

TRABAJO Y JUSTICIA SOCIAL

PLATAFORMAS DIGITALES

y relaciones laborales en Honduras, una primera aproximación.

Hugo Noé Pino
Ely Maritza Noé Domínguez
Diciembre, 2020



Empujados por la necesidad, las personas repartidoras aceptan ser catalogados como trabajadores independientes, sin serlo, lo que en consecuencia disminuye los costos y aumenta las ganancias de las plataformas de delivery; pero para el trabajador implica precariedad laboral desde el punto de vista de ingresos, inestabilidad laboral y desprotección social.



Aunque las plataformas de delivery ofrecen una alternativa de empleo de relativamente fácil acceso, esta modalidad de contratación profundiza la tendencia a la precarización laboral.



En Honduras existe un vacío legal que regule las relaciones laborales existentes en las plataformas digitales y sus repartidores.

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES	7
	El trabajo bajo demanda o a pedido a través de aplicaciones.....	8
3.	CONDICIONES LABORALES DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN HONDURAS: EL CASO DE HUGO Y GLOVO	9
a.	Las plataformas y su funcionamiento.....	9
b.	Características de los repartidores encuestados.....	9
c.	Remuneraciones.....	10
d.	Las plataformas y la intermediación en los pagos.....	11
e.	Evaluaciones de desempeño.....	11
f.	Beneficios obtenidos por el trabajo en plataformas de delivery.....	12
4.	RELACIÓN LABORAL: ¿REPARTIDORES AUTÓNOMOS O EMPLEADOS?	14
5.	EFFECTOS DE LAS ECONOMÍAS DE PLATAFORMA EN EL MERCADO LABORAL HONDUREÑO	21
a.	Principal atributo de las plataformas: una aproximación desde la mirada de los trabajadores.....	21
b.	Profundización de la precariedad laboral tanto desde el punto de vista de insuficientes ingresos, inestabilidad laboral y desprotección social.....	24
	Ingresos insuficientes y fluctuantes.....	24
	Desprotección social.....	24
	Desprotección ante enfermedades laborales y riesgos epidemiológicos...	24
	Mayor vulnerabilidad al despido.....	24
c.	Nuevas situaciones de vulnerabilidad económica y social para el trabajador.....	26
	Desprotección ante daños a la propiedad del trabajador.....	26
6.	REFLEXIÓN FINAL: ¿POR QUÉ LA PROFUNDIZACIÓN DE LA PRECARIZACIÓN LABORAL ES UN ASUNTO QUE NOS DEBE INTERESAR A TODOS?	28

1

INTRODUCCIÓN

Las plataformas digitales han abierto fuentes de empleo e ingresos económicos para muchas personas en Honduras y el resto de la región Centroamericana. Sin embargo, la gobernanza digital todavía es un territorio difuso en muchos países, lo que deja en una condición de desprotección y vulnerabilidad a quienes trabajan bajo este formato.

Habría que reconocer que el tema es incipiente en cuanto a estudios académicos y discusión política se refiere, a pesar de que hay asuntos centrales y temas irresueltos como la relación laboral, la responsabilidad fiscal de las empresas a nivel nacional, el manejo de los datos y otros. Lo que es evidente son los efectos de estas plataformas en las personas y en la dinámica económica y social del país. Por lo anterior, es necesario estudiar y entender este fenómeno y sus repercusiones, poder identificar problemas y buscar soluciones que pongan el bienestar de las personas en el centro.

El presente trabajo explora las condiciones de trabajo en las plataformas digitales de delivery, especialmente las ofrecidas por Hugo y Glovo en Honduras. El trabajo sigue los pasos y confirma los resultados de los estudios sobre condiciones laborales en las plataformas digitales elaborados por Schmidt (2017), Florisson y Mandl (2018), Berg y otros (2018), De Stefano (2016), la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018), entre otros.

El diseño de este estudio cuali-cuantitativo es de carácter exploratorio; para ello utiliza principios del enfoque de inducción analítica (Znaniecki, 1934). En inducción analítica como exponen Cressey (1953), Denzin (1978) y Katz (1983), el proceso comienza con la formulación de una primera definición del fenómeno y el planteo de una explicación hipotética (basándose en supuestos a priori extraídos de un marco teórico ya existente). Posteriormente, y a la luz de las hipótesis, se realiza el trabajo de campo con el objetivo de determinar si las hipótesis o los supuestos a priori se adecuan a los hechos del caso de estudio particular (Denzin, 2006)¹.

Las técnicas utilizadas para recabar la información sobre las condiciones laborales y los posibles efectos de las economías de plataformas digitales en Honduras fueron el análisis documental y la aplicación de cuestionarios a trabajadores de dos de las plataformas de delivery con mayor penetración de mercado en Honduras: HUGO y Glovo. En este sentido, el trabajo combina el análisis documental y los datos recolectados en el trabajo de campo realizado en Tegucigalpa y San Pedro Sula en octubre de 2020².

Un aporte de esta investigación es que el conocimiento generado se da en un campo de estudio prácticamente inexplorado en Honduras. Aunque los resultados obtenidos son exploratorios -y requieren confirmarse a través de investigaciones de mayor alcance- constituyen un primer paso en la indagación y comprensión de las condiciones laborales y posibles efectos de las plataformas digitales de delivery en Honduras.

El trabajo tiene cinco secciones: en la primera se describen las características generales de las plataformas digitales; en la segunda se presentan los resultados de campo con relación a las principales condiciones de trabajo. La tercera sección analiza si se trata de repartidores autónomos o empleados. La sección siguiente hace un análisis de los efectos de estas plataformas en el mercado laboral hondureño y presenta las percepciones de los trabajadores vis a vis su relación laboral. La última sección se refiere a una reflexión final sobre la precarización del trabajo en Honduras bajo las relaciones laborales analizadas.

Aunque se reconoce que estas empresas ofrecen una oportunidad de empleo para muchas personas que no pueden acceder a un empleo formal, también es cierto que profundizan la tendencia a la precarización laboral e introducen nuevos riesgos para el trabajador; es decir, las condiciones actuales del trabajo en las plataformas de delivery distan de los atributos fundamentales del trabajo decente.

¹ Para un detalle de la metodología seguida, ver Anexo 1.

² Los autores agradecen la colaboración de Christian Martínez y Joel Navarrete durante la preparación del trabajo de campo y la aplicación de los cuestionarios. Asimismo, los comentarios recibidos de Rafael del Cid, Jennifer Erazo, Ingrid Ross, Luis Hércules y Joel Navarrete fueron muy útiles para la redacción final del documento.

Finalmente, esperamos que los resultados presentados logren impulsar un proceso de análisis y debate intersectorial (sindicatos, academia, gobierno y empresarios) sobre los posibles efectos de las plataformas digitales en el mundo del trabajo.

2

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES

La economía del trabajo esporádico («gig economy») o el trabajo basado en plataformas son espacios que hacen uso del internet para hacer coincidir la demanda y la oferta de trabajo a una velocidad casi instantánea (De Stefano, 2016; Scully-Russ & Torraco, 2020). De acuerdo con De Stefano (2016, p. 1), la gig-economy incluye principalmente dos formas de trabajo:

1. El llamado trabajo colaborativo o “crowdwork” que es referirse al trabajo que implica completar una serie de tareas a través de plataformas online (Organización Internacional del Trabajo, 2018). Por lo general, estas plataformas ponen en contacto a un número indefinido de organizaciones e individuos a través de Internet, lo que potencialmente permite conectar clientes y trabajadores a nivel mundial.
2. El “trabajo bajo demanda o a pedido a través de aplicaciones”, en el que se centra la presente investigación, es una forma de trabajo en las que actividades laborales tradicionales como el transporte, servicios de entrega o delivery, limpieza u otras formas de trabajo administrativo, se ofrecen y asignan a través de aplicaciones³; las cuales intervienen en la selección y gestión de la fuerza laboral y en el establecimiento de estándares mínimos de calidad del servicio (Aloisi, 2015; Dagnino, 2015; Greenhouse, 2015; Rogers, 2015 citados en De Stefano, 2016, p.1).

Mientras que en el “crowdwork” el trabajador no necesita desplazarse físicamente para realizar la tarea debido a que el trabajo se ejecuta principalmente en línea; en el “trabajo bajo demanda o a pedido a través de aplicaciones”, solo coincide en línea la oferta y demanda de actividades, luego los trabajadores deben desplazarse para ejecutar localmente la tarea (De Groen, Maselli, y Fabo, 2016b; De Stefano, 2016; Organización Internacional del Trabajo, 2018).

Hay tres tipos de actores involucrados en el trabajo de plataforma: En primer lugar, está la parte que obtiene o solicita tareas (“cliente”), el cual puede ser una empresa, una

institución, un grupo o un individuo. En segundo lugar, están las personas que potencialmente podría realizar tareas (“trabajador”). Los trabajadores suelen ser individuos o microempresas o pequeñas empresas. En tercer lugar, están los propietarios de la plataforma, la cual actúa como mediadora del trabajo o los servicios que los proveedores prestan a los clientes y, además, tiene el poder de influir en el intercambio entre ambos (en tiempo real), ya que los proveedores de la plataforma pueden controlar quién ve qué y cuándo, qué interacciones entre los otros dos son posibles y en qué condiciones; y ejercen este control a nivel técnico, legal y vía el diseño de la interfaz (Florisson y Mandl, 2018, p.1; Organización Internacional del Trabajo, 2018, pp.1-2 y Schmidt, 2017, p.10).

Aunque los distintos tipos de plataformas digitales de trabajo presentan diferencias entre sí, todas cumplen tres funciones específicas: 1) vincular a los trabajadores con la demanda; 2) proporcionar un conjunto de herramientas y servicios comunes que posibiliten la realización de un trabajo a cambio de una remuneración; y 3) establecer unas pautas de gobernanza mediante las que se recompensen las buenas prácticas y se disuadan los comportamientos negativos (Organización Internacional del Trabajo, 2018, pp.1-2).

La accesibilidad a las plataformas y apps y la rapidez con que las oportunidades laborales son ofrecidas y aceptadas hace posible que una cantidad considerable de individuos estén disponibles para realizar los trabajos en un momento preciso (McKinsey, 2015 citado en De Stefano 2016).

En general, el modelo de negocios en el que se basan las plataformas digitales se caracteriza por externalizar los costos, transfiriendo la mayoría de los costos (como salarios o prestaciones u otros costos de producción), así como los riesgos y responsabilidades a las otras dos partes (cliente y el trabajador); lo que de acuerdo con Schmidt (2017, pp. 10-11), les permite crecer a escala o exponencialmente a un costo marginal muy bajo o cercano a cero, es decir sin que la expansión implique gastar proporcionalmente más en personal o en otros costos de producción.

³ Para dispositivos móviles.

EL TRABAJO BAJO DEMANDA O A PEDIDO A TRAVÉS DE APLICACIONES

El trabajo a pedido a través de aplicaciones móviles -al igual que trabajo colaborativo o "crowdwork"-se caracteriza por la gestión algorítmica de la mano de obra, es decir que los trabajos se asignan y evalúan a través de algoritmos y datos de seguimiento⁴ (Lee y otros, 2015, p.1603 citado en Berg, Furrer, Harmon, Rani y Silberman, 2018).

La gestión algorítmica en las plataformas laborales digitales se utiliza para controlar casi todos los aspectos del trabajo y se caracteriza por (i) el seguimiento continuo del comportamiento de los trabajadores⁵; (ii) el uso de sistemas de evaluación del desempeño de los trabajadores que toman en cuenta la valoración de los clientes y la cantidad de trabajos finalizados (iii) la implementación automática de decisiones, sin intervención humana; (iv) la interacción de los trabajadores con un "sistema" en lugar de seres humanos, privándolos de oportunidades de retroalimentación o discusión y negociación con su supervisor y (v) el bajo nivel de transparencia debido a que las empresas no suelen revelar los criterios que sustentan sus algoritmos y, a veces, no pueden explicar completamente los resultados en sí mismos (Möhlmann y Zalmanson, 2017 citado en Berg, Furrer, Harmon, Rani y Silberman, 2018, p.9. y CIPPEC-BID – OIT, 2019, p. 29).

Otra característica del trabajo en plataformas es el uso de documentos denominados "términos del servicio" los cuales estipulan las responsabilidades y obligaciones de los trabajadores, operadores de plataforma y clientes y gobiernan cómo y cuándo se pagará a los trabajadores digitales, cómo se evaluará el trabajo y qué recursos tienen o no tienen los trabajadores en casos de controversias o litigios (Berg, Furrer, Harmon, Rani y Silberman, 2018, pp.22-23).

Además, como menciona Vandaele (2018, p.5), los medios de trabajo deben ser aportados por los propios trabajadores, quienes a su vez son pagados a destajo -es decir, por servicio prestado- y no por tiempo de trabajo. Los ingresos de las plataformas de Delivery provienen de dos fuentes: de las comisiones que cobran a los comercios afiliados a la plataforma y de las comisiones que cobran a los trabajadores por el uso de la plataforma (CIPPEC-BID – OIT, 2019, p.29).

Respecto al horario de trabajo, las plataformas de delivery suelen publicar las franjas horarias donde se pueden apuntar los repartidores cada semana; sin embargo, la selección y reserva de horas depende del puntaje obtenido por el repartidor; de forma que los que tienen mejor valoración pueden acceder antes a la plataforma para reservar las horas. En caso de baja puntuación (pobre desempeño), el trabajador puede ser dado de baja o ser expulsado de la plataforma (Servicio de Estudios de la Confederación de UGT, 2019, pp.30-33).

⁴ Un algoritmo, es un grupo finito de operaciones organizadas de manera lógica y ordenada. Los algoritmos proporcionan una estructura de gobernanza a las plataformas, incorporando normas codificadas y un seguimiento monitorizado (Servicio de Estudios de la Confederación de UGT, 2019, pp.7,54).

⁵ Adicionalmente, como menciona Moore (2017) citado en Vandaele (2018) el avance de la tecnología facilita el seguimiento en tiempo real a través de los dispositivos móviles [geolocalización], lo que permite a las empresas controlar, vigilar y disciplinar trabajadores.

3

CONDICIONES LABORALES DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN HONDURAS: EL CASO DE HUGO Y GLOVO

A. LAS PLATAFORMAS Y SU FUNCIONAMIENTO

HUGO y Glovo se autodefinen como proveedores de una aplicación móvil por medio de la cual, los comercios locales pueden ofertar sus productos; al mismo tiempo conectan a consumidores de dichas tiendas y trabajadores autónomos que se encargan de realizar las entregas de productos (HUGO, 2020b y Glovo, 2020b).

La plataforma internacional HUGO (creada en El Salvador) comenzó a operar en Honduras el 6 de diciembre de 2018 y actualmente tiene cobertura en 6 ciudades del país: Tegucigalpa, Choluteca, La Ceiba, Roatán, San Pedro Sula, El Progreso. Por su parte, la plataforma internacional Glovo (creada en España) inició operaciones el 24 de junio del 2019 y cuenta con cobertura en El Progreso, San Pedro Sula y Tegucigalpa.

Estas dos plataformas de capital extranjero se posicionaron rápidamente en el mercado nacional, desplazando a iniciativas locales⁶. Aunque se desconoce los márgenes de rentabilidad de estas dos aplicaciones, se estima que las ganancias de las plataformas de delivery en Honduras (incluyendo Uber Eats Rytte, Glovo, HUGO entre otras) alcanzarían los 0.9 millones de dólares en 2020 y 2 millones de dólares en 2024 (Statista, 2020).

Como consecuencia de la pandemia COVID-19, la demanda de pedidos en HUGO app en Honduras se incrementó en un 60% en abril (El Heraldo, 2020) y en Glovo en un 80% desde marzo a septiembre de 2020 (Estrategia y Negocio, 2020a).

A finales de 2019, HUGO contaba con más de 200 repartidores según declaraciones de la gerente de mercadeo de HUGO al Diario Proceso Digital (Proceso Digital, 2019). En octubre de 2020, contaba con más de 620 repartidores en Tegucigalpa según información proporcionada en una de las entrevistas realizadas a uno de los repartidores de la plataforma. Por su parte, Glovo contaba con más de 1,000 repartidores a nivel nacional en septiembre de 2020 (Estrategia y Negocio, 2020a).

B. CARACTERÍSTICAS DE LOS REPARTIDORES ENCUESTADOS

La muestra final quedó conformada por 14 repartidores: 7 de Glovo y 7 de HUGO⁷. Estos datos fueron recolectados con la finalidad de ayudarnos a profundizar en la comprensión de aspectos que habían sido detectados durante el análisis de la información publicada por ambas plataformas y de otros elementos identificados por la literatura especializada como característicos del trabajo en plataformas.

Algunas de las características más relevantes de la muestra son:

- La mayoría de los encuestados (12 de 14) son jóvenes (menores de 30 años).
- Con relación al género, todos los encuestados se autoidentificaron del género masculino.
- Diez de los encuestados residen y laboran en el Distrito Central y cuatro en San Pedro Sula.
- La mayor parte de los encuestados (9 de los 14) culminó sus estudios de diversificado⁸, tres alcanzaron hasta el noveno año de educación básica, uno llegó hasta el nivel primario (sexto grado). Ninguno de los encuestados posee estudios universitarios. El nivel educativo más alto alcanzado en la muestra fue educación superior no universitaria (1).
- El trabajo en las plataformas (al menos con relación a la muestra) parece atraer principalmente a los desempleados: 12 de los 14 encuestados se encontraban desempleados antes de comenzar a trabajar con las plataformas.
- Al consultarles sobre su motivación principal para comenzar a trabajar como repartidor en las plataformas, en 9 de los casos, el motivo principal estaba relacionado

⁷ Debido a que el interés principal del estudio no es medir con exactitud la magnitud del fenómeno, sino llegar a la comprensión del mismo, se diseñó una muestra teórica. Como expone Patton (2002), la posibilidad de generalizar los resultados no la determina el número de casos estudiados sino el criterio de transferibilidad, el cual sólo puede darse a partir de la descripción rica y profunda de cada fenómeno. En este caso, lo decisivo no es el tamaño de la muestra, sino que los casos elegidos proporcionen la mayor riqueza de información posible para estudiar en profundidad la pregunta de investigación como señalan Marshall (1996), Patton (2002) Crouch y McKenzie (2006) Mayan (2009).

⁸ Es decir, completó los 9 años de educación básica, más los 2 o 3 años de educación media.

⁶ Al respecto véase la nota "Los gigantes de entrega a domicilio se instalan en Honduras" disponible en Proceso Digital (2019)..

con el desempleo; de estos, 6 manifestaron habían perdido su empleo antes de comenzar la pandemia, es decir, antes de marzo de 2020⁹, lo cual puede deberse a la desaceleración económica de los años anteriores (2018 y 2019)- mientras que los 3 restantes manifestaron haber perdido su empleo como resultado de la pandemia. La flexibilidad de horarios como motivación principal fue mencionada por 3 de los encuestados y dos expresaron que buscaban obtener ingresos extras.

- Los encuestados han trabajado con las plataformas, un promedio de 8 meses.
- Los repartidores son altamente dependientes de los ingresos de la plataforma desde que la mayoría de los casos (13) la tienen como principal fuente de ingresos.
- En la muestra se detectaron condiciones de subempleo tanto visible e invisible¹⁰: un encuestado laboraba menos de 36 horas a la semana pese a que deseaba trabajar más horas (subempleo visible) y ocho de los encuestados trabajaban más de 36 horas a la semana y tenían ingresos brutos inferiores a L10,000 (US\$ 407), por lo que sus ingresos laborales se encontraban por debajo del salario mínimo¹¹.

Tabla 1
Indicadores Demográficos

Grupos Etarios	Cantidad
De 19 a 23	4
De 24 a 28	6
De 29 a 33	3
De 34 a 38	1
Género	
Masculino	14
Femenino	0
Otro	0

⁹ Mes en que se registraron los primeros casos de COVID-19 en Honduras.

¹⁰ Con base a la definición de subempleo utilizada por el Instituto Nacional de Estadísticas de Honduras (Instituto Nacional de Estadísticas, 2019).

¹¹ El salario mínimo según la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras (2020) para las empresas de transporte que cuentan con más de 50 empleados es de L11,155.16 (US\$ 454).

C. REMUNERACIONES

- Aunque más de la mitad de los encuestados manifestó que sus ingresos se habían incrementado como resultado de la pandemia y de las medidas de confinamiento, los ingresos que reciben la mayoría, continúan estando por debajo de la línea de pobreza: 9 de los 14 encuestados manifestaron que el ingreso (bruto) mensual que recibe como repartidor de las plataformas es inferior a L10,000 (US\$407), lo que los colocaría por debajo del costo de la canasta básica de un hogar urbano promedio¹² y por debajo del salario mínimo establecido para el sector transporte.
- Al consultarles a los repartidores si los ingresos que reciben por trabajar Glover/HUGO le alcanzan para cubrir todos gastos, la mitad de los repartidores respondió que sí y la otra mitad que no. A estos últimos se les consultó que otras fuentes de ingreso tenían, a lo que tres (3) mencionaron tener otro trabajo, 3 que acudían a parientes y amigos y uno (1) manifestó que no contaba con otra fuente de ingresos. Pese a que la mitad de los repartidores considera que los ingresos que reciben cubren todos sus gastos no debe obviarse que un ambiente de pobreza generalizada una de las principales estrategias de sobrevivencia consiste en la autoexplotación¹³.
- Otra fuente de ingresos es la propina, aunque existía la costumbre generalizada que los trabajadores de reparto tradicionales recibían propinas por sus servicios, el discurso de las plataformas desmonta esta costumbre y la torna discrecional:

“¿Tengo que dar una propina a los repartidores? ¿Como quieras! Si crees que la merece, ¿por qué no? Los repartidores son libres de aceptar o no propinas, pero nunca te la pedirán” (Glovo, 2020c) véase también (Hugo, 2020c).

- Este discurso de las plataformas, de cierta forma, impacta en los clientes que hacen uso de las plataformas. Al consultarles a los repartidores sobre el monto mensual recibido en propinas un repartidor comentó:

“No sabría decirle la verdad... hay días buenos y hay días malos. Es muy variable, hay días en lo que puedo ganar L200

¹² Que de acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadísticas de Honduras (2019), ascendía a L 14,371.40 (aproximadamente US\$585).

¹³ Las estrategias de sobrevivencia, se refieren al conjunto de acciones que realizan los hogares pobres con el propósito de satisfacer sus necesidades básicas (véase por ejemplo (Duque & Pastrana, 1973; Hintze, 2004), las más usuales son la diversificación de las fuentes de ingreso (buscando no depender de una sola fuente, de esta forma buscan tener más de un trabajo, solicitan ayuda a familiares, amigos o vecinos, o buscan asistencia del gobierno) y la autoexplotación que puede consistir en trabajar más, ya sea incrementando el número de trabajadores por hogar o aumentando el número de horas trabajadas por los miembros ocupados, o reduciendo (o modificando) su canasta de consumo como podría estar ocurriendo en estos casos. Como se verá más adelante, se detectaron indicios que los repartidores realizan al menos la autoexplotación vía más horas trabajadas y la diversificación de sus fuentes de ingreso principalmente solicitando ayuda a parientes y amigos.

o L300 (US\$ 8.14 a US\$12.21) en propinas, hay días en los que no hago ni un solo Lempira". Repartidor de plataforma a encuestadora.

- De acuerdo con los datos recabados en campo el rango de propinas varía entre L600 a L2,000 al mes (US\$24.42 a US\$81.4).¹⁴

D. LAS PLATAFORMAS Y LA INTERMEDIACIÓN EN LOS PAGOS

Como se mencionó anteriormente, ambas plataformas intermedian los pagos que realizan los clientes y las retribuciones que reciben los trabajadores. Estas remuneraciones, de acuerdo con la información publicada en las páginas web de las plataformas, es entregada al trabajador cada 15 días (véase por ejemplo Glovo, 2020g).

Las propinas, por su parte, pueden ser recibidas en efectivo o a través de la plataforma. Al consultarle a los encuestados como preferían recibirla, 11 respondieron que en efectivo y 3 que les era indiferente recibir la propina por medio de la plataforma o recibirla en efectivo.

Entre los que prefieren recibirla en efectivo, 5 indicaron que se debe a que pueden hacer uso inmediato del dinero para cubrir gastos (mencionándose los relacionados a la prestación del servicio, por ejemplo gasolina) y otros 5, que al recibirla a través de la plataforma la empresa "se queda con ella", lo cual podría estar explicado por las numerosas deducciones (como alquiler de material, fianza, uniforme, entre otros) que las plataformas realizan a los trabajadores (véase por ejemplo Glovo, 2020g).

Al consultarle a los repartidores cuáles eran las deducciones que las plataformas les hacían al dinero que generaban la mayoría de los encuestados mencionaron que les realizaban deducciones en concepto de fianza o cobro por el material (como contenedores etc.), por el uso de la plataforma, por adelanto de efectivo (o caja chica), por ajustes de facturas anteriores (por ejemplo cuando lo que han generado no cubre las deducciones), y también por realizar la transferencia de sus ganancias a su cuenta bancaria.

E. EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

Otra característica que suele distinguir la relación empleado-empleador, es la capacidad de este último de incidir en el comportamiento del empleado por medio de un sistema de evaluación. Las plataformas HUGO y Glovo (al igual que en la mayoría de las plataformas digitales de delivery), utilizan sistemas de calificación basados en algoritmos para evaluar los servicios prestados por los repartidores.

En el caso de HUGO, el cliente puede calificar a un Hugo con base a estrellas:

"La elección de la cantidad de estrellas que decidas darle al Hugo, deberá basarse dependiendo de tu experiencia desde que salió del comercio afiliado con tu pedido... Si consideras que la entrega y la atención fue genial puedes calificarlo con 5 estrellas. Cada estrella menos nos indicará que de alguna manera no estuviste satisfecho en cuanto al servicio y la atención, por lo que te pedimos utilizar el cuadro de comentarios para dejarnos un feedback" (Hugo, 2020c).

Mientras que en el caso de Glovo, de acuerdo con información publicada en su página web, la puntuación puede tomar valores entre 1 al 100, y entre más se acerca a 100 mayor es la prioridad que tiene el repartidor para reservar horas, siempre y cuando el repartidor haya entregado al menos 50 pedidos (Glovo, 2020a).

Una vez que el repartidor alcanza los 50 pedidos, la puntuación se calcula de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Entrega de pedidos en las horas de alta demanda (35 puntos)¹⁵
2. Calificación otorgada por el partner (5 puntos)
3. Valoración del cliente (15 puntos)
4. Eficiencia (35 puntos) la cual aumenta cuando los repartidores reparten durante las horas que han reservado previamente y cuando tienen el modo de aceptación automática activado
5. Historial de pedidos (10 puntos)

En teoría, como mencionan Lee, Kusbit, Metsky y Dabbish (2015) y Prassl (2018), los trabajadores pueden elegir cuando trabajar; sin embargo, las plataformas los inducen a permanecer activos en los momentos en que la demanda de los clientes es alta y a mantener altas tasas de aceptación de pedidos, como da cuenta el parámetro "eficiencia" y "entrega pedidos en las horas de alta demanda" antes mencionados (véase por ejemplo Glovo 2020a).

Estos sistemas de clasificación son un ejemplo de cómo a través de algoritmos las empresas pueden controlar cómo los trabajadores hacen su trabajo y cómo se comportan, sin tener que ejercer una disciplina explícita¹⁶. Por ejemplo, para mejorar las puntuaciones recibidas por parte de los clientes, Glovo "sugiere" a los repartidores: ser amable, sonreír, llevar siempre la mochila de Glovo y cuidar la higiene personal (Glovo, 2020f). Tanto el sistema de puntuación de excelencia en Glovo y como la estrellas en HUGO pueden incidir en el futuro laboral del repartidor.

¹⁴ Tipo de cambio promedio del mes de noviembre 2020

¹⁵ Las horas de alta demanda son horas seleccionadas por los Partners en función de cuándo prevén recibir más pedidos. Los Partners comunican esta información a Glovo y la plataforma habilita las franjas horarias de acuerdo a ella (Glovo, 2020a).

¹⁶ Lo que Rosenblat y Stark (2016) denominan "control suave".

“En HUGO tenemos estándares rigurosos para nuestros Hugos y la calificación que tú les brindes tendrá un impacto en su futuro con nosotros...” (Hugo, 2020c).

Las plataformas además penalizan las deficiencias en el comportamiento esperado de los repartidores, por ejemplo, en el caso de Glovo, si un repartidor recibe una valoración negativa de un Partner o un cliente, su puntaje se reduce en uno o tres puntos respectivamente. Si no recibe ninguna valoración negativa en los próximos 50 pedidos seguidos, puede recuperar sus puntos.

Si el puntaje o calificación cae por debajo del puntaje mínimo que establecen las plataformas los repartidores pueden perder el acceso a la misma. En otras palabras, para que los trabajadores puedan mantenerse dentro de la plataforma deben obtener buenas calificaciones apegándose a los criterios que las empresas definen como parámetros del algoritmo.

Los trabajadores se encuentran entonces bajo estrés de un monitoreo constante que los induce a ser amigables, eficientes y serviciales en todo momento (Aloisi, 2016, p.676). Cabe resaltar que no se encontró evidencia que sugiera que los trabajadores tienen derecho a réplica o que un mal puntaje pueda ser removido en caso de que les haya sido asignado injustamente. Esta cuestión es importante porque en el caso de la puntuación brindada por los clientes, las instrucciones dadas por las plataformas no son lo suficientemente estandarizadas para prevenir que por un mismo error un trabajador reciba por ejemplo un punto y otro cliente considere que el error debe ser calificado con 4.5, o que -como advierte Leidner (1999)- los clientes no solo califiquen el desempeño del trabajador, sino que tomen en cuenta el desempeño del app y que el trabajador sea entonces penalizado por una caída del sistema¹⁷. En este sentido, como mencionan Birgillito & Birgillito (2018), los trabajadores se encuentran sometidos a evaluaciones de desempeño por parte de un algoritmo que toma en cuenta factores que están fuera del control del trabajador o sobre los cuales tiene poca injerencia, por ejemplo, el hecho que el factor “historial de pedidos” sea una división de varios factores como el número de pedidos entregados por el repartidor y el promedio de pedidos que entregaron todos los repartidores en la ciudad en la que labora el repartidor en cuestión (véase Glovo, 2020a).

Adicionalmente, y como expone Vandaele (2018), la gestión algorítmica permite a las empresas rastrear, controlar y disciplinar a los trabajadores, eludiendo o incumpliendo, en muchos casos, las regulaciones laborales, de salud y de seguridad social. A este respecto uno de los encuestados, mencionó como a través del GPS, la empresa rastreó a los repartidores que se encontraban participando en una protesta en la que exigían se les brindara material de bioseguridad y se les incrementara la tarifa base, y como por

participar en la protesta a varios repartidores les fue bloqueado el acceso al app; lo anterior fue confirmando al analizar el video realizado por un noticiero hondureño que transmitía en vivo la protesta y que entrevistó a varios repartidores los cuales mostraron como sus cuentas de acceso a la app estaban siendo bloqueadas a medida que transcurría la protesta (al respecto véase HCH Televisión Digital, 2020).

Respecto al horario de trabajo, aunque la publicidad de ambas plataformas afirma que los trabajadores pueden elegir el horario en el cual repartir, en la práctica, la elección está condicionada por las calificaciones o el puntaje que ha recibido el repartidor y por otros factores como su antigüedad como expone Glovo en su página web:

“La puntuación determina el orden de acceso a la selección de horas (Glovo, 2020h), si eres un repartidor nuevo... tienes acceso a reservar horas a la vez que la media de repartidores de tu ciudad. Una vez hayas llegado a los 50 pedidos entregados, tendrás acceso a las horas en función de tu -puntuación de- excelencia” (Glovo, 2020i)“.

Otro rasgo que es importante destacar y que también pudo comprobarse en campo es que como menciona Prassl (2015) para algunos de estos trabajadores, puede resultar difícil identificar quién es su “empleador” o a quien dirigirse en caso de litigios, como se muestra a continuación:

“eso le quería preguntar yo a usted -refiriéndose a la encuestadora- como puedo hacer para que me manden la clave porque ahora me comentaron que ya no son los mismos dueños de la app, porque antes decían que los dueños eran unos españoles, ahora dicen que son unos argentinos y yo estuve escribiendo a los correos anteriores y no me contestan ni nada” Repartidor a encuestadora refiriéndose a la reactivación de una cuenta.

F. BENEFICIOS OBTENIDOS POR EL TRABAJO EN PLATAFORMAS DE DELIVERY

Se consultó además a los repartidores respecto a los beneficios recibidos por parte de las plataformas, 9 de los 14 encuestados mencionaron no recibir ningún tipo de beneficio laboral como (capacitaciones, seguros por enfermedad, invalidez, vejez o muerte, vacaciones pagadas), cinco (5) indicaron recibir capacitaciones sobre el uso de la plataforma y uno (1) tener acceso a crédito para compra de vehículo. Al consultarle al respecto, el encuestado mencionó que por trabajar para la plataforma en las agencias de motos solo le pedían certificación de ingresos y una constancia laboral mayor a seis meses y con eso podían aplicar a un crédito para comprar una motocicleta. Llama la atención que ningún otro

¹⁷ Un claro ejemplo de este punto puede encontrarse en el estudio sobre Uber realizado por Rosenblat y Stark (2015).

encuestado mencionó conocer este beneficio, lo que puede deberse a que fue un beneficio otorgado anteriormente y que luego fue eliminado ya que encontramos evidencias que las plataformas suelen ir modificando los beneficios que brindan a los repartidores a medida que van logrando una mayor penetración en los mercados o que como sucede en otros casos, por ejemplo, como con el seguro por daños a terceros¹⁸ la información sea demasiado ambigua y se preste a confusiones.

18 Aunque 12 de los 14 encuestados mencionaron que ellos mismos cubrían los gastos referentes a daños a terceros, dos mencionaron que los cubría Glovo o "un seguro". En la página web de una de las plataformas se hace referencia a la existencia de un seguro, sin embargo, al analizar dicho contrato encontramos que solo cubre en los casos que el repartidor se encuentra a pie o anda en bicicleta.

4

RELACIÓN LABORAL: ¿REPARTIDORES AUTÓNOMOS?

Como mencionan (Florisson & Mandl, 2018) aunque las plataformas a menudo afirman ser únicamente un intermediario laboral, “algunas actúan más como empleador” (Aloisi, 2015, p. 3; Leimeister y otros, 2016), pero eluden las responsabilidades de un empleador al requerir, como parte de los términos y condiciones para uso de la plataforma, que los trabajadores acepten la clasificación de trabajadores autónomos o contratistas independientes.

Aunque demostrar que legalmente existe una relación empleado-empleador entre las plataformas y los repartidores excede el alcance de este estudio, siguiendo a Prassl y Risak

(2016) y al Parlamento Europeo (2016) es posible determinar que tanto HUGO como Glovo pueden considerarse empleadores debido a que cumplen las funciones básicas del empleador: (i) crean y terminan la relación de empleo; (ii) reciben la solicitud de trabajo por parte del cliente (iii) fijan el precio final que debe pagar el usuario como beneficiario del servicio (iv) median en el pago, (v) encargan el trabajo al repartidor (vi) fijan los términos y condiciones del servicio; (vii) establecen las instrucciones principales para la ejecución del servicio; como se resumen en el cuadro que se presenta a continuación:

Tabla 2
Identificación de las funciones básicas del empleador, caso de HUGO y Glovo en Honduras

Fundamento	Análisis
(i) Crean y terminan la relación de empleo (que incluye el poder de selección del personal y el derecho de despedir)	Para poder ser repartidores en las Plataformas Glovo y Hugo, los aspirantes deben superar un proceso de selección, el cual, según la información publicada en la WEB por las plataformas HUGO y GLOVO incluye: <ul style="list-style-type: none"> ➤ En el caso de Glovo, los aspirantes a repartidores deben registrarse en la página web de Glovo (https://glovoapp.com/es/glovers), ver una sesión informativa en línea, enviar los documentos solicitados, firmar un contrato¹⁷, ser mayor de edad y tener vehículo propio “...una vez que tengas una mochila isotérmica y aprendas a usar la aplicación para repartidores, podrás empezar a realizar entregas con nosotros” (Glovo, 2020a). ➤ En el caso de HUGO deben aplicar mediante un formulario en la web (https://hugoapp.com/drivers/) y presentar documentos como Solvencia Policial / Antecedentes Penales, acreditar estudios secundarios (ser bachiller), experiencia laboral de 1 año y 2 cartas de recomendación, además de tener Licencia y DUI vigente y Casco. Deben además tomar la capacitación para utilización del sistema y proceso y aceptar las normas de trabajo (Hugo, 2020a) En ambas plataformas, el cliente por medio del app, solicita el pedido a domicilio detallando la dirección de envío y el método de pago. Una vez que el cliente concluye los pasos determinados por la app, un repartidor también conectado a la app se encargará de llevar el pedido, como muestra la información publicada en las páginas web de las plataformas: <p style="text-align: center;"><i>“...un repartidor aceptará tu pedido y lo entregará en unos minutos” (Glovo, 2020c) y “un Hugo se encarga de llevártelo donde sea que estés” (Hugo, 2020c).</i></p>
(ii) Reciben la solicitud de trabajo por parte del cliente	Los términos y condiciones de ambas plataformas estipulan la potestad para definir el precio que debe pagar el cliente por el servicio prestado por el repartidor. <p style="text-align: center;"><i>“Glovo se reserva el derecho de modificar sus precios en cualquier momento” ... “El precio total de cada servicio puede componerse de un porcentaje variable en función de los kilómetros y tiempo que deba recorrer y utilizar el Glover” (Glovo 2020b)</i></p> <p style="text-align: center;"><i>“HUGO, en cualquier momento y a su sola discreción, se reserva el derecho de establecer, eliminar y/o revisar los CARGOS para alguno o todos los SERVICIOS o bienes obtenidos a través del uso de los SERVICIOS, que incluyen, pero sin limitarse, a CARGOS por el servicio a domicilio...” (Hugo, 2020b).</i></p>
(iii) Fijan el precio final que debe pagar el usuario como beneficiario del servicio	

Tabla 2
Identificación de las funciones básicas del empleador, caso de HUGO y Glovo en Honduras

Fundamento	Análisis
(iv) Intermediación en el pago: el pago es tomado automáticamente del cliente por la plataforma	<p>Ambas plataformas intermedian los pagos que realizan los clientes y las retribuciones que reciben los trabajadores ya que cobran a los clientes el valor del producto más el costo del envío (el que posteriormente destina -como pago- al repartidor).</p> <p><i>"...los precios aplicables en cada servicio serán los publicados en la Plataforma sujetos a las particularidades expuestas y aplicados de forma automática en el proceso de contratación en la última fase del mismo... Asimismo, el pago del Cliente le descarga [a Glovo] de cualquier obligación respecto al Glover, teniendo el cobro total al Cliente efecto liberatorio sobre cualquier obligación que pudiera tener con Partners y/o Glovers". (Cláusula 6.1. Plataforma de pago, Glovo 2020b)</i></p>
	<p>En el caso de HUGO: "Después de que haya recibido los servicios u obtenido los bienes mediante el uso de los servicios, HUGO facilitará el pago de los cargos aplicables en nombre del tercero proveedor como agente de cobro limitado del tercero proveedor. El pago de los cargos de dicha manera se considerará como el pago efectuado directamente por el usuario al tercero proveedor" ... (Cláusula octava: Precios y forma de pago, Hugo, 2020b).</p>
(v) Encargan el trabajo al repartidor	<p>Ambas plataformas se asignan los pedidos por medio del app <i>"¿Qué estamos haciendo para que tengas más pedidos por hora? mejoramos el método de asignación de pedidos (Glovo, 2019)¹⁹ ... "Quince minutos antes de que comience tu hora, recibirás una notificación para conectarte. ...conéctate para confirmar tu disponibilidad durante las horas que has reservado" ... "Cuando recibas un pedido, si tienes la autoaceptación activada, la app te mostrará un resumen del pedido: lo que vas a entregar y los puntos de recogida y entrega" (Glovo, 2020e)</i></p> <p><i>"Nuestros Hugos están capacitados para llevar tu pedido lo más rápido posible... Además nuestro equipo de Customer Service y de Operaciones están siempre monitoreando toda orden que ingresa a la app... nuestro equipo se pondrá a trabajar para hacer que llegue lo antes posible". (Hugo, 2020c)</i></p>
(vi) ¿Quién fija los términos y Condiciones del Servicio, la plataforma, el cliente o el prestador del servicio?	<p>En ambos casos las plataformas fijan de manera unilateral los términos y condiciones del servicio: "Las presentes condiciones generales de uso e información legal (en adelante, Condiciones Generales) se aplican al sitio web de Glovoapp23, S.L.... El sitio es propiedad de Glovo. Al utilizar el sitio, muestras tu conformidad con las presentes condiciones de uso. Si no estás de acuerdo, te rogamos te abstengas de utilizarlo" (Glovo, 2020b).</p> <p><i>"..HUGO le proporciona los servicios del presente sitio web y/o el app, sujeto a los términos y condiciones incluidos en el presente documento y en nuestra política de privacidad y seguridad disponible en el sitio web y/o el app...si el usuario no está de acuerdo con estos términos y condiciones, le rogamos no acceder ni utilizar el sitio web y/o el app, su material, su información y/o los servicios que por estos medios se ofrecen" (Hugo, 2020b).</i></p>
Nivel de control de la plataforma	<p>(ix) La existencia de instrucciones de cumplimiento obligatorio en la prestación del servicio</p> <p>Las plataformas determinan las condiciones bajo las cuales se realizará la tarea (por ejemplo, determinando la ruta que el trabajador debe tomar y el tiempo en que debe realizarse): <i>"Siempre se te pagará la ruta más corta que muestra Google Maps, independientemente de la ruta que tomes" (Glovo, 2020d).</i> <i>"Las entregas tienen un promedio de 30 a 45 minutos desde que ingresas tu pedido en HUGO" (Hugo, 2020c).</i></p> <p><i>Los medios de trabajo puestos por trabajador también deben cumplir con las especificaciones establecidas por la Plataforma por ejemplo: ¿Qué necesitas para trabajar con nosotros? ...Android con versión Kitkat o una superior...almacenamiento mínimo de 8 GB, un 1 GB de RAM, Pantalla de mínimo 5 pulgadas, GPS..." (Hugo, 2020d)</i></p>

1/ Al respecto véase https://glovoapp.com/es-int/glovers/?utm_source=OPSwebofglovers&utm_medium=Glovo&utm_campaign=web_glover_hn_home
 Fuente: Elaboración propia con base Prassi y Risak (2016), al Parlamento Europeo (European Parliament, 2016) e información publicada en las páginas web de las plataformas HUGO y Glovo

La aceptación de los términos y condiciones establecidos por los proveedores de las plataformas es un paso previo y obligatorio para el acceso a las mismas. Estos documentos denominados "términos y condiciones del servicio" en la plataforma HUGO y "Condiciones Generales de Uso y Contratación" en Glovo,

no solo cubren el uso de la herramienta de software por parte de los trabajadores, sino que también como mencionan Berg, Furrer, Harmon, Rani y Silberman (2018) sirven para regular muchos aspectos de las condiciones laborales del trabajador.

19 El método de asignación se basa en el llamado algoritmo húngaro y permite estimar si un repartidor está más cerca de un establecimiento que otro (Glovo, 2019).

Por ejemplo, a través de los términos y condiciones las plataformas solicitan que el repartidor acceda a catalogarse como “contratista independiente” o “trabajador por cuenta propia” (autónomo) y que por tanto no existe relación de dependencia entre la plataforma y el repartidor:

“La plataforma no funciona como una empresa de transportes, ya que dichos SERVICIOS de transporte o logística se prestan por terceros contratistas independientes o afiliados que no están empleados por HUGO” (Términos y condiciones del servicio, cláusula 7.4, Hugo, 2020b).

“Los Glovers por lo tanto, son una red de mensajeros/repartidores que son profesionales independientes que colaboran con Glovoapp, cuando éstos están interesados en realizar la prestación de servicios de mensajería...” (Condiciones Generales de Uso y Contratación, Glovo, 2020b).

Como mencionan Berg, Furrer, Harmon, Raniy Silberman (2018) y como se pudo constatar al analizar ambas plataformas, en caso de desacuerdo o no aceptación de los términos y condiciones (ya sean las iniciales o sus posteriores modificaciones), el trabajador no tiene más recurso que la eliminación de su cuenta y la no utilización de la plataforma:

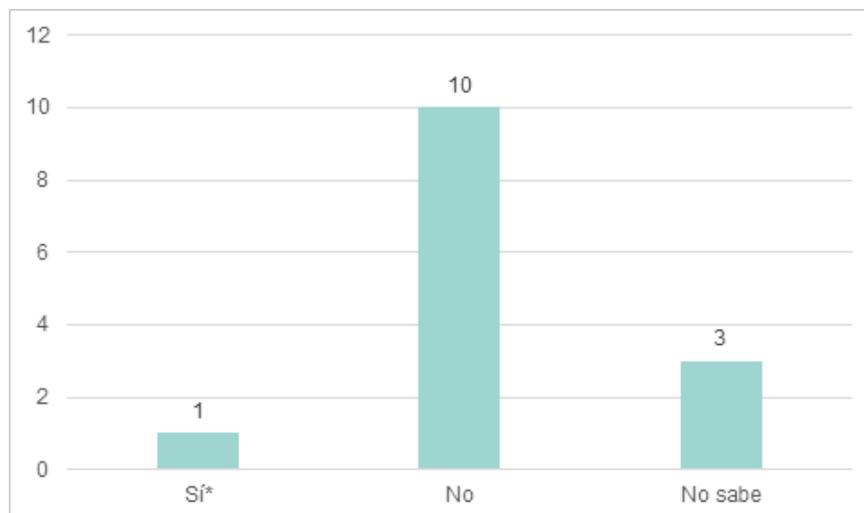
“Si el usuario no está de acuerdo con estos términos y condiciones, le rogamos no acceder ni utilizar el sitio web y/o el app, su material, su información y/o los servicios que por estos medios se ofrecen” (Hugo, 2020b).

“Al utilizar el sitio, muestras tu conformidad con las presentes condiciones de uso. Si no estás de acuerdo, te rogamos te abstengas de utilizarlo” (Glovo, 2020b).

Para conocer el nivel de negociación que pueden ejercer los trabajadores en la elaboración de los términos y condiciones de las plataformas, se consultó a los repartidores si desde que había comenzado a trabajar en Glovo/HUGO hasta la actualidad los repartidores habían podido negociar colectivamente con la empresa para modificar los términos y condiciones de la plataforma, a lo que la mayor parte (10 de ellos) manifestaron que no y tres que no sabían, como se observa en el gráfico 1.

Gráfico 1

¿Desde que usted comenzó a trabajar en Glovo/HUGO hasta la actualidad, sabe si los trabajadores han podido negociar colectivamente con la empresa para modificar los términos y condiciones de la plataforma?



Fuente: Elaboración propia con base a encuesta aplicada a repartidores de las plataformas HUGO y Glovo.
 * Cabe aclarar que este dato anómalo que parecía contradecir, el supuesto a priori de la falta de negociación entre trabajadores y la plataforma en el establecimiento de los términos y condiciones, fue encontrado al inicio del trabajo de campo y no fue replicado en las encuestas posteriores.

Adicionalmente y como advierten (Berg y otros 2018) los términos y condiciones de ambas plataformas son complejos y están repletos de terminología legal por lo cual pueden ser incomprensibles para el trabajador potencial y contienen además cláusulas que permiten a los operadores de la plataforma cambiar o actualizar su contenido en cualquier momento:

“Los Términos y Condiciones del servicio, así como nuestra Política de Privacidad y Seguridad podrán ser modificados en cualquier momento en el futuro. Por esta razón, la utilización

de los servicios del sitio web y/o el APP en un momento posterior a la realización de estas modificaciones, implica que el usuario acepta las mismas. Es obligación del usuario estar atento a cualquier cambio o modificación para estudiarlo previo a la nueva utilización del sitio web y/o el APP y sus respectivos servicios” (Hugo, 2020b).

“Glovo se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso las presentes Condiciones Generales de Uso, la Política de Privacidad y la Política de Cookies. Los Usuarios

deberán leer atentamente estas Condiciones Generales al acceder a la Plataforma. En cualquier caso, la aceptación de las Condiciones Generales será un paso previo e indispensable al acceso de los servicios y contenidos disponibles a través de la Plataforma de Glovoapp” (Glovo, 2020b).

En ese sentido, como menciona Berg y otros (2018, p.23), no siempre es posible que los trabajadores conozcan siquiera el alcance o implicaciones de los términos que están aceptando.

Aunque como mencionan Florisson y Mandl (2018), una de las ventajas del trabajo en plataformas de delivery es que las barreras de entrada son relativamente bajas -en cuanto a la experiencia o habilidades requeridas²⁰-, sin embargo, como se pudo constatar al analizar la información publicada en la página web de ambas plataformas, en este tipo de modelo de negocios el trabajador además de poner su fuerza de trabajo debe poner los medios de producción. En el caso de las plataformas de delivery esto implica que los repartidores deben contar con vehículo (bicicleta, motocicleta o auto), celular con sistema Android o un iPhone que soporte el app y un paquete de datos de navegación activos cuyo gasto corre por cuenta del trabajador.

Como parte de los requisitos para obtener el empleo se les solicita además pagar una fianza por el contenedor para trasladar la mercadería y pagar una comisión por el uso de la plataforma. Además, para garantizar la confianza de clientes algunas plataformas solicitan requisitos como Solvencia Policial/ Antecedentes Penales y cartas de recomendación (véase por ejemplo HUGO, 2020a y Glovo, 2020a). Para poder identificar otros aspectos que pueden estar invisibilizados pero que forman parte de los elementos requeridos para realizar la prestación del servicio, se les consultó a los trabajadores, que gastos cubren ellos mismos y que gastos cubre Glovo/HUGO.

Lo datos obtenidos fueron analizados tomando en cuenta tomando en cuenta el principio de centralidad (siguiendo las recomendaciones de Roussiau y Bonardi 2000)²¹, para poder concluir o inferir que un gasto es cubierto por el repartidor (o por Glovo/Hugo) la mitad o más de la mitad de los encuestados debían opinar lo mismo (véase tabla 3).

Tabla 3
Gastos asociados al trabajo en plataformas

Tipo de Gasto	¿Qué gastos cubre usted mismo y que gastos cubre Glovo/HUGO, u otro?			Conclusión	
	Encuestados que respondieron que ellos cubrirían el gasto	Encuestados que respondieron que Glovo/HUGO cubriría el gasto	Otro ^{1/}	Gastos cubiertos por el repartidor	Gastos cubiertos por Glovo/HUGO
Gasolina	14	0	0	✓	
Mantenimiento del vehículo que utiliza para hacer las entregas (por ejemplo, cambio de aceite de la moto)	14	0	0	✓	
Reparación del vehículo (por ejemplo, reparación de llantas)	14	0	0	✓	
Internet (datos en el celular)	14	0	0	✓	

²⁰ Por ejemplo, en el caso de Glovo solo se requiere ser mayor de 18 años y en el caso de Hugo ser bachiller y contar con experiencia laboral de un año (Glovo, 2020a y Hugo, 2020a).

²¹ Para que un elemento sea considerado central debe existir consenso, es decir, debe ser fuertemente seleccionado por los sujetos del estudio.

Tabla 3

Gastos asociados al trabajo en plataformas

Tipo de Gasto	¿Qué gastos cubre usted mismo y que gastos cubre Glovo/HUGO, u otro?			Conclusión	
	Encuestados que respondieron que ellos cubrían el gasto	Encuestados que respondieron que Glovo/HUGO cubría el gasto	Otro ^{1/}	Gastos cubiertos por el repartidor	Gastos cubiertos por Glovo/HUGO
Costo de las llamadas o sms para comunicarse con el cliente	14	0	0	✓	
Celular (costo del aparato)	14	0	0	✓	
Mantenimiento y/o reposición del celular	14	0	0	✓	
Daños al vehículo ocasionados en un accidente mientras reparte	13		1	✓	
Daños a terceros ocasionados en un accidente mientras reparte	12	1	1 ^{2/}	✓	
Mascarillas y/o gel anti-bacterial como protección contra el COVID-19	4	10			✓
Uniforme (gorra, camisas, impermeables etc. que lo identifican como repartidor de HUGO/GLOVO)	12		2 ^{3/}	✓	
Fianza o pago por el uso del contenedor o mochila para transportar los alimentos o artículos que reparte	13	1		✓	

Tabla 3
Gastos asociados al trabajo en plataformas

Tipo de Gasto	¿Qué gastos cubre usted mismo y que gastos cubre Glovo/HUGO, u otro?			Conclusión	
	Encuestados que respondieron que ellos cubrían el gasto	Encuestados que respondieron que Glovo/HUGO cubría el gasto	Otro ^{1/}	Gastos cubiertos por el repartidor	Gastos cubiertos por Glovo/HUGO
Cobro por el uso de la plataforma	7 ^{4/}	7 ^{4/}	0	✓	✓
Alquiler del vehículo (si es el caso)	2 ^{5/}	0	0	✓	
En caso de robo del vehículo o del celular que utiliza mientras reparte ¿Quién cubriría el gasto de reponerlos?	14	0	0	✓	
Gastos médicos si tiene un accidente mientras reparte	11	2	1 ^{2/}	✓	

1/ La categoría "otros" se utilizó para captar si el gasto podía ser adjudicado a otro que no fuera el trabajador o las plataformas.
2/ Algunos encuestados mencionaron que en caso de accidente están cubiertos por un seguro, sin embargo, no todos pudieron identificar quien cubre el gasto si ellos mismos o la empresa (Glovo/HUGO). Este punto se expondrá más adelante.
3/ Algunos encuestados mencionaron no haber adquirido ni utilizar el uniforme.
4/ De acuerdo con la información brindada en las encuestas, la plataforma Glovo cobra aproximadamente L250(US\$ 10.4)²² a los repartidores por el uso de la aplicación, mientras que la plataforma HUGO no cobra a los repartidores por el uso de esta (esto explicaría porque la mitad de los encuestados considere que la plataforma absorbe ese gasto).
5/ Solo dos de los 14 encuestados manifestaron que el vehículo que utilizaban para realizar las entregas era alquilado.

Los gastos en que incurrían los repartidores para prestar el servicio se agudizaron (al menos inicialmente) como consecuencia de la pandemia lo que los llevó a más de 15 repartidores de una de las plataformas a realizar una protesta, en abril 2020, solicitando el incremento del precio o tarifa base y la entrega del material de bioseguridad que hasta ese momento no se otorgaba²³ como se refleja en los testimonios a continuación:

"Usted sabe que al inicio de la pandemia²⁴, lo que más se movió fue supermercado, y pues nos íbamos a perder hasta 2 o 3 horas en un supermercado²⁵, aparte de estar perdiendo el tiempo, estábamos perdiendo nuestro saldo por estar llamando al cliente para notificarle que no había tal producto y que si había tal y tal y a la hora del pago, el pago solo era de L22-25 [entre US\$0.88 y US\$1]²⁶. Le soy sincero solo una vez logré hacer una entrega de supermercado de L65 [US\$2.6], o sea, todos eran abajo de L35 [US\$1.4] esa fue una de las principales razones de esa problemática" Repartidor de plataforma a encuestadora.

De acuerdo con información publicada por un noticiero que cubrió la protesta, los repartidores solicitaban que les pagaran el precio que les habían prometido (L70 por cada pedido). Según uno de los entrevistados por el noticiero:

"La incomodidad de nosotros es que nos están pagando demasiado poco por el envío de los pedidos, cuando la aplicación, ellos cobran L50 por pedido a los clientes, y a nosotros solo nos vienen dando L30, L28, L22 por grandes cantidades de comida que llevamos del supermercado..." "aparte que tenemos que lidiar, no nos pagan internet, ni depreciación de la moto, la gasolina la ponemos nosotros por nuestra cuenta, entonces nos han prometido L70...y ahorita, ya últimamente, nos han estado explotando demasiado, ya no aguantamos, estamos cansados, los gerentes que están aquí en Honduras, ellos solo saben decir, pero ellos están en su casa cómodos y nosotros nos andamos arriesgando, tenemos un pie adentro y un pie afuera del hospital, entonces lo que pedimos nosotros es que

²² Al tipo de cambio promedio en octubre de 2020, equivalente a US\$1 por L24.57 (Banco Central de Honduras, 2020).

²³ De acuerdo con uno de los encuestados, luego de la protesta realizada por los repartidores, la empresa comenzó a proporcionarles el material de bioseguridad.

²⁴ Cuando existían mayores limitaciones a la circulación de particulares.

²⁵ Nótese que al tener que destinar 2 o 3 horas a un solo pedido implicaba que podía acceder a menos pedidos por jornada.

²⁶ Al tipo de cambio promedio a abril de 2020 equivalente a (L24.98 por US\$1 (Banco Central de Honduras, 2020).

nos aumenten el precio base por favor, y que nos hagan constar los L70 [ininteligible]...

No tenemos bioseguridad, nada, no nos dan kits, ni gel, nada, guantes, mascarillas, lo prometieron pero esas promesas nunca llegaron... entonces nosotros pedimos eso por favor... y también que no nos bloqueen las cuentas... sean conscientes, nosotros tenemos hijos, familia porque actuar, porque luchar, tampoco vamos a dar el pulmón por una aplicación española, donde una vez ya nos quisieron hacer paste, o sea ya nos hicieron paste en la antigüedad" (HCH Televisión Digital, 2020)

Cabe mencionar que días antes de realizar la protesta, los repartidores se habían reunido con el gerente de la plataforma en Honduras para exponerle las peticiones y aunque ese día habían llegado a un acuerdo, sus peticiones no fueron cumplidas, lo que los llevó a realizar la protesta (HCH Televisión Digital, 2020).

Otro de los aspectos a destacar en la relación laboral es el enorme vacío que existe en la legislación hondureña para proteger a quienes de hecho son empleados de las plataformas digitales. Es claro que no existe ninguna regulación laboral a estas empresas de servicio a domicilio, ya que, si bien están registradas como sociedades, pareciera que las autoridades laborales consideran que no tienen personal a su cargo en forma permanente. Esto equivaldría a decir que las empresas operan informalmente desde el punto de vista de los empleos que generan, pese a que su estatus legal es sociedad mercantil reconocida. El vacío mencionado fue ratificado por dos abogados laboristas de mucha experiencia al afirmar que en el futuro cercano se debe incorporar a la legislación nacional este tipo de relación laboral a fin de defender los derechos de los trabajadores.²⁷

²⁷ Entrevistas sobre el tema con el Dr. Olvin Rodríguez y el abogado German Leitzelar

5

EFECTOS DE LAS ECONOMÍAS DE PLATAFORMA EN EL MERCADO LABORAL HONDUREÑO

A. PRINCIPAL ATRIBUTO DE LAS PLATAFORMAS: UNA APROXIMACIÓN DESDE LA MIRADA DE LOS TRABAJADORES

Siguiendo la técnica empleada por Flament (1994) en los cuestionarios de caracterización²⁸ solicitamos a los 14 encuestados que de la lista de 15 frases²⁹ (columna A, tabla 4) seleccionaran, en orden de importancia, las cinco frases que a su criterio definen mejor la experiencia del trabajo como repartidor en Glovo/HUGO. Luego otras cinco que a su juicio no caracterizan un

trabajo en Glovo/HUGO. Siguiendo a Vergés (2001), Abric (1976) Roussiau y Bonardi (2000), los elementos que son más característicos del objeto representado deben ser masivamente elegidos como los más importantes, por lo que para poder concluir cuál es la característica más representativa del trabajo en las plataformas de Glovo/HUGO, la mitad o más de la mitad de los encuestados debían opinar lo mismo. La tabla 4 resume la cantidad de encuestados que seleccionaron cada frase como la característica principal del trabajo en plataformas y la cantidad de encuestados que no la consideran como una característica del trabajo en plataformas.

Tabla 4

Caracterización del trabajo en plataformas

(A)	(B)	(C)
Características más típicas del trabajo en plataformas	Cantidad de encuestados que opinaron que es la característica principal	Cantidad de encuestados que opinaron que no es una característica del trabajo en plataformas
Trabajar cuando quiera, las horas que quiera y para quien quiera	7	1
Empleo fácil de obtener (no hay que pasar por un proceso muy largo de selección)	2	0
Trabajar en horarios en los que la familia, amigos o conocidos descansan (por ejemplo, fines de semana y feriados)	1	0
Los repartidores que trabajan por medio de un APP (como Glovo, HUGO, Uber eats etc.) ganan más que los repartidores tradicionales (que no están afiliados a una app)	1	0
Para aumentar los ingresos no es necesario sacrificar la vida personal	1	0

²⁸ Los cuestionarios de caracterización se basan en la hipótesis de jerarquización colectiva de los temas y de acuerdo con Vergés (2001) no solamente investigan la opinión o puntos de vista de los encuestados, sino que también permiten advertir el significado y la organización o jerarquización de los elementos inherentes a sus representaciones, abordando sus dimensiones cognitivas y sociales.

²⁹ Esta lista de 15 frases fue formulada tomando en cuenta el discurso de las plataformas sobre las ventajas de trabajar en ellas y otras ventajas y desventajas identificadas en la literatura sobre el tema.

Tabla 4

Caracterización del trabajo en plataformas

(A)	(B)	(C)
Características más típicas del trabajo en plataformas	Cantidad de encuestados que opinaron que es la característica principal	Cantidad de encuestados que opinaron que no es una característica del trabajo en plataformas
Lo que he aprendido en este empleo podría ayudarme a encontrar mejores empleos en el futuro	1	0
No siempre se puede elegir cuando, o por cuántas horas o para quién trabajar	1	1
Para ganar más hay que estar siempre (o casi siempre) disponible en la app	0	0
Los repartidores que trabajan por medio de un APP (como Glovo, HUGO, Uber eats etc.) ganan menos que los repartidores tradicionales (que no están afiliados a una app)	0	3
Este empleo implica competir con los compañeros repartidores por los pedidos	0	1
Hay menos supervisión y control que en otros empleos	0	0
“En este empleo soy mi propio jefe”	0	1
Es un empleo estresante	0	2
Es un empleo donde puedo ascender a un puesto de mayor responsabilidad (por ejemplo, pasar de repartidor a supervisor etc.)	0	5
Tengo el tiempo libre que necesito	0	0

Fuente: Elaboración propia con base a encuesta aplicada a repartidores de las plataformas HUGO y Glovo

De acuerdo con los resultados del trabajo de campo, la característica principal del trabajo en Plataforma es: *“Trabajar cuando quiera, las horas que quiera y para quien quiera”*, esta frase fue elegida como la característica más importante por 7 de 14 los encuestados (columna B) y solo un encuestado opinó lo contrario (columna C)³⁰, con lo que se confirmaría su centralidad o importancia desde el punto de vista de los encuestados.

Pese a que los repartidores mencionan que *“Trabajar cuando quiera, las horas que quiera y para quien quiera”* -tal como anuncia la propaganda de las plataformas-es uno de los principales atributos de las mismas, sus respuestas respecto a la materialización en el día a día de esta aparente libertad y autonomía dista mucho del discurso, como muestran las respuestas a varias preguntas de validación introducidas en el cuestionario, por ejemplo:

- Al consultarles si una vez que la empresa (HUGO o Glovo), publica las franjas horarias y ellos han elegido el horario en el que quiere trabajar, la empresa puede hacer reajustes para quitarle o ponerle un turno, 9 de los 14 encuestados, respondieron que sí, tres que no y dos que no sabían.
- Respecto a poder trabajar las horas que quieran, se les consultó si deseaban trabajar más horas de las que laboraban actualmente en la plataforma, a lo que diez respondieron que sí.
- Se les consultó además si alguna vez habían dejado de realizar un turno porque (aun teniendo internet) aparecía offline o desconectado en la plataforma, a lo que nueve repartidores respondieron que sí.

³⁰ Es decir que *“Trabajar cuando quiera, las horas que quiera y para quien quiera”* no es un elemento característico del trabajo como repartidor de Glovo/HUGO.

También se indagó sobre los problemas que habían tenido los repartidores con el app, las respuestas se detallan a continuación:

Tabla 5

Problemas técnicos con la aplicación.

¿Le ha ocurrido alguna de estas situaciones con la aplicación?	Cantidad de encuestados que han experimentado esta situación
<i>No pudo acceder a las tareas dentro de la plataforma (y no se debía a problemas del internet)</i>	11
<i>No pudo comunicarse con soporte técnico para resolver un problema</i>	11
<i>Había errores en el cálculo del tiempo de espera o los kilómetros que realizó la plataforma</i>	8
<i>Su cuenta fue bloqueada aunque no incumplió las normas</i>	4
<i>Conoce si algún repartidor fue dado de baja o cerraron su cuenta sin que antes le hayan notificado, advertido o citado en las oficinas de Glovo/HUGO para exponerle la razón</i>	3
<i>No, ninguna de las anteriores</i>	1
<i>Si ha tenido algún otro problema con la aplicación que lo afectara de alguna forma (favor especificar):</i>	4
<i>“Aunque trabaja en horas de alta demanda siempre le bajan puntos, no lo realizan mediante la valoración”</i>	1
<i>“La plataforma se ha caído por varias horas y no entran pedidos”/“cuando se cae la red”</i>	2
<i>“Un cambio de dirección”</i>	1

Fuente: Elaboración propia con base a encuesta aplicada a repartidores de las plataformas HUGO y Glovo

Nótese que 11 de los encuestados mencionaron haber experimentado algún problema técnico que les impidiera acceder al app (y por tanto tener acceso a los pedidos disponibles), por lo cual es previsible suponer que las empresas ejercen un control significativo (al menos indirectamente) a través del app, que condiciona que los trabajadores puedan efectivamente trabajar cuando quieran y las horas que quieran como se desprende de este testimonio:

“con las nuevas actualizaciones...la aplicación no suena cuando cae un pedido y se reasigna solo...cuando yo comencé no me fallaba para nada...de dos meses para acá la aplicación no suena, cae un pedido, se reasigna y a uno le bajan dos puntos por eso” Repartidor

Al consultarles si al dejar de realizar varios turnos por enfermedad, emergencia familiar, o vacaciones, eso tendría alguna consecuencia cuando retomara su trabajo como Glover/HUGO, cinco respondieron que no, 9 opinaron que al

ausentarse por un tiempo prologando las consecuencias al retomar el trabajo pueden ser, que les sean asignadas menos entregas o que las entregas asignadas sean menos favorables (en términos de ingresos). Un encuestado mencionó que en esos casos al repartidor “le bajan la puntuación y cancelan los pedidos, le quitan las horas y hasta los bloquean” mientras que otro mencionó que si [un repartidor] se ausenta prolongadamente de la plataforma le reducen el número de horas para trabajar.

Como se ha mostrado en la sección anterior, pese a que ambas plataformas niegan el estatus de empleado a los repartidores, la información relevada en campo y el análisis de la información publicada por ambas plataformas muestran indicios de la existencia de un vínculo de subordinación entre los prestadores del servicio de delivery y las plataformas.

Mientras que para la empresa la categorización de los repartidores como cuenta propia o autónomos implica una

reducción de sus costos operativos (ya que estos son asumidos por el repartidor), para el trabajador implica inseguridad laboral y falta de acceso a seguridad social como se verá más adelante.

B. PROFUNDIZACIÓN DE LA PRECARIEDAD LABORAL TANTO DESDE EL PUNTO DE VISTA DE INSUFICIENTES INGRESOS, INESTABILIDAD LABORAL Y DESPROTECCIÓN SOCIAL

Pese a que las plataformas orientadas a los servicios de entrega a domicilio o delivery pueden constituirse en una fuente de empleo de relativamente fácil acceso, no puede, ni debe, obviarse que actualmente esta modalidad de contratación contribuye a profundizar la tendencia a la precarización laboral que Honduras experimenta desde hace más de dos décadas³¹ e introduce además nuevos riesgos para el trabajador.

Como la literatura identifica sobre el tema, la “plataformización del trabajo” se caracteriza por relaciones de trabajo en las cuales los derechos laborales son limitados o inexistentes, en consecuencia, los efectos más previsibles en Honduras son: se elude una relación de dependencia empleado-empleador entre el repartidor y la plataforma y por tanto se limitan o anulan los derechos y obligaciones que se derivan de una relación contractual formal o tradicional como, por ejemplo, estabilidad en los ingresos, acceso a seguridad social, vacaciones remuneradas, pago de indemnización o pre-aviso en caso de despido, capacitación profesional, entre otros.

Ingresos insuficientes y fluctuantes

La información revelada en el campo muestra que efectivamente, como mencionan Berg, 2016; Blohm y otros, 2014; Durward y otros, 2016 (citados en Florisson y Mandl 2018, p.72), las actividades y la remuneración para los trabajadores de la plataforma no son continuas. Al consultarle a los repartidores si el ingreso recibido de la plataforma variaba mes a mes, ninguno de los encuestados expresó que los ingresos recibidos de la plataforma fueran estables, la mitad de los encuestados opinó que eran muy variables y la otra mitad que variaban poco.

La variabilidad en los ingresos se debe a que como exponen De Groen & Maselli, (2016a, pp.10-11), no todo el trabajo es compensado, es decir que al pagarse por pieza o a destajo, muchas de las actividades relacionadas al trabajo, pero que no derivan directamente en la entrega de un producto, no son remuneradas. Uno de los encuestados opinó al respecto:

“Solo por aceptar el pedido tenemos L18 ganados, eso era lo que estábamos tratando de que incrementaran, porque muchas veces a uno lo hacían moverse de punta a punta de la ciudad y llegaba al restaurante y estaba cerrado y lo único que le pagaban eran L18]” Repartidor en referencia al trabajo durante la pandemia.

Como se desprende de este testimonio, y de información publicada por las plataformas, el tiempo de trabajo invertido en desplazarse para recoger el pedido solo es remunerado en los casos en los que el pedido es entregado al cliente, por lo que aún en los casos de fuerza mayor en que el pedido no puede ser entregado (como por ejemplo porque el restaurante se encontraba cerrado en observancia a las medidas de confinamiento) el trabajador no es retribuido por el tiempo/ esfuerzo/capital invertido.

La fluctuación de ingresos provoca inseguridad económica, por lo cual los trabajadores se exponen a la autoexplotación o, dicho en otras palabras, se ven orillados a incrementar la intensidad del trabajo como medio para aumentar los ingresos (con el fin de satisfacer las necesidades de consumo familiar). Entendida de esta forma, la autoexplotación se materializa como pudimos observar en campo, buscando incrementar o incrementando el número de horas trabajadas en la plataforma.

La tabla 6, muestra el cruce de dos variables: horas trabajadas a la semana y formas de incrementar el ingreso como repartidor, para mostrar como efectivamente los trabajadores con extensas jornadas laborales, suelen utilizar la autoexplotación como estrategia para incrementar sus ingresos.

³¹ Desde la década de los noventa, Honduras ha presentado una fuerte tendencia de flexibilización del mercado laboral. Al igual que la mayoría de los países de la región centroamericana, en Honduras la flexibilidad laboral se tradujo en: contratos temporales de trabajo, diversidad de jornadas laborales de tiempo completo y de tiempo parcial, y el surgimiento de nuevas formas salariales (salario por hora-salario rendimiento, fraccionamiento de los procesos de trabajo y ausencia de protección social).

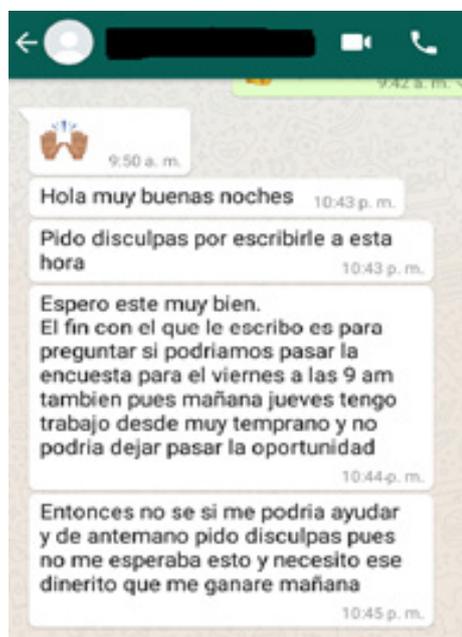
Esta estrategia no ha sido efectiva para incentivar sustancialmente la generación de empleo; pero el mayor inconveniente que genera es que el empleo creado es precario, es decir, carece de seguridad para el trabajador, tanto en relación a la estabilidad del empleo, a la falta de cobertura de seguridad social, como a nivel de las remuneraciones que suelen ser bajas o inciertas.

Tabla 6
Autoexplotación como consecuencia de inestabilidad en los ingresos

Encuestado	Respuesta de los encuestados a la pregunta: ¿Qué puede hacer usted para incrementar sus ingresos como repartidor Glovo/HUGO?	Horas que trabaja a la semana ³²	Autoexplotación
Encuestado 01	“Cuando ya se conoce al cliente puede colocar como entregado mientras se va en camino”	70	
Encuestado 02	“Agarrar más horas, trabajar más turnos”	56	✓
Encuestado 03	“Conectarse más horas”	70	✓
Encuestado 04	“Ser más rápido en las entregas, ofrecer el servicio como particular”	50	
Encuestado 05	“Lo principal es estar en un lugar donde hay bastante comercio”	70	
Encuestado 06	“Buscar más comercios, trabajar más horas”	42	✓
Encuestado 07	“Tener más constancia con respecto al tiempo que se le dedica a la empresa”	35	
Encuestado 08	“Trabajar más horas”	50	✓
Encuestado 09	“Trabajar más horas”	60	✓
Encuestado 10	“Conectarse más horas estar más tiempo disponible”	60	✓
Encuestado 11	“Estar chiva” [en referencia a «cazar» los pedidos]	NS/NR	
Encuestado 12	“Estar bien pendiente”	NS/NR	
Encuestado 13	“Mantenerse preparado todo el día”	NS/NR	✓
Encuestado 14	“NS/NR”	NS/NR	✓

Fuente: Elaboración propia con base a encuesta aplicada a repartidores de las plataformas HUGO y Glovo

Cabe aclarar que en la categoría “No sabe la cantidad exacta de horas que trabaja para la plataforma” se incluyeron a encuestados que podrían estar trabajando por encima de las horas establecidas por el Código de Trabajo ya que manifestaron, trabajar “todo el día” o trabajar “todo el tiempo que puedo, 14 horas [diarias]” “trabajar por las tardes, noches y fines de semana” pero no pudieron determinar con exactitud la cantidad de horas a la semana que trabajan para la plataforma. Esta falta de precisión respecto a la duración de la jornada laboral no debería de extrañar al lector, ya que el trabajo en plataformas suele traer aparejado incertidumbre sobre el horario laboral o lo que Organización Internacional del Trabajo (2018) denomina impredecibilidad de las horas de trabajo, como da cuenta en esta conversación con uno de los encuestados:



³² Según el Artículo 322 del Código de Trabajo, la jornada ordinaria de trabajo diurno tiene una duración máxima de 44 horas a la semana, la nocturna no puede exceder de 36 a la semana y la mixta (que comprende períodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna) no puede exceder las 42 horas a la semana. Pese a que la mayor parte de los repartidores tienen jornadas laborales por encima de las horas establecidas en el Código de Trabajo, al consultarles si desearían trabajar más horas de las que laboraban actualmente, 10 de los 14 encuestados respondieron que sí.

Este ejemplo, no fue un caso aislado, varios de los encuestados pospusieron las citas previamente acordadas para la aplicación de la encuesta. En algunos casos posponiéndose a última hora o por más de una vez. Pese a que, en teoría, los repartidores seleccionan las horas en las que trabajarán con antelación, en la práctica pudimos observar que el horario laboral además de estar condicionado por el puntaje del repartidor, también se ve influenciado por otros factores fuera del control del trabajador como la liberación o re- asignación de turnos por parte de sus compañeros que en un contexto de bajos ingresos se presenta -como menciona el encuestado- en una oportunidad que no pueden dejar pasar.

Desprotección social

Los resultados del trabajo de campo muestran que, como advierte Duquesne (2016) (citado en European Parliament, 2016), los trabajadores de delivery están expuestos a un riesgo elevado de accidentes en el tráfico urbano: seis encuestados mencionaron haber tenido un accidente mientras se encontraban repartiendo.

Como expone la OIT (2018) debido a que las plataformas digitales clasifican a los trabajadores como contratistas independientes, ellos mismos deben hacer cargo de los gastos médicos en caso de tener un accidente mientras reparten: Al consultarles a los repartidores sobre quién cubre los gastos médicos en caso de accidente mientras reparte cinco de los seis repartidores que habían tenido un accidente mientras repartían, respondieron que ellos mismos cubrían los gastos.

Desprotección ante enfermedades laborales y riesgos epidemiológicos

Como menciona la OIT (2020c, pp.1,5), quienes trabajan en espacios públicos están expuestos no sólo al riesgo de contraer COVID, sino a también están expuestos a riesgos económicos debido a que los gastos en salud para prevenir y/o aliviar el COVID (en la mayoría de las ocasiones) deben ser costeados de su propio bolsillo.

Aunque la mayoría de los encuestados (10 de los 14) mencionaron que las plataformas cubrían los gastos de prevención del COVID-19 (mascarillas y el gel antibacterial), en caso de contagio de COVID-19 los repartidores deben asumir los gastos médicos (ya que no tienen acceso a seguro por enfermedad).

Este tipo de gasto puede ser catastrófico para el repartidor y su familia, porque al negársele los beneficios que se derivan de una relación empleado-empleador como, por ejemplo, tener acceso a licencia o pensión por enfermedad, se enfrenta a dos tipos de riesgo económico como consecuencia de la desprotección social: el primero ocasionado por el incremento del gasto en cuidado de la salud y el segundo por la falta de ingresos mientras no se encuentre laborando.

Mayor vulnerabilidad al despido

Como menciona Schmidt (2017), en este modelo de negocios, los trabajadores pueden ser despedidos casi de manera instantánea, lo que ocurre simplemente dando de baja el usuario o imposibilitándolo de acceder a tareas dentro de la plataforma muchas veces sin explicaciones por parte de la plataforma ni instancias para alegar por parte del trabajador (CIPPEC-BID – OIT, 2019).

Este punto es importante tenerlo en cuenta porque puede dar pie a situaciones de despido no justificado, como pudimos observar en campo: tres de los repartidores manifestaron conocer a un repartidor que había sido dado de baja o su cuenta había sido cerrada sin que le hayan notificado, advertido o citado en las oficinas de Glovo/HUGO para exponerle la razón.

C. NUEVAS SITUACIONES DE VULNERABILIDAD ECONÓMICA Y SOCIAL PARA EL TRABAJADOR

Como consecuencia de la transferencia de los costos de producción y del riesgo por parte de las plataformas hacia el trabajador, la “plataformización del trabajo” introduce nuevas situaciones de vulnerabilidad económica y social para el trabajador:

Desprotección ante daños a la propiedad del trabajador

Como se mencionó anteriormente, en este modelo de negocios parte de los costos de producción son asumidos por el trabajador el que además de su fuerza de trabajo debe poner los medios de producción (vehículo, teléfono Android) cuyos gastos de mantenimiento, depreciación etc. corren enteramente por cuenta del trabajador.

Esta externalización de los costos por parte de la empresa coloca en mayor vulnerabilidad al trabajador ya que al no tener acceso a pólizas de seguro debe asumir con sus propios recursos los daños y/o desgaste de sus medios de producción lo cual implica que su “salario” real disminuya considerablemente.

Aunque la falta de protección ante daños a la propiedad del trabajador puede deducirse del análisis de información publicada por las plataformas en la web, quisimos corroborarlo consultándole a los repartidores quien cubría los daños al vehículo ocasionados en un accidente mientras reparte, 13 de los 14 encuestados manifestaron que ellos mismos debían cubrir ese gasto. Además, se les consultó a los encuestados si alguna vez mientras repartía le había robado su celular o el vehículo que utilizaba para hacer las entregas a lo que la mitad de la muestra (7 repartidores) mencionaron que sí; al consultarles quién cubrió el gasto de reponer el artículo que le robaron, todos respondieron que ellos mismos.

Uno de los encuestados relató su experiencia cuando fue asaltado mientras se encontraba repartiendo:

“me quitaron el teléfono, me quitaron el dinero, me amenazaron de muerte, incluso me golpearon y después llegué yo a las oficinas [de la plataforma] y les conté que me habían robado...

...del dinero de [la plataforma] que andaba tuve que pagar el 80% ...me dijeron: la verdad es que no sabemos si te lo robaron o vos mismo te lo robaste...incluso llegué golpeado, iba sin teléfono, iba sin dinero porque yo andaba dinero, mi dinero y me lo robaron también y la empresa solo dijo: te lo robaron lo siento mucho” Repartidor.

Como se ha mostrado a lo largo del estudio, en el caso de Honduras y tal como prevé (Schmidt 2017), la precarización laboral como consecuencia de la “plataformización del trabajo” se verifica tanto desde el punto de vista de la desprotección social y de la inestabilidad laboral como de la fluctuación en los ingresos. Sumado a una forma adicional de precariedad como consecuencia de la transferencia del riesgo de la plataforma a los trabajadores y que se traduce en nuevas situaciones de vulnerabilidad por los posibles daños a la propiedad del trabajador.

6

REFLEXIÓN FINAL:

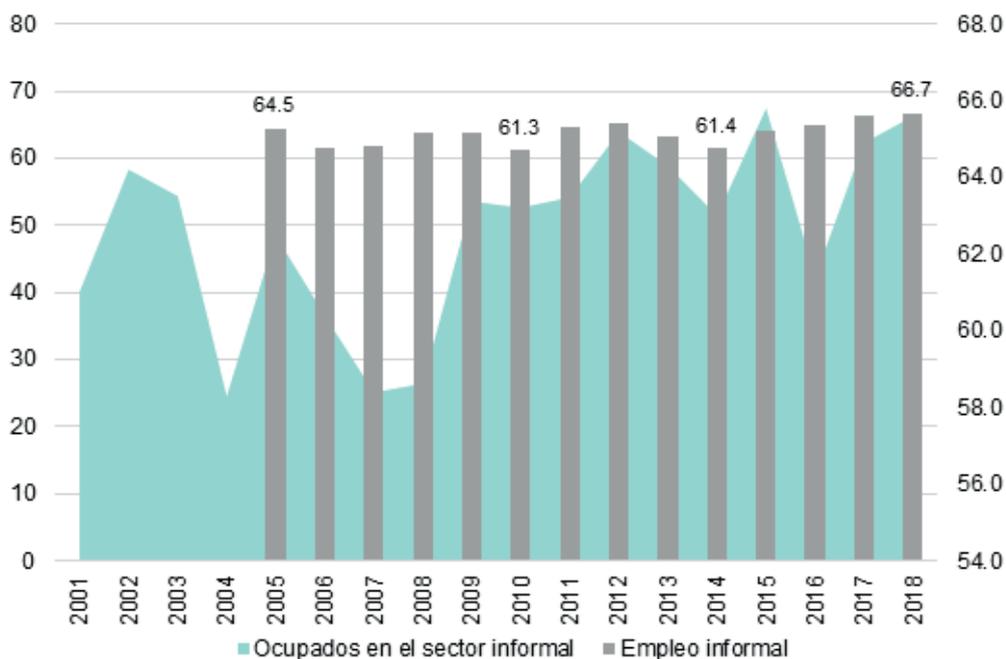
¿Por qué la profundización de la precarización laboral es un asunto que nos debe interesar a todos?

El mercado laboral hondureño es altamente precario y se caracteriza por el predominio de la informalidad. De acuerdo con datos de OIT (2015, pp. 11, 53), Honduras es uno de los países con mayores tasas de informalidad en América Latina, tanto desde el punto de vista de los ocupados en el sector informal³³, como desde el punto de vista del empleo informal, es decir, de aquellos empleos que no cuentan con protección social básica y/o que están al margen de los beneficios que otorga la legislación laboral.

Como se observa en el gráfico 2, durante el último quinquenio, la informalidad se ha incrementado paulatinamente hasta alcanzar un 66.7% en 2018, situándose incluso por encima de las tasas de informalidad registradas en la década anterior.

Gráfico 2

Honduras: Tasa de Informalidad (definición productiva y legal)^{1/}; período 2001-2018^{2/}



Fuente: <http://www.cedlas.econo.unlp.edu.ar/wp/estadisticas/sedlac/estadisticas/>
 1/ Definición productiva: un trabajador se considera informal si es asalariado en una pequeña empresa, trabajador autónomo no profesional o un trabajador de ingresos cero. De acuerdo con la definición legal un trabajador se considera informal si no tiene derecho a una pensión cuando está jubilado (CEDLAS & Banco Mundial, 2020).
 2/ Último dato disponible en la serie de CEDLAS & Banco Mundial (2020).

³³ De acuerdo con estimaciones de CEDLAS & Banco Mundial (2020), la tasa de ocupados en el sector informal ascendió a 65.6% en 2018.

Adicionalmente, como menciona, el Banco Mundial (Michel & Walker, 2020), las empresas formales en Honduras han creado menos trabajos en los últimos años que en otras partes de la región, por lo que el incremento del trabajo

precario ha sido la constante en las últimas décadas. Esto es de vital importancia, debido a que es la creación de empleos de calidad (no precarios) la que puede reducir la pobreza de forma sostenida y sustancial.

Tabla 7

¿Qué implica la precarización laboral para la sociedad en su conjunto?

¿Porque la precarización laboral nos concierne a todos?		
Empresarios	Trabajadores	Sociedad
Disminuye la productividad y dificulta la acumulación de capacidades en las empresas, como consecuencia de la escasa inversión e innovación y capacitación y a la inestabilidad laboral que caracteriza a los empleos precarios (CIPPEC-BID – OIT, 2019)p.26	Los trabajadores que laboran en trabajos precarios están expuestos hasta ocho veces más a riesgos psicológicos (como ansiedad, estrés y depresión) y a una mayor exposición a riesgos laborales que los tiene un empleo decente (véase por ejemplo (Burchell, 1994) (Dooley, Rook, & Catalano, 1987)	El limitar el acceso a los derechos laborales puede incrementar la desigualdad social (CIPPEC-BID – OIT, 2019) La desigualdad obstaculiza la formación de capital humano y afecta la gobernabilidad, lo cual restringe las posibilidades de inversión interna, así como, la cantidad de IED que un país puede atraer (Blomström & Kokko en (OECD Development Center, 2002); limitando en consecuencia, la capacidad de crecimiento económico del país. La desigualdad [y sobre todo la percepción de desigualdad] es uno de los principales desencadenantes de la violencia Wilkinson y Marmot (2003, p.22), Pearce (2007, p.294) y la OMS (2003) (citados en Adams, 2017)

Fuente: Elaboración propia.

El análisis efectuado lleva a la siguiente conclusión general: las condiciones actuales del trabajo en las plataformas de delivery, al igual que muchas otras de las formas de trabajo “atípicas”, distan de los atributos fundamentales del trabajo decente. Empujados por la necesidad, los repartidores aceptan ser catalogados como trabajadores independientes, sin serlo, lo que en consecuencia disminuye los costos y aumenta las ganancias de las plataformas de delivery; pero para el trabajador implica precariedad laboral tanto desde el punto de vista de ingresos por debajo del salario mínimo, inestabilidad laboral y desprotección social.

Adicionalmente se enfrenta a nuevas situaciones de vulnerabilidad: este tipo de modelo de negocio no solo requiere de su fuerza de trabajo, sino también que hace uso de los medios de trabajo del repartidor, sin que éste sea debidamente retribuido o indemnizado por ello. Las consecuencias de ello no solo son sentidas por el propio trabajador y su familia, sino también por la sociedad, que debe asumir desde costos a corto/mediano plazo asociados a la salud de trabajador hasta consecuencias de largo plazo relacionadas al incremento de la desigualdad social.

Si bien es cierto que las plataformas de trabajo ofrecen una oportunidad de empleo para muchas personas que no pueden acceder a un empleo formal, profundizan la tendencia a la precarización laboral, por lo cual es válida la preocupación que genera este tipo de modelo de negocios y urgente la necesidad de garantizar empleos de calidad para los jóvenes sobre todo en empleos creados por empresas internacionales altamente rentables.

Finalmente, existen formas alternativas que pueden dar a los trabajadores mayor nivel de negociación vis a vis las empresas que manejan las plataformas digitales: la creación de cooperativas, micro o pequeñas empresas de repartidores podría ser una de ellas. Adicionalmente, el estado hondureño deberá incorporar en su legislación regulaciones específicas que defiendan los derechos de una relación que evidentemente es de empleador-trabajador.

BIBLIOGRAFÍA

Sustantiva

- Adams, T. (2017).** How Chronic Violence Affects Human Development, Social Relations, and the Practice of Citizenship: A Systemic Framework for Action. Retrieved Enero 10, 2019, from https://www.wilsoncenter.org/sites/default/files/chronic_violence_final_by_tani_adams.pdf
- Aloisi, A. (2016).** Commoditized Workers: Case Study Research on Labor Law Issues Arising from a Set of “On-Demand/Gig Economy” Platforms. Retrieved Septiembre 14, 2020, from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2637485
- Banco Central de Honduras. (2020).** Tipo de Cambio. Retrieved Noviembre 8, 2020, from https://www.bch.hn/tipo_de_cambiom.php
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Silberman, M. (2018).** Digital labour platforms and the future of work. Towards decent work in the online world. Organización Internacional del Trabajo (OIT), Geneva. Retrieved Septiembre 29, 2020, from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/dgreports/-/dcomm/-/publ/documents/publication/wcms_645337.pdf
- Birgillito, G., & Birgillito, M. (2018).** Algorithms and ratings: tools to manage labour relations. Proposals to renegotiate labour conditions for platform drivers.
- Blomstrom, M., & Kokko, A. (2002).** FDI and Human Capital: A Research Agenda. Working Paper No. 195. OECD Development Centre.
- Burchell, B. (1994).** The effects of labour market position, job insecurity and unemployment on psychological health’ in Social change and the experience of unemployment. Oxford: Oxford University Press.
- CEDLAS & Banco Mundial. (2020).** Socio-Economic Database for Latin America and the Caribbean (SEDLAC). Retrieved Julio 8, 2020, from <http://www.cedlas.econo.unlp.edu.ar/wp/estadisticas/sedlac/estadisticas/>
- CIPPEC-BID – OIT. (2019).** Economías de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina? . CIPPEC-BID – OIT, Buenos Aires. Retrieved Septiembre 14, 2020, from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/americas/-/ro-lima/-/ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_709036.pdf
- De Groen, P., & Maselli, I. (2016a).** The Impact of the Collaborative Economy on the Labour Market. CEPS.
- De Groen, P., Maselli, I., & Fabo, B. (2016b).** The Digital Market for Local Services: A one-night stand for workers? Retrieved Septiembre 29, 2020, from <https://www.ceps.eu/ceps-publications/digital-market-local-services-one-night-stand-workers-example-demand-economy/>
- De Stefano, V. (2016).** The rise of the «just-in-time workforce»: On-demand work, crowdwork and labour protection in the «gig-economy». International Labour Organization (ILO), Geneva. Retrieved Septiembre 13, 2020, from https://www.onlabor.org/wp-content/uploads/2016/05/wcms_443267.pdf
- Dooley, D., Rook, K., & Catalano, R. (1987).** Job and non-job stressors and their moderators’. 60. Journal of Occupational Psychology,. doi: <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1987.tb00245.x>
- Duque, J., & Pastrana, E. (1973).** Las estrategias de supervivencia de las unidades familiares del sector popular urbano. Santiago, Chile: Flasco.
- El Heraldito. (2020, Junio 15).** El periodismo necesita inversión. Para compartir esta nota utiliza los íconos que aparecen en la página. Retrieved Noviembre 10, 2020, from <https://www.elheraldo.hn/otrassecciones/acontecerempresarial/1386964-466/hugo-invertir%C3%A1-10-millones-para-dinamizar-la-econom%C3%ADa-digital-de-la-regi%C3%B3n>
- Estrategia y Negocio. (2020a, Septiembre 3).** Glovo App incrementó en Honduras un 80% el número de pedidos en medio de la pandemia. Retrieved 11 10, Noviembre, from <https://www.estrategiaynegocios.net/empresasmanagement/1405915-330/glovo-app-increment%C3%B3-en-honduras-un-80-el-n%C3%BAmero-de-pedidos-en>
- Estrategia y negocios. (2020, Septiembre 3).** Glovo App incrementó en Honduras un 80% el número de pedidos en medio de la pandemia. Retrieved Noviembre 10, 2020, from <https://www.estrategiaynegocios.net/empresasmanagement/1405915-330/glovo-app-increment%C3%B3-en-honduras-un-80-el-n%C3%BAmero-de-pedidos-en>
- European Parliament. (2016, October).** In-depth-Analysis. The situation of workers in the collaborative economy employment and social affairs. Retrieved Octubre 28, 2020, from https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/587316/IPOL_IDA%282016%29587316_EN.pdf
- Florisson, R., & Mandl, I. (2018).** Platform work: Types and implications for work and employment –Literature review. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound),. Retrieved Septiembre 10, 2020, from <http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/wpef18004.pdf>
- Glovo. (2019).** ¿Qué estamos haciendo para que tengas más pedidos por hora? Retrieved Noviembre 11, 2020, from <https://glovers.glovoapp.com/hn/que-estamos-haciendo-para-que-tengas-mas-pedidos-por-hora-2>
- Glovo. (2020a).** Preguntas frecuentes [Glovers]. Retrieved Octubre 2, 2020, from https://glovoapp.com/es-int/glovers/?utm_source=OPSwefofglovers&utm_medium=Glovo&utm_campaign=web_glover_hn_home
- Glovo. (2020b).** Condiciones Generales de Uso y Contratación. Retrieved Octubre 1, 2020, from <https://glovoapp.com/es-int/legal/terms>
- Glovo. (2020c).** Preguntas frecuentes. Retrieved Noviembre 9, 2020, from <https://glovoapp.com/es/faq/>
- Glovo. (2020d).** Pagos. ¿Cuánto voy a ganar por hora? Retrieved Noviembre 11, 2020, from <https://glovers.glovoapp.com/hn/faq/cuanto-voy-a-ganar-por-hora>
- Glovo. (2020e).** Pedidos. Proceso de entrega de un pedido. Retrieved Noviembre 11, 2020, from <https://glovers.glovoapp.com/hn/faq/proceso-de-entrega-de-un-pedido>
- Glovo. (2020f).** 7 trucos para tener mejores valoraciones de Cliente. Retrieved Noviembre 11, 2020, from <https://glovers.glovoapp.com/es/consejos/trucos-para-tener-buenas-valoraciones-de-cliente/>
- Glovo. (2020g).** Pagos y Facturas. Retrieved Octubre 3, 2020, from <https://glovers.glovoapp.com/hn/cuentas-pagos-facturas/las-facturas>
- Glovo. (2020h).** Mitos sobre la Excelencia. Retrieved Noviembre 11, 2020, from <https://glovers.glovoapp.com/es/blog/mitos-sobre-la-excelencia-parte-2>
- Glovo. (2020i).** Reserva de horas. Retrieved Noviembre 11, 2020, from <https://glovers.glovoapp.com/es/faq/reserva-de-horas>
- HCH Televisión Digital. (2020, Abril 14).** Mala paga y bloqueo de cuentas, denuncian repartidores de reconocida franquicia. Retrieved Noviembre 12, 2020, from https://www.youtube.com/watch?v=zJthLxj72_Q
- Hintze, S. (n.d.).** Capital social y estrategias de supervivencia. Reflexiones sobre el “capital social de los pobres”. In C. Danani, Políticas sociales y economía. Retrieved Noviembre 11, 2020, from https://flascoandes.edu.ec/web/imagesFTP/1252374169.HINTZECapital_social_y_estrategias_de_supervivencia._Reflexiones_sobre_el_capital.pdf
- Hugo. (2020a).** Guía general de uso de la aplicación para drivers y preguntas frecuentes. Retrieved Octubre 1, 2020, from <https://hugoapp.com/centro-de-ayuda-drivers/#q2>
- Hugo. (2020b).** Términos y condiciones del servicio. Retrieved Octubre 1, 2020, from <https://hugoapp.com/terminos-condiciones/>

BIBLIOGRAFÍA

- Hugo. (2020c).** Guía de usuario. Guía general de uso de la aplicación y preguntas frecuentes. Retrieved Noviembre 11, 2020, from <https://hugoapp.com/centro-de-ayuda-usuarios/>
- Hugo. (2020d).** Trabaja con nosotros. Retrieved Noviembre 11, 2020, from <https://hugoapp.com/centro-de-ayuda-drivers/#q1>
- Lee, M., Kusbit, D., Metsky, E., & Dabbish, L. (2015).** Working with machines: The impact of algorithmic and data-driven management on human workers. Association for Computing Machinery: Conference on Human Factors in Computing Systems. Retrieved Septiembre 21, 2020, from <https://doi.org/10.1145/2702123.2702548>
- Leidner, R. (1999).** Emotional Labor in Service Work. doi:<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/000271629956100106>
- Michel, V., & Walker, I. (2020).** Honduras Jobs Diagnostic. Job Series. No. 17. Banco Mundial, Washington, DC. Retrieved Julio 22, 2020, from <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/33304/0/0Jobs-Diagnostic-HondurasSP.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Noé Pino, H., & Noé Domínguez, E. (2018).** Plan Alianza para la Prosperidad: Resultados e incidencia en las causas estructurales que generan la migración en Honduras. Una mirada desde el enfoque de derechos humanos. Centro de Investigación y Promoción de los Derechos Humanos (CIPRODEH).
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2018, Octubre 2).** Comparecencia de la especialista en seguridad y salud en el trabajo y el especialista en normas internacionales del trabajo y relaciones laborales de la OIT. Retrieved Noviembre 14, 2020, from http://www.oit.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/genericdocument/wcms_737001.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2018, Febrero 15-17).** La calidad del trabajo en la economía de plataformas. Nota informativa #5. Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo. Retrieved from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_618370.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019).** Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital. Retrieved Septiembre 9, 2020, from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf
- Prassl, J. (2018).** Humans as a service: The promise and perils of work in the gig economy. Oxford University Press. Retrieved Octubre 15, 2020, from <https://oxford.universitypressscholarship.com/view/10.1093/oso/9780198797012.001.0001/oso-9780198797012>
- Prassl, J., & Risak, M. (2016).** Uber, Taskrabbit, and co: Platforms as Employers? Rethinking the Legal Analysis of Crowdwork. Retrieved Septiembre 25, 2020, from <https://www.eurofound.europa.eu/data/platform-economy/records/uber-taskrabbit-and-co-platforms-as-employers-rethinking-the-legal-analysis-of-crowdwork>
- Proceso Digital. (2019, Octubre 19).** Los gigantes de entrega a domicilio se instalan en Honduras. Retrieved Septiembre 20, 2020, from <https://proceso.hn/los-gigantes-de-entrega-a-domicilio-se-instalan-en-honduras/>
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016).** Uber's Drivers: Information Asymmetries and Control in Dynamic Work.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2015, October 15).** Uber's Drivers: Information Asymmetries and Control in Dynamic Work. Retrieved Noviembre 11, 2020, from <https://algorithmsatwork.files.wordpress.com/2016/02/rosenblat-stark-information-asymmetries-and-control-in-dynamic-work-cscw-2016.pdf>
- Schmidt, F. (2017).** Digital Labour Markets in the Platform Economy: Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work. Friedrich-Ebert-Stiftung. Retrieved Septiembre 20, 2020, from <http://library.fes.de/pdf-files/wiso/13164.pdf>
- Scully-Russ, E., & Torraco, R. (2020).** The Changing Nature and Organization of Work: An Integrative Review of the Literature. SAGE, 19(1), 66–93. doi:10.1177/1534484319886394
- Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras. (2020).** Tabla de salario mínimo vigente a partir del 1 de enero del año 2020. Acuerdo STSS-006-2019. Retrieved Noviembre 14, 2020, from <http://www.trabajo.gob.hn/wp-content/uploads/2020/01/Tabla-Salario-Minimo-2020.pdf>
- Servicio de Estudios de la Confederación de UGT. (2019, Septiembre 6).** El trabajo en las plataformas digitales de reparto. Retrieved Noviembre 14, 2020, from <https://documentacion.eu/informes/20190920-el-trabajo-en-las-plataformas-digitales-de-reparto-ugt.pdf>
- Statista. (2020).** Statista: Portal de estadísticas para datos de mercado. Retrieved from <https://www.statista.com/outlook/376/100/platform-to-consumer-delivery/worldwide>
- Vandaele, K. (2018).** Will trade unions survive in the platform economy? Emerging patterns of platform workers' collective voice and representation in Europe. Working Paper. Retrieved Noviembre 15, 2020, from <http://grupo.us.es/iwpr/wp-content/uploads/2018/07/WorkingPaper2018.05VandaeleTradeunionsPlatformeconomyWeb.pdf>

Metodológica

Bourdieu, Pierre. «El oficio del sociólogo.» 1975.

Collins, Kathleen, Anthony Onwuegbuzie, y Ida Sutton. A Model Incorporating the Rationale and Purpose for Conducting Mixed-Methods Research in Special Education and Beyond. *Learning Disabilities: A Contemporary Journal*, 2006.

Cressey, Donald. «Criminal violations of financial trust.» *American Sociological Review*, 1950.

Cressey, Donald. «Other People's Money.» Free Press of Glencoe, 1953. Creswell, J, y V Plano Clark. «Designing and conducting mixed methods research.» 2011.

Crouch, M, y H McKenzie. The logic of small samples in interview-based qualitative research. *Social Science Information*. 2006.

Denzin, Norman. «Analytic induction.» *Encyclopedia of sociology*, 2006.

Denzin, Norman. «The research Act a theoretical introduction to sociological methods.» 1978.

Eisenhardt, K. Building Theories from Case Study Research. Sage, 1995.

Glaser, B. «Theoretical sensitivity.» *Sociology Press*, 1978.

Glaser, Barney, y Alselm Strauss. «The Discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative.» 1967.

Katz, J. «A Theory of qualitative methodology: The social science system of analytic fieldwork.» *Contemporary Field Research*, 1983.

Lindesmith, Alfred. «Adiction en Opiates» Aldine, 1968.

Lindesmith, Alfred. «Opiate Addiction.» Principia Press, 1947.

Marshall, M. Sampling for qualitative research. 1996.

Martín-Crespo, María, y Ana Salamanca Castro. «El muestreo en la investigación cualitativa.» *Nure Investigación* 27 (2007).

Mayan, M. Essentials of qualitative inquiry. Walnut Creek: Left Coast Press, Inc, 2009.

Newman, I, C.S Ridenour, C Newman, y G.M DeMarco. «A typology of research purposes and its relationship to mixed methods.» Sage, 2020.

BIBLIOGRAFÍA

Patton, M. Qualitative research and evaluation methods. Tercera. Thousand Oaks: Sage Publications, 2002.

Taylor , S.J, y R. Bodgan. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados. Traducido por Jorge Piatigorsky. Barcelona, Buenos Aires, México: Paidós, 1987.

Vergés, P. «L'analyse des représentations sociales par questionnaires.» Revue française de sociologie, 2001.

Vergés, P. «Représentations sociales partagées, périphériques, indifférentes, d'une minorité: méthodes d'approche".» Les cahiers internationaux de psychologie sociale, 1995.

Znaniecki, F. «El Método de Sociología.» 1934.

ANEXO 1

Aspectos metodológicos

Tipo de estudio

El diseño de este estudio cuali-cuantitativo es carácter exploratorio.

Esta investigación utiliza principios del enfoque de inducción analítica (Znaniecki, 1934). En inducción analítica como exponen Cressey (1953), Denzin (1978) y Katz (1983), el proceso comienza con la formulación de una primera definición del fenómeno y el planteo de una explicación hipotética (basándose en supuestos a priori extraídos de un marco teórico ya existente).

Posteriormente y a la luz de las hipótesis se realiza el trabajo de campo con el objetivo de determinar si las hipótesis o los supuestos a priori se adecuan a los hechos del caso de estudio particular (Denzin, 2006), en este punto es de vital importancia la búsqueda activa de casos negativos que refuten las hipótesis planteadas (Katz, 1983; Lindesmith, 1968). Si los datos obtenidos se adecuan a la hipótesis, es decir, si no se presentan casos negativos, el investigador irá confirmando de manera progresiva su hipótesis. De presentarse evidencia negativa, es decir si las hipótesis no se ajustan a los datos obtenidos, el investigador cuenta con dos opciones: reformular la hipótesis, o redefinir el fenómeno a explicar de tal manera que el caso negativo quede incluido. Como menciona Cressey (1953), se puede alcanzar una certeza práctica luego de examinar un pequeño número de casos, pero el descubrimiento de un solo caso negativo excluye la explicación y exige la reformulación; por lo que cada vez que se encuentren casos negativos que refuten la explicación propuesta se deberá proceder a una reformulación (Denzin, 2006).

Para el propósito de esta investigación, los estudios sobre condiciones laborales en las plataformas digitales elaborados por Schmidt (2017), Florisson y Mandl (2018), Berg y otros (2018), De Stefano (2016), la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018), entre otros, sirvieron como marco analítico del cual se extrajeron las preguntas de investigación; las cuales se pretende contestar mediante el análisis documental y los datos recolectados en el trabajo de campo realizado en Tegucigalpa y San Pedro Sula en el mes de octubre de 2020.

Los objetivos y las preguntas que guiaron esta investigación

Objetivo General:

Analizar las condiciones de trabajo ofrecidas por las plataformas digitales en Honduras; en especial las relacionadas con Hugo y Glovo en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula.

Objetivos Específicos:

- Determinar los posibles efectos de la economía de plataformas en las relaciones laborales, particularmente desde las plataformas digitales como Hugo y Glovo en Honduras.
- Develar las percepciones de los repartidores de GLOVO y HUGO en torno a las ventajas y desventajas de su trabajo en la plataforma.

Preguntas:

Las preguntas orientadoras del problema de investigación se derivan del marco teórico y son las siguientes:

- ¿Cuáles son las condiciones de trabajo ofrecidas por las plataformas digitales de delivery como Hugo y Glovo?
- ¿Cuáles son las percepciones de los repartidores de GLOVO y HUGO en torno a las ventajas y desventajas de su trabajo en la plataforma?

Técnicas de investigación utilizadas para la recolección de información

Las técnicas utilizadas para recabar la información sobre las condiciones laborales y los posibles efectos de las economías de plataformas digitales en Honduras fueron el análisis documental y la aplicación de cuestionarios a trabajadores de dos de las plataformas de delivery con mayor penetración de mercado en Honduras: HUGO y GLOVO.

Análisis documental

El análisis documental se realizó por medio del método clásico, es decir, se analizó el contenido del texto. Para el desarrollo de esta investigación se examinó la información contenida en la página web de las plataformas, especialmente los términos y condiciones del servicio, la información presentada en las secciones de preguntas frecuentes y la publicidad referente a las plataformas.

Encuestas

Como esta investigación utiliza el enfoque de inducción analítica, las preguntas del cuestionario se formularon tomando como base los hallazgos respecto a condiciones laborales y los posibles efectos de las economías de plataforma identificados en estudios previos realizados por autores como Schmidt (2017), Florisson y Mandl (2018), Berg y otros(2018), De Stefano (2016) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018).

ANEXO 1

Así, en función del marco teórico referencial y de las interrogantes de esta investigación, los temas abordados en el cuestionario giraron en torno a:

- Las características sociodemográficas de los trabajadores de plataformas.
- Las razones que motivaron a los trabajadores a solicitar empleo en la plataforma.
- El nivel de ingresos y horas trabajadas por los trabajadores de plataformas.
- El nivel de dependencia económica de los trabajadores respecto de la plataforma
- Las condiciones laborales de los trabajadores en las plataformas, especialmente las relacionadas con el acceso a la seguridad social, estabilidad laboral y de los ingresos en el trabajo en las plataformas.

El cuestionario constaba de preguntas abiertas³⁴ y cerradas y fue sometido a evaluación por parte de un experto previo a su aplicación en campo con el fin de realizar ajustes y validar su comprensión. El cuestionario no fue autoadministrado sino que fue aplicado a repartidores de Hugo y Glovo por encuestadores.

Muestra: tipo de muestreo y criterios de selección

Debido a que el interés principal del estudio no es medir con exactitud la magnitud del fenómeno, sino llegar a la comprensión del mismo, se diseñó una muestra teórica³⁵ siguiendo las recomendaciones de Glaser y Strauss (1967), ya que como expone Patton (2002) [en muestreo no probabilístico] la posibilidad de generalizar los resultados no la determina el número de casos estudiados sino el criterio de transferibilidad, la cual sólo puede darse a partir de la descripción rica y profunda de cada fenómeno en su contexto. Como mencionan Marshall (1996), Patton (2002) Crouch y McKenzie (2006) Mayan (2009) [en este caso] lo decisivo no es el tamaño de la muestra, sino que los casos elegidos proporcionen la mayor riqueza de información posible para estudiar en profundidad la pregunta de investigación.

Para seleccionar las personas que conformarían la muestra, utilizamos el muestreo teórico “bola de nieve” en el cual cada informante recomienda al investigador una o más personas de sus círculos de conocidos (Guber, 2004). Siempre siguiendo a Guber (2004) y para garantizar la diversidad en la muestra seleccionamos personas de distintos círculos a quienes a su vez solicitaremos nos contactaran con nuevos informantes.

El criterio para la conformación de la muestra fue la inclusión

³⁴ Las preguntas abiertas se utilizaron en aquellas “situaciones donde era necesario profundizar sobre la opinión o los motivos de un comportamiento” (Hernández, 1998, p.221).

³⁵ y no un muestreo probabilístico que garantizará representatividad estadística.

progresiva hasta el punto de saturación teórica, es decir, en consonancia con lo planteado por Glaser y Strauss (1967), no establecimos de antemano el tamaño final de la muestra, sino que dejamos de aplicar cuestionarios cuando los nuevos datos recabados replicaban los hallazgos previos³⁶, de esta forma iniciamos, con una primera ola en la que se aplicaron 7 cuestionarios a repartidores de Glovo y 7 a repartidores de Hugo. Aunque el diseño inicial contemplaba aplicar olas sucesivas no fue necesario realizarlas ya que la muestra se saturó en la primera ola; la muestra final quedó entonces conformada por 14 repartidores.

Análisis de los datos

Procesamiento de los datos

Para el análisis de los datos utilizamos lo que Creswell (2015, p.2) denomina métodos mixtos, es decir, a través de técnicas cualitativas [en nuestro caso análisis documental] y cuantitativas [como la encuesta] recopilamos tanto datos cuantitativos como cualitativos, los cuales vinculamos y los analizamos utilizando una combinación de ambos métodos para aprovechar sus respectivas fortalezas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.

El cuestionario se analizó utilizando el software “ROTATOR Survey”³⁷; las preguntas de respuestas abiertas se categorizaron y las preguntas de respuesta cerradas se analizarán utilizando frecuencias absolutas porque la finalidad era lo que Collins, Onwuegbuzie y Sutton (2006) denominan “optimizar los significados” (es decir de brindar una perspectiva consolidada de los datos obtenidos en campo). No se utilizaron frecuencias relativas (porcentajes) ya que la muestra no es estadísticamente representativa, y porque la muestra se saturó antes de alcanzar el número mínimo de casos que los sociólogos suelen recomendar para el uso de porcentajes en los casos de muestreo no probabilístico (al menos 35 casos).

El análisis documental se realizó por medio del método clásico, es decir, se analizó el contenido del texto.

³⁶ o dicho de otra manera, cuando no agregaban información que sugiriera la existencia de una clase diferente de conceptos aún no seleccionados del universo (Eisenhardt, 1995).

³⁷ Software que permite diseñar, modelar, procesar y analizar encuestas.

Calidad de los datos

Para garantizar la calidad de los datos, se introdujeron preguntas de validación en los cuestionarios para detectar si existían contradicciones en las respuestas o si es necesario corroborar o ampliar algún dato.

También se buscó dar seguimiento a la evidencia negativa, es decir a los datos “anómalos” que contradecían el marco teórico referencial.

Cabe mencionar que todos los cuestionarios fueron ingresados en una base de datos, utilizando para ello el software ROTATOR, el cual cuenta con pruebas validación para detectar errores de transcripción o errores de consistencia en los datos.

ACERCA DE LAS Y LOS AUTORES

Hugo Noé Pino, Economista con un doctorado en economía por la Universidad de Texas. Ex presidente del Banco Central de Honduras y Ex Ministro de Finanzas. Ex Embajador de Honduras en Estados Unidos y en la ONU. Ex director del Postgrado de Economía de la UNAH y ex Coordinador del Doctorado en Economía de UNITEC. También se desempeñó como Director Ejecutivo por Centroamérica ante del BID y Asesor Principal al director en el Banco Mundial. Laboró como Director Ejecutivo del Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales (Icefi). Además de haber sido presidente de Colegio Hondureño de Economistas, recibió el premio José Cecilio del Valle por su trayectoria profesional en 2018.

Elly Maritza Noé Domínguez, Economista con un postgrado en política, evaluación y gerencia social de la Facultad Latinoamericana de Ciencias (FLACSO), Argentina y con aproximadamente 4 años de experiencia en investigación social.

IMPRESIÓN

Friedrich-Ebert-Stiftung (FES)
Honduras
honduras@fesamericacentral.org
www.fesamericacentral.org

Responsable:
Ingrid Ross
Representante Fundación Friedrich Ebert para Honduras,
Guatemala y Nicaragua

Coordinadora:
Jennifer Erazo
j.erazo@fesamericacentral.org

Tegucigalpa, Diciembre, 2020

SOBRE ESTE PROYECTO

En 1965 la Friedrich-Ebert-Stiftung (FES, Fundación Friedrich Ebert) abre en Costa Rica su primera oficina en la región centroamericana. El 23 de julio de 1965 se firma el Convenio de Cooperación entre el Gobierno de Alemania y el Gobierno de Costa Rica. El 1° de setiembre de 1980 se aprueba la Ley no. 6454 que lo ratifica. Por más de 55 años la Fundación en Costa Rica ha desarrollado sus actividades como plataforma de diálogo, análisis político y de asesoría política. La participación de múltiples actores y el fortalecimiento de la democracia social son bases de la cooperación realizada con instituciones sociales y políticas costarricenses.

En la actualidad, la Fundación Friedrich Ebert, a través de su oficina en Costa Rica, desarrolla los dos proyectos de trabajo regional de la FES en América Central. Por un lado, El Proyecto Transformación Social Ecológica, que busca contribuir al fortalecimiento de las capacidades de gobierno democrático y

social, aportar contenidos y apoyar diálogos hacia una economía social y ecológicamente sostenible, elaborar propuestas de modelos de desarrollo alternativo, y una política fiscal como instrumento de justicia social y de igualdad de género. Por otro lado, el Proyecto Juventudes Progresistas, que ofrece espacios de formación y fortalecimiento de liderazgos en las juventudes, e impulsar estos liderazgos para participar de manera más efectiva en proceso de defensa de la democracia y los Derechos Humanos.

El concepto de planificación y las actividades de la FES en red de las seis oficinas centroamericanas consiste en la coordinación, el intercambio y la articulación regional con implementación nacional.

Para más información, consulte
<http://www.fesamericacentral.org>

PLATAFORMAS DIGITALES y relaciones laborales en Honduras, una primera aproximación.



Las plataformas digitales han abierto fuentes de empleo e ingresos económicos para muchas personas en Honduras y el resto de la región Centroamericana. Sin embargo, la gobernanza digital todavía es un territorio difuso en muchos países, lo que deja en una condición de desprotección y vulnerabilidad a quienes trabajan bajo este formato.

Habría que reconocer que el tema es incipiente en cuanto a estudios académicos y discusión política se refiere, a pesar de que hay asuntos centrales y temas irresueltos como la relación laboral, la responsabilidad fiscal de las empresas a nivel nacional, el manejo de los datos y otros. Lo que es evidente son los efectos de estas plataformas en las personas y en la dinámica económica y social del país. Por lo anterior, es necesario estudiar y entender este fenómeno y sus repercusiones, poder identificar problemas y buscar soluciones que pongan el bienestar de las personas en el centro.

El presente trabajo explora las condiciones de trabajo en las plataformas digitales de



delivery, especialmente las ofrecidas por Hugo y Glovo en Honduras. El trabajo sigue los pasos y confirma los resultados de los estudios sobre condiciones laborales en las plataformas digitales elaborados por Schmidt (2017), Florisson y Mandl (2018), Berg y otros (2018), De Stefano (2016), la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018), entre otros.

Las técnicas utilizadas para recabar la información sobre las condiciones laborales y los posibles efectos de las economías de plataformas digitales en Honduras fueron el análisis documental y la aplicación de cuestionarios a trabajadores de dos de las plataformas de delivery con mayor penetración de mercado en Honduras: HUGO y Glovo. En este sentido, el trabajo combina el análisis documental y los datos recolectados en el trabajo de campo realizado en Tegucigalpa y San Pedro Sula en octubre de 2020.

Un aporte de esta investigación es que el conocimiento generado se da en un campo de estudio prácticamente inexplorado



en Honduras. Aunque los resultados obtenidos son exploratorios -y requieren confirmarse a través de investigaciones de mayor alcance- constituyen un primer paso en la indagación y comprensión de las condiciones laborales y posibles efectos de las plataformas digitales de delivery en Honduras.

Aunque se reconoce que estas empresas ofrecen una oportunidad de empleo para muchas personas que no pueden acceder a un empleo formal, también es cierto que profundizan la tendencia a la precarización laboral e introducen nuevos riesgos para el trabajador; es decir, las condiciones actuales del trabajo en las plataformas de delivery distan de los atributos fundamentales del trabajo decente.

Finalmente, esperamos que los resultados presentados logren impulsar un proceso de análisis y debate intersectorial (sindicatos, academia, gobierno y empresarios) sobre los posibles efectos de las plataformas digitales en el mundo del trabajo.

Más información sobre el tema está disponible aquí:
<https://www.fesamericacentral.org>