

este futuro no **app**lica



este futuro no  aplica





Coordinación editorial
Laura Arelly Centeno Maya
Rogelio Valerio Rivera
Oxfam México

Ilustraciones
Rogelio Valerio Rivera

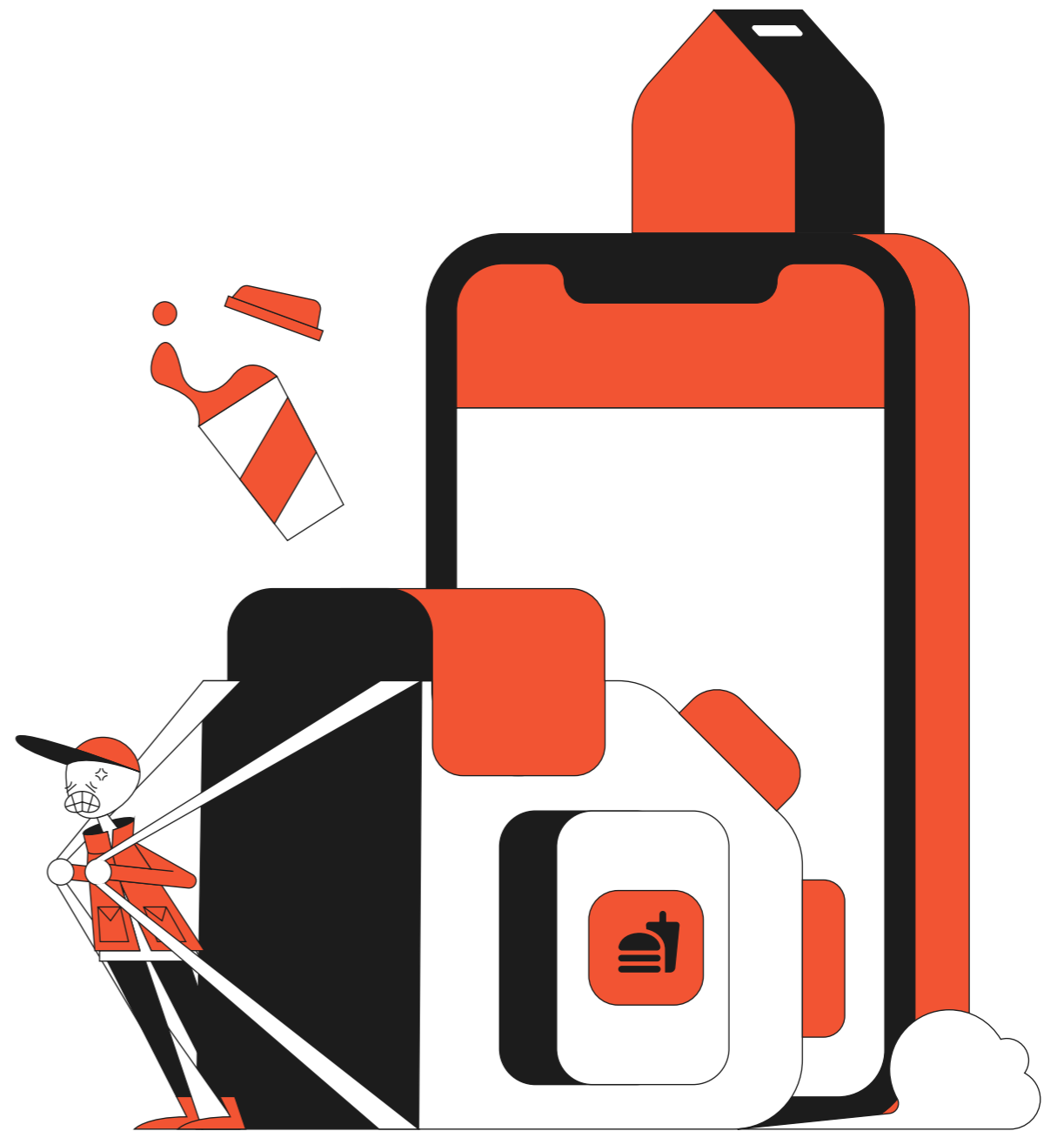
Diseño editorial
Oswaldo Cardona
W Diseño

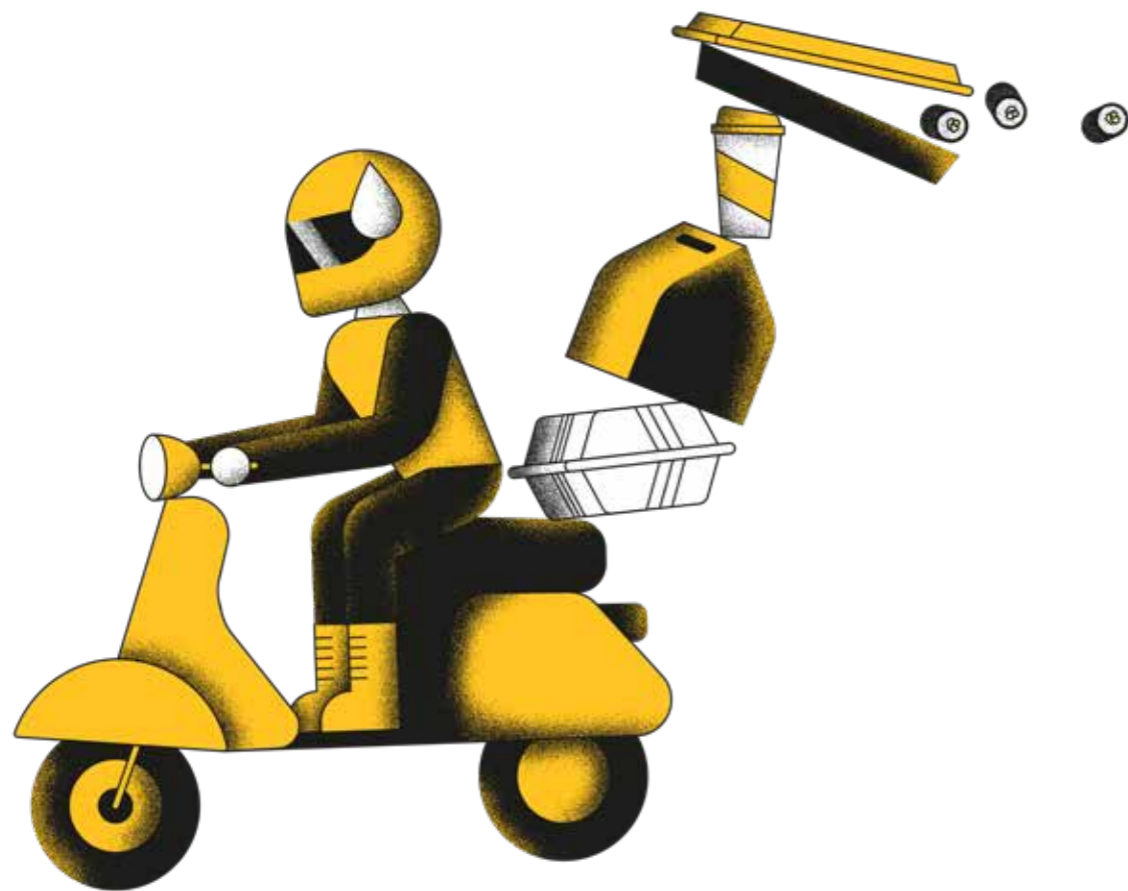
OXFAM MÉXICO A.C.
Manuel María Contreras No. 133, Mezzanine 1
Col. Cuauhtémoc Deleg. Cuauhtémoc C.P. 06500
Ciudad de México
Tel. +52 (55) 5687-3002
www.oxfamMexico.org



Esta obra está bajo una
Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-
SinDerivadas 4.0 Internacional
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Dicha licencia permite copiar,
redistribuir y construir a partir
del material siempre y cuando
se dé crédito al diseño original
de manera adecuada, su
uso sea sin fines de lucro
y cualquier derivación sea
compartida bajo la misma
licencia del original.





PRÓLOGO

Las empresas basadas en aplicaciones están transformando la economía global. El transporte y el reparto de alimentos son la vanguardia, pero el modelo se extiende a cada vez más rincones: servicios de limpieza, paseo de mascotas, venta y renta de automóviles, atención médica y un sinfín de nuevas industrias se suman año con año. Algunos especialistas, Gobiernos y las propias empresas han denominado a este modelo “el futuro del trabajo”, sin embargo ¿qué clase de futuro está creando este modelo?

El presente reporte, elaborado en la Ciudad de México a partir de más de mil encuestas, se suma a la creciente lista de informes que a lo largo del mundo encuentran lo mismo: las personas trabajadoras de aplicaciones laboran en condiciones precarias y muchas veces injustas. El trabajo que realizan requiere un celular y acceso a internet, pero comparte más con los trabajos sin derechos del pasado (y el presente) que con el futuro de libertad y autonomía con el que se les recluta. En nuestro reporte, encontramos que el trabajo en las aplicaciones es recompensado con bajos ingresos, largas jornadas, ausencia de apoyo en caso de enfermedad o accidentes, sin poder de negociación ante las empresas y desmotivando la organización laboral.

La responsabilidad no es solo de las empresas, sino también de los Gobiernos y la sociedad. En México, tenemos un sistema donde el estatus laboral está vinculado al acceso a los servicios públicos de salud y la seguridad social. Este sistema afecta más a quienes menos tienen y deja a su suerte a personas trabajadoras, como las de este sector, a quienes no se les cataloga como empleados o empleadas. Debemos repensar y mejorar el modelo de trabajo de las plataformas, pero también el sistema laboral y de acceso a derechos de nuestro país.

Desde Oxfam México nos sumamos a las voces que señalan la necesidad de crear leyes y políticas que regulen el sector y garanticen los derechos de las personas trabajadoras, pero también invitamos a ir un paso más allá para imaginar y construir un futuro que no deje a nadie atrás. Un futuro donde todas las personas, independientemente de su estatus laboral, cuenten con todos los derechos, particularmente con acceso a servicios públicos de salud y a un esquema de seguridad social digno.

Creemos firmemente que un futuro en el que la tecnología potencie la desigualdad es un futuro que hay que frenar. A la par, debemos trabajar para construir una alternativa justa e igualitaria.

Esperamos que este reporte contribuya a avanzar hacia esa alternativa. Una que tome en cuenta las experiencias y demandas de las personas repartidoras y ponga sus derechos al centro. Estamos viviendo una transformación global. Es momento de aprovechar esta oportunidad y crear un futuro donde el trabajo sea justo, inclusivo, seguro, libremente elegido y decente para todas y todos.

Alexandra Haas Paciuc
Directora ejecutiva de Oxfam México

AUTORES

Ana Heatley Tejada,
Diego Alejo Vázquez Pimentel, Laura Arely Centeno Maya y
Lucía Pacheco Fernández del Castillo, de Oxfam México.
Alma Luisa Rodríguez Leal-Isla, Anahí Rodríguez Martínez y
Máximo Ernesto Jaramillo-Molina de Indesig.

OXFAM MÉXICO

Oxfam México es parte de un movimiento global que trabaja en más de 90 países para poner fin a la injusticia de la pobreza y acabar con la desigualdad. Protegemos y reconstruimos vidas cuando sucede un desastre, combatimos la discriminación y la violencia contra las mujeres, defendemos los derechos de las personas y comunidades indígenas, y luchamos para garantizar el acceso equitativo a los bienes comunes naturales. A través de la investigación y la implementación de programas y campañas, combatimos la desigualdad extrema y trabajamos con otras personas para lograr que todos los seres humanos puedan ejercer plenamente sus derechos y disfrutar de una vida digna.

INSTITUTO DE ESTUDIOS SOBRE DESIGUALDAD (INDESIG)

El Instituto de Estudios Sobre la Desigualdad (Indesig) se formó en el año 2019, a raíz del trabajo realizado con el proyecto digital "Gatitos Conta la Desigualdad" creado un año antes. De forma conjunta, personas provenientes de la academia, el activismo y el trabajo digital, colaboramos en contra de la reproducción de la desigualdad; buscamos desmitificar las narrativas que la legitiman así como promover una mayor exigencia de justicia distributiva. Tenemos claro que la lucha tiene que darse en las distintas dimensiones de desigualdad que afectan y oprimen a las personas, tanto las clásicas, es decir, clase social, género y etnoraciales, como en categorías emergentes, como por ejemplo, las medioambientales.

ESTE ESTUDIO NO HUBIERA SIDO POSIBLE SIN EL APOYO DE MUCHAS PERSONAS

Queremos agradecer a toda la diversidad de personas trabajadoras de las distintas plataformas digitales de alimentos que a través de sus testimonios nos permitieron conocer de cerca las condiciones laborales que viven día con día dentro de la industria de reparto de alimentos en la Ciudad de México. Extendemos este agradecimiento a las personas que nos apoyaron realizando las encuestas, Edna López, Erika Jiménez, Ingrid Romero, Jorge Palacios y Xóchitl Mendoza; y a las personas que realizaron las entrevistas, Estefanía Rodríguez y María Fernanda Álvarez; por su gran labor.

Índice

RESUMEN EJECUTIVO 5	EL NEGOCIO 59
INTRODUCCIÓN 9	EL VALOR ECONÓMICO DE LAS APLICACIONES Y SU MODELO DE NEGOCIO 60
METODOLOGÍA 11	DESIGUALDAD EN EL SECTOR 66
ENCUESTA PARA PERSONAS REPARTIDORAS DE APPS, SUS CONDICIONES Y PREFERENCIAS LABORALES (ENPRA) 12	CONCLUSIONES: HACIA UNA AGENDA PARA EL FUTURO DEL TRABAJO 69
ENTREVISTAS 14	RECOMENDACIONES PARA GOBIERNOS, APLICACIONES Y CONSUMIDORES PARA MEJORAR LA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS REPARTIDORAS 70
EL SERVICIO 17	REFERENCIAS 74
¿QUIÉN USA LAS APPS? EL PAPEL DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS 18	ANEXOS
LOS RESTAURANTES ¿VIVES O MUERES SI TE EXCLUYES DE LAS APPS? 21	ANEXO 1: INSTRUMENTO CUANTITATIVO 81
EL ROL DE LAS PERSONAS REPARTIDORAS 25	ENCUESTA PARA PERSONAS REPARTIDORAS DE APPS, SUS CONDICIONES Y PREFERENCIAS LABORALES 87
¿POR QUÉ SE USAN LAS APLICACIONES? SU RELEVANCIA EN LA PANDEMIA 29	ANEXO 2: INSTRUMENTO CUALITATIVO 90
EL TRABAJO 31	ANEXO 2.1: MUESTRA CUALITATIVA 90
LAS MOTIVACIONES 36	TEMAS PARA PERSONAS REPARTIDORAS 91
LOS INGRESOS Y EL PERFIL SOCIOECONÓMICO 41	TEMAS PARA RESTAURANTES 95
LAS CONDICIONES LABORALES 46	ANEXO 3: MAPA: LUGAR DE RESIDENCIA DE LAS PERSONAS REPARTIDORAS ENCUESTADAS 96
LOS RIESGOS 50	
LAS DEMANDAS 54	

RESUMEN EJECUTIVO

La economía compartida o *gig economy* es un sector económico que se distingue por el comercio al por menor de bienes o prestación de servicios a través de transacciones de bajo valor, de una sola vez y a través de canales digitales. Con esta nueva economía, las personas trabajadoras que pertenecen al sector realizan una serie de trabajos puntuales para generar ingresos, es decir, reciben una paga por una tarea o servicio en particular, en lugar de recibir un ingreso garantizado.

Este reporte presenta una investigación hecha a través de una metodología mixta de encuestas y entrevistas en la CDMX para conocer las condiciones laborales de las personas repartidoras en plataformas digitales y sus necesidades al respecto de la regulación. Se levantaron más de mil encuestas a las personas repartidoras y un total de 30 entrevistas a personas repartidoras y propietarias de restaurantes o pequeños negocios.

El modelo de negocio de las empresas más grandes del sector gig corresponde a las microtransacciones, a través de las cuales pone en contacto a quienes consumen, quienes reparten y a los restaurantes, por medio de una plataforma que facilita la conexión e intercambio entre estas tres partes.

El mercado de consumidores potenciales en México para este sector es enorme. A nivel nacional, existen alrededor de 6.8 millones de personas que realizaron al menos una compra de alimentos y bebidas por internet durante el último año, de las cuales casi 2 millones son de la Zona Metropolitana del Valle de México, es decir, el 28.8 % (INEGI, 2020). Sin embargo, los costos y beneficios de este sector no se reparten de manera equitativa. Aunque los restaurantes han aprovechado las plataformas de entrega para diversificarse en un contexto difícil de pandemia, los altos cargos que cobran las aplicaciones y la presión sobre su capacidad de producción han traído nuevos retos y recortan sus márgenes de ganancias.

Por otro lado, muchas personas que se quedaron sin empleo o redujeron sus ingresos por la COVID-19 han encontrado en este sector una fuente de ingresos que ha ayudado a profundizar la ya precaria situación del mercado laboral. Aunque las aplicaciones ofrecen flexibilidad y permiten elegir las horas de trabajo de cada persona repartidora, la falta de protección social y reconocimiento de derechos laborales hace que tengan horarios largos, un alto riesgo de sufrir accidentes y discriminación por parte de diferentes actores del entorno donde trabajan.



El 37 % de las personas repartidoras encuestadas mencionan el desempleo como la principal motivación para haber entrado a trabajar con las plataformas. Los motivos para ingresar al reparto en aplicaciones difieren claramente de acuerdo con el género de las personas: para los hombres, el desempleo o la necesidad de complementar ingresos es el motivo más frecuente; para las mujeres, la flexibilidad de horarios. Quienes han optado por este trabajo consideran que fue determinante poder decidir sobre los días y las horas en las que trabajan, aunque esta libertad sea bastante limitada: aun quienes ingresaron a trabajar como repartidores motivados por la flexibilidad de horarios presentan una mediana de 6 días de trabajo y 40 horas de trabajo a la semana.

En promedio, las personas repartidoras ganan 2085 pesos por semana, contemplando sus gastos de trabajo. Así pues, estas utilidades generadas equivalen a 53 pesos promedio por hora trabajada. Estos ingresos se encuentran por debajo del salario promedio en la CDMX. La situación económica de estas personas es de alta vulnerabilidad y posibilidad de caer en pobreza. El 46 % de las y los encuestados reporta haber realizado un gasto catastrófico por accidentes y enfermedad grave —incluida la COVID-19—. En promedio, los gastos ascienden a 6 127 pesos, casi el 70 % de la utilidad mensual promedio de las personas encuestadas.

Tomando como referencia la línea de pobreza para agosto de 2021 de CONEVAL, se encuentra que, si su única fuente de ingreso proviniera de este trabajo, el 55 % de las personas encuestadas no contaría con los ingresos suficientes para satisfacer sus necesidades básicas y las de sus dependientes.

Al preguntar a las personas repartidoras sobre las necesidades de mejoras laborales, 54 % consideró muy importante o importante dar algún tipo de seguridad social como seguros médicos o de vida, seguido de 48 % para las prestaciones de ley y 47 % para mejorar las comisiones o propinas. De acuerdo con las entrevistas hechas a las personas repartidoras, no consideran la opción de seguridad social necesariamente como algo público, sino como mecanismos que pudieran ofrecer las empresas.

El reporte muestra que a pesar de que el negocio de la entrega de comida produce millones de dólares, las condiciones laborales de las personas repartidoras son precarias.

Además de existir una alta desigualdad generada por este mercado, el sistema fiscal mexicano no es capaz de corregir las desigualdades del sector a través de impuestos progresivos. Actualmente, las personas repartidoras deben declarar al Servicio de Administración Tributaria (SAT) un impuesto del 8 % (Rodríguez, 2021). En comparación, los grandes sectores económicos pagan tasas impositivas efectivas menores. De acuerdo con el International Tax Review, sectores económicos como el minero pagan entre el 6.2 y el 6.9 %; el farmacéutico, entre el 1.3 y 5 %; y el manufacturero, entre el 1.2 y el 5 % dependiendo de la industria (Pérez Gómez, 2021).

Las personas repartidoras pagan entre 1.1 y 6.8 % más de impuestos que los grandes sectores económicos en México. Sin embargo, su contribución tributaria no les ha dado beneficios, ya que mencionaron que, además del pago de impuestos, han tenido que recurrir al pago de un contador que les brinde una asesoría para poder realizar correctamente su declaración.

El reporte muestra los claroscuros de una industria y un modelo de negocio que llegaron para quedarse; muestra la desconfianza que tienen las personas repartidoras con las empresas, pero también con el Gobierno, a quien perciben como una institución lejana, que no garantiza derechos y captura rentas a través de los impuestos que les cobran. Más allá del tema laboral y de protección de medios de vida, la discriminación lacerante en el espacio público y los riesgos que corren personas que trabajan con autos, motos, bicicletas y caminando, muestran un panorama de deterioro de la calidad del trabajo y las condiciones de vida de estas, particularmente de las mujeres repartidoras, quienes enfrentan restricciones por el trabajo de cuidados y son objeto de acoso.

Las personas repartidoras del sector gig, como muchas personas trabajadoras en México, viven excluidas del ejercicio pleno de sus derechos sociales. Es por ello necesaria una agenda universal de protección social que permita, por un lado, mantener la flexibilidad laboral que las personas encuestadas declaran una ventaja, y por el otro, una política social capaz de garantizar derechos sin distinción del tipo de persona trabajadora.



INTRODUCCIÓN

La economía compartida o *gig economy* es un sector económico que se distingue por el comercio al por menor de bienes o prestación de servicios a través de transacciones de bajo valor, de una sola vez y a través de canales digitales (Storrie, 2017). Este sector es el resultado de la acelerada reducción en los costos de transacción de la economía digital, que permite a particulares intercambiar o comerciar casi cualquier cosa: desde comida rápida o viajes, hasta cuartos de una vivienda o ropa. En 2020, la pandemia ocasionada por la COVID-19 incrementó la demanda por este tipo de servicios, particularmente la mensajería y la entrega de comida para llevar, debido a que, a raíz de las medidas de distanciamiento social, la comercialización de los restaurantes se ha concentrado en canales digitales. A pesar de que la crisis ocasionada por la pandemia provocó un desplome en los ingresos de las familias y aumentó la pobreza en casi 4 millones de personas (Coneval, 2021), las plataformas de entrega de alimentos más grandes en México han seguido invirtiendo y expandiendo su operación.

La compañía estadounidense Uber —que comenzó ofreciendo viajes— ha priorizado su estrategia de crecimiento al reparto de comida, donde las ventas a nivel mundial se han duplicado. En México, Uber Eats anunció en el primer trimestre de 2021 una inversión de 23 000 millones de pesos en los próximos cinco años, además de promover una mayor inclusión laboral de las mujeres, que representan solo el 7 % de las personas repartidoras (Rodríguez, 2021). Por otro lado, la compañía colombiana Rappi ha mostrado también una expansión acelerada en América Latina. En 2020, como resultado de la expansión por la pandemia, reportó tener alrededor de 50 000 repartidores en México y presencia en más de 31 ciudades, con 15 000 restaurantes registrados y 2 000 puntos de venta de farmacias (Forbes Staff, 2020).

Sin embargo, no todas son buenas noticias en el negocio de las plataformas. Existe un lado oscuro en este negocio, donde los beneficios económicos no se distribuyen de manera equitativa entre las partes que conforman el ecosistema de la economía digital.

Además de ser una opción de empleo generada por el crecimiento de este tipo de economía, muchas personas repartidoras y los mismos Gobiernos nacionales viven con incertidumbre ante un modelo de negocio que puede generar mayor precariedad laboral y dificulta su regulación. El mecanismo de intercambio en este sector se da a través de plataformas digitales que ponen en contacto —a través de algoritmos

computacionales— a la oferta y la demanda del mercado. Sin embargo, el rápido crecimiento de algunas compañías hace que tengan un poder desmedido en el mercado. Por un lado, pueden crear barreras de entrada a la competencia; por otro, actuar como un monopsonio¹ en el mercado de trabajo y disminuir los salarios de las y los trabajadores de estas plataformas, precarizando más el empleo (Storrie, 2017).

Las altas comisiones de las plataformas y las retenciones de IVA e ISR, que ahora tienen que hacer por ley, reducen sensiblemente las ganancias de las y los repartidores y restaurantes, afectando en mayor medida a los establecimientos más pequeños que tienen márgenes de utilidad muy reducidos y pueden quedar excluidos del mercado (Sánchez, 2020). Aunque el salario mínimo en México se incrementó por arriba de la línea de pobreza y se tomaron medidas para prohibir el *outsourcing*, la Secretaría del Trabajo y el Congreso de la Unión se encuentran estudiando reformas legales y administrativas para poder proveer derechos sociales a las personas repartidoras, ya que no son reconocidas como trabajadoras ni de las plataformas ni de los restaurantes.²

El propósito de este reporte es documentar y analizar la dinámica de precarización y desigualdad en este sector, con el objetivo de promover acciones por parte de la sociedad civil, el sector privado y el Gobierno que lleven a un marco normativo y regulatorio que promueva una repartición más justa de los beneficios de este sector económico entre plataformas, restaurantes y repartidores. Para este fin, Oxfam México y el Instituto de Estudios sobre Desigualdad (Indesig) implementaron una encuesta a más de mil repartidores de estas plataformas en la Ciudad de México, además de una serie de entrevistas a diferentes participantes del sector *gig* de comida. Con ello, se obtuvo información precisa sobre el perfil socioeconómico de las personas repartidoras, sus condiciones de trabajo y su percepción al respecto, además de su percepción sobre los demás actores con los que interactúan para realizar sus labores (clientes, restaurantes y aplicaciones). Asimismo, se obtuvo información sobre las soluciones de política pública que preferirían.

-
- 1 El monopsonio es una estructura de mercado donde existe un único o unos pocos demandantes de algún servicio que tienen poder de mercado estableciendo precios más bajos que los precios de mercado en competencia perfecta. Es similar al caso del monopolio, pero desde el lado de la demanda (Kaplan, 2018).
 - 2 El 30 de septiembre de 2021, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y las plataformas Beat, Didi, Rappi y Uber firmaron un convenio para promover que los conductores y repartidores participen en un piloto para su incorporación al IMSS en calidad de trabajadores independientes. Sin embargo, siguen sin reconocerse los derechos laborales plenos de dichas personas, ya que esa opción de afiliación ya existía previamente.

El reporte se divide en cuatro capítulos. El primer capítulo, “El servicio”, habla de lo que las plataformas ofrecen a restaurantes y consumidores, documentando las experiencias de diferentes restaurantes que fueron consultados por Oxfam México e Indesig, así como el perfil de los consumidores que optan por este tipo de servicio. El segundo, “El trabajo”, habla de las plataformas como fuente de empleo para las personas repartidoras, provee información cuantitativa y cualitativa de las condiciones laborales, los riesgos en el trabajo y las necesidades de política pública desde el punto de vista de quienes son empleados por las aplicaciones. El tercer capítulo, “El negocio”, habla de la rentabilidad de estas empresas y discute la desigualdad extrema en este sector: por un lado, es un negocio multimillonario en expansión, y por el otro, la precariedad laboral de miles de repartidores y repartidoras que no les permite cubrir sus necesidades básicas con este tipo de actividad y en cambio enfrentan amplios riesgos. Finalmente, en las conclusiones se analiza de manera estructural lo que el futuro del trabajo implica en términos del diseño de respuestas adecuadas de política pública. Los detalles metodológicos de los instrumentos utilizados en el contenido del presente informe se encuentran en los anexos.

METODOLOGÍA

Para conocer las condiciones laborales de las personas repartidoras en plataformas digitales y sus necesidades al respecto de la regulación, se decidió implementar una metodología mixta, compuesta de una encuesta y entrevistas a repartidores, repartidoras y restaurantes que trabajan con las diversas plataformas disponibles en México. Se levantaron más de mil encuestas a las personas repartidoras y un total de treinta entrevistas a personas repartidoras y propietarias de restaurantes o pequeños negocios. El levantamiento se diseñó considerando recuperar información general sobre condiciones laborales a partir de mil encuestas y las experiencias a profundidad sobre cómo se viven estas condiciones y las principales inquietudes a partir de las entrevistas.

Actualmente, se cuenta con poca investigación y datos sobre las condiciones laborales del sector de las plataformas digitales de reparto de alimentos, especialmente desde la perspectiva de las personas repartidoras sobre sus demandas, tanto hacia las plataformas como hacia el Gobierno, en términos de regulación o de justicia.

ENCUESTA PARA PERSONAS REPARTIDORAS DE APLICACIONES, SUS CONDICIONES Y PREFERENCIAS LABORALES (ENPRA)

Para la información cuantitativa que se analizará a continuación, se utilizaron los datos obtenidos en una encuesta elaborada por Indesig y Oxfam México, levantada en la Ciudad de México entre el 20 de agosto y el 20 de septiembre de 2021. Entre los objetivos de la encuesta estaban obtener información sobre distintas dimensiones de las condiciones de trabajo de las personas repartidoras, así como conocer sus opiniones sobre algunos aspectos de su relación con las plataformas y las necesidades y ámbitos de mejora de su profesión.

Se encuestó cara a cara a las personas repartidoras, con un muestreo que tenía como objetivo recabar información de las diversas alcaldías de la CDMX, y se les dividió en cinco grupos de acuerdo con su ubicación geográfica. La encuesta se levantó en 29 centros comerciales de la CDMX en 14 alcaldías. En la mayoría de los casos, las personas encuestadoras se acercaron a conversar con las personas repartidoras dentro o en las inmediaciones de las plazas y centros comerciales donde suelen recoger pedidos.

En total se encuestó a 1 041 personas repartidoras y, luego de un cuidadoso trabajo de verificación y validación, se obtuvo un total de 986 personas encuestadas que respondieron a la mayoría de las preguntas del cuestionario. Las preguntas incluidas en el cuestionario se encuentran al final de este documento (anexo 1).

Tabla 1: Lista de centros comerciales que se muestrearon

Nombre del centro comercial	Alcaldía	Decil de ingresos de AGEB donde se encuentra
Centro comercial Santa Fe	Álvaro Obregón	10
Patio Santa Fe	Álvaro Obregón	10
Portal Centenario	Álvaro Obregón	8
Plaza Cuajimalpa	Álvaro Obregón	9
Plaza Loreto	Álvaro Obregón	9
Pasaje San Jerónimo	Magdalena Contreras	10
Plaza Luis Cabrera	Magdalena Contreras	9
Oasis Coyoacán	Coyoacán	10
Perisur	Coyoacán	10
Patio Tlalpan	Tlalpan	9
Paseo Acoxta	Tlalpan	10
Gran Terraza Coapa	Tlalpan	10
Terrazas Arenal	Xochimilco	7
Cinemex/Walmart	Tláhuac	4
Parque Las Antenas	Iztapalapa	8
Plaza Central	Iztapalapa	3
Parque Tezontle	Iztapalapa	10
Galerías Insurgentes	Benito Juárez	10
Plaza Universidad	Benito Juárez	10
Reforma 222	Cuauhtémoc	10
Parque Delta	Cuauhtémoc	10
Vía 515	Iztacalco	6
Plaza Aeropuerto	Venustiano Carranza	6
Antara	Miguel Hidalgo	10
Plaza Carso	Miguel Hidalgo	10
Pabellón Azcapotzalco	Azcapotzalco	4
Parque Vía Vallejo	Azcapotzalco	3
Parque Lindavista	Gustavo A. Madero	4
Puerta Aragón	Gustavo A. Madero	5

ENTREVISTAS

Las entrevistas, mediante la triangulación (es decir, la comparación entre las informaciones que se reciben, tanto de fuentes de datos como entre personas entrevistadas) y la saturación (es decir, cuando la información que proveen las personas entrevistadas comienza a repetirse), permiten considerar que la información recuperada tiene validez (a semejanza de las condiciones de muestreo aleatorio y del número de personas a encuestar en los métodos cuantitativos) y, así, aproximar conclusiones sobre las experiencias compartidas por muchas de las personas que tienen determinadas características comunes (como repartir pedidos de comida mediante el uso de plataformas digitales).

En esta primera aproximación quizá no se ha llegado a un nivel de saturación para todos los temas al grado que sería idóneo, pero sí ha habido experiencias compartidas por muchas personas repartidoras de las que se puede dar cuenta.

Se realizaron veintiséis entrevistas semiestructuradas a personas repartidoras durante septiembre de 2021 para conocer mejor sus condiciones laborales, sus motivaciones y preocupaciones. Se buscó que hubiera mujeres jóvenes, madres y personas adultas mayores, pero la estrategia fue aproximarse a las zonas en que se reúnen las personas repartidoras para esperar pedidos y buscar entrevistas a partir de este contacto con la técnica de muestreo de bola de nieve. También se realizaron entrevistas a tres pequeños restaurantes y un micronegocio.

Las entrevistas se realizaron a 15 hombres y 11 mujeres de entre 20 y 67 años. Había entre ellas madres jóvenes y personas adultas mayores, de modo que se logró entrevistar a perfiles que suponían particular interés puesto que las condiciones laborales y motivaciones para realizar este trabajo podrían tener importantes variaciones respecto de quienes conforman la población con mayor participación (hombres jóvenes).

En el anexo 2 se enlistan los seudónimos asignados a las personas repartidoras entrevistadas con su edad y zona de residencia, así como los instrumentos cualitativos utilizados para la aplicación de las entrevistas.

EL SERVICIO

Además del amplio sector informal tradicional que caracteriza a la economía mexicana, en las últimas dos décadas las formas de empleo más flexibles y desreguladas de nuevos sectores económicos se han incrementado considerablemente, al punto de convertirse en la norma en términos de creación de empleos para el futuro. En México, el número de trabajadores por cuenta propia³ se incrementó en 3.9 millones de personas del segundo trimestre de 2020 al mismo trimestre de 2021, llegando a 12 millones de personas para el último trimestre mencionado, aproximadamente 22.6 % de la población ocupada en México (INEGI, Cifras del segundo trimestre de 2020, 2021). Además, durante este periodo la economía mexicana enfrentaba la crisis económica y sanitaria ocasionada por la COVID-19, lo cual orilló a miles de personas que perdieron su empleo a recurrir al autoempleo.⁴

Esta nueva manera de intercambiar bienes y servicios es un cambio en la naturaleza del trabajo. Existe una diferencia en la visión convencional de que los trabajos⁵ se realizan a través de contratos laborales mediados por una relación entre la persona trabajadora y un patrón, en el que las personas trabajan horas regulares y se les paga un salario fijo.

Estos trabajos en lugares como el Reino Unido han evolucionado a tal grado que estas dinámicas no solo comprenden la industria del reparto de alimentos, sino que también se puede encontrar casi cualquier servicio a través de una aplicación; por ejemplo, servicios de jardinería, diseño gráfico, consultas médicas, entre otros (Sargeant, 2017). Como se mencionó anteriormente, el modelo de negocio de las empresas más grandes del sector *gig* corresponde a las microtransacciones, a través de las cuales se pone en contacto a quienes consumen, quienes reparten y a los restaurantes por medio de una plataforma que facilita la conexión y el intercambio entre estas tres partes (Modelo Canvas, Modelo de negocio de Rappi 2021, 2021; Modelo Canvas, Modelo de negocio de Uber 2021, 2021). Estas plataformas conectan a consumidores y consumidoras que requieren alimentos en su hogar a una hora determinada, repartidores y repartidoras que ofrecen un servicio de traslado con horas flexibles, y restaurantes que desean tener más clientes y mejores canales de comercialización. Sin embargo, los beneficios de este intercambio, al igual que sus costos, no son distribuidos equitativamente entre las tres partes involucradas. A continuación daremos una breve explicación sobre las ventajas y desventajas para cada una de las partes involucradas.

³ Con trabajadores por cuenta propia nos referimos a las personas que desarrollan trabajos sin relación de dependencia respecto a un tercero y sin contrato laboral (Barroso, s. f.).

⁴ Recurrir a este tipo de empleos no necesariamente se debe a sus condiciones laborales, en muchos contextos, como el de la pandemia global, se debió a que miles de personas no podían permitirse quedarse sin un empleo, o bien, sin una fuente de ingresos.

⁵ Trabajos formales o sin precariedad laboral.



¿QUIÉN USA LAS APLICACIONES? EL PAPEL DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Enseguida se presenta un análisis de las y los consumidores, quienes son la principal preocupación para la aplicación. El beneficio para las y los consumidores radica en tener un pedido en el menor tiempo posible, tener una amplia oferta de restaurantes disponible desde su teléfono móvil, poder seguir el proceso de elaboración del platillo en tiempo real y tener la información de la persona repartidora (Modelo Canvas, Modelo de negocio de Rappi 2021, 2021; Modelo Canvas, Modelo de negocio de Uber 2021, 2021). Además, algunas aplicaciones brindan el beneficio de poder programar la entrega a una determinada hora, poder tener alimentos de su restaurante favorito sin salir de casa, incluso si las condiciones meteorológicas no son favorables, por ejemplo, en temporada de lluvias.

Ahora bien, esta transacción tiene un costo, el cual aumenta el precio del alimento o producto con respecto a adquirirlo directamente en el restaurante. En general, las aplicaciones cobran el costo del envío,⁶ el cual varía entre ellas: Uber Eats, entre 19 y 25 pesos; Rappi, 14-45 pesos (Finerio, 2020); Didi, 0-35 pesos; Cornershop, 39-99 pesos; y en el caso de Jokr el envío es gratuito. Esta variación depende de la distancia entre el restaurante y el punto de entrega (San Juan, 2020).

Para tener una aproximación sobre la demanda que se tiene sobre las plataformas digitales de alimentos, se presenta información de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH, 2020), con la cual se puede cuantificar, en términos generales, a las personas que utilizan las aplicaciones de plataformas de alimentos (INEGI, 2020).

A nivel nacional, existen alrededor de 21 millones de personas mexicanas que realizaron compras por internet durante el último año, de las cuales el 23.9 % se encuentra en la Zona Metropolitana del Valle de México (14 % en el Estado de México y 9.9 % en la Ciudad de México). De ellas, 6 808 000 personas mencionaron haber realizado al menos una compra de alimentos y bebidas por internet durante el último año, de las cuales 1 964 000 se hicieron en la Zona Metropolitana del Valle de México, es decir, el 28.8 % (INEGI, 2020).

Por otro lado, en la capital del país hay poco más de 4 millones de personas que no han realizado compras por internet. De ellas,⁷ el 46 % mencionó preferir comprar en persona, siendo esta la razón principal por la que no han comprado en línea. Como segunda razón encontramos que al 17.2 % no les interesa o no las necesitan. La tercera razón fue que el 14.4 % de las personas desconfían de la seguridad del proceso de compra (privacidad de los datos, robo de identidad o de datos de tarjetas) (INEGI, 2020). Además, a nivel nacional, el 3.9 % de la población mencionó no haber realizado una compra en línea por no contar con una tarjeta de crédito, débito o servicios de banca en línea. Este porcentaje aumenta a 6.56 % en la capital del país (INEGI, 2020). Sin embargo, las aplicaciones han aumentado sus medios de pago y resuelto este problema permitiendo el uso de efectivo en muchos servicios.

En México hay aproximadamente 84 millones de personas que cuentan con un teléfono celular inteligente, de las cuales una cuarta parte (21 millones) han adquirido bienes y servicios⁸ de aplicaciones como Cabify, Mercado Libre, Rappi, Uber, etcétera. En la Ciudad de México existen alrededor de 6 629 000 personas que cuentan con un teléfono celular inteligente, de las cuales 1 828 000 utilizan estas aplicaciones; mientras que en el Estado de México hay aproximadamente 12 795 000 personas con teléfono inteligente, de las cuales 3 496 000 utilizan estas aplicaciones. Entre ambas entidades, los usuarios de estas aplicaciones representan un 25 % del total nacional (INEGI, 2020). Es decir, 25 de cada 100 personas que utilizan estas aplicaciones se encuentran en la Zona Metropolitana del Valle de México, lo cual representa alrededor de 5 325 000 consumidores en esta zona.

⁶ Dicha información se obtuvo descargando las diferentes aplicaciones y probando con diferentes puntos de servicio y entrega.

⁷ Estos porcentajes no deben sumar 100, ya que una misma persona puede haber reportado distintas razones para no realizar una compra en línea.

⁸ En esta encuesta no se especifica si usaron las aplicaciones para consumir alimentos, bebidas o adquirir un servicio de transporte.

LOS RESTAURANTES: ¿VIVES O MUERES SI TE EXCLUYES DE LAS APLICACIONES?

Con base en el Censo Económico 2019 de la Industria Restaurantera en México, en la Ciudad de México en el 2019 había un aproximado de 54 105 unidades económicas en la industria restaurantera, siendo la segunda⁹ entidad federativa con mayor número de restaurantes. De estos establecimientos, 70 % son parte de la economía informal. El censo incluyó en esta edición información sobre las compras y ventas por internet, que tiene como objetivo conocer en qué medida se han incorporado los establecimientos al uso de plataformas digitales. Según el Censo Económico de 2019 (INEGI, 2021), en lo que respecta a los ingresos que recibieron las unidades económicas de la industria restaurantera a nivel nacional, el medio electrónico que más emplearon fueron las redes sociales, seguido de las páginas web de los establecimientos y las de terceros, correo electrónico, entre otros.

El uso de las aplicaciones les ha permitido a los restaurantes ampliar sus canales de comercialización y llegar a un mercado más grande. Este canal fue clave durante la pandemia, ya que les permitió tener ventas incluso con las medidas de distanciamiento social. Además, este modelo les permite acceder a un servicio de reparto sin necesidad de tener que invertir en uno propio, evitando gastos de personal, compra de equipos de transporte y su mantenimiento (Austria, 2016; Modelo Canvas, Modelo de negocio de Rappi 2021, 2021; Modelo Canvas, Modelo de negocio de Uber 2021, 2021).

Por otro lado, entre las desventajas se encuentran las altas comisiones de algunas plataformas y, además, que deben garantizar que su producción pueda escalar. De acuerdo con la directora de Uber Eats México, los restaurantes deben ser capaces de ofrecer más de 100 pedidos al día (Austria, 2016).

La tabla 2 muestra algunos de los requisitos que piden las aplicaciones más populares para poder ofrecer el servicio en su plataforma.

⁹ En primer lugar se encuentra el Estado de México con 67 987 unidades económicas.

Tabla 2: ¿Qué necesito para dar de alta mi restaurante?

	Uber Eats	Didi Food	Rappi	Cornershop
Precio de activación	Después del primer pedido se cobra una comisión de 5 000 pesos, que incluye proceso de registro, tablet y creación del menú con sesión de fotos profesional.	El costo de activación depende de la ciudad. Puede ser gratis o costar hasta 3 500 pesos. En el caso de la Ciudad de México, la activación es gratuita e incluye activación de la tienda, configuración y acceso a la plataforma. Este costo será deducido de las ganancias de sus órdenes.	Para ser parte de la aplicación se debe comprar una tablet, con un valor de 1 500 pesos, que se debe regresar si el comercio decide darse de baja definitivamente.	Inscribirse y publicar su tienda es gratis. El único cobro es la comisión de cada pedido realizado.
Tarifa de servicio	Se calcula como porcentaje de cada pedido al restaurante. Existe la opción de usar sus propios repartidores, en cuyo caso la tarifa es del 15 % por pedido. Si los repartidores son socios de Uber, la tarifa es del 30 % por pedido. En caso de recoger los pedidos en el establecimiento, la tarifa seguirá siendo del 30 % por pedido.	La tarifa con entrega propia es del 18 % por pedido. La tarifa con entrega mediante la plataforma es del 30 % por pedido.	La comisión es un porcentaje más IVA por cada venta realizada a través de la aplicación, aproximadamente entre el 20 % y 25 %.	La comisión es de 15 % más IVA de cada pedido realizado.

Requisitos	Para darse de alta en la aplicación es necesario llenar un formulario que solicita los siguientes datos: nombre y dirección del restaurante, estilo de comida, nombre del dueño, correo electrónico, número de sucursales, razón social, datos fiscales y nombre del representante legal.	Para darse de alta en la aplicación es necesario llenar un formulario que solicita los siguientes datos: identificación oficial, estado de cuenta no mayor a 3 meses, cédula de identificación fiscal (CIF), dirección del restaurante, nombre del dueño, menú digital, número de celular, licencia de funcionamiento, acta constitutiva, fotos y logotipo del restaurante.	Para darse de alta en la aplicación es necesario llenar un formulario que solicita los siguientes datos: registro federal de contribuyentes (RFC), identificación oficial, acta constitutiva y certificación bancaria.	Para darse de alta en la aplicación es necesario llenar un formulario que solicita los siguientes datos: razón social, cuenta bancaria a nombre de la razón social o representante legal del restaurante. Además, se les solicita comprometerse a mantener el catálogo de la tienda actualizado y ofrecer los productos al mismo precio en la tienda física y en la aplicación.
------------	---	---	--	---

Fuente: Elaboración propia con información de Pixel, 2021; Morelos, 2020; Jumpseller, n.d.; Ochoa & Reyes, 2020; El Economista, 2020; Steve, 2021; Cornershop by Uber, n.d.; Rappi, n.d.

Como se muestra en la tabla 2, la mayoría de las aplicaciones cobra una tarifa de activación, así como una comisión por cada pedido realizado. Durante la crisis sanitaria y económica una de las industrias más afectadas fue la restaurantera. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), la población ocupada en este sector cayó un 17.4 % en el cuarto trimestre de 2020 contra el mismo trimestre de 2019 (INEGI, Cifras durante el cuarto trimestre de 2019, 2020). Durante este periodo, las aplicaciones de comida jugaron un rol importante para mitigar las pérdidas económicas. Sin embargo, algunos dueños y dueñas de restaurantes han mencionado que las aplicaciones les han servido para mantenerse vigentes entre sus clientes durante el confinamiento, pero no han sido el salvavidas que esperaban, esto debido a las altas comisiones y el IVA que deben pagar (Ochoa & Reyes, 2020).

Los pequeños negocios pueden seguir diferentes estrategias para aprovechar la relación con las aplicaciones. Si se orientan principalmente hacia el servicio a domicilio, algunos restaurantes como el Ramiro calculan el cobro de las comisiones de las aplicaciones por adelantado para trasladar el 100% del costo adicional al precio al consumidor. Los únicos costos directos suceden cuando “se cae” un pedido. Si se cancela, el restaurante tiene que absorber ese costo, pero no parece representarles mayor problema, ya que, en su caso, lo reparten entre sus trabajadores y trabajadoras.

“Nosotros vendemos una pizza en 390 pesos ¿por qué? Porque Rappi a nosotros nos quita más del 33 por ciento de comisión. Entonces, si yo vendo una pizza en 300 pesos, en realidad no la estoy vendiendo en 300 pesos, porque le estoy dando casi el 50 por ciento de mi ganancia a Rappi [...] Entonces, muchos restaurantes lo que tenemos que hacer para no darnos en la madre, es que nosotros empezamos a subir el 30 por ciento de cada precio. ¿Por qué? Es que sí no, prácticamente estamos trabajando para Rappi y UberEATS” (Restaurante Ramiro).

La ventaja en la que coinciden la mayoría de los restauranteros entrevistados se relaciona con la visibilidad. Estar en las aplicaciones hace que clientes que quizá de otra forma no habrían llegado a conocer su negocio lo hagan. Aun sin que opten por pagar la publicidad para que su restaurante aparezca al buscar su categoría de comida. Quienes optan por esta estrategia de darse a conocer, suelen preferir trabajar en horarios en que otros restaurantes no trabajan, para ser de las pocas alternativas disponibles para la clientela.

Cuando son restaurantes orientados al servicio directo en el establecimiento, las aplicaciones pueden resultar más complicadas de integrar a sus operaciones cotidianas, por ejemplo, las órdenes a distancia, que contemplan el menú completo y no lo que está disponible, hacen que pueda tomarles mucho tiempo atender un pedido y quizá producir cosas que nadie más vaya a consumir.

Realmente como no son muy constantes, o sea, no sé, habrá un par al día o sí, tres, no sé, es difícil integrarlas a la operación diaria, de repente son como de ¡chin!, están sonando. Entonces, como que a nosotros no se nos ha podido ajustar porque todos nuestros productos tienen un tiempo de vida corto y no hacemos como producciones masivas. Entonces también por eso es normal que no tengamos todos los productos disponibles y no podemos hacer más porque no sabemos si se van a vender. Entonces, es un poco por ahí. No lo hemos podido ni explotar como se debería creer (Restaurante “Víctor”).

Los restaurantes tienen mayor flexibilidad para adaptarse al trabajo con plataformas, incluso los pequeños negocios pueden tener diferentes precios para sus productos. El mayor problema que mencionaron haber enfrentado es que las personas repartidoras no marcan como iniciado el viaje y no entregan el producto, como en la microempresa de Víctor. Además, con frecuencia, los restaurantes se quejan de que las personas repartidoras llegan a recoger con mucha anticipación, mientras que las personas repartidoras consideran que los restaurantes se demoran mucho en entregar el pedido. Da la impresión de que la aplicación no ha sabido integrar en su operación los tiempos de preparación de alimentos, que pueden ser muy variables incluso entre platillos y, más aún, entre restaurantes.

EL ROL DE LAS PERSONAS REPARTIDORAS

Por último, tenemos el rol que juegan las y los repartidores. Como mencionamos anteriormente, existen ventajas y desventajas de trabajar con este innovador modelo. Comenzaremos con las ventajas que dicen las aplicaciones tener al darse de alta con ellas: horarios flexibles y propinas u otros ingresos adicionales (promociones, tarifas dinámicas, etcétera).

Las personas repartidoras pueden elegir los días y horarios en que prefieren trabajar, lo cual es una de las características usualmente más apreciadas de este empleo. Además de las ganancias por viaje, pueden recibir un ingreso por propinas.

También existen promociones en las que los repartidores obtienen recompensas por cumplir retos. Por ejemplo, en Uber Eats, en un día de mucha demanda, se pueden ofrecer 120 pesos adicionales por hacer 3 entregas en dos horas (Macías, 2020; Paz, 2019). Otro ejemplo, en Uber Eats en determinados días y horarios se activa la tarifa dinámica (cuando hay exceso de demanda), con lo que pueden conseguir una ganancia de entre 28 y 75 pesos por cada pedido, esto es común en días festivos o lugares muy concurridos (eventos) y da la oportunidad a los repartidores de trabajar los días festivos oficiales por ley. En promedio, una persona repartidora puede ganar por pedido 24 pesos en Uber Eats y 34 pesos en Rappi (Finerio, 2020), y comúnmente generan cerca de 40 pesos por hora (según los datos recabados en la Enpra, elaborada por Oxfam México e Indesig, los cuales se desarrollan más adelante), con lo que algunos repartidores ganan más que en empleos anteriores.

Pero ¿cuáles son las desventajas para las y los repartidores? Sus ganancias son un porcentaje del costo de envío (en Uber Eats) y dependen del medio que utilizan para hacer las entregas —bicicleta (35 %), motocicleta (30 %) o automóvil (25 %)— y las distancias. Sin embargo, esta ganancia no necesariamente refleja la prima de riesgo por los peligros y esfuerzos que llevan a cabo durante el proceso de entrega, particularmente si el tiempo de entrega es corto, si tienen que ir a lugares peligrosos o incluso si sufren algún accidente (Austria, 2016).

Las ganancias de cada persona repartidora varían dependiendo de la aplicación. En Rappi, el ingreso varía de acuerdo con los niveles de quienes reparten, los cuales se desbloquean al realizar un cierto número de entregas en el tiempo que indique la aplicación. Esta estrategia parece buena desde el punto de vista de servicio a quien consume, ya que él o la repartidora entrega más pedidos y se le recompensa por ello. Sin embargo, esto las o los puede poner en peligro por hacer los viajes contra reloj con menos cuidado, por querer llegar a la hora adecuada (Finerio, 2020). En última instancia, esto significa que las personas repartidoras absorben la presión de cualquier retraso en el proceso de atención a los consumidores.

A continuación, se presentan en la tabla 3 los requisitos que piden las aplicaciones para poder trabajar como repartidor o repartidora con ellas:

Tabla 3: ¿Qué necesitas para ser repartidor o repartidora?

	Uber Eats	Didi Food	Rappi	Cornershop	Jokr
Precio de activación ¹⁰	No lo mencionan en su página.	No lo mencionan en su página.	No lo mencionan en su página.	No lo mencionan en su página.	No lo mencionan en su página.
Tarifa de servicio	Reciben una tarifa fija por recolectar uno o más pedidos en un mismo restaurante. Reciben un monto fijo por cada pedido entregado. Reciben una tarifa por la distancia recorrida desde el restaurante hasta la ubicación del cliente, que se determina según la ruta más eficiente.	No lo mencionan en su página.	No lo mencionan en su página.	No lo mencionan en su página.	No lo mencionan en su página.

¹⁰ Estos datos no se encuentran disponibles en las páginas de información de las aplicaciones, sin embargo, en las entrevistas realizadas se mencionó información sobre los costos de activación, que se brindará en el apartado "El trabajo".

Requisitos ¹¹	Medio de transporte (bicicleta, moto o auto), teléfono, ser mayor de edad, licencia y tarjeta de circulación e identificación oficial con CURP.	Medio de transporte (bicicleta, moto o auto), teléfono, ser mayor de edad, licencia y tarjeta de circulación, contar con sellos fiscales del SAT y E. Firma.	Teléfono, ser mayor de edad, licencia y tarjeta de circulación (en caso de auto o motocicleta).	Ser mayor de edad, identificación, certificado de registro del vehículo (en caso de auto o motocicleta), licencia de conducir, documentación de impuestos.	No lo mencionan en su página.
Material de reparto.	La mochila corre por su cuenta y se estima un precio de entre 200 y 900 pesos.	La mochila corre por su cuenta y tiene un precio regular de 800 pesos.	La mochila corre por su cuenta, sin embargo, se les reintegra el 100 % del valor de su valor al completar 50 pedidos durante los próximos 30 días.	La playera, tarjetas y bolsas no tienen costo para los repartidores. Solo si pierden alguna de estas deberán pagar el costo de reposición.	La playera y equipo es proporcionado por la aplicación. También les dan motocicletas eléctricas, las cuales son amigables con el medio ambiente (Infobae, 2021).

Fuente: Elaboración propia con información de Macías, 2020; El Universal, 2019; Muñoz, 2021; Cornershop by Uber, Sé un shopper, 2021; Jobomas, 2021; Didi Food, 2021; Rappi Jobs, 2021.

Como se observa en la tabla 3, hay otros costos que se trasladan al repartidor o repartidora sin tener ningún mecanismo de negociación para que se reflejen en el costo total de transacción. Cada repartidor o repartidora es responsable de pagar su propio seguro de gastos médicos, seguro de auto o moto (si aplica), sus impuestos y su equipo de trabajo. El lema de las empresas repartidoras es "sé tu propio jefe". Sin embargo, esta "independencia" esconde una precariedad laboral alarmante; ya que no son reconocidos como empleados o empleadas (pese a que cumplen con lo

¹¹ No se encontró información disponible en las páginas de información de las aplicaciones sobre si tienen como requisito algún máximo de edad para darse de alta, sin embargo, en las entrevistas realizadas se mencionó que algunas aplicaciones sí ponen un límite de edad.

que la ley define como trabajo subordinado), no firman ningún contrato y no tienen prestaciones por ser trabajadores o trabajadoras (salud, pensiones, retiro y otras condiciones básicas que deberían tener las y los trabajadores) (Finerio, 2020).

Por otro lado, tenemos las ventajas de ser repartidor o repartidora. En Cornershop, a diferencia de otras plataformas, en caso de un accidente durante el tiempo de entrega (choque, caída, etcétera) la persona repartidora puede acceder a un seguro, lo cual evita que se suspenda la cuenta, cosa que correría a su cargo en otras plataformas, donde la entrega tiene que ser concluida y, en ocasiones, no entregarla les generaría una deuda con la aplicación. Otro beneficio de esta plataforma es que tienen horarios determinados, ya que trabajan con los horarios comerciales de sus aliados (por ejemplo, si un pedido es de Costco, tendría el horario comercial de Costco, de 10:00 a. m. a 8:30 p.m.). Por último, las y los repartidores pueden aceptar los pedidos que crean necesarios y no son penalizados si se rehúsan a realizar alguno (Jobomas, 2021).

La nueva plataforma mexicana Jokr también muestra grandes ventajas, ya que es la primera que ofrece todas las prestaciones de ley (vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, seguridad social, etcétera). Además, la misma plataforma les da motocicletas eléctricas amigables con el medio ambiente, cuyo costo en otras plataformas tendría que correr por parte de los mismos repartidores o repartidoras (Molina, 2021).

De acuerdo con el director general de Rappi México, en 2020 hubo un aumento del 66.6 % de personas repartidoras, de 30 000 en enero de 2020 a 50 000 en diciembre de 2020. Por otro lado, Didi Food contaba con más de 50 000 socias y socios repartidores en México a enero de 2021 (Garduño, 2020; Reyes, Didi Food registró un incremento del 250% en nuevos repartidores, 2020; Noguez, 2021). De acuerdo con el gerente regional de *delivery* en Uber, en México tienen 250 000 colaboradores (socios) que podrán beneficiarse de la integración de Uber y Cornershop (Reyes, Así será la alianza entre Uber y Cornershop, 2020). Por último, cabe mencionar que Jokr recién comenzó en México, así que el personal que trabaja en bodegas y reparto suma solamente 200 personas (Ángel, 2021).

En suma, se podría estimar que en México hay alrededor de 350 000 personas repartidoras de estas aplicaciones. Como mencionamos en el apartado de las personas consumidoras, a nivel nacional existen alrededor de 21 millones de personas que han utilizado aplicaciones para adquirir bienes y servicios. Suponiendo que todas las compras se hayan entregado por personas repartidoras, en México existe 1 repartidor por cada 60 consumidores.

¿POR QUÉ SE USAN LAS APLICACIONES? SU RELEVANCIA EN LA PANDEMIA

Los sectores relacionados con educación, salud, servicios de alojamiento temporal, bebidas, alimentos y comercio al por menor fueron los más afectados durante la pandemia, ya que la mayoría de estos sectores fueron los primeros en parar durante el confinamiento. Por lo que estos sectores se enfrentaron a una situación sanitaria compleja, donde debieron innovar y garantizar su cobertura a los hogares mexicanos durante el confinamiento, de tal forma que ellos pudieran tener un mejor panorama financiero a mediano plazo.

Las restricciones del Gobierno sobre el cierre de restaurantes, con el objetivo de contener los contagios de COVID-19, implicó una gran pérdida de recursos e insumos para los negocios, pero se les permitió poner sus alimentos a la venta para llevar. Además, el Gobierno de la Ciudad de México pidió a las aplicaciones que se redujera el costo del servicio a domicilio de alimentos.¹² El confinamiento y las medidas por la COVID-19 tuvieron su efecto en la oferta y demanda de trabajo de personas repartidoras: por un lado, las aplicaciones tuvieron que ampliarse al existir una mayor demanda de restaurantes para expandir sus canales de comercialización (Calvillo, 2021); por el otro, miles de personas tuvieron que recurrir al autoempleo al existir una caída en el empleo formal e informal.

Como hemos mencionado en este apartado, estas transacciones tienen un costo para los restaurantes y para las y los clientes; transacciones que, en el primero de los casos, tiene una remuneración monetaria, y en el segundo, una satisfacción al cubrir una necesidad o deseo. Sin embargo, las personas repartidoras siguen sufriendo precariedad laboral por este modelo de negocio, aun cuando tuvo un crecimiento significativo durante la pandemia, no han visto los beneficios del apoyo brindado a la industria restaurantera a raíz de la crisis sanitaria y económica. En la siguiente sección se presentará una radiografía analítica sobre las condiciones laborales de las y los repartidores, partiendo de las entrevistas y encuestas aplicadas.

¹² Esta medida fue pensada para ayudar a los restaurantes, sin embargo, no se encontraron medidas a favor de las personas repartidoras.

EL TRABAJO

“Yo creo que si uno está trabajando aquí es porque lo necesita, ¿no? Porque si es de hobby, puedes ir a buscar otro trabajo donde no te chingues tanto, ¿no?”

Carmen, 43 años

Como se mencionó anteriormente, durante la pandemia y especialmente durante el semáforo rojo, muchos de los negocios dedicados al rubro de alimentación subsistieron diversificando sus canales hacia el esquema de entrega por medio de aplicaciones, para hacer llegar sus pedidos a las casas sin necesidad de que sus clientes salieran a exponerse a los riesgos de contagio.

Algunas personas repartidoras, un poco mayores del rango más frecuente de edad de este sector, comenzaron a trabajar en estas plataformas durante la pandemia, tras haber perdido sus trabajos o fuentes de ingresos, como nos relataron algunas de ellas, puesto que es un tipo de empleo que está abierto a grupos usualmente discriminados en el mercado laboral, como las personas adultas mayores:

Pero mi edad ya no me permite trabajar y donde quiera que voy me dicen: “No, ya está muy viejito, ya no”. Entonces, un amigo me invitó a la aplicación y teníamos una tienda [de abarrotes], la cual fracasó con la pandemia, tuvimos que cerrar, pero este chavo me invitó y nos íbamos en la noche. De las 11:00 de la noche a las 3:00 de la mañana y me gustó, y la verdad es que sí hay un poquito de dinero. Pero es muy peligroso y está muy mal todo esto (Genius, 67 años).

Puse un negocio de ropa y patinetas, pero la pandemia me mandó para acá. Ahorita yo estoy en Delivery Uber, esperando que podamos hacer producción (Charlie, 49 años).

Ya no laboro, soy una persona adulta, tengo 52 años y trabajo en Uber porque el restaurante en donde yo trabajaba cerró. De ahí en fuera, a esta edad, ya es difícil conseguir un trabajo. Entonces, entrar como repartidor fue una opción y pues no me puedo quejar. Nos va bien, nos da para tener gastos, para solventar gastos del día (Janet, 52 años).

A pesar de que las personas repartidoras han posibilitado la existencia de diversos negocios y han llevado comida a las mesas de tantas personas, enfrentan constantemente discriminación. En las plazas no pueden acceder con sus mochilas, no pueden estacionar sus motos a menos que paguen el cargo por estacionamiento o tienen que dejar encadenadas en otro lugar sus bicicletas o

sus mochilas para poder acceder a los espacios que los establecimientos destinan para entregarles la comida. Después, en algunos casos, tienen que esperar a que los restaurantes “bajen” sus pedidos cuando se acumulen suficientes (diez, a veces) al lugar que designan para entregas, porque no tienen derecho de acceder al espacio de los comensales.

Con los que ahorita tenemos conflicto, es con los guardias de la plaza, porque no nos dejan pasar con el casco o no quieren que subamos a recoger el pedido [...] hacen perder más tiempo, porque los restaurantes se deben de esperar a que tengan mínimo cinco pedidos para bajarlos. Entonces, es mucha pérdida de tiempo (Melina, 22 años).

Entonces, sí, hay algunos restaurantes más como que, no sé, que son más formales que tantito te ven acercándote, o sea, más que nada porque ya nos identifican porque siempre, en el caso, desde los que estamos en moto pues siempre traemos el casco en la mano, no lo podemos dejar en la moto porque de plano en menos de una hora yo creo que vuela, entonces, nos identifican por eso; entonces, tantito ven que nos estamos acercando a la entrada y nos detienen, nos dicen: “No, no, aquí no te lo entregamos, te entregamos como por donde entran los empleados” (Jorge, 21 años).

No solamente se les segrega, sino que al hacerles esperar se disminuye el tiempo que tienen para cumplir con su entrega y esto podría afectar la velocidad con la que se desplazarán después para lograr su tiempo de entrega:

También un poquito el tema de los tiempos muertos y como el estrés, tanto cuando no te entregan un pedido rápido en las tiendas [...] en teoría tendrías que ir un poquito más rápido ahora a entregar el producto, porque luego el cliente ya te está: ¿todavía no entregan el producto o qué pasó? Uno trata de mediarlos y de tranquilizarlos y decirles que es tema de la tienda, pero muchos quieren el producto. Hacen el pedido y la aplicación te da un tiempo estimado de entrega y a lo mejor van viendo que ya vas atrasado, pero muchas veces no es tema de nosotros, es tema del restaurante. Entonces, ese tema también ahí te hace como entrar en polémica con el cliente y pues uno, sin deberla ni temerla, se lleva, casi casi, la mentada (Demian, 26 años).

Se ha llegado a presentar la situación, cuando les permiten entrar, de que en algunos restaurantes no les responden ni el saludo y las o los miran despectivamente por su apariencia:

A veces, porque los restaurantes se te quedan viendo como de tú qué, así como que si te hacen menos. [...] a veces siento que hay personas o sí igual repartidores que pues igual vienen en fachas y a lo mejor también cuenta tu presentación. Entonces, sí es como..., pero por uno, pagan todos (Melina, 22 años).

Restaurantes... sí ha sido discriminación muy, muy fea, luego llego y ni siquiera me contestan “buenos días” ni “cómo estás”, o sea, no es que me hagan la plática, porque entiendo que tienen que trabajar también, pero por ejemplo que me correspondan “buenos días” u “hola”, pero no. Luego sí te ven, así como de arriba a abajo y te ven feo, o sea, sí es feo. Y me ha tocado luego regresar, pero a comer, a comer en el restaurante y te tratan superbién porque vas a gastar (Julia, 24 años).

La discriminación que viven, en algunos casos, ha llevado a que cancelen pedidos que se asignan al lugar en el que han recibido malos tratos, arriesgándose a recibir penalizaciones por parte de la aplicación, ya que, cuando rechazan muchos pedidos, se les sanciona con suspensiones o inhabilitaciones temporales.

No, nada más una vez peleé con un restaurante que me empezó a gritar que esperara y que primero me fuera a bañar y así. Y yo así de: “Cada quien trabaja de hippie como quiere, por eso no estoy atrás de un mostrador”. Pero de ahí en fuera no, o sea, discriminarme no, nada más simplemente no volví a recibir un pedido de ese restaurante (Charlie, 49 años).

Este tipo de actitudes se asumen como destino inevitable, un trago amargo que hay que pasar, o se internaliza, hasta cierto punto, la discriminación:

Siento que de alguna manera puede ser culpa de algunos repartidores que han dado... como que no se han tomado... deja tú de tomar en serio, o sea, como que salgan a repartir ahora sí que con lo primero que ven, se ponen y salen, todo desalineado [sic], entonces, yo siento que es una consecuencia que a final de cuentas vamos a pagar todos los repartidores (Jorge, 21 años).

Los restaurantes no son los únicos actores que discriminan a las personas repartidoras, otros actores que frecuentemente han sido señalados por este tipo de prácticas han sido el personal de seguridad o vigilancia de los edificios residenciales que constituyen el destino de los productos:

Todo el tiempo en los edificios, por ejemplo, los de seguridad te tratan horrible, en ciertos edificios que ya se sienten que vive ahí, no sé, cualquier persona super importante, influyente. Los de seguridad: regístrate, quítate el casco, suéltate el cabello, tápate bien. Te guían ellos a donde vas, la puerta y luego hasta por hacer todo ese filtro tardas más de 15 minutos, ya tardaste otros 15 en recibir tu pedido, te tardas 15 en entregarlo y otros 15 en lo que haces ese filtro. Entonces ya perdiste una hora en hacer luego un pedido, y eso es lo incómodo en algún momento de tratar con gente así, o sea, vas a repartir comida, al final de cuentas todo el tiempo vas y te ven, te reconocen, te siguen con cámaras. Entonces como que tantos filtros, está bien, es su seguridad, no sabemos quiénes sean, pero como que los de seguridad te dicen: “Espérate hasta que te pueda pasar, porque voy a pasar a otro” (Charlie, 49 años).

Sí, “deja la mochila”, ¡como si nos fuéramos a robar algo!, pero, pues tenemos que acatar las órdenes de cada edificio o que el mismo de seguridad nos lleve al departamento, cosas por el estilo (Janet, 52 años).

También entre la clientela hay quienes han tratado con desprecio a quienes les hacen llegar sus alimentos, a tal grado que la expresión “muertos de hambre” se ha repetido por más de una persona entrevistada, entre otros gestos de desprecio que se han percibido por parte de personas repartidoras:

Hoy me dijeron que soy un muerto de hambre. La verdad es que yo recientemente empecé a trabajar, pues sí me quedaba con esa idea de qué feo que me digan así, yo no me siento así, pero ya después lo agarramos como algo normal, ya ni modo, pasó y va a seguir pasando (Erina, 20 años).

Fui, le entregué el producto y no me mandó mensaje de que yo llevara cambio, porque por lo regular es rara la vez de que algún cliente te pague en efectivo,¹³ entonces tú ya estás de que te pagan con tarjeta y eso, y llegué y, por dos pesos que me faltaban para darle cambio, la cliente se molestó y me dijo hasta lo que no, y que para eso estábamos nosotros, para servirles a ellos y que éramos unos muertos de hambre nosotros. O sea, solamente por dos pesos que me quedé (Katia, 23 años).

Llegué a entregar, así como me ves, normal, a entregar mi pedido. Era una jovencita de 17, 18 años. Me vio tan feo, pero tan feo, de arriba abajo, una rubia, por cierto, me acuerdo, como si le ofendiera mi presencia. Yo, así como que entregando y ya. Después de eso, me apareció el dislike (Xenia, 49 años)

Vivir discriminación no exime de ejercerla y, como sea ha visto, algunas personas se señalan entre sí por su aspecto o elección de atuendo. También se han mencionado, por parte de algunas personas, percepciones negativas hacia las personas migrantes (o que perciben como tales) y llegan a expresarlo en términos de invasión:

Ahora, por ejemplo, la mayoría de los repartidores que últimamente he visto son colombianos, o sea, muchos, muchos repartidores son colombianos, entonces, los colombianos sí tienen su secta, por decirlo así, tienen sus grupitos y los mexicanos dicen: “Es que, vienen y nos roban el trabajo, vienen y nos roban, pues, cosas”. Entonces, sí, yo en mi caso pues ya ni sé qué decir (Julia, 24 años).

En Oasis, ve y hay cientos y no ahí, en todos lados, ya nos invadieron los colombianos aquí. Está padre que los mandemos lejos (Genius, 67 años).

¹³ Además, algunas personas entrevistadas mencionaron que ciertas aplicaciones no les indican el método de pago del cliente, es hasta que entregan el pedido que saben cómo será el cobro.

Por lo tanto, durante la pandemia, la entrega de comida a domicilio fue una alternativa para las personas restauranteras de acercar su comida a la clientela y, para algunas personas que se quedaron sin trabajo, de tener un ingreso extra y amortiguar la crisis sanitaria. La discriminación ha sido un factor transversal, no solo ejercida por el personal de los restaurantes, sino también por el personal de seguridad, los clientes e incluso entre las mismas personas repartidoras. El aspecto o elección de atuendo ha sido un común denominador de esta discriminación.

LAS MOTIVACIONES

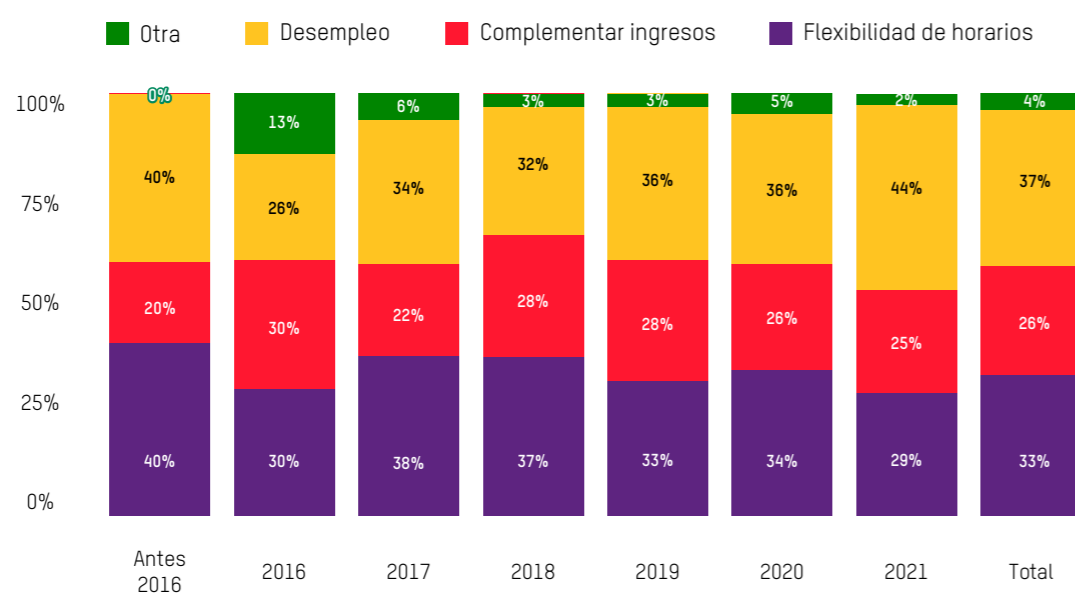
“Un falso oasis le llaman, ¿no?, donde tú vas a tener tu tiempo, vas a trabajar lo que quieras, cuando quieras, como puedas y, además de todo, vas a ganar muy bien porque es lo que te prometen, ¿no?”

Rodrigo, 28 años

De acuerdo con las respuestas obtenidas con la aplicación de la Enpra, 37 % de las personas repartidoras mencionaron el desempleo como la principal motivación para haber entrado a trabajar con las plataformas. Este motivo fue especialmente importante durante el año 2021, seguramente conectado con los altos niveles de desempleo o el deterioro de otros indicadores de ocupación relacionados, como el aumento de la subocupación (personas que trabajan menos horas o días de los que están dispuestos a trabajar) y la salida de personas, especialmente mujeres, del mercado laboral y de la llamada participación económica (es decir, dejaron de trabajar y también de buscar empleo). En cambio, 26 % de los repartidores mencionaron que ingresaron a este trabajo buscando complementar sus ingresos y 33 %, un trabajo con flexibilidad de horarios.

GRÁFICA 1: MOTIVOS PARA INGRESAR COMO REPARTIDOR

Según año de registro



Fuente: Elaboración propia con datos de Enpra (Oxfam México e Indesig).

Los motivos para ingresar al reparto en aplicaciones difieren claramente de acuerdo con el género de las personas. Aunque la diferencia es relativamente pequeña, es estadísticamente significativa. Para los hombres, el desempleo o la necesidad de complementar ingresos es el motivo más frecuente; para las mujeres, es la flexibilidad de horarios (44 % señalan esta razón, frente a 32 % de los hombres).

Las responsabilidades del trabajo de cuidados no remunerado, tradicionalmente cargadas sobre las mujeres, evidencian por qué la flexibilidad de horarios es su motivación principal para trabajar como repartidoras: aunque entre hombres y mujeres, que contestaron la Enpra, se reporta el mismo número de horas trabajadas para la aplicación (una mediana de 48 horas), las mujeres reportan trabajar adicionalmente casi el doble de horas no remuneradas en comparación con los hombres (21 horas ellas, 12 horas ellos).

Quienes han optado por este trabajo consideran que poder decidir sobre los días y las horas en las que trabajan es una ventaja importante, aunque esta libertad sea bastante limitada. Pueden conectarse el tiempo que quieran, pero si no se conectan entre seis y ocho horas “no les caen pedidos”. Si no logran tener el nivel diamante (en Rappi), no pueden reservar la zona y, por consiguiente, “no les caen pedidos”. De modo que sí, pueden optar por no trabajar un día si necesitan hacer otra cosa o pueden conectarse por menos horas si necesitan de ese tiempo, pero si lo hacen frecuentemente, no se les asignan pedidos y no van a tener trabajo:

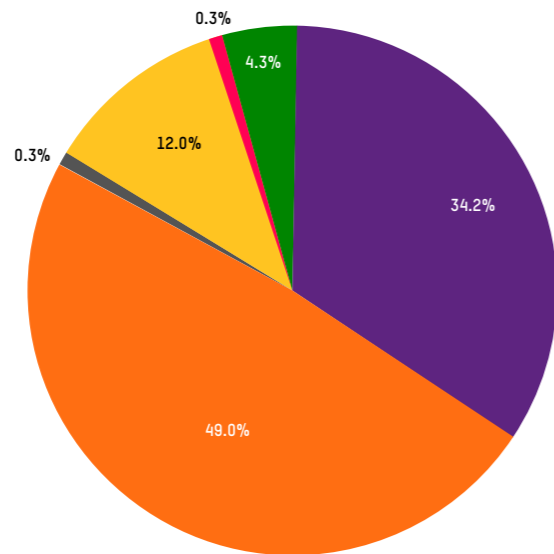
Tu horario tú te lo pones. Si quieres trabajar todo el día, trabajas todo el día; si no, puedes descansar o acortar tu horario de trabajo. Esa es una de las grandes ventajas, que eres tu propio jefe (Janet, 52 años).

Sin embargo, Janet descansa solamente un día a la semana y se autoimpone el horario de trabajar de mediodía a las ocho de la noche, por la afluencia de pedidos en estos horarios. De hecho, en promedio, aun quienes ingresaron a trabajar como repartidores motivados por la flexibilidad de horarios presentan una mediana de seis días de trabajo y cuarenta horas de trabajo a la semana. Estas cifras indican que, cuando destinan tiempo a otros compromisos, tienen que compensarlo después.

De acuerdo con los datos de la Enpra, la aplicación que da mejores condiciones de trabajo de acuerdo con las personas repartidoras es Uber Eats, seguida de Rappi y en tercer lugar Didi Food.

GRÁFICA 2: ¿CUÁL ES LA APP QUE MEJORES CONDICIONES DE TRABAJO DA?

■ Rappi ■ UberEats ■ Postmates ■ Didi Food ■ Otra ■ NC



Fuente: Elaboración propia con datos de Enpra (Oxfam México e Indesig).

Aunque hay cierta flexibilidad, el trabajo en plataformas no es completamente compatible con otras actividades que demandan mucho tiempo, como los estudios. Entre quienes tratan de hacerlo compatible con los estudios hay personas jóvenes que tienen suspendidos los estudios profesionales y quisieran retomarlos, como Erina, de 20 años, o Luis Fernando, de 30, que quisieran entrar a la universidad. Así como Daniela, de 24, que está actualmente estudiando la licenciatura y haciendo prácticas profesionales, pero este semestre no se pudo inscribir, le falta un año para terminar y además quiere hacer una maestría. O Demián, de 26, que estudia la licenciatura, trabaja en la UNAM y, como extra, trabaja repartiendo. La situación que describe Jorge, de 21, que quisiera retomar la preparatoria, la comparten quienes estudian y dependen de sus ingresos:

Por el momento sí y, con respecto a lo de seguir estudiando, yo creo que ahí se pone complicado por cuanto a la escuela, pues igual, son muchas horas y en plataformas si no inviertes tiempo en alguna plataforma, o sea, si no te conectas como más de cuatro o cinco horas, o sea, definitivamente porque, ahora sí, a pesar de tantas plataformas que ya hay de plano te hace a un lado y no te toma mucho en cuenta para asignación de pedidos (Jorge, 21 años).

Aunque son más las personas jóvenes que tienen en la mira aspiraciones de lograr proseguir con sus estudios, también está el caso de Carmen, de 43 años, quien quisiera terminar la preparatoria en línea:

Sí me cuesta, porque, por decir, yo digo, es como todo, es un esfuerzo que uno hace, porque si uno quiere ganar bien, pues se tiene que quedar más tiempo. Si estás ahí, como quiera ya no tienes como que chance de hacer algo más. O por decir, yo llego cansada y luego, si me quiero meter a hacer mis trabajos de la prepa, pues ya me cuesta trabajo, o ya estoy cansada, me da mucho sueño (Carmen, 43 años).

En cambio, la compatibilidad es mayor cuando se trata de un ingreso extra o quizá para poder desconectarse en casos de emergencia, o ajustar tiempos de descanso en función de otras actividades:

Que yo manejo mis tiempos y por la escuela, como ya estoy en mi último año, tengo que hacer prácticas, mi servicio y todo. No es fácil que te den un trabajo donde puedas manejar tu tiempo (Daniela, 24 años).

Me hubiera enfocado en buscar trabajo en diferentes empresas, pero lo intenté con varias empresas y después busqué lo de repartidor, que me quedé con lo de repartidor, más que nada por los tiempos, porque como soy separado, a veces invierto el tiempo en mi hija en las tardes o cosas así, voy y la veo (Jonathan, 30 años).

Aquí lo que me gusta de este trabajo es la accesibilidad de tiempo, eso es lo que me gusta, que si yo tengo alguna urgencia me puedo desconectar y puedo correr a solucionarla o atenderla. Eso es lo que me gusta de ese trabajo (Erina, 20 años).

Al optar por un trabajo como este por razones de flexibilidad para los cuidados, cuando estos no son socializados y recaen en las familias, se llega a arriesgar a las infancias, ya que algunas personas optan por hacerse acompañar por sus hijas o hijos, ante la imposibilidad de acceder a un sistema de cuidados, como es el caso del que habla Julia:

Hemos visto accidentes que muchos papás traen a los hijos porque no tienen con quién dejarlos y los han chocado, y van niños en las motos con el papá trabajando, entonces, sí es un tema complicado, pero pues difícil (Julia, 24 años).

Entre las personas entrevistadas había solamente una persona migrante, quien se dio de alta con la identidad y cuenta de banco de otra persona. Esto no deja muy claro hasta qué punto sería un trabajo por el cual optarían personas migrantes sin estatus migratorio legal, sobre todo a partir de la vinculación con el Sistema de Administración Tributaria de las personas repartidoras.

Una sola vez nada más, que no me dieron un pago, pero me pidieron que actualizara el estado de cuenta y como la cuenta es prestada, porque como estoy en trámite de visa, la cuenta es prestada, la muchacha no me podía hacer el estado de cuenta para recuperar como 200, pero nada más, fue poquito, fueron como 200 (Luis Fernando, 30 años, originario de Venezuela).

Aunque existen diversas motivaciones para entrar al sector, un factor común es que la flexibilidad en el acomodo de las horas del trabajo puede incluso aumentar la carga de horas disponibles y no resuelve de fondo el problema de la precariedad ni, como se verá en la siguiente sección, la necesidad de procuración de medios de vida.

LOS INGRESOS Y EL PERFIL SOCIOECONÓMICO

De acuerdo con la Enpra, en promedio, las personas repartidoras ganan 2 085 pesos por semana, con una mediana de 1 700 pesos. Este dato proviene del cálculo de restar a los ingresos promedio semanales que reportan las personas repartidoras (2 562 pesos) los gastos y costos semanales reportados asociados con el uso de la aplicación y la realización de su trabajo. Así pues, estas utilidades generadas equivalen a 53 pesos promedio por hora trabajada (con una mediana de 40 pesos).

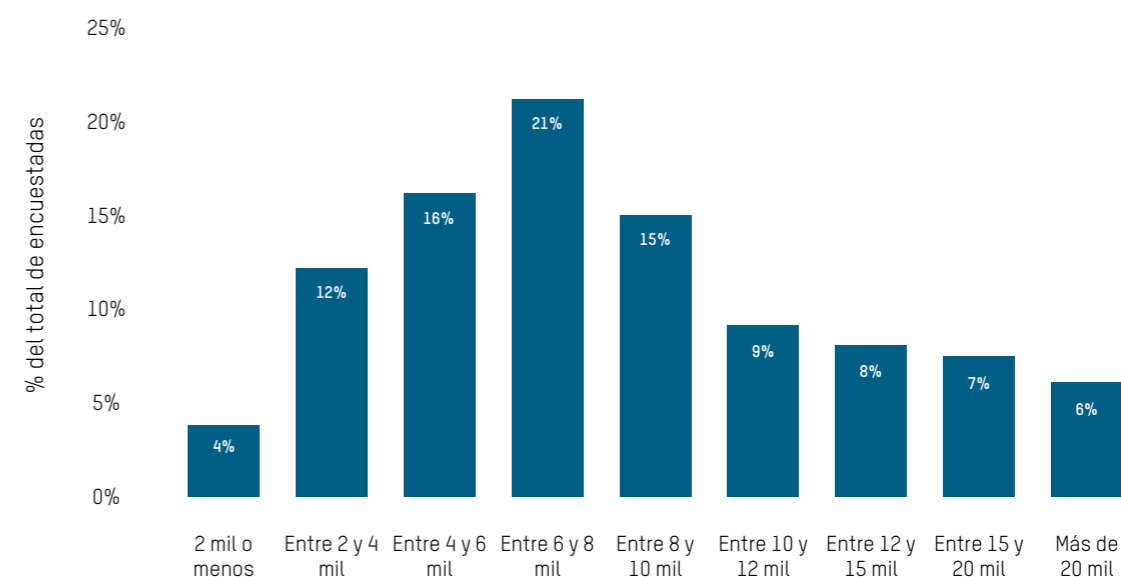
Tabla 4: Indicadores de ingresos, gastos y utilidades generadas por personas repartidoras

Indicadores	Promedio	Mediana
Ingresos (semanales)	\$ 2 562	\$ 2 000
Gastos (semanales)	\$ 490	\$ 400
Utilidades (semanales)	\$ 2 085	\$ 1 700
Horas trabajadas (semanales)	46.3	48
Utilidad por hora	\$ 53	\$ 40

Fuente: Elaboración propia con datos de la Enpra (Oxfam México e Indesig).

GRÁFICA 3: UTILIDADES MENSUALES

Utilidades como resultado de la resta de ingresos y gastos



Fuente: Elaboración propia con datos de Enpra (Oxfam México e Indesig).

Las utilidades que generan las personas repartidoras (mediana de 1 700 pesos) se encuentran por debajo del salario promedio semanal de los empleos en la Ciudad de México, a saber, de 2 208 pesos (según datos de la ENIGH 2020, actualizados a pesos de 2021). De las personas repartidoras encuestadas, 38 % consideran que sus ingresos familiares están en el rango de 6 750 pesos al mes o menos y 37 % entre 6 751 y 10 300 pesos al mes. A pesar de esto, muchas personas consideran que la decisión de cuánto ganar depende de cuánto decidan trabajar:

O sea, realmente el trabajo es bueno, porque aquí ahora sí que gana lo que quiere ganar. Ahora sí, mientras que tú le echas ganas y te puedes poner un cierto horario de tales a tales horas, sacas más dinero que en un solo trabajo. O sea, sí es desgastante, porque sí, porque todo el día andes en bicicleta, porque todavía andas, por ejemplo, en el sol; que, si llega a llover, pues andas aquí. Pero ganas mucho mejor que en cualquier otro trabajo (Katia, 23 años).

Un amigo que ya estaba trabajando en Rappi me dijo: "Oye, mira, pues igual, tú que necesitas flexibilidad en el horario, pues puedes meterte a Rappi y pues puedes sacar como un dinero para la semana" y pues de alguna manera pues sí me alcanzaba; como que los fines de semana, que eran los días que más trabajaba, pues me llevaba alrededor como entre 800 a 1 000 pesos (Luan, 27 años).

Además, se considera una opción deseable por lo precarizado de los empleos en general, que impacta la percepción de que esta opción es mejor que las demás disponibles, sobre todo, considerando que pueden acceder personas con un nivel de estudios bajo y ejercer cierta autonomía sobre sus tiempos. En ese sentido, 58 % de las personas repartidoras tienen bachillerato o carrera técnica y 24 % secundaria. Solamente 16 % tiene estudios profesionales. Habría que considerar que, si bien en la Ciudad de México una persona remunerada con carrera profesional gana en promedio 3 353 pesos semanales, una persona con bachillerato gana 1 500 pesos y con secundaria 1 202, de acuerdo con datos de la ENIGH 2020 (actualizados a pesos de 2021).

En ocho horas más o menos, aproximadamente vengo sacando cerca de dos mil pesos a la semana. Entonces es algo que no te dan en un trabajo formal. Si me vengo a un restaurante, a la semana no me van a dar eso (Samanta, 50 años).

El papá de mis hijos empezó a trabajar aquí y ya me dijo que me viniera para acá, que iba a ganar más que en mi trabajo, y sí, gana más... Estaba trabajando en una oficina de guardias de seguridad y yo era la secretaria, pero ganaba bien poquito. Y pongo ñas, y ya, los trabajillos que me vayan saliendo (Carmen, 43 años).

Los pagos se hacen dos veces a la semana en Rappi (martes y viernes). Cuando les pagan un pedido o varios con efectivo, las personas repartidoras se lo quedan y al día siguiente de lo que trabajan les van descontando la "deuda", lo que correspondería a la aplicación, del pedido en efectivo.

Tener pedidos en efectivo te motivaba más porque podías como ya terminar tu jornada en ese momento... cuando te los pagan en efectivo tú generas una deuda con la aplicación, entonces, tú tienes que devolver ese dinero, por ejemplo, digamos que el pedido cuesta 500 pesos, de esos 500 a ti te tocan 50 pesos, pero te los dan en efectivo, entonces yo ya le debo a la aplicación 450 (Luan, 27 años).

No hay claridad en cómo funciona el algoritmo que asigna pedidos y, por tanto, regula los ingresos. Ania menciona que a las personas con mayor antigüedad no les llegan muchos pedidos porque se los mandan a las personas nuevas. Por otra parte, manifestaron que, a pesar de que existen los niveles y van subiendo categorías conforme les califique la clientela, no siempre les va mejor a las mejores categorías.

Los que empiezan como repartidores, eso sí también yo lo veo muy mal, es que les dan, como que les dan más preferencia, les dan más pedidos y los que ya llevamos tiempo como que nos dejan rezagados (Ania, 55 años).

Hay diamante, plata, bronce, y el más tonto. Entonces, para estar siempre y que te den viajes supuestos, porque no es cierto, es que llegues a diamante y ya cuando llegas a diamante quiere decir que es muy rápido, pero están presionándote demasiado, porque cuando llegas, por ejemplo a una tienda donde te dicen que tienes que llevar los productos, principalmente los de comida, que dicen: "No, pues tienes que llegar a las 3:00 de la tarde", y son 2:50, algo así, por decir algo, tienes que irte rápido, si tú quieres, porque la verdad yo no me voy rápido (Genius, 67 años).

Los bajos ingresos obligan a muchas de las personas repartidoras a tener más de un trabajo, lo cual las pone en una situación aún más precaria y de pobreza de tiempo. De acuerdo con la Enpra, el 22 % de las personas encuestadas reportan tener otros empleos además de ser repartidoras.

Además de los bajos salarios y los costos que tienen que solventar para poder realizar su trabajo, la COVID-19 ha traído otro tipo de gastos extraordinarios en las personas repartidoras o simplemente ha afectado su rutina. De acuerdo con la Enpra, el 18 % de las personas encuestadas tuvo que suspender su trabajo de repartidora por las medidas de "Quédate en casa", mientras que el 26 % reportaba no haber sido vacunado. De este universo, el 21 % de las personas encuestadas reporta haberse contagiado de COVID-19. Como se muestra en la siguiente sección, un porcentaje significativo de esta población no tiene acceso a la salud, por lo que los gastos extraordinarios tienen que correr de su bolsillo o del de su familia y con ello su ingreso disponible cae.

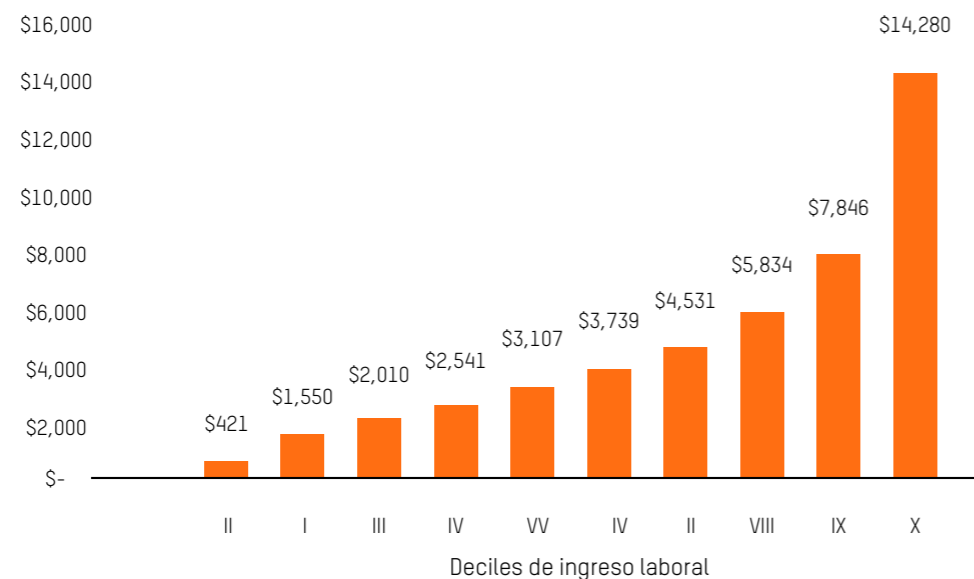
El 46 % de las y los encuestados reporta haber realizado un gasto catastrófico por accidentes y enfermedad grave —incluido el COVID-19—. En promedio, los gastos ascienden a 6 127 pesos, casi el 70 % de la utilidad mensual promedio de las personas encuestadas. Aunque este trabajo representa para muchos un ingreso complementario del hogar, casi el 70 % de las personas encuestadas asegura tener algún dependiente económico además de la persona trabajadora.

Con los datos de la Enpra de las utilidades de las personas repartidoras y el número de dependientes, se calcula el ingreso laboral disponible per cápita del sector para obtener cifras de pobreza y desigualdad laboral. Tomando como referencia la línea de pobreza por ingresos mensual, para agosto de 2021, de CONEVAL (3 775 pesos), se encuentra que, si la única fuente de ingreso de estas personas proviniera de este trabajo, el 55 % de las personas encuestadas no contaría con los ingresos suficientes para satisfacer las necesidades básicas de ellas y sus dependientes. Este porcentaje sube a 63 % para las mujeres.

En este apartado, se pone de manifiesto que los ingresos que obtienen las personas repartidoras se encuentran por debajo del salario promedio semanal de los empleos en la Ciudad de México. Sin embargo, a pesar del empleo tan precarizado, es una opción atractiva para las personas que cuentan con un nivel bajo de escolaridad y porque les permite flexibilidad en los horarios de trabajo. También se puede percibir que entre las personas entrevistadas no existe claridad en el funcionamiento del algoritmo de las aplicaciones, puesto que las personas con mayor antigüedad o con mejores categorías no siempre obtienen mayores beneficios, reflejados en la cantidad de pedidos que reciben y, por tanto, en una mejoría de sus ingresos.

GRÁFICA 4: INGRESO LABORAL DISPONIBLE PER CÁPITA POR DECIL DE INGRESO

Utilidades como resultado de la resta de ingresos y gastos



Fuente: Elaboración propia con datos de Enpra (Oxfam México e Indesig).

La desigualdad entre las personas repartidoras es también significativa. El coeficiente de Gini del ingreso laboral disponible per cápita, que mide el grado de desigualdad de ingresos, es de 0.41, lo cual revela que incluso dentro de este sector precarizado, la desigualdad es alta: el ingreso laboral disponible per cápita del 10 % más pobre de las personas repartidoras es 33 veces más chico que el del 10 % más “rico”.

LAS CONDICIONES LABORALES

“Las condiciones son terribles para nosotros los repartidores y a nadie le importa, a nadie le importa”

Samanta, 50 años

El lugar de trabajo de una persona repartidora es la calle y las condiciones que esto implica van desde lo más simple, como pasar muchas horas a la intemperie, depender de que las plazas comerciales o restaurantes les permitan hacer uso del baño, estar expuestos al calor, al sol, a la lluvia e incluso a la irresponsabilidad de quienes permiten a sus mascotas caminar sin correa. Su principal instrumento de trabajo muchas veces es su cuerpo, debido al desgaste que implica para quienes entregan a pie o en bicicleta.

Pues de algún modo sí nos sirve de ejercicio, sí termino muy cansada, pero es bueno, es bueno el llevarnos unos centavitos más a la mesa, ¿no? (Ania, 55 años).

Yo he trabajado ocho horas mojada, con los pies mojados, porque lo primero que se te mojan son los tenis, ¿no? Ocho horas con los pies mojados. Entonces de repente mi cuerpo aguanta, de repente no, de repente sí ya llega un punto en el que me enfermo, ¿no? Antes trabajaba hasta 12 horas, pero ahora ya no. Ya me siento muy cansada, ya tengo tres años trabajando para Uber y la verdad es que terminas caminando muchísimo, como caminantes, terminas caminando muchísimos kilómetros diarios (Samanta, 50 años).

La Ley Federal del Trabajo establece que quien emplea debe proveer el equipo y material necesario para el trabajo. Sin embargo, en las plataformas, los medios de trabajo debe proveerlos cada persona repartidora: conseguir un celular que pueda correr la aplicación, la mochila térmica para transportar los pedidos, el impermeable cuando trabajan en la lluvia y la moto o bicicleta cuando no reparten caminando. Charlie (49 años) explica que les ofrecen la opción de comprarlo en la aplicación: “Lo puedes comprar en la aplicación o independiente, ya sabes, en redes sociales”. Por otro lado, Demián (26 años) comenta: “Me compré la moto y casi, casi me metí, ahorita por lo de la pandemia y todo eso, fue como que la salida que le vi a, pues a tener otro ingreso extra”.

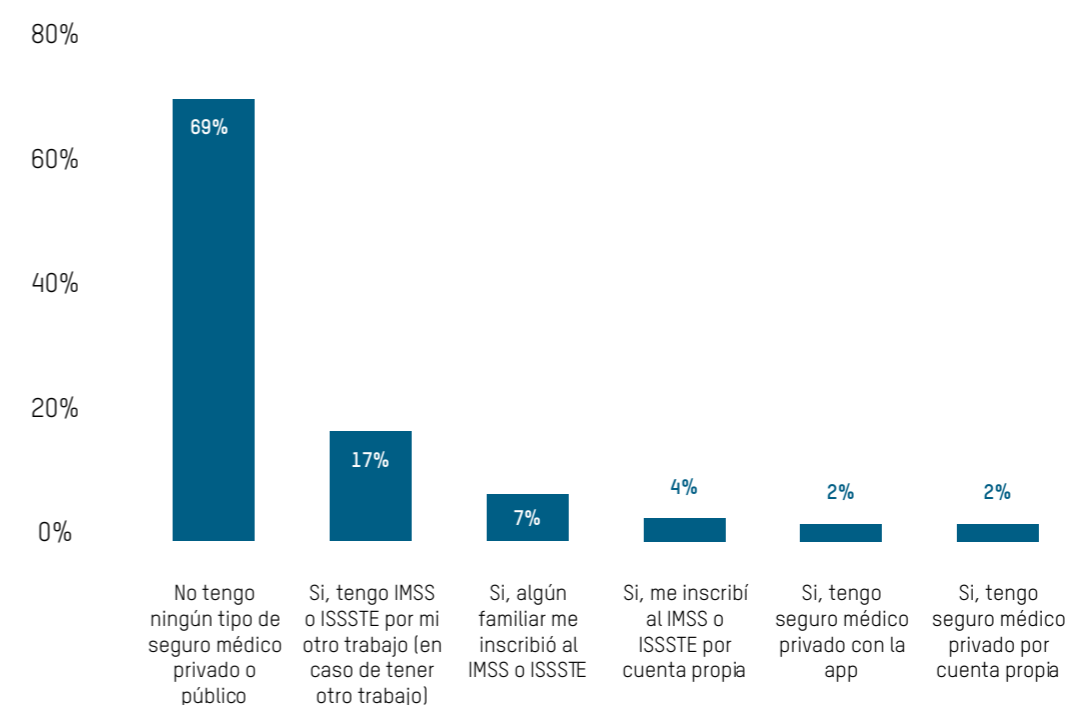
Siete de cada diez personas repartidoras no tienen acceso a ningún tipo de seguridad social contributiva, acceso a la salud pública o seguro privado, ni siquiera tienen un seguro en caso de accidentes provisto gratuitamente por las empresas. En ocasiones algunas aplicaciones les ofrecen un seguro “barato” de cerca de mil pesos al año para cubrir accidentes que les ocurran mientras están conectados en un viaje a repartir. Si sucediera el accidente entre pedidos o una vez que regresan

a su casa, estarían descubiertos, a diferencia de lo que sucedería si estuvieran en una relación contractual, reconocida oficialmente como trabajo, en la cual aún el trayecto al trabajo está cubierto en la categoría de accidentes laborales.

Al saber que no cuentan con argumentos para solicitar apoyo en caso de que los accidentes lleguen a suceder cuando no van a realizar una entrega, no contactan a la aplicación, como el caso de Demián que un mes antes de que tuviera lugar la entrevista se cayó porque delante de él, durante la temporada de lluvia y con el pavimento mojado, frenó súbitamente un automóvil y su moto se patinó. Al momento de la entrevista, todavía estaba adolorido, pero no lo reportó a la aplicación: “No, no. No sé si afortunada o desafortunadamente, pero ya me había desconectado, ya me venía para tu casa” (Demián, 26 años).

Quienes tienen seguro, por lo general, es porque tienen otro trabajo principal y toman este en sus ratos libres, como Demián, que tiene un puesto de intendencia en la UNAM, mientras estudia ahí mismo; sin embargo, esto no es lo que predomina entre las personas repartidoras.

GRÁFICA 5: SITUACIÓN DE ACCESO A SEGURIDAD SOCIAL O SERVICIOS MÉDICO



Fuente: Elaboración propia con datos de Enpra (Oxfam México e Indesig).

Esta desprotección hace que consideren injusto el hecho de que se les cobren impuestos (ISR) sin que se les ofrezcan beneficios de seguridad social a cambio. Además, esto les ha implicado la necesidad de pagar por servicios de contabilidad:

Didi en auto que son, pongámosle taxi en auto, sí han cerrado muchísimo porque, por ejemplo, cobran el ISR muy alto, el ISR creo que es muy alto, y en Uber, por ejemplo, les cobran por usar la aplicación, o sea, por trabajarles les cobran, entonces, sí está feo porque te estoy haciendo un favor, bueno, no un favor, estoy trabajando, llevando tus pedidos y todavía me cobras por haber trabajado para ti, o sea, eso sí es incoherente (Julia, 24 años).

Es que, Gobierno ya ahorita más bien a nosotros nos molestó con lo del SAT y todo eso. Pues sí, a lo mejor está bien que todo mundo esté registrando sus ingresos, pero pues, creo que debería ser a otro tipo de población. No la que a lo mejor sus ingresos son menores a, no sé, 20 000 pesos, porque ya de ahí, ahorita ya me toca a mí pagar un contador. Tengo un amigo que es contador, entonces, por el tema que trabajo en la UNAM y ahora estoy ingresado acá, en las aplicaciones, entonces tengo que pagar y son, yo con él, tratando de arreglarnos y porque todavía no acaba su carrera y todo, pues fácil son 300 pesos al mes que uno paga y eso, todavía súmale el impuesto que todavía tengo que pagar al SAT y lo que nos quitan, que se supone lo que nos quitan ya es para que uno quedara como a mano, pero no. Eso sí, como que el Gobierno debería de pensar a qué tipo de gente puede ya implementarle el IVA, el ISR y todo lo que es del SAT, para que, los que ganamos o los que ocupamos de a ratos la aplicación no quedemos como hasta perdiendo (Demián, 26 años).

Existen grupos autogestivos de personas repartidoras para apoyarse y hacer frente a las condiciones de trabajo que van desde la reparación de motos, que se ayudan si le pasa algo a su transporte, se apoyan con llantas o hasta con entregar el pedido para que no las o los sancionen.

Hay un grupo en Whatsapp de, pues ahora sí que del grupito de nosotros, ayúdenme, no tengo llanta y el más cercano es el que va, luego luego, a ayudarlo. Ya se me quedó la moto, ¿qué hago? No te preocupes, ¿traes pedido? Voy por él y yo lo entrego por ti, entonces, sí ha sido un apoyo bueno (Julia, 24 años).

Las aplicaciones no parecen tener control sobre lo que se pide a las personas repartidoras. Documentamos casos de pedidos imposibles de cumplir por una sola persona en vehículos como motocicletas o bicicletas, como un caso en que asignaron la entrega de 19 pizzas en una sola moto. En este tipo de casos también se brindan apoyo entre personas repartidoras:

Porque sí nos han tocado pedidos muy grandes que luego hasta yo digo: ¿cómo nos manda [eso]? La otra vez me mandaron 19 pizzas y dije: “¿Cómo me voy a llevar 19 pizzas ahí?”. Pues ya me tuvieron que hacer el favor de irme a ayudar un amigo y ya acabamos el pedido (Macareno, 33 años).

Una vez me pidieron tres garrafones de 10 litros y yo [...] en ese tiempo empecé a conocer a la persona que me orientaba como que a terminar los pedidos y así, ¿no? Entonces él me dice: “Mándales mensaje, que no hay garrafones y mándale foto, pero solamente al de cinco litros”. Me dice: “Tráeme dos”, la persona. Y yo así. Y luego todavía: “Un Cloralex de 10 litros” (Brenda, 19 años).

Las plataformas de reparto se conducen como si realmente las personas repartidoras fueran simplemente asociadas valiéndose de su aplicación para contactar con otras personas que necesitan de sus servicios, por lo que no les ofrecen prácticamente ninguna protección social. Sin embargo, bien podría argumentarse una relación de subordinación, que es la que define al empleo, puesto que pueden recibir sanciones (cobros, suspensiones, inhabilitaciones) u obtener beneficios (mayor número de pedidos o posibilidad de reservar zonas de acuerdo con la clasificación asignada por las calificaciones que asignan las y los consumidores, bonos por trabajar más horas, etcétera). Dada esta relación, las plataformas digitales de reparto tienen la responsabilidad de hacer frente a los accidentes de trabajo, incapacidades y demás que sucedan a quienes se encuentran realizando este trabajo.

LOS RIESGOS

La mayoría de las personas repartidoras considera que la paga que reciben (donde la propina representa aproximadamente el 50 % de sus ingresos), no justifica los riesgos que corren en la calle, particularmente cuando llueve, como nos relatan:

Últimamente en temporada de lluvias, te estás mojando, estás tratando de que el pedido no se moje, se escurra, porque incluso con el calor de la mochila, aunque es térmica el pedido suda y la bolsa se remoja, entonces se puede llegar a romper la bolsa o escurrir algún producto. Nosotros tratamos de cuidar eso para que el comensal aproveche su producto, lo deguste con gusto [...] Y después de todo ese esfuerzo tú llegas, entregas y nada más te pagan 18 pesos, 20 pesos en temporada de lluvia. Hace un año no pagaba eso, antes te pagaban 10 pesos más, 20 pesos más, ahora ya no (Erina, 20 años).

Por ejemplo, te dicen: “Sal a trabajar ahorita, en tiempos de lluvia, te vas a ganar 20 pesotes”. Ok, cuánto te cobra el doctor. O sea, me vas a cubrir lo del doctor o con 20 pesos puedo ir a pagar. Yo no puedo ir con el doctor y decirle: “Toma, la aplicación me dio 20 pesotes de extra. ¿Me los recibes?” (Genius, 67 años).

Las mujeres repartidoras, además, se enfrentan al acoso callejero, que algunas consideran que es “normal, lo de siempre” pero su nivel de exposición aumenta respecto “del normal” al estar mucho más tiempo del habitual en la calle. Algunas han evitado ir a lugares, trabajar de noche o incluso van acompañadas de otra persona.

Sí, sí tenemos, pues hay zonas rojas de peligro, de focos rojos que son, por decir, aquí cerca tenemos la Buenos Aires, tenemos la colonia Buenos Aires, es una de las más conflictivas, entonces, esa colonia cuando me mandan para allá, yo tengo a mi hija que me va acompañando (Ania, 55 años).

Además de los riesgos de trasladarse y ser acosadas en el espacio público, el riesgo más relevante tiene que ver con el espacio privado. Varias de nuestras entrevistadas han vivido que quien recibe su pedido sea un hombre en ropa interior, desnudo o con el pene expuesto. Cuando tienen que entrar en un complejo de departamentos y no entregarlo afuera, se sienten muy vulnerables y temen que puedan ser secuestradas, con justa razón. Si bien algunas llaman a soporte o dan *dislike*, no hay claridad en protocolos de acoso o cuál es el seguimiento que se le da al reporte.

O el chico con el miembro de fuera, el domingo. Un cliente, le fui a entregar y sale con su miembro de fuera, nada más me quedé sin saber qué hacer. Después de que se lo entregué, me retiré de la puerta y hablé a soporte y le dije lo que había pasado para que se hiciera el reporte y vetaran a este cliente, porque no es correcto (Janet, 52 años).

Supe de una chica, que esa sí, la he visto en persona, que fue a entregar, entró al edificio, abrió el cliente en ropa interior y le dijo que si no quería pasar a comer con él. Obviamente ella no entró, le entregó y en esa aplicación, te digo, la de Uber que sí podemos dar dislike, se le puso en dislike y una nota para que cuando enviaran a otra persona, de preferencia enviaran a un hombre, porque te das cuenta que sí. Yo ya soy una señora, pero hay muchas chicas jovencitas y pues sí, en todos lados hay gente mala. Yo siempre tengo muy buena suerte, pero sí, esta chica no entró, pero si hubiera sido..., tal vez, a veces tienes que entrar a alguna vecindad, cualquier te podría secuestrar (Xenia, 49 años).

No solamente ellas, sino también Ania, Brenda, Julia y Erina (es decir, la mayor parte de las mujeres entrevistadas y, sobre todo, las más jóvenes) mencionaron situaciones como estas que han llegado incluso a normalizarse. En seguida se presenta un cuadro donde se muestra la incidencia de acoso:

Tabla 5: Incidencia de acoso hacia las personas repartidoras

Acoso	Hombres	Mujeres	Total
Clientes	11 %	11 %	11 %
Negocio	5 %	15 %	6 %
Personal de la aplicación	0 %	1 %	1 %
Nadie	86 %	80 %	85 %

Fuente: Elaboración propia con datos de Enpra (Oxfam México e Indesig).

Nota: Las columnas no deben sumar 100, pues una misma persona puede haber reportado distintos tipos de acoso.

De acuerdo con la tabla 5, las mujeres reportan un acoso de clientes y negocios, casi por igual, y un menor porcentaje del personal de la aplicación, como es el caso de Samanta quien ha sufrido acoso por parte de sus compañeros de trabajo.

Son tremendos, son tremendos. Entonces empiezas, así como que amable, amistad, bueno, compañerismo; pero no, luego ya te salen con que: “Oye, te invito aquí; oye, te invito allá”... Sí se ha sabido de que ya hablan de las chicas, ¿no?: “Ay, está con aquel y con aquel, y con todo mundo”, entonces, no manches, o sea, los hombres, pero así son (Samanta, 50 años).

Otros riesgos que enfrentan las personas repartidoras es el de ser asaltadas, ya sea mientras desempeñan su trabajo o fuera de este, y ser desprovistas de sus medios de trabajo: “Hay veces que te mandan en la aplicación algunos lugares donde sí llegas a entregar y ya te están asaltando, te quitan tu teléfono, que es lo más importante, la comida y, si traes efectivo, también” (Charlie, 49 años). “Tenía otro celular que no aguantaba la plataforma, era muy viejito. En lo que me compraba otro celular, que por cierto lo saqué a crédito y luego me lo robaron. Fue feo” (Xenia, 49 años).

La gran expansión de las plataformas durante la pandemia evidentemente acarrea el riesgo de contagio para las personas que encontraron en el reparto una salida laboral. Incluso documentamos que algunas personas repartidoras tuvieron que mentir cuando se contagiaron de COVID-19 para poder seguir trabajando porque no cuentan con incapacidad laboral. Asimismo, mencionaron que en Uber se pueden obtener 109 pesos en gastos de material contra el COVID-19: cubrebocas, gel antibacterial, guantes, toallas y en otras aplicaciones te dan un kit.

Finalmente, otro riesgo particular de esta forma de empleo se relaciona con la vialidad y los accidentes de tránsito. Las personas repartidoras destacan que se exponen a muchos riesgos y quienes han tenido accidentes comentan que no han recibido apoyo por parte de la aplicación, e incluso han tenido que seguir laborando aun cuando están con secuelas del accidente por la necesidad de generar un ingreso, como el caso de Aymar (45 años):

Nos agarró [a él y su esposa que lo acompañaba] un accidente muy fuerte, yo ahorita estoy recuperándome y aun así tengo que trabajar. Tuve un accidente, me atropelló un carro con la moto a más de 70 kilómetros por hora, la fortuna fue de que como iba en movimiento el golpe que recibí en mi pierna derecha, en mi rodilla, no me lo rompió, pero hasta la fecha ahorita yo no puedo caminar sin bastón.

Comentan también que la preocupación de las personas repartidoras cuando sufren un accidente es por el pedido, por encima de su salud física o del estado de sus herramientas o medios de transporte, puesto que, de no hacerlo, en algunas aplicaciones les cobran el monto del pedido. La mayoría de las personas entrevistadas ha reportado esto:

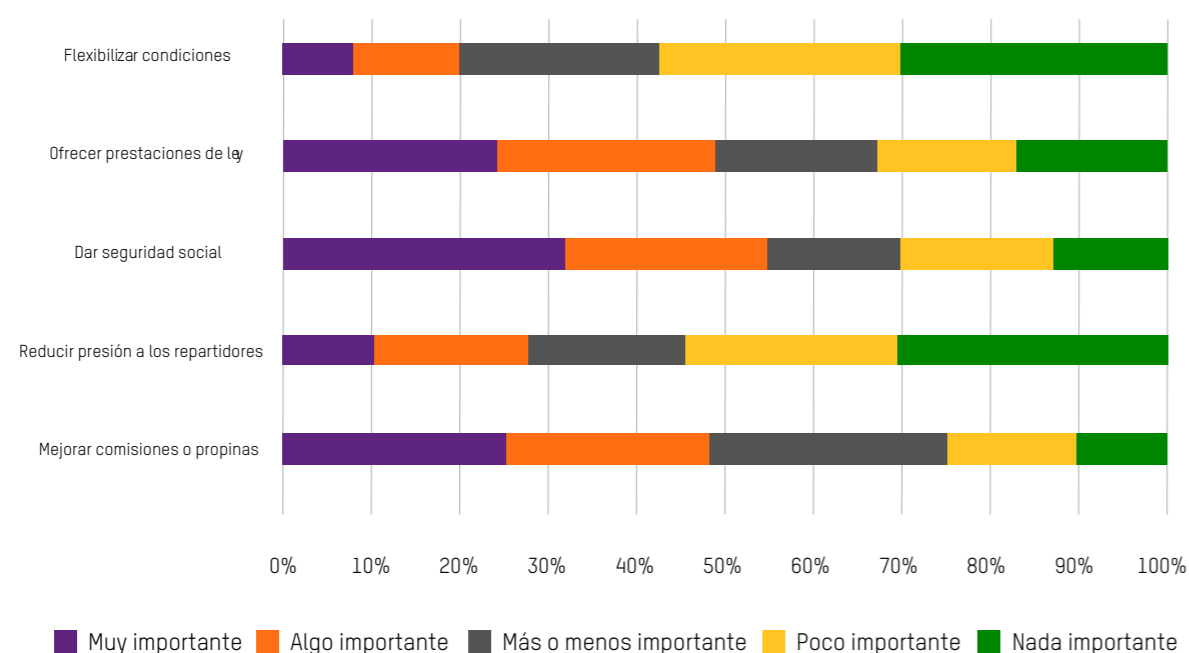
A mí lo que me pasó una vez fue que me atropellaron, pero no fue como un atropello tan grave de alguna manera. No sentí yo el impacto tan duro, sino que, como que la parte delantera tocó la llanta de atrás, pero sí me terminó empujando y terminé cayendo de la bici. Y así, rapidísimo, ni me dio tiempo, mi celular salió volando, no supe qué onda y pues ya, entre lo que me traté de parar pues este tipo como que se echó de reversa y se cruzó el rojo y pasó por encima de mi celular todavía y yo así como de chale, qué onda... Yo anoté la placa y así, pero pues que en mi mente yo no estaba procesando qué onda, o sea, yo lo único que tenía en mente es “tengo que entregar un pedido” (Luan, 27 años).

Puede constatar que las condiciones de trabajo abonan a los riesgos que viven las personas repartidoras. Algunos de estos quizá sean principalmente responsabilidad del Estado que debería garantizar la seguridad, pero muchos otros se ven reforzados por las condiciones de trabajo y la ausencia de responsabilidad solidaria por parte de las plataformas que las emplean.

LAS DEMANDAS

En la Enpra también se preguntó sobre las preferencias de las personas repartidoras sobre las mejoras laborales que consideran más importantes. De acuerdo con la información provista, el 54 % de las personas encuestadas consideraron muy importante o importante dar algún tipo de seguridad social como seguros médicos o de vida, seguido de 48 % para las prestaciones de ley y un 47 % para mejorar las comisiones o propinas. Es importante matizar que, de acuerdo con las entrevistas hechas a las personas repartidoras, no consideran la opción de seguridad social necesariamente como una obligación del Estado, ya que existe una visión de que pagar impuestos o cuotas dados los ingresos o de manera obligatoria es una de sus principales preocupaciones.

GRÁFICA 6: PREFERENCIAS POR POSIBLES MEJORAS LABORALES



Fuente: Elaboración propia con datos de Enpra (Oxfam México e Indesig).

Al enfrentar estos riesgos de forma cotidiana sin seguridad social, es más que evidente que las personas quisieran tener mayor protección social y mejores ingresos:

Yo pienso que sí deberían de darnos la oportunidad de un seguro, pero que sea opcional, porque hay quienes..., nadie está de acuerdo honestamente, siempre va a estar el repartidor que diga que está bien que nos den un seguro o está el repartidor que dice que nos van a empezar a cobrar y que vamos a tener que trabajar horas fijas y todo eso. Entonces, yo creo que algo opcional para quien quiera lo pague y haga un como convenio con la plataforma, el repartidor y el seguro (Erina, 20 años).

No me gustan los fomentos, que piensen que le hagamos ley del trabajo, porque si vas a tener que seguir, aparte de que ya pagas IVA, impuestos, van a subir más cosas y te van a reducir más el dinero que ganas. También no me gustaría que nos aplicaran la de que "necesitas un IMSS", porque no somos un sindicato, es una aplicación libre mundial (Charlie, 49 años).

Quizá donde hay un consenso más claro entre las personas repartidoras es en la demanda por mayor seguridad vial. Los riesgos que enfrentan en las calles no son inevitables, sino que podrían disminuir significativamente con mejores regulaciones de tránsito o con un mejor cumplimiento de las actuales. Las personas repartidoras piden también algunos ajustes en el espacio vial: "A mí, lo más importante es la seguridad. Más ciclovías, más ciclovías" (Janet, 52 años).

No sé, a lo mejor de nuevo que tengan un poquito más de cuidado con los conductores, con la vialidad, con el tráfico y que respeten más nuestras áreas, en este caso las ciclovías o pienso que no sé, a lo mejor [que el Gobierno implemente] alguna regla contra los conductores de automóviles, porque luego ellos no respetan lo que son las ciclovías, no les dan sus multas correspondientes, no les importa, realmente el día que yo me caí es porque la persona de un taxi abrió la puerta y por esquivar la puerta yo caí en un bache y me torcí el pie. ¿Qué hubiera pasado si yo no me hubiera esquivado? Me pude haber estrellado en la puerta y me pude haber lastimado el cuello o algo así. ¿Y ellos qué hacen? Nada, se van. No hay nadie que esté ahí tanto para apoyarme a mí o para "¿sabes qué?, atente a tus consecuencias, tiraste a esta persona, ten más cuidado". Hay quienes por ir echando carreritas entre camiones y todo eso no se fijan a quién tienen a un lado. Nosotros vamos con mucha inseguridad, tanto en bici o en moto (Erina, 20 años).

Yo creo que una vía para motos, llegar a un sistema en el cual nos podrían poner unos carriles para que los pasaran a cierta velocidad motocicletas. No hay, no existe y no creo que exista, porque hay ciclistas y toda la onda, pero para motos te has preguntado por qué no tenemos espacio para las motos y los espacios que te dan para estacionarla son muy reducidos, son para tres motos. Por ejemplo, en el caso de Nápoles, que yo ahí no recojo pedidos, hoy días en Polanco o Condesa, antes yo vivía en la Condesa, 12 años, y no existía el parquímetro. Entonces ahorita también si no pones bien la moto en un espacio te ponen la araña ya seas repartidor o no, pagas (Charlie, 49 años).

Algunas personas preferirían que mejorara el pago por pedido o tener un salario fijo, aunque otras manifestaron la desventaja de que, si bien en algunos días no les va bien, en otros podrían sacar el doble de dinero y que posiblemente con un salario fijo se perdería la flexibilidad de horarios.

Que fuera un poco mejor pagado el viaje, porque al final de cuentas, yo he notado, cuando igual yo hago pedidos, pues ahí te dice: pago por envío 50 pesos, pero de esos 50 pesos, creo que a nosotros nos toca el 70 por ciento, si son 50, a lo mejor como 30, 35 pesos y si nos deja propina le llegamos como al 50 por un viaje, pero eso cambiaría las tarifas de las aplicaciones. Están muy bajas para lo que uno hace, el tiempo y el riesgo que corre uno en la calle (Demián, 26 años).

Qué tal si te plantean, sabes qué, a que cumplas [...] ocho horas por día durante toda la semana ya te vamos a dar, por ejemplo, dos mil pesos o tres mil, no sé, ahí ya no me convendría porque a lo mejor uno como repartidor sabe y sabemos que en este tiempo a lo mejor podemos hacer más, podemos hacer menos (Jorge, 21 años).

Sería lo mejor, principalmente un ingreso fijo, porque los horarios varían mucho por la demanda, por los días, por lo demás, pero un ingreso fijo sí me gustaría y, desde luego, una prestación, principalmente médica, desde luego, también, desde luego (Ernesto, 59 años).

Eso empezó a cambiar así desde los impuestos, ahora nos retienen impuestos por lo que nos pagan de viaje y por lo que nos pagan de propina; antes no nos retenían lo de la propina, últimamente ya nos están quitando también impuestos de las propinas que nos caigan (Erina, 20 años).

También quisieran que les brinden las herramientas de trabajo u opciones para la compra de estas, tal cual lo expresa Carmen:

Pero ¿sabes qué estaría muy buena la opción? Que te las vendieran a módicos pagos, o sea, que te vendieran, que te dijeran: “¡Ah! Bueno, te damos la opción de, no sé, la moto”, porque a mí, la verdad, me conviene más la moto (Carmen, 43 años).

O, como lo menciona Jorge, que les ofrezcan descuentos en talleres para arreglar sus medios de transporte y en tiendas de accesorios o refacciones.

Algún descuento, en este caso, por ejemplo, el de motociclistas, no sé, ciertos talleres que sean destinados o que nosotros nos podamos acercar como a darle un servicio a nuestra motocicleta y, no sé, tener un descuento, igual, como para compra de refacciones, accesorios y pues en el caso de los ciclistas, igual, para su vehículo o cosas así (Jorge, 21 años).

A pesar de lo compartido de las condiciones que les afectan, no presentan mucha disposición a organizarse, algunas personas hablan de cómo es mal vista la exigencia de demandas de condiciones laborales:

No, yo la verdad es que no me junto, o sea, trato de ser lo más individual que pueda yo, porque sí había por ahí una asociación que se llamaba Ni un Repartidor Menos.

Y esa empezó con buenas intenciones, yo siento que empezó como muy noble todo, pero ya después siento sí cambió como toda su, pues no sé, por ejemplo, esa asociación de Ni un Repartidor Menos estaban haciendo algo que le llamaban “los viernes de furia”; los viernes de furia que salían bicicletas, y creo que hasta motocicletas, a rodar y a manifestarse precisamente por los accidentes y por los atropellados de bici y por los que han perdido la vida (Adrián, 46 años).

Otras personas manifiestan temor a quedar en una lista negra que les impida emplearse después:

Es que no sé cómo funcione bien lo del sindicato, pero es que luego dicen que también es como muy complicado que te den otro trabajo si estuviste sindicalizado por las cuestiones que implican, que si tienen algún problema acudes como trabajadora del sindicato. Entonces luego hay empresas que quieren como evitar esos conflictos y ponen como muchos peros para poder ingresar a un trabajo (Daniela, 24 años).

Entre las complicaciones que mencionan para lograr la organización dicen que cuando llaman a un paro, algunas aprovechan para salir a trabajar y tener más pedidos, así que no se logra tener un paro real: “Vamos a hacer una manifestación y eso”, pero son muy pocos los que van. Porque hay otros que dicen: ‘no, ya van a ir estos, ya mejor yo me quedo haciendo pedidos y me van a caer más’ (Macareno, 33 años).

Las complicaciones de organización, el desprestigio de las organizaciones sindicales, las presiones del mercado en contra de los sindicatos y el temor de perder las ventajas que les ofrece este trabajo flexible hacen que conseguir derechos laborales para este sector económico sea difícil de lograr. En cambio, deberían ofrecerse condiciones de seguridad social universal o nuevos diseños de seguridad social flexible, sin perder de vista que las ganancias que generan las plataformas les implican responsabilidades en la provisión de seguridad social para las personas que emplean, en un entorno que tenderá hacia formas de economía colaborativa en mayor medida en el futuro cercano.

Como hemos observado en este apartado, las personas repartidoras viven con precariedad laboral, esto debido a las condiciones de su empleo: las altas comisiones por parte de las aplicaciones, los ingresos insuficientes por cada pedido, el riesgo que corren al salir a entregar, largas jornadas laborales, no contar con un seguro médico, falta de seguridad social, entre otras situaciones. Sin embargo, esta situación podría ser evitable. En el apartado siguiente se hará un análisis acerca de las ganancias que estas compañías han tenido desde su entrada al mercado de reparto.

EL NEGOCIO

El modelo de negocio de las plataformas consiste en cobrar una comisión a las tres partes involucradas: el cliente, el restaurante y las personas repartidoras. Además, cuentan con un sistema “inteligente”, de acuerdo con las propias aplicaciones, que consiste en que la comida no espera en el restaurante, sino que el sistema empieza a buscar una persona repartidora cuando la comida está a 5 minutos de estar lista. De tal forma que se solucionan dos grandes problemas: quien reparte no está esperando en la sucursal y el restaurante no tiene comida enfriándose o esperando (Austria, 2016).

Este sistema de negocio inteligente ha llevado a las empresas a tener grandes ingresos. Sin embargo, como vimos en el apartado anterior, de acuerdo con las entrevistas realizadas a ambos actores, esta situación no es del todo cierta. Por un lado, las personas repartidoras mencionaron largas esperas para poder recoger los pedidos y, por otro, los restaurantes comentaron que las personas repartidoras llegan antes de tiempo. Por ambos lados se considera que el problema está entre ellos y no necesariamente en el algoritmo de las aplicaciones en las que están dados de alta.

A pesar de ser un sector nuevo en el país, el crecimiento de estas empresas ha sido exponencial debido a su modelo de negocio. Principalmente, como hemos visto en los apartados anteriores, las personas que trabajan como repartidoras son socias contratistas independientes de la plataforma, no empleadas, de forma que las aplicaciones tengan un ahorro significativo al no tener que pagar prestaciones laborales, costo de seguridad social, vacaciones, entre otros. Este modelo ha conseguido aumentar sus niveles de riqueza gracias a una rápida expansión, sin embargo, esto no se ha visto reflejado en todos los niveles de la empresa, específicamente en los bolsillos de las y los repartidores.

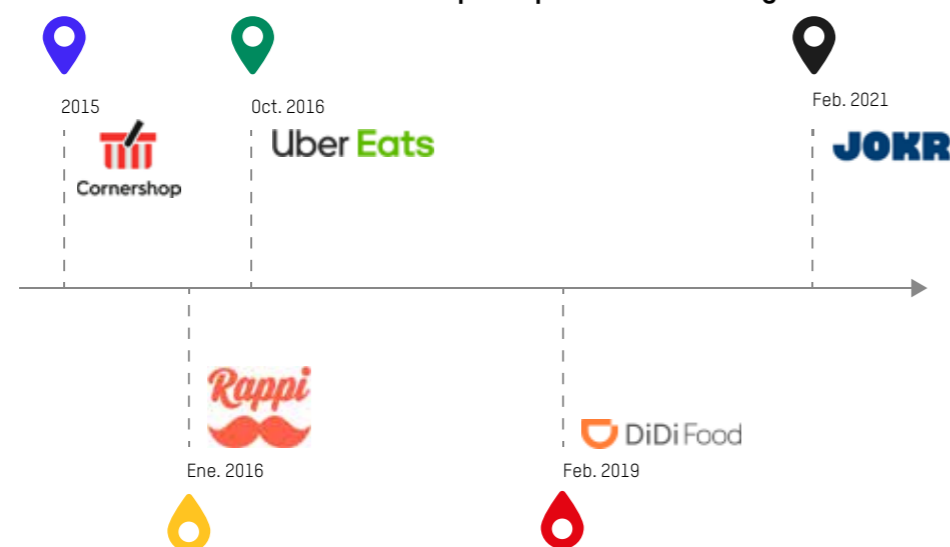
En el siguiente apartado hablaremos sobre el valor del negocio de las plataformas de comida más grandes en México: Uber Eats, Didi Food y Rappi.

EL VALOR ECONÓMICO DE LAS APLICACIONES Y SU MODELO DE NEGOCIO

El negocio del reparto de comida a través de plataformas es relativamente nuevo en México: en el 2015 llegó Cornershop, la primera aplicación de reparto de alimentos en el país. En enero del siguiente año, llegó Rappi y en ese mismo año Rappi México representaba ya el 50 % del total de facturación de Rappi Global (Sánchez Morales, 2016). Unos meses después, en octubre del mismo año, llegó a México Uber Eats, quienes, en su primera semana de operación, durante la hora pico,¹⁴ tuvieron alrededor de 40 solicitudes de pedidos por minuto. Se mencionó que fue el lanzamiento más grande en la historia de Uber Eats, 4 veces más grande que el de Londres (ciudad que había registrado más pedidos) (Austria, 2016).

Didi Food llegó a Guadalajara en febrero de 2019 y a la Ciudad de México en noviembre del mismo año (Rodríguez, 2019) y, en tan solo seis meses, logró sumar más de 3 000 restaurantes asociados y más de 600 000 descargas de su aplicación. A Monterrey llegó en octubre de 2019 y, en solo 2 semanas, consiguió 30 000 descargas y un aproximado de 30 pedidos por minuto (El Financiero, 2019). La última aplicación de delivery al momento es Jokr, una plataforma mexicana nacida apenas en febrero de 2021, que por ahora solo opera en la Ciudad de México (El Financiero, 2021). A continuación, se presenta una línea de tiempo de la llegada de estas aplicaciones a México:

Ilustración 1: Línea de tiempo: Aplicaciones llegan a México



Fuente: Elaboración propia con datos de Austria, 2016; El Financiero, 2019; El Financiero, 2021; Castañares, 2021; y Sánchez Morales, 2016.

¹⁴ Las horas pico de Uber Eats son de 11 a. m. a 2 p. m. y de 5 p. m. a 9:30 p. m. (Uber Ayuda, 2021). De Rappi, son de 11 a. m. a 2 p. m. y entre las 6 p. m. y las 9 p. m. (Soy Rappi, 2019). De Didi Food, son de 1 p. m. a 4 p. m. (Celis, 2019).

Enseguida se presentará información financiera sobre cada una de las aplicaciones mencionadas anteriormente, específicamente sobre los ingresos y ganancias obtenidas e información fiscal. Es necesario mencionar que esta información corresponde a la situación global de las compañías, ya que estas no reportan su situación financiera por región ni por segmento operativo.

Por un lado, tenemos a Uber, de origen estadounidense, considerada una empresa "unicornio"¹⁵ con uno de los crecimientos más rápidos después de Facebook, pero con un mayor ritmo de expansión que LinkedIn, WhatsApp y Twitter (Negocios Inteligentes, 2021). Se estima que en el 2019 el valor total de la empresa era de entre 80 000 millones y 91 000 millones de dólares (Grocer & Condliffe, 2019).

Recientemente Uber adquirió Cornershop por un monto de casi 3 000 millones de dólares, esta transacción representa una ganancia para Uber, ya que al tener Cornershop cuenta con más mercado cautivo y más ganancias potenciales (Austria, 2016; Cofece, 2021; Alcántara, 2021). Las visitas a aplicaciones y sitios como Cornershop en México registraron un crecimiento promedio entre febrero y octubre de 2020 de 229 % cada semana, con picos de incremento de hasta 350 %, según datos de la Asociación Mexicana de Venta Online, que también mostraron que, en lo que va del 2021, la preferencia por comprar el supermercado en línea ha aumentado 40 % respecto del 2020 (Riquelme, 2021).

Por otro lado, tenemos a la compañía china de transporte, Didi, valorada en 62 000 millones de dólares en su última ronda de financiamiento. El pasado junio, Didi se incorporó al listado de la Bolsa de Nueva York y su debut fue el mayor de una empresa China en Estados Unidos desde la salida de Alibaba¹⁶ en 2014 (González, 2021). A partir de su entrada a la Bolsa de Nueva York se estima que el valor de la empresa crezca a 70 000 millones de dólares según *The Wall Street Journal*, sin embargo, otros medios valoran a la empresa en 100 000 millones (Santiago, 2021). Además, recientemente la empresa comenzó a cotizar en el Sistema Internacional de Cotizaciones (SIC) de la Bolsa Mexicana de Valores, por lo que se espera que continúe aumentando su valor (González, 2021).

¹⁵ Las empresas unicornio son empresas emergentes o startups con crecimiento exponencial, la mayoría no superan los 10 años de antigüedad, pero han logrado valuaciones superiores a los 1 000 millones de dólares (Torres, 2021). Además, las empresas unicornio son aquellas que llegan a ser valuadas en más de 1 000 millones de dólares en los primeros tres años.

¹⁶ Alibaba es una compañía china especializada en el comercio en línea. Provee servicios de venta de cliente a cliente, de negocios a clientes y de negocios a negocios por medio de su sitio web (Gutiérrez, 2021). El debut de Alibaba en 2014 fue de 25 000 millones de dólares.

Por último, la plataforma digital Rappi, de origen colombiano, se considera el unicornio latinoamericano, ya que opera en nueve países de Latinoamérica y en 205 ciudades. Está valorada en alrededor de 3 500 millones de dólares (Reuters, 2020; Caparrosa, 2020). Rappi reportó un aumento de sus ingresos netos¹⁷ del 98.41 % en 2020 y un incremento de su margen neto¹⁸ del 94.33 % en 2020 (EMIS, 2021).

Como podemos observar, estas grandes plataformas han aumentado su riqueza en miles de millones de dólares. En cambio, las personas repartidoras que trabajan como “socias” de estas plataformas ganan en promedio 30 pesos por pedido. A este monto se le deben quitar los costos en que la empresa no incurre y que las personas repartidoras deben afrontar, ya que las empresas no las reconocen como empleadas, sino como “socias.” Algunos de los gastos que realizan son: seguro de gastos médicos (si es que deciden contratarlo), gastos de transporte, mantenimiento, comisiones, entre otros (Tecuanhuey, 2020). Luego de descontados tales costos, según los datos recabados, la mediana semanal de utilidades con las que se quedan las personas repartidoras es apenas de 1 700 pesos, de acuerdo con los datos recabados en la ENPRA. Tomando como referencia la mediana¹⁹ anual de utilidades de las personas repartidoras, obtuvimos que sus ingresos²⁰ representan el 6.21 %, 1.27 % y el 0.26 % del valor global²¹ de Rappi, Uber y Didi, respectivamente.

La pandemia ocasionada por la COVID-19 impactó al sector de servicios, sin embargo, como hemos visto en este apartado, hubo compañías como las plataformas digitales que se vieron beneficiadas. El *boom* de las plataformas tuvo su auge durante el confinamiento, pero se ha mantenido. De acuerdo con la información pública de Uber (Business Wire, 2021), las entregas continuaban demostrando solidez de consumo incluso cuando las restricciones de COVID-19 disminuyeron, en todo el mundo los pedidos aumentaron 10 % a comparación del mismo trimestre del año pasado. Las y los consumidores activos mensuales en la plataforma crecieron casi un 50 % del segundo trimestre de 2020 al segundo trimestre de 2021. Los restaurantes activos de Uber “entregas” crecieron más del 60 % en comparación con el mismo trimestre del año anterior, superando los 750 000 establecimientos. De igual modo, la publicidad de los establecimientos por medio de Uber ha crecido, llegando a 84 000 establecimientos con publicidad activa.

17 Los ingresos netos son los ingresos totales menos los gastos (IG, 2021).

18 El margen neto se calcula restando, de los ingresos totales, los gastos totales y después dividiendo el resultado entre los ingresos totales (Todo sobre negocios, 2021).

19 Se obtuvo la mediana anual de cada repartidor a la semana y se multiplicó por las 52 semanas del año.

20 Para este cálculo se utilizó el tipo de cambio al 28 de octubre de 2021 (Banxico, 2021).

21 Obtuvimos el valor promedio de estas empresas de acuerdo con la información mencionada anteriormente.

El beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA²², por sus siglas en inglés) de Uber en entregas fue de 161 millones de dólares al segundo trimestre de 2021, es decir que creció 32 % contra el trimestre anterior y casi 80 % contra el mismo trimestre del año pasado. De acuerdo con información de la compañía, esto fue logrado por reducciones en gastos por viaje y mejoras en la eficiencia de la red. Sin embargo, pese al gran crecimiento en un periodo de crisis mundial, en mayo de 2021 *Business Insider* publicó una noticia en la cual se puso en evidencia que Uber había utilizado 50 empresas fantasma en Holanda para reducir su carga fiscal global sobre casi 6 000 millones de dólares en ingresos.

Las investigaciones revelaron que, mediante este mecanismo, la compañía obtendrá una exención de impuestos de mil millones de dólares cada año durante los próximos 20 años. Además, se encontró que en lugares como la India Uber pagó menos de un tercio del impuesto del 6 % que el país impone a las empresas multinacionales, según el informe de Business Insider International (2021).

A raíz de la crisis sanitaria y económica, se han necesitado urgentemente ingresos públicos para ayudar a mitigar los efectos de la COVID-19, sin embargo, empresas como Uber pueden evitar contribuir a ese esfuerzo a través de esquemas de evasión de impuestos. Los esfuerzos de Uber han sido suficientes para conseguir poca o incluso ninguna carga tributaria sobre los ingresos globales multimillonarios, lo cual refleja el desafío que enfrentan los Gobiernos globales para lograr el cumplimiento tributario entre corporaciones e individuos adinerados a través de las fronteras (Business Insider International, 2021).

Recientemente, Estados Unidos ha propuesto a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) establecer un impuesto mínimo global a la facturación de las grandes multinacionales estadounidenses del 21 % respecto a los beneficios de sus negocios en otros países y un gravamen mínimo del 15 % de los beneficios después de impuestos en sus cuentas consolidadas, de tal forma que las empresas no puedan repartir sus beneficios por el mundo para minimizar su carga tributaria (Moreno, 2021).

Al inicio de la pandemia de COVID-19, Didi Food registró un incremento de más del 200 % en la demanda de personas repartidoras. Actualmente cuentan con 50 000 personas socias repartidoras, una gran parte de ellas se unió para completar sus ingresos durante la crisis de COVID-19. En julio de 2020, las ventas de los restaurantes en Didi Food se duplicaron (Garduño, 2020).

22 EBITDA: Earnings Before Interests, Tax, Depreciation and Amortization, es decir, el beneficio bruto antes de gastos financieros (Santander, 2021).

Aunque las plataformas han tomado algunas medidas de apoyo a sus repartidores, repartidoras y restaurantes, son acciones superficiales que siguen sin resolver los problemas estructurales de precarización. Por ejemplo, tanto Rappi como Uber Eats han quitado las comisiones para pequeños y medianos restaurantes, sin embargo, no hubo un cambio a favor de las personas repartidoras en cuanto a las comisiones.

La aplicación Rappi distribuyó más de 200 000 geles antibacteriales y mascarillas a sus repartidores y repartidoras. Sin embargo, como mencionamos en el apartado anterior, Rappi tiene aproximadamente 50 000 personas repartidoras, por lo que esta cantidad alcanzaría para cuatro geles antibacteriales y cuatro mascarillas por persona, siendo insuficiente para cubrir una semana de trabajo.

En el caso de Uber, si a alguna persona repartidora se le diagnostica COVID-19, podrá ser elegible para recibir asistencia financiera por hasta 14 días, sin embargo, no es claro cómo se calcula el monto otorgado.

En Didi Food, si la persona repartidora es afectada por COVID-19, podrá solicitar apoyo financiero, el cual podrá cubrir un máximo de 28 días de ganancias (Gómez Baray, 2020). Sin embargo, algunas plataformas, como Didi Food, advirtieron que, si alguna persona repartidora de sus plataformas presenta un diagnóstico positivo de COVID-19 o se encuentra en cuarentena por recomendación de la autoridad, se podrá bloquear temporalmente su cuenta, haciendo que esta persona se quede sin el ingreso (Gómez Baray, 2020).

Como hemos mencionado en los apartados anteriores la pandemia y el confinamiento trajeron consigo un aumento en el número de pedidos, pero las ganancias de quienes las reparten se vieron reducidas, por un lado, por el exceso de oferta de personal de reparto y, por otro, por la nueva fiscalización en México, el incremento de comisiones y la retención de ingresos en las plataformas. Actualmente, las personas repartidoras deben declarar al Servicio de Administración Tributaria (SAT) un impuesto del 8 % (Rodríguez, 2021). En comparación, los grandes sectores económicos pagan tasas impositivas efectivas menores. De acuerdo con el *International Tax Review*, sectores económicos como el minero pagan entre el 6.2 y el 6.9 %, el farmacéutico entre el 1.3 y 5 % y el manufacturero entre el 1.2 y el 5 %, dependiendo de la industria (Pérez Gómez, 2021).

Las personas repartidoras pagan entre 1.1 y 6.8 % más impuestos que los grandes sectores económicos en México. Sin embargo, su contribución tributaria no ha tenido beneficios, ya que ellas mencionaron que además del pago de impuestos han tenido que recurrir al pago de un contador que les brinde una asesoría para poder realizar correctamente su declaración.

A pesar de estos crecimientos exponenciales que presentan las aplicaciones en sus entregas, su personal de reparto no ha recibido aumento de salarios, mejores condiciones laborales, seguridad social, entre otros; es decir, las y los repartidores se encuentran en condiciones cada vez más precarias.

DESIGUALDAD EN EL SECTOR

Como se ha logrado observar hasta este apartado, pese a que el negocio de la entrega de comida produce millones de dólares, las ganancias para las personas repartidoras han ido en decremento. La desigualdad queda en evidencia: mientras las compañías cuentan con exenciones de impuestos y un aumento en su clientela, las personas repartidoras tienen que alargar sus jornadas laborales y pagar altas comisiones, ¿es esto justo?

¿Cuánto vale generar una aplicación? ¿Qué valor es conveniente asignar, socialmente, al desarrollo de aplicaciones web para móviles? Muchas veces se discute el valor que debería tener, por ejemplo, el conocimiento de un médico, capaz de salvar vidas, versus el valor de pegarle bien a un balón de fútbol. Como esta podríamos sostener muchas discusiones sobre qué valoramos socialmente y, por ende, por qué servicios pagamos.

Actualmente el sistema de recompensas en el mercado por desarrollar una plataforma que conecta oferentes y demandantes de servicios es tan alta que permite ganancias millonarias para unas pocas personas, y condiciones de trabajo e ingresos que apenas permiten salir adelante día a día, con muchísimos riesgos de no hacerlo, para infinidad de personas.

¿Queremos este esquema? ¿Queremos premiar el emprendimiento de quienes pueden llevar a cabo una genial idea y vivir de ella cómodamente por el resto de sus vidas mientras otras personas se la juegan cada día para llenarles los bolsillos? Si nos parece inadecuado, tendríamos que proponer regulaciones que lo impidan y establezcan el balance en otro sentido. No quiere decir que no puedan tener ganancias por estos desarrollos tecnológicos, solamente que estas ganancias tendrían que venir a la par de responsabilidades hacia las personas que les prestan servicios y, actualmente, lo hacen sin protección social alguna.

Un ejemplo claro de esto tuvo lugar hace pocos meses cuando el anterior gerente regional de Rappi compartió una fotografía de un repartidor en impermeable, bajo la lluvia, yendo a entregar o a recoger algún pedido, mientras que las personas que se arriesgan a hacer esto han comentado que es cuando tienen más accidentes, por los que no están cubiertos, cuyas consecuencias tienen que asumir desde sus recursos (incluyendo su posibilidad de endeudamiento) (Gatitos contra la Desigualdad, 2021). Cuando pueden optar por no repartir en esas condiciones, las personas repartidoras suelen evitarlo y, quienes lo hacen, es porque necesitan mucho el dinero y deciden arriesgarse o porque consideran que es cuando van a tener más pedidos, que tienen destreza y es un riesgo calculado.

¿Y por qué, si supuestamente nosotros tenemos la opción de liberar los pedidos si es que demoran o no los podemos hacer o por un accidente, por qué nos dan esa opción si de todas maneras si no lo hago me van a suspender? Y dicen: “Es que habías rechazado mucho”. Ok, rechacé muchos, ¿pero por qué? Porque está ocurriendo una situación en la que tú te conectas en temporada de lluvia y a lo mejor te puede caer del restaurante que tengas más cerca, de cinco metros, pero como es temporada de lluvia y hay alta demanda porque muchos se apagan, se desconectan porque no reciben el pago que debería considerarse para uno que está trabajando con lluvia, arriesgando su propia vida en bici o en moto, como sea, se desconectan, entonces empieza a haber alta demanda y muchos pedidos sobrando. Entonces, tú puedes estar aquí en Narvarte y te puede caer desde la colonia Roma, Norte o de la Del Valle o hasta de Iztacalco, y cómo tú vas a recibir una orden a esa distancia si cuando llegues igual va a pasar lo mismo como mencioné anteriormente, llegas y el producto está frío o te dice el chico del restaurante: “Te tardaste mucho, ve cómo está el producto, está frío”. Y para cuando tú llegues con el cliente: “Es que también está frío, ¿por qué te tardaste mucho?” Yo no puedo realizar una orden de esa distancia a esa distancia por eso, pero lo rechazo o libero el pedido y me suspenden (Erina, 20 años).

La estructura del mercado está diseñada de tal forma que no se le pueda demandar a la empresa por no hacerse responsable de los riesgos de trabajo que enfrentan las personas “asociadas” a sus plataformas digitales. Mientras que aproximadamente 350 000 personas repartidoras tienen carencias de acceso a servicios de salud y seguridad social, los cofundadores de Uber, Garrett Camp y Travis Kalanick, tienen una riqueza de 3 700 millones de dólares (Forbes, #1111 Travis Kalanick, 2021) y 2 800 millones de dólares (Forbes, #655 Garrett Camp, 2021) respectivamente. Si se cobrara un impuesto a la riqueza de 3.5 %²³ a los creadores de Uber,²⁴ se podría pagar la seguridad social de todas las personas repartidoras en México durante 5 años. Así, una política fiscal más progresiva podría cubrir las necesidades de protección social de todas las personas que hacen posible este servicio.

El problema principal es que el resto de la sociedad, quienes, al no inconformarnos con las prácticas de las aplicaciones, tácitamente aceptamos estas condiciones. Ni nos enriquecemos, ni nos pronunciamos ante la injusticia. Es por tanto deseable exigir condiciones dignas para quienes realmente entran en contacto con las y los consumidores, para quienes arriesgan su salud y su vida para que los negocios puedan seguir operando con aforos restringidos, con semáforos amarillos o rojos, para que podamos recibir, en la comodidad de nuestros hogares, lo que las aplicaciones decidan poner a nuestro alcance.

²³ Para más información sobre este tema, véase “La vacuna contra la desigualdad” por el Centro de Investigación Económica y Presupuestaria (CIEP), Fundar Centro de Análisis y Oxfam México (2021).

²⁴ Para este cálculo se utilizó el tipo de cambio al 28 de octubre de 2021 (Banxico, 2021).

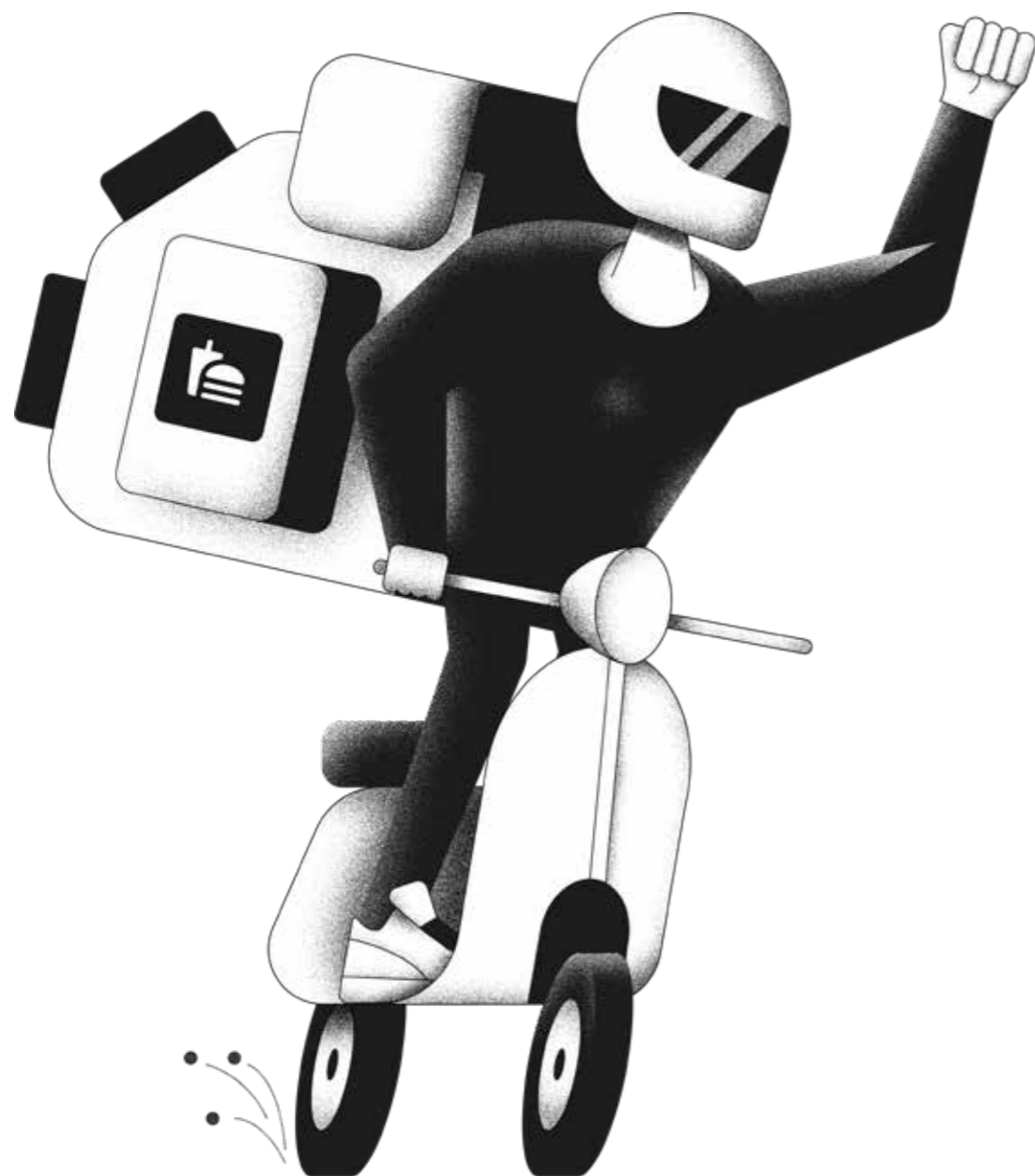
CONCLUSIONES: HACIA UNA AGENDA PARA EL FUTURO DEL TRABAJO

Este reporte muestra los claroscuros de una industria y un modelo de negocio que llegó para quedarse. Por un lado, la enorme demanda por alimentos de un mercado importante a nivel mundial como el de México ha hecho que las aplicaciones de reparto de comida expandan su operación y sus ganancias. Por el otro, los costos sociales y económicos de este esquema son absorbidos casi enteramente por los restaurantes y por las personas repartidoras, siendo estas últimas el eslabón más precarizado de una industria donde la flexibilidad va aparejada con la falta de derechos.

Sin duda, el reporte muestra la desconfianza que tienen las personas repartidoras con las empresas, pero también con el Gobierno, a quien perciben como una institución lejana, que no garantiza derechos y captura rentas a través de los impuestos que les cobran. Más allá del tema laboral y de protección de medios de vida, la discriminación lacerante en el espacio público y los riesgos que corren personas que trabajan con autos, motos, bicicletas y caminando muestran un panorama de deterioro de la calidad del trabajo y las condiciones de vida de estas, particularmente las mujeres repartidoras, que enfrentan restricciones por el trabajo de cuidados y son objeto de acoso.

El complejo funcionamiento del sector, aunado a la reticencia de un sector de las y los repartidores a tener sindicatos o pagar cuotas para tener seguridad social, requiere de ideas de política pública innovadoras que rompan con el paradigma de aseguramiento actual, basado en una concepción del trabajo de un mundo industrial del siglo XX donde las relaciones entre empresas, personas trabajadoras y el Gobierno era distinta con una tecnología distinta.

Las personas repartidoras del sector *gig* son un caso de muchas personas trabajadoras en México que viven excluidas del ejercicio pleno de sus derechos sociales al encontrarse en la informalidad (sin acceso a servicios de salud de calidad ni seguridad social). Por ello es necesaria una agenda universal de protección social que permita, por un lado, mantener la flexibilidad laboral que las personas encuestadas en la Enpra mencionan como una ventaja y, por el otro, una política social capaz de garantizar derechos sin distinción del tipo de persona trabajadora.



RECOMENDACIONES PARA GOBIERNOS, APLICACIONES Y CONSUMIDORES PARA MEJORAR LA SITUACIÓN DE LAS PERSONAS REPARTIDORAS

A partir de los hallazgos encontrados durante las investigaciones y gracias al diálogo entablado con las personas trabajadoras de las plataformas digitales de reparto de alimentos, restaurantes y otros expertos y expertas, se han identificado elementos prioritarios a tomar en cuenta para implementar una agenda que atienda las condiciones de precariedad laboral de las personas repartidoras en la Ciudad de México.

Estas recomendaciones pueden servir como puntos iniciales para pensar en estrategias que se puedan implementar en el día a día de las personas repartidoras, o bien para el desarrollo de una estrategia en la entidad, o bien a nivel nacional en miras de garantizar el cumplimiento de sus derechos laborales. Estas propuestas específicas se dirigen a distintos actores, entre los que se encuentran las empresas multinacionales, los Gobiernos, los restaurantes y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

A las aplicaciones

- Promover acercamientos entre las aplicaciones y las personas repartidoras para cumplir con los estándares internacionales en lo referente a códigos éticos, derechos laborales y derechos humanos, según lo establecido en organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Trabajar de la mano con las personas trabajadoras y tener asignado un presupuesto específico para apoyarlas en temas de acoso, violencia y discriminación.
- Ofrecer esquemas de aseguramiento completo a las personas repartidoras y no únicamente durante la entrega de pedidos.
- Una compensación justa sobre el cobro de comisiones.
- Mejorar la atención de soporte, que esté disponible para todas las situaciones que viven día a día las personas repartidoras y no únicamente en casos relacionados con la entrega de pedidos.
- Ofrecer cobertura médica en caso de accidentes, además de poner como prioridad a las personas afectadas.

Al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

- Avanzar en el reconocimiento de la relación laboral entre plataformas con las trabajadoras y los trabajadores, para que accedan a los derechos que les corresponden de manera justa, es decir, que las plataformas hagan las aportaciones que les corresponden como empleadores que son (Oxfam México, 2021).

Al Gobierno federal y a las autoridades estatales

- Reconocer y diagnosticar las prácticas empresariales que no garanticen los derechos humanos y laborales, y, en su caso, sancionarlas.
- Reconocer el trabajo de las personas repartidoras como uno que debe ser remunerado justamente.
- Se solicitan espacios para que las personas repartidoras puedan estacionarse.
- Hacer cumplir los reglamentos vigentes, por ejemplo, que se haga respetar el espacio de las ciclovías.
- Simplificar el cobro de impuestos para no requerir de personal contable para realizar las declaraciones y pagar los impuestos.

A consumidores y sociedad civil

- Promover el consumo de aplicaciones y establecimientos que cumplan con los estándares de remuneraciones dignas.
- Preferir marcas que garanticen los derechos laborales y contar con más iniciativas que monitoreen y transparenten las condiciones laborales de las personas trabajadoras de este sector.
- Respetar las ciclovías.
- Tener consideración con el tiempo de entrega, sobre todo cuando las condiciones meteorológicas no son favorables.
- Ofrecer un trato digno hacia las personas repartidoras.

Recomendaciones

El Gobierno de la Ciudad de México y las aplicaciones han tenido la intención de atender algunos de los problemas mostrados en este reporte a través de una serie de políticas, como fue el convenio entre el IMSS y las plataformas donde se buscó promover que las personas conductoras y repartidoras participen en un piloto para su incorporación al IMSS en calidad de trabajadores independientes. Sin embargo, siguen sin reconocerse los derechos laborales plenos de dichas personas, ya que esta opción de afiliación ya existía previamente.

Además, hay intentos por reducir la violencia, discriminación e inseguridad, pero no un programa específico que atienda las necesidades de este sector. La pregunta clave es si se tomarán las medidas suficientes o si se destinarán los recursos necesarios para crear una diferencia real en las condiciones laborales de estas personas.

REFERENCIAS

- Alcántara, Á. (1 de julio de 2021).** Cornershop encontró mejor oportunidad con Uber, tras la negativa de ser parte de Walmart. Recuperado el 26 de Octubre de 2021, de El Ceo: <https://elceo.com/negocios/cornershop-encontro-negativa-compra-walmart-mejor-oportunidad-con-uber/>
- Ángel, A. (28 de agosto de 2021).** JOKR: la app que lleva el súper a tu casa en menos de 15 minutos en México y con los mismos precios de las tiendas. Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Xataka: <https://www.xataka.com/comercio-electronico/jokr-app-que-lleva-super-a-tu-casa-15-minutos-mexico-mismos-precios-tiendas>
- Austria, X. (18 de octubre de 2016).** 5 lecciones del modelo UberEATS para tu negocio. Recuperado el 2021, de Alto Nivel: <https://www.altonivel.com/empresas/negocios/5-lecciones-del-modelo-ubereats-para-tu-negocio-58186/>
- Banxico. (28 de octubre de 2021).** Sistema de Información Económica. Recuperado el 28 de Octubre de 2021, de Banxico: <https://www.banxico.org.mx/tipcomb/main.do?page=tip&idioma=sp>
- Barroso, J. L. (s.f.).** Determinantes demográficos, económicos e institucionales del trabajo por cuenta propia. Un análisis multicausal de elección discreta y lineamientos para el diseño de políticas públicas para desarrollar un ecosistema de emprendimiento e innovación en Bolivia. Recuperado el 2021, de Banco Central de Bolivia: https://www.bcb.gob.bo/eeb/sites/default/files/8eeb/docs/Jose_luis_Barroso.pdf
- Business Insider International. (11 de mayo de 2021).** ‘Champions League of tax avoidance:’ Uber used 50 Dutch shell companies to dodge taxes on nearly \$6 billion in revenue, report says. Recuperado el 26 de Octubre de 2021, de Business Insider México: <https://businessinsider.mx/uber-tax-avoidance-50-dutch-shell-companies-5-billion-revenue-2021-5/?r=US&IR=T>
- Business Wire. (4 de agosto de 2021).** Uber Announces Results for Second Quarter 2021. Recuperado el 2021, de Uber Investor: <https://investor.uber.com/news-events/news/press-release-details/2021/Uber-Announces-Results-for-Second-Quarter-2021/>
- Calvillo, E. (26 de enero de 2021).** Experiencias para el cliente. Obtenido de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/mx/es/pages/dnoticias/articulos/experiencias-para-el-cliente-en-los-restaurantes-para-2021.html>
- Caparoso, J. (24 de septiembre de 2020).** Rappi confirma que levantó más de US\$300 millones en nueva ronda de inversión. Recuperado el 2021, de Forbes: <https://forbes.co/2020/09/24/emprendedores/rappi-confirma-que-levanto-mas-de-us300-millones-en-nueva-ronda-de-inversion/>
- Caparoso, J., & Medina, A. (15 de septiembre de 2021).** Rappi vive un buen 2020: sus planes de crecimiento se aceleraron con la pandemia. Recuperado el 2021, de Forbes: <https://forbes.co/2020/09/15/negocios/rappi-vive-un-buen-2020-sus-planes-de-crecimiento-se-aceleraron-con-la-pandemia/>
- Castañares, I. (9 de febrero de 2021).** Uber y Cornershop apuestan por menos tiempo de entrega en compras del súper. Recuperado el 2021, de El Ceo: <https://elceo.com/tecnologia/uber-y-cornershop-apuestan-por-menos-tiempo-de-entrega-en-compras-del-super/>
- Celis, F. (5 de noviembre de 2019).** Más competencia para Uber Eats: llega Didi Food a CDMX. Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/mas-competencia-para-uber-eats-llega-didi-food-a-cdmx/>
- Centro de Investigación Económica y Presupuestaria (CIEP); Fundar Centro de Análisis; Oxfam México. (2021).** La vacuna contra la desigualdad. Recuperado el 28 de Octubre de 2021, de La Vacuna contra la Desigualdad.: <https://lavacunacontraladesigualdad.org/wp-content/uploads/2021/05/VACUNAVSDESIGUALDAD-pdf.pdf>
- Cofece. (3 de febrero de 2021).** Concentración Uber-Cornershop. Recuperado el 2021, de Cofece: <https://www.cofece.mx/wp-content/uploads/2021/02/art-Uber-cornershop-03febrero2021.pdf>
- Coneval. (10 de octubre de 2021).** Medición de la pobreza 2020. Recuperado el 2021, de Coneval: https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Pobreza_2020.aspx
- Cornershop by Uber. (2021).** Registra tu tienda para entregar pedidos el mismo día y únete a miles de BhaveiwAkTYsPnc2cCelbtRpbx5Ae65QlEkOrFgWzytKGMAWefZeekd1Q4EYvj8WbxoCxKQQAvD_BwE
- Didi Food. (2021).** Únete al equipo de Didi Repartidores. Obtenido de Didi Food: <https://www.didi-food.com/es-MX/mobile-delivery/guide?clientType=102&country=MX>
- El Financiero. (5 de noviembre de 2019).** DiDi Food va por los ‘chilangos’. Recuperado el 2021, de El Financiero: <https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/de-jefes/didi-food-va-por-los-chilangos/>
- El Financiero. (28 de mayo de 2021).** JOKR promete el mandado en tu casa en 15 minutos. Recuperado el 2021, de El Financiero: <https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/de-jefes/2021/05/28/jokr-promete-el-mandado-en-tu-casa-en-15-minutos/>
- El Universal. (13 de abril de 2019).** Venden mochilas de Uber Eats. Recuperado el 2021, de El Universal: <https://www.eluniversal.com.mx/metropoli/cdmx/venden-mochilas-de-uber-eats-en-facebook-desde-200-pesos>
- EMIS. (23 de septiembere de 2021).** RAPPI S.A.S (COLOMBIA). Recuperado el 2021, de EMIS: https://www.emis.com/php/company-profile/CO/Rappi_SAS_es_4900034.html
- Expansión. (21 de junio de 2021).** Uber adquirirá el 100% de Cornershop por 3,000 MDD. Recuperado el 2021, de Expansión: <https://expansion.mx/tecnologia/2021/06/21/uber-compra-cornershop>
- Finerío. (3 de octubre de 2020).** ¿Uber Eats o Rappi?, te decimos las diferencias de trabajar en cada una. Recuperado el Octubre de 2021, de Dinero en Imagen: <https://www.dineroenimagen.com/tu-dinero/uber-eats-o-rappi-te-decimos-las-diferencias-de-trabajar-en-cada-una/106550>
- Forbes. (28 de octubre de 2021).** #1111 Travis Kalanick. Recuperado el 28 de Octubre de 2021, de Forbes: <https://www.forbes.com/profile/travis-kalanick/?sh=3f1eeb4c6199>
- Forbes. (28 de octubre de 2021).** #655 Garrett Camp. Recuperado el 28 de Octubre de 2021, de Forbes: <https://www.forbes.com/profile/garrett-camp/?sh=40fedd657b89>
- Forbes Staff. (15 de septiembre de 2020).** Rappi vive un buen 2020: sus planes de crecimiento se aceleraron con la pandemia. Recuperado el 2021, de Forbes Colombia: <https://forbes.co/2020/09/15/negocios/rappi-vive-un-buen-2020-sus-planes-de-crecimiento-se-aceleraron-con-la-pandemia/>
- Garduño, M. (16 de diciembre de 2020).** Así fue el crecimiento acelerado de Didi Food en México... y va por más. Recuperado el 2021, de Forbes: <https://www.forbes.com.mx/negocios-crecimiento-acelerado-didi-food-mexico/>
- Gómez Baray, K. (24 de marzo de 2020).** ¿Qué han hecho Rappi, Uber Eats y DiDi Food para proteger a sus repartidores y clientes del coronavirus? Recuperado el 2021, de El Economista: <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Que-han-hecho-Rappi-Uber-Eats-y-DiDi-Food-para-proteger-a-sus-repartidores-y-clientes-del-coronavirus-20200324-0084.html>
- González, V. (1 de octubre de 2021).** Didi empieza a cotizar en el SIC de Bolsa Mexicana de Valores. Recuperado el 25 de Octubre de 2021, de Real Estate Market: <https://realestatemarket.com.mx/noticias/capital-markets/34726-didi-empieza-a-cotizar-en-el-sic-de-bolsa-mexicana-de-valores>

- Grocer, S., & Condliffe, J. (9 de mayo de 2019).** Uber sale a la bolsa de valores: todo lo que necesitas saber. Recuperado el 26 de Octubre de 2021, de The New York Times: <https://www.nytimes.com/es/2019/05/09/espanol/uber-bolsa-de-valores.html>
- Gutiérrez, I. (12 de abril de 2021).** ¿Qué es Alibaba? Historia y logros de la compañía china. Recuperado el 2021, de Muy Financiero: <http://www.muyfinanciero.com/empresas/alibaba/>
- IG. (2021).** Ingreso neto (definición). Obtenido de IG: <https://www.ig.com/es/glosario-trading/definicion-de-ingresos-neto>
- IMSS. (29 de abril de 2021).** Inscripción a la continuación voluntaria al régimen obligatorio en el IMSS. Recuperado el 28 de Octubre de 2021, de IMSS: <http://www.imss.gob.mx/tramites/imss02007>
- INEGI. (2018).** Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018. Presentación de resultados. Recuperado el 0 de Octubre, de INEGI: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enif/2018/doc/enif_2018_resultados.pdf
- INEGI. (2020).** Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2020. Recuperado el 2021, de INEGI: <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2020/#Microdatos>
- INEGI. (2021).** Censos Económicos 2019: La industria restaurantera en México. Aguascalientes: INEGI. Recuperado el Octubre de 2021, de INEGI: https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825199357.pdf
- INEGI. (19 de agosto de 2021).** Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, nueva edición. Cifras durante el segundo trimestre de 2021. Recuperado el 21 de Octubre de 2021, de INEGI: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/enoe_ie/enoe_ie2021_08.pdf
- INEGI. (15 de febrero de 2021).** Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. Nueva edición (ENOE). Cifras durante el cuarto trimestre de 2020. Recuperado el 2021, de INEGI: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/enoe_ie/enoe_ie2021_02.pdf
- Infobae. (26 de agosto de 2021).** Delivery en menos de 15 minutos: de qué se trata la nueva aplicación, JOKR. Recuperado el 26 de Octubre de 2021, de Infobae: <https://www.infobae.com/inhouse/2021/08/26/delivery-en-menos-de-15-minutos-de-que-se-trata-la-nueva-aplicacion-jokr/>
- Jobomas. (17 de junio de 2021).** Todo lo necesario para trabajar en Cornershop lo más rápido posible. Recuperado el 2021, de Jobomas: <https://mx.jobomas.com/blog/trabajar-en-cornershop/>
- Jumpseller. (s.f.).** La mejor manera de comenzar tu negocio de entrega de comida. Recuperado el Octubre de 2021, de Jumpseller: <https://jumpseller.mx/learn/food-delivery-services/>
- Kaplan, D. (23 de marzo de 2018).** Qué es el monopsonio y cómo impacta al mercado de trabajo ¿Qué es el monopsonio y cómo impacta al mercado de trabajo? Recuperado el 2021, de Inter-American Development Bank: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/que-es-el-monopsonio-y-como-impacta-al-mercado-de-trabajo/>
- Macías, E. (23 de julio de 2020).** Repartidores. “Se tu propio jefe” en Rappi: cinismo empresarial. Recuperado el 2021, de La Izquierda Diario: <https://www.laizquierdadiario.mx/Se-tu-propio-jefe-en-Rappi-cinismo-empresarial>
- Modelo Canvas. (2021).** Modelo de negocio de Rappi 2021. Recuperado el Octubre de 2021, de Modelo Canvas: <https://modelo-canvas.com/modelo-de-negocio-rappi/>
- Modelo Canvas. (2021).** Modelo de negocio de Uber 2021 (Ejemplo Canvas). Obtenido de Modelo Canvas: <https://modelo-canvas.com/modelo-de-negocio-uber/>
- Molina, M. (24 de abril de 2021).** JOKR inicia operaciones en México. Recuperado el 2021, de Pasion Movil: <https://www.pasionmovil.com/aplicaciones/jokr-inicia-operaciones-en-mexico/>
- Morelos, M. (23 de junio de 2020).** Comisiones en apps de delivery ahorcan a los negocios de comida en México. Recuperado el Octubre de 2021, de EL Ceo: <https://elceo.com/tecnologia/comisiones-en-apps-de-delivery-ahorcan-a-los-negocios-de-comida-en-mexico/>
- Moreno, M. Á. (8 de abril de 2021).** Biden impulsa un impuesto global a las multinacionales basado en su facturación en cada país. Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Business Insider: <https://www.businessinsider.es/biden-impulsa-impuesto-minimo-global-multinacionales-844055>
- Muñoz, J. (12 de enero de 2021).** Ser repartidor de Cornershop en México. Recuperado el 2021, de Autofact: <https://www.autofact.com.mx/blog/mi-carro/actividades/cornershop-repartidor>
- Noguez, R. (4 de enero de 2021).** Se multiplican repartidores de Rappi, Didi y Uber por pandemia. Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/negocios-rappi-didi-uber-socios-pandemia/>
- Ochoa, D., & Reyes, E. (14 de julio de 2020).** Las apps de delivery, ¿amigas o enemigas de los restaurantes? Recuperado el Octubre de 2021, de Expansión: <https://expansion.mx/tecnologia/2020/07/14/las-apps-de-delivery-amigas-o-enemigas-de-los-restaurantes>
- Oxfam México. (1 de octubre de 2021).** Comunicado IMSS. Recuperado el 2021, de Oxfam México: <https://www.oxfamMexico.org/sites/default/files/Comunicado%20IMSS.pdf>
- Paz, M. (12 de junio de 2019).** La otra cara de Rappi, la startup colombiana más exitosa de Latinoamérica. Recuperado el 2021, de Yahoo Finanzas: https://es.finance.yahoo.com/noticias/cara-oscura-rappi-startup-colombiana-002104445.html?guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAAFPHJHqPqVtuUdNous87cMHMaug4MV7bmRgGYg7vXhbr0UP4u3HiZBzZ53604n0G-nY5824rtuwykiZJ8wajaXE6azRH9XfxE
- Pérez Gómez, C. (23 de julio de 2021).** Mexico's effective income tax rates by economic activity: Pros and cons. Recuperado el 2021, de International Tax Review: <https://www.internationaltaxreview.com/article/b1stp915l4pxhx/mexicos-effective-income-tax-rates-by-economic-activity-pros-and-cons>
- Pixel, M. (9 de agosto de 2021).** Cómo hacer que nuestro negocio aparezca en las apps de entrega de comida a domicilio en México. Recuperado el Octubre de 2021, de Xataka: <https://www.xataka.com/comercio-electronico/como-hacer-que-nuestro-negocio-aparezca-apps-entrega-comida-a-domicilio-mexico>
- Rappi. (2021).** Con Rappi los Restaurantes nunca paran de vender No importa la época o situación. Recuperado el 2021, de Rappi: <https://www.restaurantes.rappi.com/>
- Rappi Jobs. (2021).** Trabaja con nosotros. Obtenido de Rappi Jobs: <https://www.rappi.com/jobs/>
- Reuters. (24 de septiembre de 2020).** Rappi consigue más de 300 millones de dólares en ronda con inversionistas. Recuperado el 2020, de El Economista: <https://www.eleconomista.com.mx/mercados/Rappi-consigue-mas-de-300-millones-de-dolares-en-ronda-con-inversionistas-20200924-0117.html>
- Reyes, E. (18 de diciembre de 2020).** Así será la alianza entre Uber y Cornershop. Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Expansión: <https://expansion.mx/tecnologia/2020/12/18/asi-sera-la-alianza-entre-uber-y-cornershop>
- Reyes, E. (24 de Junio de 2020).** Didi Food registró un incremento del 250% en nuevos repartidores. Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Expansión: <https://expansion.mx/tecnologia/2020/06/24/didi-food-registro-un-incremento-del-250-en-nuevos-repartidores>
- Rodríguez, A. (5 de noviembre de 2019).** DiDi Foods llega a la CDMX y te regalará 120 pesos para que comas gratis. Recuperado el 26 de Octubre de 2021, de El Financiero: <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/didi-food-llega-a-la-cdmx-y-podria-hacerte-comer-gratis-este-miercoles/>

Referencias

- Rodríguez, A. (13 de julio de 2021).** Reparten más, ganan menos: COVID precariza empleo en apps de delivery. Recuperado el 26 de Octubre de 2021, de El Financiero: <https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/2021/07/13/covid-19-precara-empelo-en-apps-de-delivery-cepal/>
- San Juan, A. (16 de junio de 2020).** De la app al plato: el precio oculto de pedir comida a domicilio. Recuperado el Octubre de 2021, de Infobae: <https://www.infobae.com/america/mexico/2020/06/16/de-la-app-al-plato-el-precio-oculto-de-pedir-comida-a-domicilio/>
- Sánchez Morales, S. (18 de julio de 2016).** Rappi, la aplicación que quiere resolver todas tus necesidades de servicio. Recuperado el 2021, de Expansión: <https://expansion.mx/tecnologia/2016/07/18/rappi-la-aplicacion-que-quiere-resolver-todas-tus-necesidades-de-servicio>
- Sánchez, S. (20 de julio de 2020).** 25 apps mexicanas preparan su 'debut' para competir con Didi Food, Uber Eats y Rappi. Recuperado el 2021, de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/negocios-25-apps-mexicanas-preparan-su-debut-para-competir-con-didi-food-uber-eats-y-rappi/>
- Santander. (2021).** ¿Qué es el EBITDA? Obtenido de Santander: <https://www.bancosantander.es/glosario/ebitda>
- Santiago, J. (27 de junio de 2021).** Didi prepara su llegada a la Bolsa de Nueva York. Recuperado el 2021, de El Universal: <https://www.eleconomista.com.mx/mercados/Didi-prepara-su-llegada-a-la-Bolsa-de-Nueva-York-20210627-0048.html>
- Sargeant, M. (2017).** The Gig Economy and the Future of Work. E-Journal of International and Comparative Labour Studies, 6(2), 1-12. Obtenido de <https://eprints.mdx.ac.uk/22247/1/422-1007-1-PB.pdf>
- Soy Rappi. (8 de mayo de 2019).** Tips para ser un Rappi experto. Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Soy Rappi: <https://blog.soyrappi.com/tips-rappi-experto/>
- Steve, O. (22 de enero de 2021).** Uber Eats y Rappi bajarán sus comisiones por COVID: ofrecerán hasta el 0% a algunos restaurantes bajo ciertas condiciones. Recuperado el Octubre de 2021, de Xataka: <https://www.xataka.com/aplicaciones/uber-eats-rappi-tambien-bajan-comisiones-a-restaurantes-covid-rappi-llegara-0-solo-algunos-casos>
- Storrie, D. (13 de septiembre de 2017).** Non-standard forms of employment: Recent trends and future prospects. Recuperado el 2021, de Eurofound: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/customised-report/2017/non-standard-forms-of-employment-recent-trends-and-future-prospects>
- Tecuanhuey, T.H. (2 de septiembre de 2020).** Estos son los ingresos de los repartidores de aplicaciones como Rappi y Uber Eats. Recuperado el 2021, de Economentes: https://economentes.com/posttania_11.html
- Todo sobre negocios. (2021).** Definición del margen neto y ejemplo | - 2021 - Diccionario Financiero. Recuperado el 2021, de Todo sobre negocios: <https://es.mfginvest.com/net-margin>
- Torres, D. (25 de febrero de 2021).** Qué son las empresas unicornio (incluye ejemplos de América Latina y España). Recuperado el 2021, de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/empresas-unicornio>
- Uber Ayuda. (2021).** ¿Cuándo y dónde recibiré la mayoría de las pedidos de entrega? Recuperado el 27 de Octubre de 2021, de Uber Ayuda: <https://help.uber.com/es/driving-and-delivering/article/cu%C3%A1ndo-y-d%C3%B3nde-recibir%C3%A9-la-mayor%C3%ADa-de-las-pedidos-de-entrega?nodeId=3ece579a-21d3-4b0c-96fd-f3f240308ecb>

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO CUANTITATIVO

¡Gracias por tu tiempo para responder! Esta encuesta tiene una duración de aproximadamente 7 a 10 minutos.

El propósito de esta encuesta es conocer tus condiciones laborales, cuáles son los retos que enfrentas y qué podría funcionar para solucionarlos.

Para agradecer tu tiempo por las respuestas, queremos incluirte en la rifa²⁵ de una tablet que será sorteada entre todas las personas que respondan esta encuesta el día 1 de octubre de 2021. Por favor, no olvides proporcionar correctamente tu correo electrónico, donde informaremos más detalles del sorteo.

Al finalizar la encuesta encontrarás más información sobre cómo participar en la rifa.

Para cualquier duda con la información proporcionada u otra cuestión, favor de comunicarse al correo mjaramillo@indesig.org o a lauracenteno@oxfamMexico.org.

Todos los resultados serán anónimos. Al seleccionar la opción "aceptar", das tu consentimiento informado para el uso de la información comentada de acuerdo con nuestro aviso de privacidad, que puede ser consultado en <https://www.oxfamMexico.org/avisoprivacidad>.

Encuesta para personas repartidoras de aplicaciones y sus condiciones y preferencias laborales (Enpra)

1. Datos sobre la persona repartidora

1. ¿En qué entidad vives?

- Ciudad de México
- Estado de México
- Hidalgo
- Morelos
- Tlaxcala
- Puebla
- Otro (especifique)

²⁵ La rifa se realizó el día 26 de octubre de 2021 a través de un evento en vivo en las páginas oficiales de la red social Facebook de cada una de las organizaciones. El premio fue entregado a la persona ganadora el día 29 de octubre del mismo año.

2. ¿En cuál delegación o municipio vives?

3. Nacionalidad

Mexicana

Otra (especifique)

4. Género

Hombre

Mujer

Prefiero no especificarlo

Otra (especifique)

5. Edad

6. ¿Cuál es tu último nivel de estudios aprobado?

Primaria (o menos)

Secundaria

Preparatoria, bachillerato, carrera técnica o similar

Profesional

Posgrado

7. ¿A qué grupo dirías que perteneces?

(Piensa en la suma total de ingresos en tu hogar)

6 750 pesos al mes o menos

Entre 6 751 y 10 300 pesos al mes

Entre 10 301 y 15 000 pesos al mes

Entre 15 001 y 23 600 pesos al mes

Más de 23 600 pesos al mes

2. Encuesta para personas repartidoras de aplicaciones y sus condiciones y preferencias laborales

2.1 Uso de la aplicación

8. Aproximadamente ¿En qué fecha te registraste por primera vez en una aplicación de reparto?

9. ¿Cuál fue la razón principal por la que decidiste entrar a las aplicaciones de reparto?

Flexibilidad de horarios

Complementar ingresos

Desempleo

Otra (especifique)

10. ¿Con qué plataformas de reparto trabajas? (Selecciona todas las que necesites)

Rappi

Uber Eats

Postmates

Didi Food

Otra (especifique)

11. ¿Cuál es la aplicación que mejores condiciones de trabajo te da?

Rappi

Uber Eats

Postmates

Didi Food

Otra (especifique)

12. ¿Qué palabra describe mejor tu relación con la aplicación?

Socio/a

Empleado/a

13. ¿Cuál es el modo de transporte principal que utilizas para hacer tus repartos?

- Bicicleta
 Motocicleta
 Caminar
 Automóvil

14. ¿Este transporte es...?

- Propio
 Propio, aunque lo sigo pagando
 Rentado
 Prestado
 Otro (especifique)

2. Encuesta para personas repartidoras de aplicaciones y sus condiciones y preferencias laborales.

2.2. Tu trabajo durante la pandemia de coronavirus (COVID-19)

15. ¿Suspendiste tu trabajo como repartidor/a en algún momento por las medidas de "Quédate en casa"?

- Sí
 No

16. ¿Te han vacunado contra COVID-19 con al menos una dosis?

- Sí
 No

* 17. ¿Te has enfermado de COVID-19?

- Sí
 No

2. Encuesta para personas repartidoras de aplicaciones y sus condiciones y preferencias laborales

2.3 Horarios y forma de trabajo (considera tu trabajo en todas las aplicaciones que utilices)

18. En promedio, ¿cuántos días trabajas a la semana?

19. En suma, ¿cuántas horas trabajas en una semana promedio?

20. ¿Qué tan a menudo te acompaña alguien en tu jornada de trabajo como repartidor?

- Siempre me acompaña alguien
 Seguido me acompaña alguien
 A veces me acompaña alguien
 Rara vez me acompaña alguien
 Nunca me acompaña nadie

2. Encuesta para personas repartidoras de aplicaciones y sus condiciones y preferencias laborales.

2.4 Horarios y forma de trabajo (considera tu trabajo en todas las aplicaciones que utilices)

21. ¿Por qué te acompañan? Me acompañan porque...

- Me siento protegido/protegida si me acompañan
 No hay quien los cuide
 Porque así pueden pasar tiempo juntos/juntas
 Otro (especificar)

22. Además de tu trabajo como repartidor, ¿tienes otro(s) empleo(s)?

- Sí
 No

23. ¿Tienes acceso a algún tipo de seguro de salud o sistema de seguridad social (IMSS, ISSSTE, etcétera)?

- Sí, tengo seguro médico privado con la aplicación
- Sí, tengo seguro médico privado por cuenta propia
- Sí, tengo IMSS o ISSSTE por mi otro trabajo (en caso de tener otro trabajo)
- Sí, me inscribí al IMSS o ISSSTE por cuenta propia
- Sí, algún familiar me inscribió al IMSS o ISSSTE
- No tengo ningún tipo de seguro médico privado o público

24. ¿Cuántas horas a la semana dedicas al trabajo de cuidados y quehaceres del hogar? (Trabajo de cuidados se refiere a cuidar o atender sin pago y de manera exclusiva a niños, ancianos, enfermos o personas con discapacidad).

25. Si pudieran mejorarse algunas condiciones de trabajo con las aplicaciones, ¿qué te gustaría que hubiera o que cambiara? (Asigna el número 1 a la más importante para ti y, así sucesivamente, hasta llegar al número 5 como la menos importante)

- Mejorar comisiones o propinas
- Reducir presión a los repartidores (castigos, promociones contra reloj, etcétera)
- Dar seguridad social (seguros de salud, accidentes, vida)
- Ofrecer prestaciones de ley
- Flexibilizar condiciones (saber a dónde van los pedidos, tiempo de conexión libre, etcétera)

26. Durante el tiempo que has trabajado con la aplicación, ¿has sufrido algún tipo de accidente?

- Sí
- No

27. Durante el tiempo que has trabajado con la aplicación, ¿has sufrido algún tipo de robo?

- No he sufrido robos
- Sí, robo(s) con violencia
- Sí, robo(s) sin violencia
- Sí, robos con y sin violencia

2. Encuesta para personas repartidoras de aplicaciones y sus condiciones y preferencias laborales

2.5 Ingresos y gastos con la aplicación

28. En promedio, ¿cuántos ingresos generas a la semana por trabajar como repartidor?

29. ¿Cuánto ganas de propinas semanalmente?

30. Actualmente, ¿a cuánto ascienden tus gastos semanales en gasolina o reparaciones de tu vehículo de repartidor? (Solo en caso de que aplique).

31. ¿Cuánto has gastado en salud a causa de enfermedad grave o accidente en el último año? (0, por ejemplo, en caso de haberse contagiado de COVID-19 tú o alguien en tu hogar).

32. ¿Cuántas personas dependen de tus ingresos, incluyéndote a ti?

2. Encuesta para personas repartidoras de aplicaciones y sus condiciones y preferencias laborales.

2.6 Discriminación y género

33. ¿Alguna vez has sentido discriminación por ser repartidor/a? (Por ejemplo, te han hecho sentir menos o te han tratado mal por ser repartidor/a)

- Sí, por parte de los clientes
 Sí, por los negocios donde recojo pedidos No

34. Al recoger uno de los pedidos, ¿alguna vez te han impedido utilizar el baño en algún restaurante o plaza por ser persona repartidora?

- Sí
 No

35. ¿Alguna vez has sido víctima de acoso por parte de clientes o personal de los negocios? (Elige todas las que apliquen).

- Sí, clientes
 Sí, personal de algún negocio
 Sí, personal de la aplicación
 No he sido víctima de acoso

36. ¿Has denunciado estas situaciones de acoso en la aplicación?

- Sí
 No

37. ¿Crees que le dieron el seguimiento adecuado?

- Sí
 No

2. Encuesta para personas repartidoras de aplicaciones y sus condiciones y preferencias laborales.

2.7 Datos de contacto

Te agradecemos que nos permitas conocer tu opinión sobre las aplicaciones y tu experiencia con ellas. Para agradecer tu tiempo queremos incluirte en la rifa de una tablet que será sorteada entre todas las personas que respondan esta encuesta el día 1 de octubre. Si deseas participar en la rifa, por favor indícanos tus datos de contacto para avisarte por correo cómo realizaremos el sorteo y si resultas ganador/a.

38. Nombre

39. Correo electrónico

40. Celular

41. ¿Podemos contactarte después para saber más de tu experiencia?

- Sí
 No

ANEXO 2: INSTRUMENTO CUALITATIVO

Anexo 2.1 Muestra cualitativa

Se contempla encontrar perfiles variados que nos permitan conocer las estrategias y preferencias de diferentes tipos de personas repartidoras, de acuerdo con las inquietudes que se comparten para este proyecto, por ejemplo, la experiencia de género de mujeres repartidoras, las preferencias regulatorias y su relación con el tipo de jornada de trabajo, con las experiencias de castigo o desactivación por parte de la aplicación, las experiencias de discriminación, de acoso y de riesgo en general asociadas al trabajo de repartir en la Ciudad de México.

Personas por entrevistar

1. Las que han sufrido accidentes y han estado hospitalizadas.
2. Las que trabajan 70 horas, 50 horas y 28 horas (aproximadamente).
3. Las que se han sentido discriminadas.
4. Las que se han sentido acosadas.
5. Personas de 18, 20 a 34 años, 35-44 años, 50 años y 60 o más años.
6. Personas a quienes les han robado.
7. Personas que se consideren socias y personas que se consideren empleadas.
8. Personas que han sido castigadas.
9. Personas que han sido desactivadas.
10. Las que trabajan acompañadas.
11. Mujeres jóvenes, preferentemente que sean madres.

Salvo para el caso de las mujeres jóvenes madres, en el resto de las categorías podría haber cualquier tipo de cruce. Mujeres jóvenes madres que se han sentido acosadas, por ejemplo; o personas de 18 a quienes les han robado y se han sentido discriminadas, etcétera. Es un ideal de perfiles por cubrir, sin embargo, los más importantes serían:

Personas adultas mayores

Mujeres jóvenes madres

Hombres entre 20 y 34 años que trabajen tiempo completo o exceso de tiempo (por ser el perfil más frecuente) y se consideren trabajadores.

Temas para personas repartidoras

Tabla 6: Temas para personas repartidoras

Temas	Ítems
1. Perfil	Características sociodemográficas
	Modo de transporte
	Estructura familiar
	Plan de vida y aspiraciones
	Influencia de su rol de género en estas condiciones
2. Consideraciones para optar por este trabajo (y por la cantidad de horas que trabajan). Explorar las razones iniciales en comparación con las actuales	Cotidianidad
	Razones para trabajar como persona repartidora
	Cambios entre razones iniciales de entrada y razones de permanencia
3. Dificultades cotidianas en el desarrollo de su trabajo (tráfico, riesgos de accidentes, acoso, discriminación, trato, flexibilidad de horarios, salario, seguridad social)	Influencia de su rol de género en estas decisiones
	Riesgos cotidianos de trabajo en cuanto a las características físicas de la infraestructura y las conductas de conductores de otros vehículos
	Riesgos de trabajo asociados a la lectura de género que hacen de la persona entrevistada
	Situación económica y acceso a derechos
	Condiciones de trabajo y compatibilidad con otras tareas de la persona entrevistada
Gestión de la menstruación	

4. Dificultades extraordinarias en el desarrollo de su trabajo (haber sufrido accidentes, casos más notables de discriminación o acoso)	Accidentes que haya pasado la persona
	Resolución del accidente y la relación con los servicios de atención médica
	Resolución del accidente y la situación de suspensión laboral temporal (o definitiva) asociada a este
	Consecuencias económicas del accidente
	Prácticas percibidas como discriminatorias por la persona repartidora
	Experiencias de discriminación vividas y las causas percibidas
	Influencia de su rol de género en la experiencia de accidentes y discriminación
	Experiencias de acoso vividas por la persona entrevistada
	Respuesta ante la situación de acoso vivida
	Redes de apoyo y contención hacia esta situación
	Procesos de la situación de acoso relacionadas con la aplicación (protocolos y fuera de protocolos)
	5. Relación con la aplicación (obligaciones, castigos, desactivaciones, apoyo en caso de tener problemas)
	Libertad de elección y autonomía en el trabajo con la aplicación
	Flexibilidad en las decisiones de trabajo con la aplicación
	Sanciones recibidas por parte de la aplicación, proceso y resolución
	Comprensión del algoritmo y otras características de la aplicación
	Resolución de conflictos y protocolos por parte de la aplicación
	Sistema de soporte de la aplicación

6. Relación con los clientes y restaurantes (trato amable, grosero)	Trato por parte de los negocios a personas repartidoras
	Trato por parte de clientes a personas repartidoras
	Experiencias de discriminación vividas
	Experiencias de acoso vividas por la persona entrevistada por parte de negocios o clientes
7. Percepción de acoso, discriminación (si no surge en las dificultades) y protocolos de atención	Están mencionadas en las otras secciones, pero en todo caso, cualquier experiencia de acoso o discriminación, sin importar relación con otros temas
8. Preferencias de regulación y flexibilidad (qué ventajas y desventajas les ven a las aplicaciones y qué consideran que debería cambiar)	Preferencias de flexibilidad
	Preferencias de montos fijos de ingresos
	Preferencias de prestaciones y seguridad social
	Razones por las que no quisieran contar con seguridad social si fuera el caso
	Temores taxativos
9. Género (transversal, la experiencia desde el género de la persona entrevistada)	Si faltara alguna consideración no contemplada en los otros temas que quisiera agregar la persona entrevistada

Tabla 7: Lista de personas entrevistadas

ID	Entrevista a	Sexo	Edad	Lugar de residencia
1	Adrián	h	46	No disponible
2	Ania	m	55	No disponible
3	Aymar	h	45	Iztapalapa, colonia Ejército Oriente
4	Brayan	h	25	Colonia Tránsito, metro San Antonio Abad
5	Brenda	m	19	Tecámac, Ojo de Agua
6	Carmen	m	43	Colonia Obrera
7	Charlie	h	49	A dos cuadras de donde fue entrevistado
8	Daniela	m	24	No disponible
9	Demián	h	26	No disponible
10	Erina	m	20	No disponible
11	Ernesto	h	59	Colonia Tránsito, metro San Antonio Abad
12	Fernan	h	32	Colonia San Francisco Culhuacán, Taxqueña
13	Genius	h	67	No disponible
14	Janet	m	52	No disponible
15	Jonathan	h	30	Ciudad de México
16	Jorge	h	21	Xochimilco
17	Julia	m	24	Nezahualcóyotl, Estado de México
18	Katia	m	23	Iztapalapa
19	Luan	h	27	Xalapa, exrepartidor en CDMX
20	Luis Fernando	h	30	Nativitas, Xochimilco
21	Macareno	h	33	No disponible
22	Melina	m	22	Ciudad de México
23	Pedro	h	29	Ecatepec, Estado de México
24	Rodrigo	h	28	San Andrés Totoltepec, Salida a Cuernavaca
25	Samanta	m	50	No disponible
26	Xenia	m	49	No disponible

Temas para restaurantes

Preguntar cuánta gente emplean (micro, pequeña o mediana empresa).

Si es negocio propio o franquicia.

Relaciones entre restaurantes y las aplicaciones

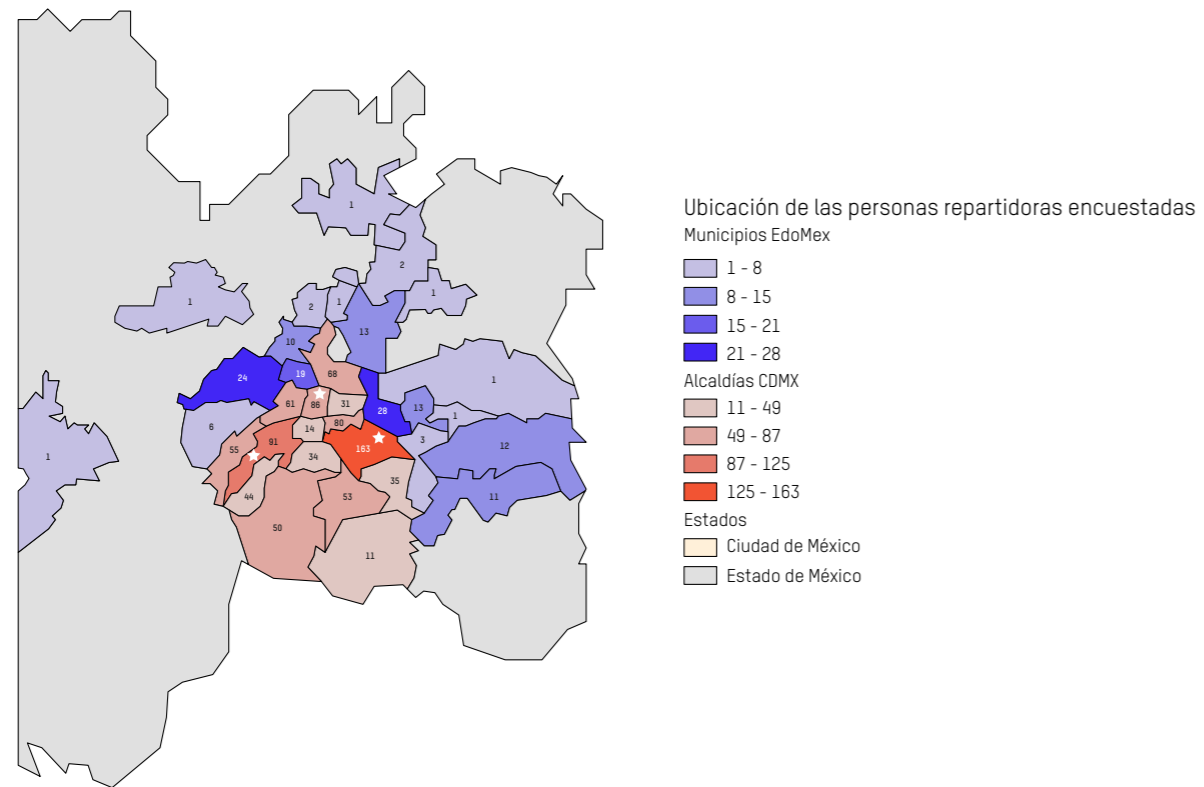
- Condiciones comerciales con la aplicación (tarifas, comisiones, etcétera): explorar la asimetría de poder entre las partes, si tienen mucho poder sobre los proveedores de comida, si la relación es cordial y si deben tener "exclusividad".
- Ventajas y desventajas de trabajar con la aplicación, explorar si el lugar tenía antes servicio a domicilio propio, cómo ha cambiado y si es rentable económicamente. ¿Han reducido sus costos por subcontratar el servicio de mensajería?
- ¿Quién toma la penalización en caso de una queja? ¿La aplicación, el restaurante o los repartidores? ¿Esto genera conflictos?
- ¿Qué pasó en la pandemia con el servicio? Describir cómo enfrentaron esta crisis y qué estrategias de supervivencia aplicaron. Si el efecto fue totalmente negativo o si vieron un nicho de mercado u oportunidad.
- Relación entre trabajadores de restaurantes (meseros) y repartidores: ¿es de competencia o complementariedad?

Relaciones entre restaurantes y repartidores

- Familiaridad con repartidores: ¿son siempre los mismos?, ¿generan redes o relaciones por afuera de la aplicación? Averiguar si la relación es cordial o conflictiva en general.
- ¿Qué les gusta y qué no les gusta del trabajo de los repartidores?
- Uso de instalaciones: averiguar si les permiten el uso de instalaciones dentro del local, como pueden ser baños, asientos, mesas o lugares de estacionamiento.
- ¿Cómo afectan los centros comerciales o plazas la relación entre el restaurante y el repartidor?
- Durante la pandemia, ¿notó si aumentó el número de repartidores en las calles buscando pedidos? ¿Eso mejoró o empeoró el funcionamiento de la operación?
- ¿Qué se podría hacer desde el Gobierno para mejorar las condiciones de restaurantes y repartidores con relación a las aplicaciones?

ANEXO 3: LUGAR DE RESIDENCIA DE LAS PERSONAS REPARTIDAS ENCUESTADAS

Ilustración 2: Lugar de residencia de las personas repartidoras encuestadas






En el mapa anterior podemos observar que las alcaldías donde más repartidoras encuestadas residen son: Iztapalapa, Álvaro Obregón y Cuauhtémoc.

Fuente: Elaboración propia con datos de Enpra (Oxfam México e Indesig).

En el mapa anterior podemos observar que las alcaldías donde más repartidores encuestados residen son Iztapalapa, Álvaro Obregón y Cuauhtémoc.



Manuel María Contreras, No.133, Mezanine 1
Col. Cuauhtémoc. C.P. 06500. Alcaldía Cuauhtémoc.
5556873002
www.oxfamMexico.org

 Oxfamx
 @oxfamMexico
 @oxfamMexico