

“Cadetería en la plataforma PEDIDOS YA: Vivencias y percepciones laborales.”

Año 2021

Gutierrez Carolina – Chianea Gonzalo Germán – Julian Viroche Juan – Riera Javier- Martinez David.

Facultad de Ciencias Economicas Tucuman- UNT

carogut2009@gmail.com - Chianeagonzalo@gmail.com - kbzjaviriera@gmail.com - jmviroche@gmail.com - martinezdavid151@gmail.com

RESUMEN

PedidosYa es una compañía de delivery online que permite encontrar diversos restaurantes y realizar pedidos de comida en línea a través de su sitio web y apps para dispositivos móviles. Funciona en varios países de América Latina y en el año 2011 desembarcó en Argentina, desde entonces extendió su nuevo modelo de negocios por todo el país. Si bien fue la primera plataforma de servicios de delivery de comida en introducirse en el país, actualmente -y a pesar de los esfuerzos de la competencia para incrementar su participación de mercado-, es una de las aplicaciones más utilizadas, superándolos en cantidad de empleados y negocios registrados.

En estos últimos dos años, dado el confinamiento por Covid-19, las aplicaciones de delivery colaboraron, ya que facilitaron a los consumidores respetar el aislamiento y reducir la posibilidad de contagio. La plataforma resultó ser de gran beneficio para los dueños de restaurantes, bares y emprendimientos, puesto que representa una oportunidad tanto de crecimiento como rentabilidad para sus negocios.

No obstante, cada vez se observa con mayor notoriedad mediante artículos de diarios digitales o difusiones en redes sociales, contenido relacionado a los conflictos que emanan de la naturaleza de la relación laboral existente entre el cadete y el dueño del establecimiento.

Palabras Clave: Plataforma - Aplicación- Pedidosya - Cadetes - Delivery - Conflictos



1. Introducción

Una de las mayores transformaciones en el mundo laboral de los últimos años ha sido el surgimiento de las plataformas digitales de trabajo. Dentro de la economía de plataformas, se encuentran aquellas con modalidad de servicio de reparto y la entrega de productos a domicilio; las cuales son probablemente las de aplicación y utilización socialmente más visible.

Estas plataformas digitales de reparto se disputan el mercado y la demanda preexistentes, compitiendo con los modelos de negocio tradicionales de esta actividad. Su utilización introduce novedades significativas y presentan ciertas ventajas competitivas con respecto a la actividad de reparto tradicional; más aún por la situación actual de diversos países que intentan contrarrestar por distintos medios las consecuencias negativas generadas por la pandemia.

En Argentina, las plataformas predominantes actualmente son PedidosYa y Rappi, dado que hace unos años Glovo optó por retirarse del país. No obstante, resulta evidente el acelerado crecimiento en la utilización de estas aplicaciones y la de sus repartidores; ya que resulta particularmente llamativa e identificable, pues ha implicado la circulación constante de los trabajadores en la vía pública, ataviados con los uniformes correspondientes a cada compañía.

2. Fundamentación

En estos dos últimos años, si bien la utilización de estas plataformas tuvo un crecimiento exponencial, aumentó con ella la dificultad para gestionar tanto condiciones de trabajo como relaciones laborales, generando así diferentes tipos de problemáticas. Múltiples manifestaciones y conflictos relacionados a condiciones laborales de los cadetes en empresas de cadetería tienen lugar en diferentes provincias de Argentina: reclamos salariales, violencia laboral, precarización del trabajo, entre otros tópicos siguen destacando actualmente en diferentes diarios digitales y por medio de difusiones en redes sociales.

Estos conflictos son ampliamente conocidos por los usuarios de las aplicaciones y dueños de establecimientos que trabajan con ellas. Apelando al concepto de “marketing de boca a boca o por recomendaciones”, el cual es un método publicitario ampliamente utilizado para hacer que los clientes hablen de determinado negocio, en estos casos puede representar un arma de doble filo;



si estos problemas o conflictos prevalecen en el tiempo y no se toman medidas correctivas, puede afectar gravemente a una empresa en el largo plazo.

Posicionando al cadete de Pedidos Ya que realiza su trabajo en San Miguel de Tucumán y Yerba Buena como actor/factor principal de estos conflictos; como objetivo de esta investigación se brindará recomendaciones para gestionarlos desde un enfoque administrativo utilizando como input un análisis sobre sus vivencias personales, experiencias y diversas opiniones en relación a su trabajo.

3. Funcionamiento de Pedidos Ya:

En cuanto a su funcionamiento, PedidosYa brinda servicios de reparto y entrega de productos a domicilio a través de una plataforma basada en geolocalización, donde la tarea a realizar se hace de manera local y mediante aplicaciones que asignan las tareas a un grupo de individuos en un área geográfica específica.

Para iniciar la explicaciones de cómo funciona PedidosYa se abordará desde 3 perspectivas:

- A. Una perspectiva del cliente (establecimiento)
- B. Una perspectiva del colaborador (cadete)
- C. Una perspectiva de los usuarios (consumidor final)

A. Desde la perspectiva del cliente: El establecimiento para asociarse a la aplicación PedidosYa debe cumplir dos (2) requisitos fundamentales: primero, el establecimiento se debe registrar en la página oficial de PedidosYa otorgando los datos básicos necesarios para la solicitud de ingreso y segundo que el local de comida, a solicitud de adherirse a la aplicación, esté al día con los impuestos y reglamentación de rubro de manera adecuada.

Los pedidos que ingresan al sistema del establecimiento se deben confirmar, y una vez aceptada la recepción se tiene 15 minutos para prepararlos.

El acuerdo establecido con la aplicación móvil de delivery cobrará al establecimiento gastronómico una comisión por su servicio de marketplace de 10%+IVA y una de 18%+IVA por el servicio de marketplace y logística (todo depende del tamaño del establecimiento), ambos montos sobre el valor del bruto del ticket del pedido.

Beneficios para los establecimientos:

→ Acceso a una nueva cartera de clientes que utilizan periódicamente la



aplicación.

- Obtención de información valiosa acerca de las preferencias de los clientes.
- Recepción de solicitudes simultáneas sin perder a clientes por líneas ocupadas .
- Ofrecer al cliente un menú personalizado con categorías y opciones diferenciadas.

B. Desde la perspectiva del colaborador: Primero para formar parte de la comunidad de PedidosYa, la persona interesada debe reunir algunos requisitos fundamentales:

- 1) Tener al menos 18 años de edad y estar apto para trabajar.
- 2) Tener un vehículo con todo tipo de reglamentación.
- 3) Licencia de conducir Categoría A1
- 4) Tener un teléfono capaz de soportar las aplicaciones necesarias para el trabajo
- 5) Presentar un certificado de antecedentes penales
- 6) Elementos de protección como ser chaleco, casco, bolso o mochila para pedidos

El repartidor o ridder utiliza una aplicación de administración llamada “RoadRunner” en la que pueden gestionar sus turnos de trabajo, ubicación y demás información útil durante la jornada laboral, donde éste debe cumplir con un cierto estándar de calidad en su servicio para continuar como repartidor de Pedidos Ya.

El comercio notifica que requiere de una nueva entrega, por lo que el delivery debe tomar el pedido y recogerlo en el comercio para su posterior entrega, todo a través de la aceptación previa de 60 segundos mediante la aplicación (RoadRunner) donde le brinda la dirección del comercio, nombre e información del cliente; caso contrario será tomado por otro repartidor.

A su vez la aplicación va recabando información para destacar los rendimientos de los repartidores (demora en entrega, cantidad de repartos, etc) donde los ubica en una escala de turnos del 1 al 5, siendo los del grupo 1 los de mejor rendimiento. Cuanto mejor sea la calificación del repartidor, mayor será su posición en el grupo lo que significa que tendrá mayores beneficios.

C. Desde la perspectiva del consumidor: Para utilizar con prioridad la aplicación, sólo basta con descargar la aplicación desde “Google Play Store” para posteriormente abrirla para verificar y confirmar la localización dentro del



mapa para empezar a navegar entre el vasto mar de opciones de restaurantes; luego el consumidor procederá a elegir un menú dentro del restaurante preseleccionado consultando el costo y luego la forma de pago del mismo; finalmente el repartidor, a través de su propia aplicación enlazada a PedidosYa, es notificado con respecto al pedido por lo que debe ir a retirarlo en el restaurante y por último arribar con él hasta el destino sin haberlo extraviado o confundido con otro similar.

Beneficios para los consumidores:

- Realizar los pedidos de forma práctica, segura y sin costo adicional
- Evitar llamadas telefónicas y líneas ocupadas
- Encontrar descuentos y promociones exclusivas
- Descubrir diferentes métodos de pago en cada restaurante
- Disfrutar nuevamente de platos favoritos desde el historial de la aplicación
- Disponibilidad de Pre-pedir para ordenar con anticipación.

4. Situación problemática

PedidosYa es una compañía de delivery de comida online que opera en toda América Latina. Permite encontrar restaurantes con delivery y realizar pedidos de comida en línea a través de su sitio web y apps para iOS, Android y Windows Phone. El servicio es de uso gratuito y consiste en brindar una plataforma online simple, práctica y sin costo adicional que permite a los usuarios elegir su plato favorito con gran variedad de opciones gastronómicas y facilidad de medios de pago.

PedidosYa se constituyó como sociedad anónima en Argentina en junio de 2011, con un capital social que fue aumentando de forma escalonada hasta llegar en abril de 2018 a la suma de ARS 244 millones. En noviembre de 2018, Pedidos Ya contaba 2930 trabajadores.

Es necesario destacar que, en confinamiento por Covid-19, en nuestra provincia los servicios delivery se convirtieron en actores directos para cumplir el aislamiento y reducir la posibilidad de contagio. Por ende, la percepción y aceptación que los consumidores tienen actualmente sobre estos servicios contribuye en gran medida a su crecimiento y en la posibilidad de ser una rentable oportunidad de negocio.

No obstante, cada vez se observa con mayor notoriedad -a través de artículos de diarios digitales o difusiones en redes sociales- contenido relacionado a los



conflictos que emanan de la naturaleza laboral existente entre el cadete (el cual es asignado aleatoriamente por PedidosYa), el dueño del establecimiento y la empresa en sí.

Según el especialista en comportamiento de la conducta humana y en Gestión de Recursos Humanos Pereda Marín, S. “las organizaciones pueden alcanzar éxito empresarial mediante la correcta gestión de varios factores estratégicos, de los cuales se destaca los recursos humanos. Esto se debe a que las personas pueden ser la principal ventaja competitiva, y se remarca que “pueden” porque ,siempre que sean competentes, son los actores que constantemente renuevan los servicios”. Estos conceptos cobran especial importancia en empresas de servicios, dado que los empleados son quienes entregan la propuesta de valor, además de ser los únicos con contacto directo con los consumidores finales.

Por estas razones, se buscará indagar sobre las experiencias y perspectivas de los cadetes de PedidosYa sobre su labor realizada dentro de la Capital De San Miguel de Tucumán y Yerba Buena.

Mediante este estudio se propone recolectar datos sobre las experiencias y opiniones de los cadetes con la finalidad de contestar las siguientes preguntas:

- ¿Cómo describen los cadetes sus vivencias con la plataforma?
- ¿Cómo perciben los cadetes la relación con su empleador (Pedidos Ya)?
- ¿Se respetan las pautas del contrato?
- ¿Cómo describe el colaborador el trato que recibe por parte de los dueños de negocios y de los clientes?
- ¿Cuáles son los riesgos que enfrenta el cadete en su trabajo? ¿Se siente protegido por la plataforma frente a estos riesgos?

4.1. Objetivo general:

Este estudio está enfocado en investigar en profundidad sobre las percepciones, opiniones, vivencias de los cadetes en su trayectoria con la empresa y en qué medida los mismos perciben la importancia y los riesgos de su trabajo.

4.2. Objetivos específicos:

- Explorar opiniones sobre las distintas problemáticas actuales relacionadas con los cadetes.



-
- Indagar sobre el cumplimiento de las pautas del contrato entre el cadete y Pedidos Ya.
 - Sondear las percepciones de los cadetes en cuanto al trato con clientes, dueños de negocios y la empresa.
 - Comentar las expectativas del cadete y el cumplimiento de éstas en cuanto al trabajo con esta aplicación.

5. Marco Teórico

El marco teórico en el cual se desarrollará esta investigación se compone de tres macro factores: plataforma digital de trabajo, su recurso humano y las vivencias, perspectivas y apreciaciones de los mismos.

En cuanto al primer punto, se utiliza el trabajo realizado por la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en el corriente año titulado “Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo”; donde se define a las plataformas digitales de trabajo como una parte distintiva de la economía digital. Permiten a los particulares o a los clientes de las empresas organizar traslados, pedir comida, entre otras muchas actividades y encargos. La capacidad de estas plataformas para conectar a las empresas y los clientes con los trabajadores está transformando los procesos laborales, lo que va a incidir enormemente en el futuro del trabajo. Las plataformas digitales de trabajo en línea pueden clasificarse en dos grandes categorías. Por un lado, las plataformas basadas en la web, donde los trabajadores realizan tareas o encargos en línea o a distancia; y por otro lado las plataformas basadas en ubicación, donde la tarea se lleva a cabo en forma personalizada en lugares especificados por los trabajadores, e incluyen los servicios de taxi, reparto a domicilio, el trabajo doméstico y la prestación de cuidados.

Consecuentemente se definen cuatro elementos clave que permiten a las plataformas establecer una base de mercado y expandirse rápidamente, generando beneficios para las empresas y los trabajadores:

- La estrategia para obtener ingresos: se basa en el cobro de tarifas a los trabajadores de la plataforma y/o a las empresas, clientes o consumidores que las utilizan.
- La contratación y adecuación mutua entre trabajadores y clientes: Se utilizan algoritmos para la asignación de tareas o la adecuación de clientes y trabajadores. Estos algoritmos suelen venir determinados por indicadores como las puntuaciones, las reseñas de clientes o



consumidores, los índices de cancelación o aceptación de trabajos y los perfiles de los trabajadores.

- Los procesos de trabajo y la gestión del rendimiento: aplicaciones y equipos informáticos para facilitar el proceso de trabajo, supervisar a los trabajadores y articular la comunicación entre el cliente y el trabajador de la plataforma. Entre ellas se encuentra el seguimiento de los trabajadores mediante el Sistema de Posicionamiento Global (GPS).
- Reglas de gobernanza de la plataforma: Contratos unilaterales y códigos de conducta previamente aceptados por los trabajadores, clientes y empresas.

En las plataformas basadas en la ubicación, los principales factores de motivación son la falta de oportunidades de empleo alternativas, la flexibilidad laboral y la mayor remuneración en comparación con otros empleos disponibles. Sin embargo, las elevadas comisiones que estas empresas cobran a sus clientes, pueden reducir el margen de beneficios de estas.

Las condiciones laborales en estas plataformas se rigen en gran medida por contratos de adhesión, en los que figuran aspectos relativos al tiempo de trabajo, la remuneración, los protocolos de atención al cliente, la legislación aplicable y la propiedad de los datos, entre otros. Por lo general, estos contratos no definen la relación contractual entre la plataforma y el trabajador como una relación de trabajo, independientemente de la naturaleza real de la relación. En consecuencia, los trabajadores no tienen acceso a muchas protecciones y derechos laborales que sí asisten a los empleados.

Con respecto al segundo eje, Christopher Lovelock en su libro “Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategias” sostiene que, desde la perspectiva de un cliente, el encuentro con el personal de servicio probablemente sea el aspecto más importante. Desde el punto de vista de la empresa, los niveles de servicio y la forma en que el personal de contacto entrega el servicio puede ser una fuente importante de distinción y de ventaja competitiva. Esta es una de las razones por las que los empleados de servicio son tan importantes para los clientes y para el posicionamiento competitivo de la empresa debido a que:

- Son parte fundamental del producto. Con frecuencia los empleados de servicio son el elemento más visible del servicio, porque lo entregan y en consecuencia determinan en gran medida su calidad.
- Son la empresa de servicios. Los empleados de contacto representan a la empresa de servicios y, desde la perspectiva del cliente, ellos son la empresa.



- Son la marca. Los empleados de contacto y el servicio que prestan son parte fundamental de la marca. Los empleados son quienes determinan el cumplimiento de la promesa de la marca.

Lovelock también define a los empleados de servicio como aquellos que cubren los límites, es decir, son los que vinculan la parte interna de una empresa con el mundo externo y operan en las fronteras de la compañía. Debido al lugar que ocupan, los que cubren los límites a menudo desempeñan papeles conflictivos. En particular, el personal de contacto con el cliente debe prestar atención a metas operativas y de marketing. Como ejemplo, se espera que el personal de servicio complazca a los clientes y que al mismo tiempo sea rápido y eficiente al ejecutar sus tareas. En resumen, el personal de contacto puede crear la calidad del servicio, aumentar la productividad y vender. Esta multiplicidad de papeles produce diversos conflictos que se describen respectivamente explicados por 3 (tres) causas principales:

Conflicto entre la persona y el papel: El personal de contacto puede tener conflictos entre las exigencias de su trabajo y su propia personalidad, autoconcepto y creencias. La entrega de un servicio de calidad requiere de una personalidad independiente, cálida y amistosa. Sin embargo, muchos puestos de contacto son considerados empleos de bajo nivel, que requieren poca educación, que ofrecen salarios bajos y pocas oportunidades de desarrollo personal.

Conflicto entre la organización y el cliente: A menudo los empleados de servicios enfrentan el dilema de cumplir con las reglas de la empresa o satisfacer las demandas de los clientes. A este conflicto también se le conoce como el dilema de los dos jefes, y surge cuando los clientes solicitan servicios, elementos adicionales o excepciones que violan las reglas organizacionales. El problema es especialmente notorio en organizaciones que no están orientadas hacia el cliente.

Conflicto entre clientes: Los conflictos entre los clientes no son poco comunes y generalmente se pide al personal de servicio que ponga en orden al cliente abusivo. Esta es una tarea estresante y desagradable, además de que es difícil y a menudo imposible satisfacer a ambas partes.

Se acopla a la investigación el concepto de Factores de Riesgo Psicosocial, el cual proviene del campo de la psicología del trabajo y las organizaciones y se enmarca dentro del estudio de la relación entre el trabajo y la salud. El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) del Ministerio de Trabajo de España, define el concepto de factores de riesgo psicosociales como: aquellas



condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014). Están directamente relacionadas con dos factores condicionantes: los riesgos del medio y las condiciones de trabajo. Estos factores interactúan y se desarrollan según sean las relaciones sociales en el trabajo todo lo cual actuando a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos pueden afectar y llegar a dañar tanto a la salud física, psíquica y mental del trabajador como al desempeño de su labor en la empresa, impactando sobre la productividad, la calidad de la misma y la competitividad.

Según el autor, los riesgos psicosociales propios de la actividad laboral pueden ser causados por un deterioro o disfunción en:

- a) Las características de la tarea: cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, carencia de complejidad, monotonía o repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa, etc.
- b) Las características de la organización: variables estructurales (tamaño y diferenciación de unidades, centralización, formalización), definición de competencias, estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo, tamaño, etc.
- c) Las características del empleo: diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad
- d) La organización del tiempo de trabajo: duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos y nocturno, etc.

En cuanto al último factor, Hernandez Sampieri define el enfoque de investigación cualitativo como un enfoque basado en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, prioridades, experiencias, significados y otros aspectos más bien subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. El investigador hace preguntas más abiertas, recaba datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales describe, analiza y convierte en temas que vincula, y reconoce sus tendencias personales. Debido a ello, la preocupación directa del



investigador se concentra en las vivencias de los participantes tal como fueron (o son) sentidas y experimentadas, (Sherman y Webb, 1988).

La muestra en el proceso cualitativo es no probabilística y son en general grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia. (Hernández Sampieri, 2014). En el caso de este estudio, la unidad de análisis es un grupo de trabajadores que realizan envíos de Pedidos Ya en San Miguel de Tucuman y Yerba Buena.

La aproximación es empírica dado que el mismo hace foco en la descripción e interpretación de las experiencias de los cadetes de Pedidos ya. Esta fenomenología se enfoca menos en la interpretación del investigador y más en describir las experiencias de los participantes. Por ejemplo, en ciencias de la salud, describir la esencia de las experiencias de los pacientes (Wilson, 2007). El analista “hace a un lado” —en la medida de lo posible— sus experiencias para visualizar una nueva perspectiva del fenómeno o problema bajo estudio (Creswell, 2013b y Moustakas, 1994).

Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. (Hernández Sampieri, 2013).

6. Marco metodológico

Como se menciona anteriormente, el enfoque de este trabajo es de tipo cualitativo con un diseño fenomenológico porque se pretende entender y analizar el punto de vista tanto individual y colectivo de la unidad de análisis con su labor. La aproximación es empírica dado que el mismo hace foco en la descripción e interpretación de las experiencias de los cadetes de Pedidos ya.

El tipo de muestreo utilizado es no probabilístico y por participantes voluntarios, ya que la finalidad no es inferir los resultados a la población, sino entender en profundidad experiencias, motivaciones, y perspectivas de los cadetes de PedidosYa.



Para la recolección de datos se realizaron entrevistas semiestructuradas y en profundidad con preguntas previamente detalladas a cierta cantidad de cadetes que trabajan actualmente para Pedidos Ya.

Para el análisis de los datos se recurre al software WordArt, con la finalidad de plasmar de manera gráfica los resultados de las entrevistas mediante la nube de palabras.

Se realizaron entrevistas personales a 7 (siete) cadetes que trabajan actualmente en Pedidos Ya realizando envíos de bares y emprendimientos en San Miguel de Tucumán y Yerba Buena. Los participantes fueron todos hombres de entre 24 a 35 años. En base a sus respuestas se pueden destacar los siguientes puntos:

- Las personas que trabajan de cadetes están motivados por diversas razones, pero en su mayoría por falta de trabajo y la necesidad de un sueldo adicional, ya sea para ellos o el mantenimiento de su familia.
- La gran parte coincide en que el pago por el trabajo es bueno, se sienten satisfechos. Pero por otro lado, considerando el riesgo al que están expuestos y que son los que “dan la cara” por la empresa deberían ser mejor recompensados. Cabe destacar que, las personas satisfechas con su remuneración consideran este trabajo como un ingreso extra y un trabajo adicional.
- En cuanto a las políticas de recompensas creen que son difíciles de alcanzar. Y en cuanto a las sanciones una sola persona califica como injusta mientras el resto se encuentra de acuerdo con ambas políticas.
- Si bien la mayoría de los cadetes entrevistados no sufrió ningún accidente hasta el momento, y de los que sí, afirmaron que la empresa se hizo cargo cumpliendo con lo pactado en el contrato.
- La inseguridad y el riesgo de robos es un tema recurrente en todas las respuestas.
- Las respuestas relacionadas a los tratos con los dueños de locales es muy variada pero en su mayoría buena. Algunas personas destacaron malos tratos y discriminación, mientras que en otro extremo se los define como excelentes personas.
- El trato con los clientes también se describió como bueno o regular. Solo una persona destacó que alguna vez fue maltratado por la demora.

Un aspecto a destacar es que todos los entrevistados no tienen una antigüedad mayor a un año. Esto puede representar la naturaleza del trabajo mismo, es



7. Recomendaciones:

Basados en hallazgos de las entrevistas realizadas, este estudio sugiere introducir acciones dirigidas a mejorar diversos aspectos relacionados al trabajo de cadetería a través de la plataforma digital Pedidos Ya. Por lo tanto, se reconoce a continuación (6) recomendaciones con miras a la reducción de conflictos y aumento de la satisfacción laboral de sus trabajadores:

- 1) Generar una **concientización** a los ciudadanos Tucumanos sobre su responsabilidad como consumidores.

Dada la recurrencia con la que se encontraron respuestas relacionadas a la inseguridad y la constante posibilidad de sufrir robos, se considera importante concientizar al consumidor final sobre los riesgos a los que se enfrentan diariamente los trabajadores en cuestión. Esta concientización apunta a disminuir el tiempo que los cadetes esperan para ser atendidos, el cobro de los pedidos y las consecuencias de la cancelación de los mismos.

- 2) Establecer un **medio de comunicación** rápida, sustantiva y amable entre los trabajadores y dueños de establecimientos.

Se presenta en esta instancia a la comunicación como una herramienta fundamental para la prevención y resolución de conflictos. La empresa debe analizar la posibilidad y los beneficios de definir un canal o proceso formal que fomente el diálogo entre las partes.

- 3) Se insiste en la creación de un registro de **seguro de vida** dentro de una cláusula específica del contrato de trabajo debido a la inseguridad diurna y nocturna de la provincia de Tucumán.

Muchos cadetes que trabajan con esta plataforma se unen a ella por la necesidad de un ingreso adicional destinado a uno mismo o al mantenimiento de la familia. Si bien los accidentes y robos que terminan en muerte en estos casos son muy pocos, la existencia de este riesgo es inminente. Una cláusula formal en el contrato protege a los empleados y les da una seguridad en caso de infortunios.

- 4) Garantizar **pagos actualizados y nivelados** al crecimiento de la inflación y el aumento del precio del combustible con el propósito de retener al personal de servicio a domicilio.

Si bien están pactados previamente los términos relacionados a los pagos por este trabajo, debido a la tasa inflacionaria existente al país, es necesaria la



constante actualización y nivelación de estos pagos acorde a este aumento. Es necesario recordar que los salarios son uno de los principales motivos por los cuales las personas deciden trabajar en esta plataforma, por lo que las expectativas no cumplidas en base a este factor puede afectar la motivación, satisfacción y hasta el comportamiento de los cadetes.

5) Garantizar el derecho a *apelar por evaluaciones negativas y por suspensiones* de cuentas.

En algunos casos, los participantes encuentran injustas y sin causa las sanciones realizadas por la plataforma. Como resultado de estas sanciones, se procede al bloqueo de la cuenta limitando su uso por una cantidad específica de días, y por lo tanto, el trabajo de los cadetes. Actualmente, los cadetes no pueden defender su postura frente a estas situaciones ni aclarar estas las situaciones, esto genera un sentimiento de injusticia en los trabajadores, dado que son los más afectados.

6) Seguimiento, evaluación y análisis de satisfacción laboral.

Dado el crecimiento exponencial de los cadetes registrado en la plataforma, resulta de vital importancia el seguimiento y control continuo tanto del desempeño como de la satisfacción laboral. Esto genera un constante flujo de información continuo y bilateral entre los interesados.

8. Bibliografía:

Pereda Marín, S. - Berrocal, F., editorial Centro de Estudios Ramón Areces SA (2018) - *Dirección y gestión de recursos humanos por competencias* - Capítulo 2.

Hernández Sampieri, R., editorial McGraw-Hill S.A (2014) - *Metodología de la Investigación* - Capítulos 12 a 16.

Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo , 2021, OIT

Lovelock, C., editorial Pearson (2008) - *Marketing de servicios: Personal, tecnología y estrategia*, Sexta edición

Martín Erralde, *Psicología de las organizaciones, Perspectivas conceptuales y experiencias*.



Negri, Sofia. (2020) - *El proceso de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas de delivery en la Argentina.*

<https://aset.org.ar/ojs/revista/article/view/89/130#toc>

9. Anexos: Artículos de diarios digitales:

“Trabajadores de Pedidos Ya piden un aumento y amenazan con no trabajar los fines de semana”:

<https://www.google.com/amp/s/viapais.com.ar/cordoba/trabajadores-de-pedidos-ya-piden-un-aumento-y-amenazan-con-no-trabajar-los-fines-de-semana/%3fouputType=amp>

“Trabajadores de Pedidos Ya: entre los ataques al monotributo y violencia laboral”:

<https://www.laizquierdadiario.com/Trabajadores-de-PedidosYa-entre-los-ataques-al-bolsillo-por-monotributo-y-la-violencia-laboral>

“Y hay más que el video”: el cadete de Pedidos Ya que rompe el silencio”:

<https://www.eltucumano.com/noticia/actualidad/273628/y-hay-mas-que-el-video-el-cadete-de-pedidosya-en-tucuman-que-rompe-el-silencio>

Publicación de Instagram por @metacrisis_tuc sobre trabajos precarizados:

https://www.instagram.com/p/CQJVXvFJ89d/?utm_medium=copy_link

<https://intucuman.info/plus/comision-de-los-servicios-de-delivery-como-afectan-estos-aumentos-a-la-cadeteria-en-tucuman>