto, mochila, teléfono, ¿qué herramientas utilizabas?».

Entrevistado: «No pues nada más era la moto y el casco, ahora sí que lo normal, ¿no? Pues los lentes los ocupaba, más que nada, por la lluvia, por las piedras que luego botan de los carros; mi celular; ya poco a poco uno le va adaptando a la moto todo lo que vas a ir necesitando, ya después tienes que irte haciendo de tu impermeable y todo eso».

Coordinadora: «Sí. Actualmente, de las que me mencionaste, ¿cuáles otras utilizas actualmente con la pandemia?».

Entrevistado: «No, pues ahora sí que es el gel forzosamente, el cubrebocas y pues ser constante en estar desinfectando la caja por el interior y por fuera. Pues sí, más que nada eso porque está reglamentado».

Coordinadora: «Ok. Y de esos aditamentos sanitarios que me mencionaste y las herramientas de trabajo que me mencionaste, ¿la empresa te los proporcionaba o te da algún reembolso de lo gastado?».

Entrevistado: «Me da un reembolso cada 24 días por 120 pesos, demostrando que compro algún producto, ya sea de gel o de guantes o cubrebocas y mostrando el ticket».

Coordinadora: «¿Y eso solo aplica con las herramientas sanitarias o también con las otras herramientas que me mencionaste?».

Entrevistado: «No, nada más con las sanitarias. Si, por ejemplo, mi moto se descompone o me la llegan a robar, me llegan a robar mi celular o algo así, no se hacen cargo de ninguno de esos. Si me llega a pasar un accidente, y está en lo que cubre el seguro, sí me hacen válido o, si no, no».

Coordinadora: «Y cuándo es cuando cubre el seguro?».

Entrevistado: «Cuando uno esté trabajando en su cuenta y no estés falsificando cuentas, que vayas en el vehículo, que realmente estés dado de alta en la aplicación, que, por ejemplo, no vayas en estado de ebriedad o con estupefacientes; te mandan una persona que checa todo y él determina todo eso: que hayas traído el casco, que la moto no haya traído las luces en un choque, es un ejemplo, de que era tu obligación tenerlas».

Coordinadora: «¿Y ese seguro que me mencionas, te cubre en todo el día del trabajo o solo te cubre un cierto periodo, por ejemplo, en lo que entregas un pedido? ¿o te cubre desde que sales de tu casa a trabajar hasta que regresas?».

Entrevistado: «Te cubre nada más mientras estés en línea en la aplicación, traigas o no traigas aplicación, mientras estés en línea te cubre el seguro».

Coordinadora: «¿Me podrías decir aproximadamente a cuánto ascendían tus ingresos mensuales, antes y actualmente?».

Entrevistado: «Híjole, pues antes de la pandemia llegué a ganar como diez mil al mes y, cuando aumentó la pandemia, llegué a ganar como quince al mes, dieciocho; pero eso fue en un lapso de cuatro, cinco meses de la pandemia; de allí en adelante bajó bastante, ahorita llego a ganar hasta ocho mil pesos».

Coordinadora: «Ok. Entonces, como que hubo un repunte y entonces otra vez baja. ¿Podrías explicarme cómo *Uber Eats* determina tus ganancias? ¿es por horas trabajadas, por salario establecido, cómo lo establece?».

Entrevistado: «Es por pedido y por bonificaciones que hay cuando llueve; cuando es horario más nocturno, cuando casi no hay repartidores, sube la alta demanda o las promociones que llegan a haber».

Coordinadora: «Entonces, me mencionas que depende de las condiciones climáticas, el tiempo que recorres. ¿Y tú cómo aseguras las ganancias necesarias para solventar tus gastos?, ya que me dices que depende de muchas cosas».

Entrevistado: «Por ejemplo, cuando uno ya está aquí ya sabes los horarios buenos de trabajo o, bueno, las horas pico; vas conociendo las zonas, los restaurantes que tienen más pedidos, por ejemplo, el día que son las fiestas yo me acerco a Casa de Toño porque vende lo que se consume; mañana me acercaré a pozolerías o comida rápida como las pizzas, hamburguesas porque es lo primero que piden; entonces es todo eso lo que hay que estar viendo para saber a dónde te vas. Hoy generé, por ejemplo, 150 y entonces sé que mañana debo de reponer mi día de hoy buscando, quizá, otra plaza. Mi meta es tanto a la semana y lo tengo que sacar forzosamente, si sale más, pues qué bueno y, si no, pues me tengo que mantener ahí».

Coordinadora: «Ok. Entonces, va a depender de cómo está el día, las condiciones, vas viendo, adaptándole para ir sacando».

Entrevistado: «Sí, hay días que llueve muy feo y, la verdad, a veces no conviene sacar pedidos. Más que nada porque uno anda en moto, a los carros no les interesa y te avientan, te lanzan el agua y, como traes tu equipo celular, se llega a descomponer, aunque venga con bolsas o algo así; entonces no conviene porque sales hasta perdiendo».

Coordinadora: «Ok. ¿Me podrías decir aproximadamente a cuánto ascendían tus gastos al mes antes de la pandemia y actualmente?».

Entrevistado: «Pues, antes, como ocho mil pesos me gastaba y pues, de sobra, no me quedaba mucho, como dos mil pesos. Ahorita ya todo es para mis gastos que tengo con mis hijas. Sí me llega a sobrar un poquito, pero ya no es como antes. Ahorita espero que con las fiestas hasta diciembre se vaya componiendo».

Coordinadora: «Y, bueno ahorita, como dices, está lloviendo mucho, también afecta, ¿no?, en cuestión de salir a trabajar».

Entrevistado: «Sí afecta, más que nada, por los accidentes porque en sí te pagan un poquito más, pero luego lo que ganas lo puedes ir a gastar en el hospital o en algo peor».

Coordinadora: «Ok. Y ahorita que mencionas lo de los accidentes, ¿alguna vez has tenido un accidente o te has enfermado de gravedad mientras trabajabas?».

Entrevistado: «Me aventó un carro cuando estaba trabajando y pues lo hizo por maldoso porque a veces piensan que vamos manejando muy feo, pero en realidad es porque llevamos prisa ya que hay clientes que se molestan, entonces todo eso hace que uno se presione y quiera llegar rápido a su destino, para llegar a su destino y entregar las cosas bien, que no estén frías, mojadas. Vienen dentro de una mochila, pero no asegura que no se va a mojar el producto porque, cuando tú lo saques de la mochila y te traslades a la puerta, se va a mojar, entonces hay gente que se molesta con todo eso».

Coordinadora: «Y en este accidente que tuviste, ¿*Uber Eats* te brindó alguna solución?».

Entrevistado: «En sí no me pasó nada, gracias a Dios, y ni le pasó nada a la moto, pero sí me pegó y me fui con la moto hacia la banqueta y pues le pregunto a la familia de cómo no me pasó nada porque iba algo bastante rápido y me pegó en un costado; pero en el momento entra uno en *shock*, quedé pasmado viendo a todos lados, nada más vi la moto toda tirada y estaba mi celular; me dijo una chica “¿estás bien?”, y yo “sí”, me dice “¿traes pedido?, pues chécalo” y un chico me pregunta, “¿traes seguro?”, le contesto que el de la aplicación porque otro no y me contesta que mejor me mueva y yo de “pues él fue el que me aventó a propósito” y, pues como esa gente me dijo eso y yo en *shock*, agarré la moto y me fui a entregar el pedido, pero, si hubiera sido algo más de gravedad, yo creo que sí me quedo ahí».

Coordinadora: «Lo bueno es que no te pasó algo grave. Bueno, ¿crees que tus ingresos te alcanzan para cubrir tus gastos generales?».

Entrevistado: «Por el momento sí, todavía me alcanza».

Coordinadora: «Bueno, ¿y qué medidas crees que debería adoptar *Uber Eats* para que los repartidores tengan las ganancias necesarias para cubrir sus gastos?».

Entrevistado: «Más que nada, que ya no dejen entrar a tantos tan fácilmente ya que realmente sí nos afecta. De nada va a servir que entremos bastantes personas y que los pedidos sean menores, eso es lo que nos afecta».

Coordinadora: «Me mencionabas el accidente que tuviste, es un riesgo al que te expones al salir a trabajar, pero a ¿qué otros riesgos te exponías antes de la pandemia?».

Entrevistado: «Pues siempre se expone uno a los robos. Antes y después de la pandemia siempre están los robos, también me han intentado robar estando yo en la moto».

Coordinadora: «Ok. ¿Y a qué otros riesgos te expones actualmente, a parte de los que me mencionaste?».

Entrevistado: «Pues en sí, algo riesgoso, yo creo que no, más que el hecho de que manejas, pues, accidente; el hecho de convivir con personas que son muy groseras con nosotros, tanto los que son restaurantes como los que son comensales, hay tanto gente buena tanto gente que por cualquier cosa te dice hasta lo que no, entonces el riesgo, por esa parte, sería más que nada algún pleito o algún problema, yo diría, ya a golpes, pero, por otra parte, algo riesgoso no».

Coordinadora: «Ok. ¿Alguna enfermedad o algo?».

Entrevistado: «Pues, de enfermedades, siempre estamos expuestos a las enfermedades de siempre, mas, sin en cambio, pues ahorita con lo del Covid y más todo lo que está saliendo, tenemos que andar con precauciones; pues, en sí, ya sabes que la gente nunca tuvo la precaución a la higiene hasta que pasó esto porque antes decías “tiene gripe o algo” y pues uno estaba cerca de la gente cuando no era de tanta importancia».

Coordinadora: «Sí, es verdad».

Entrevistado: «Entonces ahorita cualquier cosa, que escuches toser a uno, corres y te pones el cubrebocas».

Coordinadora: «Bueno, hablando de esto de los riesgos de un contagio y todo esto, ¿qué medidas ha tomado *Uber Eats* para reducir los riesgos de contagio? ¿les han dado alguna capacitación, algún curso o algo?».

Entrevistado: «De hecho, todos los días, antes de conectarnos, nos menciona punto por punto que, si ya desinfectamos las manos, el vehículo... son como cuatro opciones que nos refieren a que si ya nos sanitizamos o cada segundo día nos llega un recordatorio de si el vehículo está en buenas condiciones. El de higiene, ese sí es diario, siempre nos lo recuerda».

Coordinadora: «Ok, y, a parte de estas sugerencias que da *Uber*, ¿cuáles crees que son las que más debería implementar *Uber* para evitar riesgos de contagio?».

Entrevistado: «Por ejemplo, también nos mandó a vacunar, nos daba como 240 pesos por dos pedidos al enseñar nuestro papel de vacunación, entonces como que es la motivación para que uno se vacune, uno haga las cosas bien, dando recompensas y pues, todo eso, como que motiva; está bien que lo estén haciendo. Me comentas como qué otro implemento podría dar yo, pero pues yo digo que van bien porque te están dando bastantes cosas o lo del reembolso y todo eso».

Coordinadora: «¿Cómo crees que ha cambiado la forma de trabajo de *Uber Eats* con la pandemia?».

Entrevistado: «Pues cambió nada más en lo higiénico, y bastante. A la vez, estuvo bien. Bueno, aun así, hay gente que va en mal estado a trabajar, que no lleva la higiene, pero no me imagino, si esto no estuviera así, cómo sería actualmente. Entonces como que todo eso ayuda a la gente que casi no le gusta estando lavarse las manos, entonces por esa parte nos ha ayudado a ser un poco diferentes».

Coordinadora: «A tener un poquito más de higiene en esta situación para ir a entregar los pedidos y todo».

Entrevistado: «Y de conciencia, aunque sea un poco, porque hay gente que ya ha visto a otra enferma de Covid o que, si sabes que es algo realmente malo o que así expones a tu familia, ya como que vas agarrando la onda desde esa cuestión».

Coordinadora: «Si no a la gravedad a la que se exponen, bueno una persona a contagiarse. Bueno, ¿de qué manera la pandemia te ha afectado o beneficiado en cuestión de tus condiciones de trabajo?».

Entrevistado: «Pues, como te había comentado, al principio me ayudó bastante, bastante me ayudó para generar más ingresos. La verdad ahorita sí ya nos está afectando en cuestión de que bajaron los pedidos, hay más repartidores. Sí beneficia bastante porque, gracias a la aplicación, he comprado bastantes cosas, me ha sacado de muchos problemas; pero también, el hecho de que haya menos pedidos, que cada vez tengas que buscarle por más lados, que tengas que estar trabajando más tiempo, todo eso, pues, ya no se ve como beneficio».

Coordinadora: «Y con esto que me mencionas del aumento de pedidos al principio y después el decremento, ¿consideras que hay un incremento o decremento, pero en el número de repartidores actualmente?».

Entrevistado: «Pues incremento de repartidores, ¡y bastante!».

Coordinadora: «¿Y a qué crees que se deba este incremento?».

Entrevistado: «A la pandemia, a la situación laboral en que casi no hay trabajo, que varios lugares tuvieron que bajar su nivel de personal, entonces, por esa razón, la gente está buscando dónde irse, entonces las aplicaciones de comida, de paquetería, están dando trabajo por donde sea, pero la cuestión es que, al final, todos se van a meter allí y ya no va a ser negocio para nosotros, pero para la aplicación talvez sí porque ellos van a seguir entregando sus pedidos y uno, como repartidor, ya no va a ganar lo mismo».

Coordinadora: «Ahora sí que es encontrar un empleo ante la crisis económica y que ha causado bastantes desempleos».

Entrevistado: «Y luego como, en sí, puedes trabajar en bici, moto, patín, bici eléctrica, y hasta caminando, es facilísimo, en cuestión de horas ya estás activado. Claro que cuando ya tienes todos los documentos».

Coordinadora: «Bueno, para finalizar, me gustaría hacerte una última pregunta y es que ¿si pudieras mejorar las condiciones de trabajo de *Uber Eats* qué propondrías?».

Entrevistado: «Más organización para los repartidores que ya llevan tiempo, que ellos vean la constancia. Por ejemplo, los que trabajan más, los que trabajan menos; como que los vayan separando, que les den más prioridad porque hay gente que no trabaja casi y llega un día y se para en las plazas y te juro que no para todo el día de trabajar; y luego que la gente que es constante está sin pedidos, entonces, como te comentaba al principio que como son cuentas nuevas, les dan más prioridad, pero tampoco es justo porque hay gente que ha estado más tiempo al tanto de la aplicación y es la que debería de tener más pedidos, así que es por esa cuestión que deberían ver quién trabaja más y quién menos para darle más prioridad».

Coordinadora: «Ok. Te voy a leer el aviso de privacidad: Los datos recabados en esta entrevista serán utilizados con fines académicos y toda la información será utilizada de manera anónima, confidencial y segura, de acuerdo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales y basado en la ética y profesionalismo de los estudiantes de la casa de estudios, UAM.

Si tienes alguna duda o comentario con respecto a la entrevista te haré llegar mi correo electrónico para que lo tengas por cualquier duda, lo mandaré por el contacto por el que te contacté. Y, bueno, debido al aviso de privacidad que te acabo de comentar, pues te recuerdo que tu identidad permanecerá en el anonimato, esto para proteger tus datos personales.

Y, bueno, por mi parte ha sido todo, te agradezco mucho tu colaboración para contestar estas preguntas y, si no tienes alguna pregunta o algo, eso sería todo por mi parte y pues agradezco mucho que hayas participado.

Entrevistado: «Muchísimas gracias».

Coordinadora: «Muchas gracias, hasta luego».