

Inequidades laborales en la pandemia: algunas consideraciones para reflexionar la dignidad y la exclusión en repartidores de comida en la ciudad de Pachuca de Soto, Hidalgo

Labor inequities in the pandemic: some considerations to reflect on dignity and exclusion in food delivery people in the city of Pachuca de Soto, Hidalgo

Ángel Wilhelm Vázquez García ^a, Francisco Omar Peña Guajardo ^b

Abstract:

In the framework of the Covid-19 health crisis, the contemporary Administration needs to carefully examine the scope of its most important theoretical and conceptual contents. To do this, recovering concepts from the Social Sciences allows balancing its relevance as a discipline. Uncertainty, as a contingent variable of organizational analysis, highlighted with the connection of the context to identify the gap between theory and daily manifestations of work. Vulnerability worsened, through the development of operational activities at work, by making visible different elements that were hidden, which when manifested result in a model of precariousness characterized by exclusion. The thread that weaves these narratives is found in the collective imagination. That houses a complex framework of meanings that reproduce inequalities. This presentation reflects on two central concepts: dignity and exclusion. The work is divided into two sections. The first discusses how people's dignity is strained when there is a high level of job uncertainty. The meaning of the concept of dignity in and for work in the pandemic is outlined. Subsequently, the concept of exclusion is exposed, which crosses the perception of the effort to carry out a task and denotes it in the current context and as a consequence of the neoliberal financial crisis, which has led thousands of people to lose a job and live in a state of socioeconomic precariousness. The work focuses on food delivery workers in the city of Pachuca de Soto, Hidalgo.

Keywords:

Labor dignity, exclusion, critical administration, Covid-19, food delivery operators.

Resumen:

En el marco de la crisis sanitaria Covid-19, la Administración contemporánea requiere examinar con cautela los alcances de sus contenidos teórico conceptuales más importantes. Para ello, recuperar conceptos desde las Ciencias Sociales permite equilibrar su relevancia como una disciplina. La incertidumbre, como una variable contingente del análisis organizacional, en relieve con la conexión del contexto para identificar la brecha entre teoría y manifestaciones cotidianas del trabajo. La vulnerabilidad se agrava, a través de que se desarrollan en el trabajo actividades operativas, al visibilizarse distintos elementos que estaban ocultos, que al manifestarse dan como resultado un modelo de precarización caracterizado por la exclusión. El hilo que entrelaza estas narrativas se encuentra en el imaginario colectivo. Que aloja un complejo marco de significados que reproducen inequidades. El artículo de investigación reflexiona alrededor de dos conceptos centrales: *dignidad* y *exclusión*. El trabajo se divide en dos apartados. El primero discute cómo la dignidad de las personas se tensa cuando existe un alto nivel de incertidumbre laboral. Se esboza el significado del concepto de dignidad en y para el trabajo en la pandemia. Posteriormente se expone el concepto exclusión que cruza la percepción del esfuerzo para desempeñar una tarea y denotarlo en el contexto actual y como consecuencia de la crisis financiera neoliberal, que ha llevado a miles de personas a perder un empleo y vivir en un estado de precariedad socioeconómica. El trabajo se centra en los operarios repartidores de comida, en la ciudad de Pachuca de Soto, Hidalgo¹.

Palabras Clave:

Dignidad laboral, exclusión, Administración crítica, Covid-19, Operarios de repartidores de comida.

¹ Retomar que la propuesta del artículo de investigación se trabajó primeramente en un formato de ponencia, posteriormente, también, agradecer a **Alfredo Pérez Hernández “Freddy”** por su tan particularidad forma de expresarnos su “sentir” y los momentos más complicados que vivió en el proceso laboral durante el período de la Pandemia.

^a Universidad Autónoma Metropolitana Unidad-Xochimilco, <https://orcid.org/0000-0003-0947-8599>, Email: avazquezg@correo.xoc.uam.mx

^b Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, <https://orcid.org/0000-0001-5582-9148>, Email: francisco_pena@uaeh.edu.mx

Introducción

El presente trabajo, tiene por objetivo construir de primera instancia, una aproximación al análisis de la precariedad laboral en el contexto de la dignidad y la exclusión, que permita visibilizar las condiciones sociales que llevaron al despido de miles de trabajadores a consecuencia de la pandemia y que llevó a la búsqueda de nuevas posibilidades de emplearse. Sin embargo, en el proceso hubo quienes tuvieron que pasar de la formalidad a la informalidad e incluso, en los términos de Standing (En Mejía, 2018), a subempleos mediante empresas intermediarias, contratos de trabajo sin salarios ejercidos por figuras públicas en los términos de la precariedad laboral (2018). Como se expondrá, la precariedad, en sus términos durante la crisis sanitaria Covid -19, ejercida a través de las aplicaciones digitales (*App*), para los operarios de los repartidores de comida.

Este fenómeno obedece a la creciente competencia global, la cual ha intensificado el uso de la fuerza laboral del sector informal. Con la suspensión de las cadenas de suministro a raíz de la pandemia a inicios de 2020, distintos mercados intensificaron la carencia de materia prima, como resultado de una recesión muy profunda, la más devastadora jamás registrada en la historia moderna (Forbes, 2020, Abril 12). En los países industrializados se detonó un problema que para las corporaciones transnacionales lo han trasladado a los países emergentes donde tiene presencia. Se desregularizaron los procesos de producción, destinando a estos mercados el desarrollo de sistemas de empleo con bajo nivel de calificación, incrementando el control de la opinión pública en complicidad con los gobiernos (Ximénez-Fyvie, 2020).

Los mercados laborales promovieron nuevas formas de trabajo ligadas a estructuras organizacionales con una tendencia hacia una mayor flexibilidad. La flexibilidad fue promoviendo como efecto, la precariedad en las condiciones laborales de quienes ya laboran o se incorporan. Si se entiende que la precariedad laboral, según De la Garza y Neffa (2010); Vejar (2014), que la precariedad involucra incertidumbre, alto riesgo para mantener una continuidad en el desarrollo de una tarea.

Es preciso señalar que el concepto de precariedad es uno de los referentes en el estudio de las organizaciones desde la década de los ochenta del siglo XX (Martínez, Marroquín y Ríos, 2018). En el campo de la Administración de Recursos Humanos, se alude a la caída general de los salarios y por otra parte, a la constante flexibilización de los contratos laborales que desfavorecían a los trabajadores, en favor de las empresas que, de manera progresiva poco a poco iban restando en materia de política social. Este cambio promovió la sustitución e implementación de una política económica abierta sin contar con las condiciones laborales.

En América Latina este fenómeno se ha generalizado en distintos sectores económicos, debido al cambio en las

condiciones laborales que son responsabilidad de los gobiernos. Son quienes en sus políticas públicas promueven la inversión extranjera. Aunado a que en los países emergentes los sindicatos han erosionado su protagonismo. A nivel mundial, del total de la población ocupada de 15 y más años de edad, 2000 millones trabajan en la economía informal, y representan el 61,2 % del empleo mundial. Sin embargo, esta cifra puede variar dependiendo de la región.

El empleo informal puede identificarse en el sector formal, informal y dentro los hogares. En el continente americano 183 millones de personas (40%) están dentro de un empleo informal, ya sea en empresas formales o informales. Los índices de informalidad varían dependiendo de la subregión. En América del Norte, por ejemplo, según cifras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) publicadas en 2018, el 18.1% de personas trabajan en la informalidad. Mientras que el 53.1% se encuentra en América Latina y el Caribe. En Asia Central y Europa, el empleo informal es del 25.1%, sin embargo, si se excluye la actividad agrícola, esta cifra se reduce a 20.9%.

En los países que integran América Latina, la informalidad salarial es una característica que distingue a los mercados, la cual, se había estado trabajando para tener una tendencia creciente en el empleo formal. Sin embargo, estos esfuerzos por incorporar a los trabajadores a la formalidad, se han ido reduciendo con el paso de los años por diversos factores asociados por ejemplo a un mayor dinamismo en la demanda de trabajo. En el contexto de la pandemia Covid-19, el empleo formal se vio afectado, puesto que durante el 2017 y 2019, la tasa de informalidad era similar a la que se vio en el 2012, del 51% (Maurizio, 2021).

En el marco de la crisis sanitaria Covid-19, la Administración contemporánea requiere examinar con cautela estos fenómenos sociales. Dentro del análisis organizacional, las decisiones vinculadas al tipo de contratación, obedecen a criterios de eficiencia y maximización económica. Así, las organizaciones económicas se mueven por objetivos económicos declarados y otros subyacentes alrededor de una estructuración narrativa oculta. En la contribución de visibilizar sus prácticas administrativas, en muchos casos, se genera tensión. Cuando aparece en esta narrativa el desacuerdo, la confrontación de intereses o percepciones desmarcadas de las cúpulas de decisión se observa la reproducción de las narrativas del privilegio lejos de los niveles operativos. Surge así la posibilidad de evitar toda manifestación de discriminación (Beirney y Wilson, 2016). Como todo espacio social, en las organizaciones se reproducen prejuicios de todo tipo reflejándose en el proceso de contratación, promoción o remoción.

La principal preocupación planteada en la propuesta de trabajo, es recuperar, desde la Administración de las Organizaciones, las principales categorías de *dignidad* y *exclusión*, como referentes desde las Ciencias Sociales. Con el fin de ubicar de manera teórica y epistemológica,

el papel de la Administración como una disciplina. No solo técnica, sino también, con su perspectiva social que permita problematizar las condiciones laborales actuales. Desde la incertidumbre, como una variable contingente en el análisis organizacional, al poner de relieve la relación del contexto para identificar la brecha entre teoría y manifestaciones cotidianas del trabajo. Es importante mencionar, que la vulnerabilidad desde el contexto en que se pretende analizar, se desarrolla en el trabajo de actividades operativas.

Se visibilizaron distintos elementos que seguían ocultos, que, al mostrarlos, dan como resultado un modelo de precarización caracterizado por la exclusión. El hilo que entreteje estas narrativas se encuentra en el imaginario colectivo que aloja un complejo marco de significados que reproducen inequidades. El artículo de investigación reflexiona alrededor de dos conceptos centrales en las Ciencias Sociales: dignidad y exclusión. El trabajo se divide en dos grandes apartados. El primero discute cómo la dignidad de las personas se tensa cuando existe alto nivel de incertidumbre laboral. Se esboza el significado del concepto dignidad en y para el trabajo en la pandemia. Posteriormente se expone el concepto exclusión que cruza la percepción del esfuerzo para desempeñar una tarea.

Finalmente se retoma un primer acercamiento a testimonios de operarios de comida rápida. En conjunto que nos permite visibilizar la crisis laboral en la que actualmente miles de trabajadores se encuentran. Se señala cómo a través del despido y los recortes de personal en las empresas e instituciones, algunos de ellos tuvieron que adecuarse a nuevas condiciones laborales generadas en consecuencia del Covid – 19. Esta situación muestra el papel de la dignidad, en nuevas formas de reproducción de la flexibilidad laboral. En los términos de la precariedad, se deja más desamparados y sin alguna posibilidad jurídica, ni digna de ampararse y acceder a los servicios de la formalidad. De esta manera, se reafirma la precariedad en un sentido estricto de la explotación laboral.

Categorías Teóricas

Los cambios paradigmáticos en la Administración como disciplina, el estudio de las organizaciones alrededor de relaciones jerárquicas y las condiciones de producción. Se presentaron con mayor auge después de la crisis económica y social de la década de los ochenta del siglo pasado. Se observaron modificaciones en función del replanteamiento de los conceptos trabajo, administración, organización y sociedad. A través de un incremento del desempleo, la pauperización de las tecnologías de la información, la digitalización y la robotización en los procesos de producción modificaron el significado de cada uno de estos conceptos (Rifkin en Mejía, 2018). Se generó un tipo de flexibilización de manera interna en las organizaciones en general, impulsado por los modelos adaptados de las grandes empresas.

En paralelo, emerge una crisis de legitimidad hacia el Estado, por la falta de contención en las relaciones laborales que vinculaban la concepción identitaria del trabajo en el contexto del Estado de Bienestar, por las políticas económicas que traerían el adelgazamiento del Estado por el libre mercado y la competencia (Clegg, Kornberger y Pitsis, 2016). La inestabilidad sobre los intereses de los trabajadores, se incrementa la afectación por una forma individualista de significar en la actualidad el trabajo como forma de relación social o colectiva.

En el caso de México, el INEGI durante el 2019, se presentó que cerca de 31.3 millones de personas se encuentran trabajando en la informalidad, es decir, el 56.2% de la población ocupada. El empleo informal se encuentra presente en mayor medida en los jóvenes ocupados de 15 a 19 años (82.1%) y en la población de la tercera edad. Es decir, de 60 años y más (72.5%). De la población ocupada de 15 años y más, específicamente en el empleo informal, el 48.8% (15.3 millones) forma parte del sector informal, mientras que el 51.2% (16 millones), presenta condiciones laborales que son consideradas informales (INEGI, 2020).

El empleo informal era considerado como la población que se encontraba laborando en unidades económicas no agropecuarias no constituidas como empresas. Sin embargo, ahora también se incluyen a los trabajadores que presentan condiciones laborales que se consideran informales, como el autoempleo, la no remuneración o la carencia de seguridad social (INEGI, 2020). En la gráfica 1 se puede observar que el 56.20%, es decir, 31.8 millones de personas que conforman la población de 15 años y más que se encuentra laborando en México, lo hace desde la informalidad.

Gráfica 1
Población ocupada mayor de 15 años en México



Fuente: Inegi (2020), Informe de prensa

En las empresas, ¿Cuál es la situación que se desencadena en su contexto para generar estas las condiciones laborales? ¿Qué debe hacer la Administración para contrarrestar este tipo de discursos? En primer lugar, es indispensable reconocer la existencia de una estrategia discursiva que se apropia con los clientes o usuarios de los servicios que ofrecen estas empresas. Sin duda, la invulnerabilidad de quién

desarrolla estas actividades muestra una debilidad para identificar su pertenencia en la empresa. En su mayoría, se trata de empresas que ofrecen servicios de atención al cliente, mensajería o seguridad. La empresa subcontrata o transfiere a otra la responsabilidad de esta actividad (De la Garza y Neffa, 2010).

En este sentido, la visión de atención se coloca en una meta. La apropiación de las tareas asignadas, se encuentra en quien la ejecuta, en su capacidad de generar valor al cliente. Lo más importante, desde esta perspectiva, es la evaluación cuantitativa, asociada a una escala numérica, comentarios en redes sociales, "me gusta" o estrellas. Son parte de un proceso estratégico basado en la satisfacción al cliente. Al respecto, Bolton (2010) advierte de los riesgos que esto representa al cosificar a quienes tienen contacto directo con el cliente. El más importante es el reconocimiento de la persona como tal, al margen de la visión económica. Este autor recuerda dos dimensiones del individuo en un contexto laboral:

1. Dignidad en el trabajo. La dignidad en el trabajo contempla autonomía, satisfacción laboral y significación del trabajo en sí. Para que pueda manifestarse esta dimensión se requiere respeto por las personas en los espacios de trabajo. Impulsando el desarrollo personal.

2. Dignidad para el trabajo. corresponde al bienestar en marco de un sistema de recompensas simbólicas que encausen su voz, seguridad para interactuar sin temor a las represalias y la igualdad de oportunidades. Todo ello sin importar su condición sexo genérica, orientación sexual, etnia o pigmentación de la piel (Castilla, 2010).

Según Machado, Moot y Mendes (2017), la categoría básica de dignidad remite al resultado de una evolución socio histórica en la cual existen diversas posturas. La dignidad, conceptualmente abordada, representa una cualidad humana que se desarrolla de manera ética y política en la legitimidad de la organización y la posibilidad de asociación en el proceso de la modernidad.

Al respecto, para un cliente promedio los trabajadores operativos han normalizado la explotación. Es decir, las condiciones en las cuales se desarrollan estos trabajos. Sin hablar o señalar, bajo qué condiciones, día a día se entrega un servicio, ya sea guardias de seguridad, choferes, vendedores puerta a puerta, mensajeros, repartidores. Todo ellos, a menudo, utilizan sus propios vehículos, ya sean motocicletas, automóviles o bicicletas propias, instrumentos como computadoras o teléfonos móviles. Sin que la empresa se responsabilice por ello.

En la literatura especializada se insiste reforzar la concepción de igualdad laboral, al margen de la estructura jerárquica formalizada. El respeto inherente a la dignidad humana se apoya en la exaltación de la calidad de las personas. A partir de las interacciones sociales esto significa que se construye en las relaciones, en los vínculos que resaltan en el día a día el significado

del concepto "valor como personas", el respeto que establece frente al otro (Machado y Teixeira, 2017).

En ese sentido, la dignidad en las organizaciones queda rebasada de un mando legal racional (Weber, 2004), se encuentra vinculado la reproducción de una jerarquía formalizada. Según la posición en el entramado de decisiones, pareciera se otorga dignificación o valoración como persona. En ciertas empresas, factores objetivos se vinculan con aspectos de seguridad e higiene condiciones laborales recompensa sistemas de recompensa y seguridad en el trabajo (Clegg, Kornberger y Pitsis, 2016). Las horas desempeñadas en intervalos establecidos producen estabilidad, vinculada a la experiencia y las oportunidades para escalar o mantenerse en el mismo puesto sin permitir o dar un espacio de libertad. Los trabajos vinculados en las aplicaciones, se cancela la posibilidad de manifestarse o negociar en aspectos como horarios de entrada o salida. La flexibilización de los horarios laborales y la falta de seguridad en el trabajo es la principal característica (Gómez, 2008).

Estos aspectos se han desdibujado para privilegiar el aspecto económico como el único referente que permite la designación de una tarea dentro o fuera de la organización. La jerarquización vinculada a la eliminación de puestos, fusionando en otras actividades, da como resultado una inequidad en la construcción de los perfiles de los puestos en el marco de las empresas que no reconocen el riesgo tanto físico como emocional. En particular en los niveles jerárquicos más bajos o en su caso muchas empresas grandes subcontratan los empleos que son operativos dando como resultado que los trabajos conocidos (Machado y Texeira, 2017).

Discriminación y dignidad en los puestos operarios orientados a la atención al cliente

Existen distintos tipos de diferenciaciones en las organizaciones, condicionadas, según Walter (2013) por distintos mecanismos culturales y sociales. Cada uno de ellos responden a una serie de objetivos individuales. Los cuales promueven la toma de decisiones y las limitaciones cognitivas que manifiestan cómo se expresa la discriminación. Distintos autores señalan que los individuos una vez dentro de una organización proyectan sus impresiones en relación a ciertas características físicas, consideran atractivas, tienden a convertirse en ser correlatos compartidos por grupos dominantes.

La diferenciación entre características ligadas a posicionamiento y estrategias queda señalada en tratos preferenciales basados en el gusto, olvidando los principios del mérito. La categoría de discriminación es relevante para el análisis de las organizaciones. Permite analizar las percepciones del clima laboral. Si se entiende que las organizaciones son espacios sociales que buscan cumplir metas y objetivos gracias a la contribución de sus integrantes. Como señala Allen y May (2017), el enfoque en las percepciones estereotipadas de la moralidad en el trabajo, con respecto a cómo se asocian ciertas tareas a

un estereotipo en el trato, reproduce el surgimiento de una narrativa apoyada en la exclusión.

Proceso metodológico

Para el desarrollo de la metodología, se realizó una búsqueda bibliográfica en *Scielo* y *Web of Science*, con los términos *Dignity*, *Respect* y *Labor inclusion* en inglés y español. Se descartaron los artículos que abordaban una perspectiva orientada a la dirección de personal en las empresas. Como criterios de inclusión se incorporaron todos los trabajos publicados en estas bases de datos para identificar la tendencia de discusión alrededor de la inclusión laboral. Otro de los referentes que se retomaron, para la realización de la investigación, fue el testimonio de uno de los trabajadores que se dedica al servicio de operarios de repartidores de comida y que permite de una manera más específica, clarificar cada uno de los aspectos en que se desarrollan actualmente las condiciones laborales en el marco de la exclusión y la dignidad.

Se analizaron testimonios publicados en diversos medios como Youtube, portales de diarios digitales y conversaciones informales alrededor de los servicios de entrega de comida. Debido a las restricciones generadas por el confinamiento, en las grandes ciudades, la crisis sanitaria de la pandemia SARS-Cov-2, se vio rebasada ante el despido de miles de trabajadores, que se encontraban en la formalidad y pasaron a la informalidad o incluso al desempleo.

Aún y cuando las condiciones laborales en México, se encuentran mediadas por ordenamientos jurídicos a nivel internacional PIDESC, así como los convenios por la OIT. A nivel constitucional, por el artículo 123, al igual que la Ley Federal del Trabajo (LFT). Es importante señalar, que el concepto de dignidad de los trabajadores (Mendizábal y Jiménez, 2012), se tiene que replantear en los aspectos de la precariedad, al recobrar sentido las condiciones laborales como el teletrabajo, subcontratación -conocido también en inglés como *outsourcing*- y trabajo temporal que se hacen más visibles a nuevas formas de subempleo mediadas por empresas. En su caso, algunas utilizan aplicaciones móviles (*App*), dedicadas al reparto de comida en la ciudad de Pachuca de Soto, Estado de Hidalgo, México. En este trabajo se agruparon como un testimonio que se recopila para aproximarse al análisis organizacional.

Resultados preliminares. Repartidores de comida en la ciudad de Pachuca de Soto, Hidalgo

La llegada de la pandemia a México, marcó un hilo en el cambio de las relaciones laborales. En la ciudad de Pachuca de Soto, Hidalgo, ubicada al Norte del Valle de México, afectó al despido injustificado. Así como a los recortes de personal de las empresas e instituciones, este como muchos que se dedicaban entre sus ocupaciones

al trabajo formal. Se identificaron profesores, artistas entre otras profesiones que vieron rebasados a causa de recortes de personal. La disminución de ciertas actividades que implicaba la aglomeración de personas, tuvo que recurrir a los operarios de comida rápida *Didi Food* y *Rappi*. En la zona urbana de la ciudad de Pachuca, como en otras ciudades donde tienen presencia, al ingresar a estas plataformas digitales para incorporarse al campo laboral, no se exige de un tiempo determinado para cumplir con una jornada de trabajo. Es suficiente conectarse a la aplicación, para que lleguen pedidos y se permita disponer del horario.

Estas aplicaciones se definen como parte de la flexibilización productiva. Según Castells (en Arancibia, 2011) son *empresas red*, a aquellas relaciones de flexibilización en los términos de la Sociedad-red. En cada uno de sus nodos existe una interconexión entre la empresa y el trabajador. Por otra parte, para ingresar a la plataforma digital y hacer uso de esta Apps, existen restricciones como registro en la Secretaría de Hacienda para obtener el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), licencia para conducir y disponer de un medio de transporte, de preferencia vehículo-motocicleta o bicicleta. Además de que en caso de algún accidente pese a que se señale de la disposición de un seguro en caso de accidentes. Es nulo el apoyo de parte de las empresas que usan las Apps para responsabilizarse en caso de que el repartidor se vea afectado.

Aquellos trabajos que se vinculan con el desarrollo de aplicaciones, que en la pandemia tuvieron un impacto considerable entre ellos se consideran los repartidores de comida. Por ejemplo, durante la pandemia Covid-19 los servicios de reparto o mensajería se intensificaron en las zonas conurbadas de Pachuca. Payton y Echeverría (2020) discuten las inequidades estructurales en momentos de crisis. Estas autoras consideran indispensable valorar su trabajo, los principios de equidad no se aterrizan en los espacios de trabajo. Desde su perspectiva, en concordancia con la información recopilada, las disparidades laborales de los repartidores de comida se agrupan alrededor de los siguientes aspectos:

Tabla 1. Condicionantes laborales en los repartidores de comida mediante aplicaciones móviles

Condicionante laboral	Testimonio
La dignidad laboral es un proceso dinámico que implica una construcción cultural.	"El tiempo que muchos compañeros pasan en la intemperie es excesivo, cuando llueve todo se complica".
Si se desea modificar el valor del trabajo es necesario dignificar las condiciones donde se desarrolle	"Ahora tenemos mejores tratos con las plataformas, antes todos los envíos eran gratuitos porque el cobro era sólo al restaurante y

	actualmente es dividido también con el particular que hace el pedido, es mucho mejor y por ello los restaurantes hemos podido sobrevivir gracias a las plataformas"
Las empresas que ofrecen el servicio están relacionadas en un sistema que en sí mismo construye el ingreso a condiciones de inclusión tecnológica.	"Los repartidores no pueden entrar al sanitario de los restaurantes. Se tienen espacios de entrega, en algunos casos, al aire libre para que los comensales no observen el intercambio de los envíos".
Las posibilidades reales de acceso a condiciones laborales más equitativas se reducen por las dimensiones de poder en la relación cliente – empresa.	"Pediría a los clientes que piensen el trato que tienen con nosotros los repartidores, algunos son pésimos"
Quienes forman parte del grupo dominante, con el uso del App, acceden a mejores tratos.	"Me desconecta solo. Me saca de la aplicación. Pocos pedidos 3 pedidos en 2 horas la mitad de lo que común recibo. Interfaz poco clara y nada intuitiva. No me carga el mapa (se pone en negro)".

Fuente: Elaboración propia

También con múltiples jornadas laborales largas sin oportunidades de crecimiento que atenta a la dignidad. Se atenta cualquier posibilidad de respeto humanización y disponibilidad de horario restringiendo los derechos laborales. Los trabajadores temporales funcionan perfectamente en esta nueva configuración laboral en el momento que los mercados entran en crisis.

La descentralización del empleo es provocado a través de la implementación de plataformas virtuales, implica como estas nuevas formas de empleabilidad, no precisamente cumplen con los estándares de regulación jurídica en los términos que le pueda beneficiar a los trabajadores, y por otra parte, el hecho de que los patrones de estas plataformas se deslinden de cualquier responsabilidad que le pueda pasar al trabajador, en su caso, refiriéndonos a los operarios repartidores de comida, e incluso también, implica que las condiciones se vean superadas por la exclusión y el olvido a sus derechos en el sentido de su dignificación social y jurídica y por el hecho de existir como ser humano (Mendizábal y Jiménez, 2012).

Reflexiones finales

Para finalizar, cabe mencionar el papel que sostiene la propuesta de trabajo, pues uno de los posicionamientos de esta, se basó en visibilizar las condiciones de crisis laboral que se han venido agudizando en el contexto de la pandemia provocada por la emergencia sanitaria del SARS-COVID-19. Es importante señalar, que ante el escenario de emergencia y contingencia social que se ha detonado en el contexto de la pandemia, se reactivan ciertos mecanismos que hacen más notoria la precariedad laboral sobre todo en las plataformas virtuales, donde se ve rebasada la producción sobre la tecnología, y estas nuevas formas de teletrabajo, outsourcing, home office y trabajos temporales, implica un tipo de exclusión ante las demandas y oportunidades en materia social y jurídica.

Como se señaló durante el trabajo, estas nuevas formas de comprender el escenario laboral en los términos de la flexibilización, acorde a lo que plantea Manuel Castells, en función de la relación Sociedad-Red, permite que estas formas mediante las cuales se está interconectado en este sentido, como sería a través de una App, se disponga de un menor compromiso, en relación a lo que, en la modernidad, se planteaba sobre la relación individuo-trabajo, y que, en aras del neoliberalismo en su fase tecnológica, permita redefinir el concepto de empresa que aspire a entrelazar la relación ética y trabajo, y que responda a la demanda social, a través de proveer a sus trabajadores con un tipo de seguridad social, que dignifique desde un aspecto humanista, las relaciones de poder que implica en un actual olvido de la racionalidad en los términos de lo ético y de la comunicación (Habermas, 1993).

Lejos de esperar que la pandemia pronto acabe, los recortes de personal han afectado al modificar el modo de vida de los trabajadores que desarrollan actividades informales. El tiempo destinado a su dimensión personal o familiar se ve deteriorada, al no percibir un salario determinado, es indispensable buscar otras alternativas, en las que sopesa la relación entre el trabajo formal e informal. Por la sustitución y el incremento de una racionalidad instrumental tecnológica, que implique la inclusión a mejores condiciones laborales más igualitarias ante la regulación de estas condiciones laborales para un bienestar que no solo se establezca en el aspecto individual sino también contemplando lo colectivo.

Referencias

- [1] Almeyda, J. (2021). Pandemic! Covid-19 Shakes the World. *Journal of Applied Ethics*, 12, 271–273. <https://doi.org/10.34810/rjjaev1n12id389896>
- [2] Allen, D., y May, C. (2017). *Organizing Practice and Practicing Organization: An Outline of Translational Mobilization Theory*. SAGE Open. <https://doi.org/10.1177/2158244017707993>
- [3] Annink, A. (2016). From social support to capabilities for the work–life balance of independent professionals. *Journal of Management & Organization*, 23(02), pp. 258–276. <https://doi.org/10.1017/jmo.2016.53>

- [4] Arancibia, F. (2011). Flexibilidad Laboral: Elementos teóricos-conceptuales para su análisis, *Revista de Ciencias Sociales*, 26, 39-55.
- [5] Beirne M. y F. Wilson (2016), Running with wolves or waiting for a happy release? Evaluating routes to gender equality, *Work Employment & Society*, 30 (2), 220-236.
- [6] Castilla, Emilio (2010). Mérito y discriminación dentro de las organizaciones: diferencias en la evaluación y retribución de empleados/as según género y origen étnico, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 129, 61-105.
- [7] Clegg S., Kornberger M. y Pitsis T. (2016), *Managing and organizations: an introduction to theory and practice*, Sage Publications, 1-17.
- [8] Comas-Herrera, A., Fernandez, J. L., Hancock, R., Hatton, C., Knapp, K., McDaid, D., Malley, J., Wistow, G., Wittenberg, R. (2020). COVID-19: Implications for the Support of People with Social Care Needs in England. *Journal of Aging & Social Policy*, 32(4-5), 365-372. <https://doi.org/10.1080/08959420.2020.1759759>.
- [9] De La Garza, E. y Neffa J. (2010). "Modelos económicos, modelo productivo y estrategias de ganancia: conceptos y problematización". En De la Garza, E. y Neffa J. (coordinadores). *Trabajo y modelos productivos en América Latina: Argentina, Brasil, Colombia, México, y Venezuela luego de las crisis del modo de Desarrollo neoliberal*, 15-47.
- [10] Forbes. (2020, Abril 12). *La pandemia puede provocar la recesión más profunda de la existencia*, Recuperado de <http://forbes.com/economía-comercio-coronavirus-omc-recisión-histórica/>
- [11] García, A. (2018, Diciembre 17). 6 de cada 10 trabajadores son informales y generan El 22.7% del PIB de México. *El Economista*.
- [12] Gómez, A. (2008). La diáspora colombiana: trabajos preciosos y trabajadores despreciados. *Ensayos de Economía*, 18 (33), 15-45. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ede/article/view/20854>
- [13] Habermas, J. (1993). *El discurso filosófico de la modernidad*. Madrid: Taurus.
- [14] INEGI. (2020, Abril 29). *Estadísticas a propósito del día del trabajo. Datos nacionales*. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/trabajoNal.pdf>
- [15] Langlois, J., Kalakanis, L., Rubenstein, A., Larson, A., Hallam, M., y Smoot, M. (2000). Maxims or myths of beauty? A meta-analytic and theoretical review. *Psychological Bulletin*, 126(3), 390-423. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.126.3.390>
- [16] Machado, M., y Teixeira L. (2017). Dignity in the Context of Organizations: A Look beyond Modernity. *Revista de Administração Mackenzie*, 18(2), 80-103. <https://doi.org/10.1590/1678-69712016/administracao.v18n2p80-103>
- [17] Martínez, Marroquín y Ríos (2018). Precariedad laboral y pobreza en México, *Análisis Económico*, 86, 113-131.
- [18] Maurizio, R. (2021, Septiembre). *Empleo e informalidad en América Latina y el Caribe: Una recuperación insuficiente y desigual*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_819022.pdf
- [19] Mea W. y Sims, R. (2019). Human dignity-centered business ethics: A conceptual framework for business leaders. *Journal of Business Ethics*, 160(1), 53-69. <https://doi.org/10.1007/s10551-018-3929-8>
- [20] Mendizábal & Jiménez (2012). Análisis de la dignidad del trabajador en el contexto de la globalización, *Revista Chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 6, 165-194.
- [21] Mejía, C. (2018). La importancia del trabajo en Marx y las transformaciones en la época de precariedad laboral. En Ibarra Reyes, Rubén., Arizmendi, Luis., Ibarra Escobedo Rubén y Hernández Suárez, José Luis. *La obra perdurable de Marx a 200 años de su natalicio*. Zacatecas (México): Universidad Autónoma de Zacatecas/TabernaLibraria.
- [22] Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Mujeres y hombres en la economía informal: un panorama estadístico*, 3ª Edición. Organización Internacional del Trabajo https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_635149.pdf
- [23] Payton, E. y Echeverría S. (2020). Incorporating Health Equity and Community Perspectives During COVID-19: Commonalities with Cardiovascular Health Equity Research. *Ethnicity & Disease*. 30 (3). 421-424 <https://doi.org/10.18865/ed.30.3.421>
- [24] Pirson, M. (2019). Humanistic Perspective for Management Theory: Protecting Dignity and Promoting Well-Being. *Journal of Business Ethics*. 159, 39-57. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3755-4>
- [25] Stacey, C. (2005). Finding dignity in dirty work: the constraints and rewards of low-wage home care labour. *Sociology of Health & Illness*. 27 (6), 831-854. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9566.2005.00476.x>
- [26] Vejar, J. (2014). La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista: una contribución al debate desde América Latina, *Trabajo y Sociedad*, 23, 147-168.
- [27] Väyrynen, T. y Laari-Salmela, S. (2018). Men, mammals, or machines? De humanization embedded in organizational practices. *Journal of Business Ethics*, 147(1), 95-113. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2947-z>
- [28] Walter, T. (2013). Organizations and death – a view from death studies. *Culture and Organization*, 20(1), 68-76. <https://doi.org/10.1080/14759551.2013.866731>
- [29] Weber, M. (2004), *Economía y sociedad*, 15ª reimp, FCE, 170.241.