

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**CARRERA DE SOCIOLOGIA**



**TESIS DE GRADO**

**TRABAJAR DE DELIVERY: UNA OCUPACION  
TERCERIZADA. EL CASO DE LOS REPARTIDORES  
MOTOQUERO VELOZ DE LA CADENA DE RESTAURANTES  
POLLOS COPACABANA**

**POR: RUBEN PANTOJA GONZALES**

**TUTOR(A): DRA. ALISON SPEDDING PALLET**

**LA PAZ- BOLIVIA**

**2021**

## **Dedicatoria**

Para todos los repartidores que construyen día a día su oficio.

“Los trabajadores son tendencialmente sus propios sociólogos de trabajo, sujetos y objeto de análisis”

(Castillo J.J.)

## **Agradecimiento**

A Dios

A mis padres, hermanos e hijos.

A la universidad Mayor de San Andrés

A los profesores que me apoyaron en la realización de la Tesis

A los amigos de la Carrera

A mis compañeros de trabajo

A todos ellos un infinito agradecimiento

¡Gracias!

## Resumen

El objeto de la propuesta es el trabajo de los repartidores Motoquero Veloz de la cadena de restaurantes Pollos Copacabana. Un flotilla de trabajadores motociclistas que trabajan en las condiciones de trabajo tercerizada o subcontratada.

Subcontratación entendida como una modalidad flexible de trabajo donde las empresas transfieren sus actividades a otras unidades especializadas para reducir costes laborales.

Una forma mercantilizada de trabajo donde los trabajadores se emplean en empresas para poder conseguir ingresos a la falta de empleos normales. Hoy esta forma de empleo atípica es también practicada en los sectores motorizados que se emplean bajo este sistema externo de empleo sin derechos ni beneficios laborales.

Una investigación sociológica de carácter descriptiva que caracteriza la forma como trabajan los repartidores Motoquero Veloz en las condiciones tercerizadas de labor. Para el efecto se ha recurrido a la observación participante y las entrevistas informales con el objeto de procurar conocer la dinámica de trabajo de este grupo en particular en la ciudad de La Paz y las connotaciones que la modalidad de trabajo conllevan en la vida social de los repartidores deliveries.

Se espera con la investigación ampliar el conocimientos del trabajo del sector en las ciencias sociales y de esta manera plantear nuevas perspectivas de análisis ante el crecimiento y los cambios que se va produciendo en el sector y en todos los servicios comerciales.

**Palabras clave:** tercerización, trabajo a destajo, arrendamiento, servicio, deliveries

## Glosario

**Industria del delivery:** Es un servicio de entrega a domicilio practicado por restaurantes, tiendas, pizzerías, pastelerías y otros tipos de negocios.

**Trabajo a destajo:** Es una forma transfigurada del salario por tiempo que se calcula por la capacidad del rendimiento del productor.

**Subcontratación:** Una modalidad de trabajo externa, tercerizada donde el tercerista o subcontratista trabaja para una empresa contratante del trabajo o servicio con sus propio personal, equipo y riesgo. Una estrategia de trabajo de las empresas para reducir costos laborales, financieros e impositivos. Es llamada también externalización, tercerización, descentralización productiva.

**Plataformas digitales:** Son formas de trabajo y comercio on-line, donde los trabajadores trabajan a través del uso de aplicaciones web. Así los servicios moderno de delivery trabajan por App's (o aplicaciones).

**Economía colaborativa:** Es un tipo de negocio basado en la lógica de la “empresa-red” o relación interempresas. Ejemplo las subcontrataciones.

**Trabajo flexible:** Es una forma de trabajo que no se adecua a las leyes laborales vigentes, sino a la dinámica del mercado, lo que supone pérdida de derechos laborales y la categoría de trabajadores.

**Trabajo desasalariado:** Es una forma de trabajo no asalariado o tradicional sino formas distintas de asalarimiento como el trabajo a destajo, por comisión, porcentaje, etc.

**Trabajo autónomo:** Es un tipo de trabajo independiente o dependiente. El productor de servicio trabaja de manera ocasional, temporal sin vínculo laboral con la empresa que lo ocupa sino de servicio. Es un tipo de servicio ejecutado por trabajadores o profesionales especializados o cuasi calificados, denominados freelancer.

## Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Resumen.....	iii
Glosario.....	iv
Tabla de Contenido.....	v
Tabla de Cuadros.....	ix
Tabla de Figuras.....	x
Introducción.....	xi
Estructura de la Investigacion.....	xiii
CAPITULO 1.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y METODOLOGIA.....	1
1.1. Justificación.....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
1.2.1. La situacion de empleo de los repartidores motoqueros en la región.....	2
1.2.2. La situacion de empleo de los repartidores en Bolivia.....	4
1.2.3. La modalidad de trabajo de los deliveries en la ciudad de La Paz.....	5
1.2.4. Breve historia de los deliveries en la ciudad de La Paz.....	7
1.2.5. Empresas de Delivery que operaron durante la pandemia Del Covi-19.....	9
1.2.5.1. La empresa extranjera Pedidos Ya.....	10
1.2.5.2. La empresa nacional Yaigo.....	11
1.2.6. Aspectos teóricos del problema del trabajo.....	12
1.2.7. Formulación Del Problema.....	18
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo General.....	19
1.3.2. Objetivos Específicos:.....	19
1.4. Balance del Estado de la Cuestión.....	19
1.4.1. Desde la perspectiva de las transformaciones estructurales de los años 80.....	19
1.4.2. Desde la perspectiva de las trayectorias laborales e inserción.....	21
1.4.3. Desde la perspectiva de la salud, estrés ocupacional y accidentes de trabajo.....	23

1.5. Marco Teórico.....	24
1.5.1. Sobre el concepto de subcontratación o tercerización .....	29
1.5.2. Trabajadores subcontratados.....	31
1.5.3. La relación de subcontratación .....	33
1.6. Metodología y Técnicas.....	34
<b>CAPÍTULO 2.....</b>	<b>37</b>
<b>POLLOS COPACABANA Y EL SERVICIO DE REPARTO .....</b>	<b>37</b>
2.1. La emergencia de la Empresa Pollos Copacabana.....	37
2.2. La Base Tecnológica y Productiva .....	37
2.3. La Estructura Jerárquica .....	39
2.3.1. Los obreros de “producción” y “contactos” .....	39
2.3.2. Los cajeros .....	41
2.3.3. Control y disciplina de los obreros .....	42
2.4. El Proceso de Trabajo de los obreros.....	42
2.4.1. La Jornada de Trabajo de los obreros .....	43
2.4.2. La Relación Laboral y Salarial de los obreros.....	44
2.4.3. Conflictos Internos de los Trabajadores obreros .....	45
2.5. Empresas que suministran de insumos a la Empresa Pollos Copacabana .....	46
2.6. Servicios tercerizadas de la empresa .....	46
<b>CAPÍTULO 3.....</b>	<b>47</b>
<b>LOS MOTOQUERO VELOZ Y SU DESARROLLO.....</b>	<b>47</b>
3.1. La Empresa Motoquero Veloz.....	47
3.1.1. Empleo juvenil. La edad de los repartidores motoqueros.....	47
3.1.2. El nivel de educación de los Repartidores Motoqueros.....	47
3.1.3. El Parentesco entre los repartidores motoqueros.....	47
3.2. Momento de constitución de los repartidores Motoqueros Veloz .....	48
3.3. El Primer Momento de formación de los Repartidores Motoqueros .....	49
3.3.1. Los primeros Motociclistas en la Empresa Industrial.....	49
3.3.2. El Principal Motociclista (Propietario-Empleador): Biografía.....	49
3.4. El Segundo momento de constitución de los Motoqueros.....	52

3.4.1. Los Motoquero Veloz .....	52
3.5. El Tercer Momento de formación de los Motoqueros .....	55
3.5.1. Los Nuevos Motoqueros de App's del Grupo de los Motoquero Veloz .....	55
3.6. La base de reclutamiento de los repartidores Motoqueros .....	56
3.6.1. La Familia .....	56
3.6.2. Los Amigos .....	57
3.7. El número de los Repartidores Motoqueros y el tamaño de la unidad motorizada .....	57
3.8. La rotación permanente de los Repartidores Motoqueros .....	58
<b>CAPÍTULO 4.....</b>	<b>59</b>
<b>TRAYECTORIA Y PERMANENCIA DE LOS MOTOQUEROS .....</b>	<b>59</b>
4.1. La vida ocupacional de los Repartidores Motoqueros .....	59
4.2. Permanencia y abandono de los Repartidores Motoqueros .....	61
4.2.1. Los que siguen en Motoquero Veloz y nunca salieron .....	61
4.2.2. Los que siguen en Motoquero Veloz, pero que salieron un rato y han vuelto.....	63
4.2.3. Los que han dejado Motoquero Veloz y siguen de Repartidor, pero en otro lugar ...	64
4.2.4. Los que han dejado Motoquero Veloz y trabajan en otra actividad .....	66
<b>CAPÍTULO 5.....</b>	<b>68</b>
<b>LA ORGANIZACIÓN DE TRABAJO DE LOS MOTOQUEROS .....</b>	<b>68</b>
5.1. El contrato de prestación de servicio .....	68
5.2. El acuerdo de trabajo de los Repartidores Motoqueros .....	69
5.3. El arrendamiento de las motos.....	70
5.3.1. El Pago de la Renta .....	71
5.3.2. El Mantenimiento y la reparación de las motos.....	72
5.3.3. La condicion de las motos y su adquisición en el mercado de motos .....	72
5.3.4. Granjearse la mejor moto del Propietario Empleador .....	74
5.8. Dispositivos de trabajo: el casco y el uniforme .....	74
<b>CAPÍTULO 6.....</b>	<b>77</b>
<b>LA CONDICIÓN DE TRABAJO DE LOS MOTOQUEROS.....</b>	<b>77</b>
6.1. La Jornada de Trabajo de los Motoqueros.....	77

6.2. Trabajar feriados, fines de semana y en época de lluvia .....	78
6.3. El ausentismo entre los Repartidores Motoqueros .....	79
6.4. Trabajar sin seguro se vida .....	81
6.5. Los riesgos de accidentes del Grupo.....	82
6.6. El Riesgo de perder la moto: El robo.....	83
<b>CAPÍTULO 7.....</b>	<b>84</b>
<b>EL PROCESO DE TRABAJO DE LOS MOTOQUEROS.....</b>	<b>84</b>
7.1. La llegada de los Repartidores Motoqueros a los locales de la cadena .....	84
7.2. Estrategias de Trabajo de los Repartidores Motoqueros .....	86
7.2.1. La Puntería.....	86
7.2.2. “Ruteo” .....	87
7.3. Otras estrategias de Trabajo y entrega .....	90
7.3.1. El atajo .....	91
7.4. Conflictos de Trabajo.....	92
7.5. El cliente es quien paga por el Servicio o flete de transporte .....	92
7.5.1. Ir tras la propina.....	94
7.6. El pago de Renta al Propietario Empleador de motos .....	95
7.6.1. Descuentos a la Renta .....	96
7.7. Gastos de operación .....	96
7.8. La ganancia de los Repartidores Motoqueros.....	97
7.9. Las Relaciones de Trabajo de los Motoqueros .....	99
<b>CAPÍTULO 8.....</b>	<b>100</b>
<b>CONSIDERACIONES FINALES DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>100</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>103</b>
<b>APÉNDICES .....</b>	<b>109</b>

## Tabla de Cuadros

Cuadro 1.1. La modalidad de trabajo de los repartidores en la región latinoamericana.....	3
Cuadro 1.2. La modalidad de trabajo de los repartidores en nuestro país .....	5
Cuadro 1.3. Empresas de servicios y repartidores deliveries en la ciudad de La Paz .....	6
Cuadro 1.4. Las formas atípicas de empleo en el mundo. ....	14
Cuadro 1.5. Formas de organización de trabajo. ....	17
Cuadro 1.6. Diversas modalidades de subcontratación. ....	29
Cuadro 3.2. El registro de la empresa Motoquero Veloz.....	53
Cuadro 7.3. El pago de renta por local al propietario empleador .....	95
Cuadro 7.4. Gastos de operación del propietario y el motoquero.....	97
Cuadro 7.5. La ganancia (Bs) semanal de los repartidores de Calacoto. Ingreso Bruto.....	98
Cuadro 7.6. La ganancia Bs./semana de los motoqueros. Calacoto. Ingreso Neto.....	98

## Tabla de Figuras

Figura 1.1. Las relaciones de trabajo de los motoqueros en la empresa Pollos Copacabana.	16
Figura 1.2. Las consecuencias de la subcontratación .....	28
Figura 1.3. La relación triangular de la subcontratación .....	34
Figura 2.1. Locales de la Empresa Pollos Copacabana. ....	38
Figura 2.2. La estructura jerárquica de la empresa Pollos Copacabana. ....	41
Figura 2.3. La atención al cliente a domicilio por los cajeros y/o recepcionistas (cajeras).	42
Figura 3.2. Las Redes de Parentesco del Propietario Empleador .....	57
Figura 7.1. El ciclo de servicio de viaje de los deliveries.....	86
Figura 7.2.1. Pedidos Ruteados: .....	88
Figura 7.2.2. Pedidos cruzados: .....	89
Figura 7.3. La relación de servicio de los repartidores motoqueros .....	99

## **Introducción**

Hablar del trabajo de los deliveries es hoy en día un tema muy poco explorado en nuestro medio. Es un sector de trabajadores que va atravesando las consecuencias de las transformaciones del mundo del trabajo: condiciones precarias de trabajo, sin derechos laborales, sin identidad, etc. Trabajos que nos son regulares o enmarcados en las leyes laborales. En otras palabras son actividades consideradas poco o nada cualificadas de labor, de paso o de emergencia, esto como resultado de la crisis del empleo en el país. Por lo general los que se emplean en este tipo de actividades son jóvenes que hacen de la precariedad un estilo de trabajo y una forma de ganarse la vida.

Como dijera García (1999) estamos ante múltiples formas de mercantilización de la fuerza de trabajo: obreros de industria, asalariados de empresas que venden servicios, asalariados de la industria de transporte, operarios de empresas que operan bajo relaciones de parentesco, obreros subcontratados, obreros a domicilio, en suma una nueva clase obrera moderna que está en las empresas formales así como en empresas subcontratistas que trabajan con los trabajadores de contrato permanente, pero bajo otras relaciones de trabajo de carácter mercantil.

Las empresas, sean estas pequeñas, medianas o empresas de elite prefieren este tipo de trabajadores deliveries porque es novedosa, necesaria y más flexibles a las necesidades de las empresas para abaratar costos laborales y no tener que pagar salarios ni compra de equipos, indemnizaciones y otras prestaciones laborales.

Lo que se pretende con la investigación es caracterizar la labor de los repartidores motoqueros que trabajan en la cadena de restaurantes Pollos Copacabana. En otras palabras lo que se pregunta es: cómo es que los repartidores motoqueros trabajan y bajo qué relaciones. Aunque no hay estudios específicos del sector en nuestro medio es una ventaja poder describir e interpretar lo que sucede con el sector y con el grupo en particular.

A manera de referencia la empresa industrial Pollos Copacabana no tiene un sistema propio de reparto en moto y entrega a domicilio, la actividad siempre ha sido tercerizada. Es una empresa industrial que opera bajo relaciones productivas tradicionales

y flexibles de producción y labor y mantiene una lógica racional y capitalista de explotación de la fuerza de trabajo.

Se propone el trabajo de investigación a fin de tener conocimiento de la forma como se han formado en el tiempo, como es que operan o funcionan en los restaurantes.

Para fines expositivos del tema, se ha estructurado la investigación en capítulos:

El primer capítulo se refiere a los aspectos conceptuales y metodológicos del problema, los objetivos, el marco teórico y la metodología aplicada al caso.

El segundo capítulo se refiere al contexto de labor de los repartidores, esto es, a la estructura productiva y laboral de la empresa Pollos Copacabana, el proceso por el cual la empresa ha externalizado ciertas tareas (de limpieza, de seguridad y reparto) a otras empresas especializadas o terceristas al margen de las que proveen de insumos productivos.

El tercer capítulo se refiere a los aspectos sociales, las trayectorias de trabajo, la permanencia y abandono de los repartidores motoqueros de su trabajo y de la unidad de servicio.

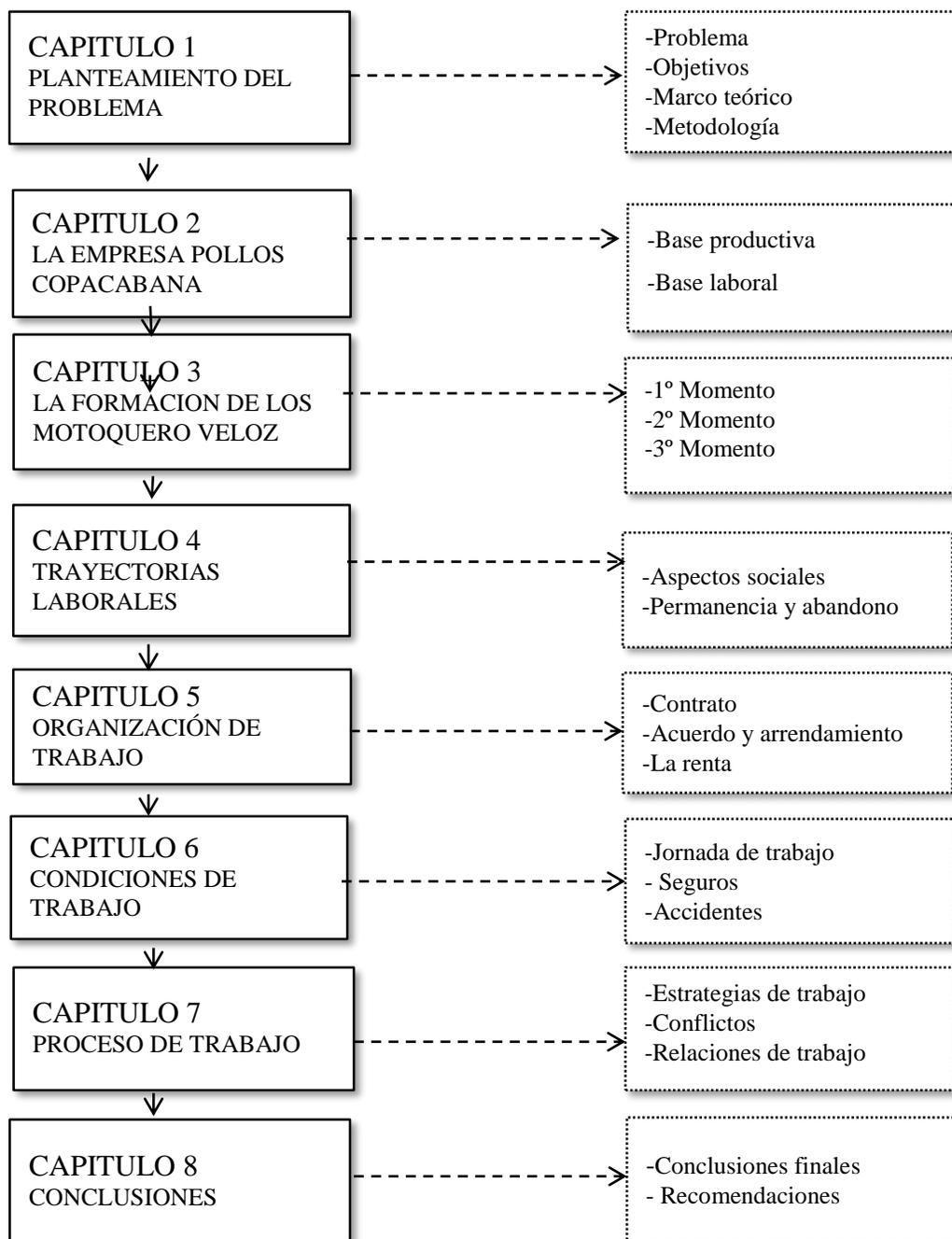
El cuarto capítulo se refiere a la organización de trabajo de los repartidores motoqueros, la forma de contratación, la prestación de servicio y el tipo de acuerdo de los repartidores con su empleador subcontratista y con la empresa usuaria.

El quinto capítulo se refiere a las condiciones de trabajo, la jornada de trabajo, los riesgos de trabajo y el seguro.

El sexto capítulo se refiere al proceso de trabajo de los motoqueros, a la forma como operan en los distintos locales de la cadena, las estrategias de trabajo, los conflictos, los ingresos, gastos, mantenimiento y las relaciones de trabajo y servicio que mantienen con sus empleadores.

El octavo capítulo se refiere a las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación.

## Estructura de la Investigación



# CAPITULO 1

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y METODOLOGIA

### **1.1. Justificación**

La presente tesis tiene por objeto conocer la manera como operan o trabajan los repartidores motociclistas Motoquero Veloz en la empresa industrial de comida rápida Pollos Copacabana en las actuales modalidades de empleo como es la tercerización o subcontratación de servicios.

Subcontratación entendida como una modalidad de trabajo externa donde una empresa transfiere ciertas tareas o procesos productivos o de servicio a otra empresa productiva o de servicio especializada para que esta pueda encargarse de realizar con su propio capital, equipo, personal el trabajo encomendado y lo más importante, bajo su propio riesgo. Modalidad de trabajo que se propició en los años 80 como consecuencia de las transformaciones estructurales que cambiaron las formas tradicionales del trabajo por otras más mercantilizadas y flexibles de empleo como es la subcontratación o tercerización, esto es como una forma de abaratar los costos productivos y laborales y transferir a terceros.

Se entiende por delivery como una actividad de servicio de entrega a domicilio en moto o en cualquier otro vehículo. Una actividad poco común en nuestro medio y ahora una actividad en crecimiento dada la necesidad de estos servicios en las empresas y en la vida moderna de consumo.

Se ha planteado la problemática de los repartidores porque son nuevos colectivos de trabajadores que trabajan con motocicleta principalmente en las empresas gastronómicas, restaurantes, empresas de comida rápida, pizzerías, supermercados, farmacias y en recientes empresas de delivery que aparecieron hace poco en el mercado local como Patios Service, Pedidos Ya, Uber, Yaigo y otros. Otros repartidores en cambio funcionan a través de subcontratistas y son muy pocos las empresas de comida que tienen su sistema de reparto propio.

Los antecedentes de los repartidores se encuentran en la economía informal, entendida esta como una economía no registrada o que funciona al margen de la legalidad.

La actividad apareció cuando la moto se ha convertido en una herramienta de trabajo en las economías urbanas como mensajerías y poco después en empresas de comida rápida, restaurantes, etc.

Una investigación cualitativa que ampliara el conocimiento de las ciencias sociales de un tema que consideramos novedoso, porque no se han realizado en nuestro medio estudios específicos del sector y del que estamos seguros de su importancia, más cuando el delivery hoy en día es parte de la sociedad de consumo y de la economía de los servicios, un recurso necesario en la distribución de alimentos, comida, medicamentos y otras mercancías. Consideramos que es un problema laboral de principios donde son jóvenes los que más se emplean en este tipo de actividades u ocupaciones.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

Estamos ante diversas formas de trabajo: trabajo temporal, eventual, subcontratado, a destajo, parcial, autónomo, flexible, intermitente, etc. Trabajos que difieren de las formas tradicionales de empleo (estable y seguro).

De acuerdo a la literatura laboral encontrada y revisada en la región latinoamericana y en el país, se encontró en Brasil y Argentina investigaciones sobre la temática, material que nos han servido para contrastar de alguna manera la realidad de trabajo del sector. Según estas investigaciones, los trabajadores repartidores (o deliveries) estarían trabajando bajo tres modalidades o sistemas de trabajo como se planteara más adelante.

### **1.2.1. La situación de empleo de los repartidores motoqueros en la región**

Los repartidores en moto en la región latinoamericana estarían trabajando “en negro”, es decir, informal e irregular, no registrados por sus empleadores como trabajadores. Según Portes y Haller (2009) la mayoría de estos tipos de trabajadores informales se encontrarían en empresas subcontratistas clandestinas, excluidos del sistema regular de trabajo, sin seguros ni garantías laborales.

Las investigaciones De Fernández (2008) y De Godoi (2012) en Brasil dan cuenta de la situación informal del sector, mencionan que los repartidores motoqueros o deliveries trabajan bajo diversas modalidades de empleo y relaciones contractuales así como acuerdos ad hoc (Soto, 2010) es decir, una mezcla de costumbres e improvisaciones (Ver Cuadro 1.1.).

**Cuadro 1.1.** La modalidad de trabajo de los repartidores en la región latinoamericana

ASALARIADOS	TERCERIZADAS	FREELANCER
Llamados así porque son contratados por la empresa que los emplea. Son motorizados que trabajan y prestan el servicio bajo relaciones de trabajo normal o estandarizado donde el motociclista cuenta con todos los beneficios laborales.	Son deliveries que trabajan a través de empresas subcontratistas o tercerizadas, mismos que prestan servicios de transporte a las empresas clientes o contratantes sin vínculo laboral.	Es un tipo de trabajo individualizada donde un trabajador motorizado presta un servicio circunstancial o eventual a una empresa o restaurante de comida rápida sin ningún tipo de seguro o beneficio laboral.

**Nota:** Elaboración propia de acuerdo a De Fernández (2008) y De Godoi (2012).

Según el Cuadro 1.1., algunos repartidores deliveries estarían en situaciones asalariadas de trabajo (es decir, dentro de la normativa laboral vigente y con contratos permanentes y en relación de dependencia), pero sin embargo y en su mayoría los repartidores estarían trabajando como trabajadores subcontratados o tercerizados y/o como trabajadores autónomos o tipo freelancer (es decir, como independientes o por cuenta propia).

No obstante a su situación irregular e informal, los repartidores en los países mencionados están organizados en asociaciones, gremios y sindicatos. Así tenemos en Argentina a SIMECA (Sindicato de Mensajeros, Cadetes y Afines), ASIMM (Asociación Sindical de Motociclistas, Mensajeros y Servicios) organizaciones creadas a finales del siglo XX. En Brasil esta SINDIMOTO (Sindicato de Motociclistas y Ciclistas Profissionais do R. s.). Organizaciones sindicales creadas a finales del siglo pasado y principios tras las arbitrariedades que cometían sus empleadores que los consideraban como clandestinos, como una fuerza de trabajo marginal, etc. Hoy en día estas organizaciones sindicales luchan por “blanquear” (o formalizar) la situación irregular de los repartidores deliveries<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> No solamente la lucha o resistencia eran de los deliveries sino también de los mensajeros en moto. Según Rodríguez (2010) los mensajeros son sectores pioneros que han logrado una participación importante en la

Desde los años 90 (fecha en el cual aparecen los repartidores deliveries en la región) los repartidores afiliados a sus sindicatos “combativos” (Calvo y Gorini, 2013) han procurado luchar por sus derechos y mejoras de sus condiciones de trabajo y hoy sus planteamientos, de alguna manera, son reconocidas en sus espacios de trabajo, organizaciones y en el propio Estado como ocurre en Brasil y Argentina. Se elaboraron en esos países leyes en beneficio del sector y todas ellas enfocadas a reducir las irregularidades de sus empleadores del sector en los distintos espacios de trabajo en que se desarrollan, pero, según sus representantes, estas leyes no son suficientes, puesto que hoy día empresas internacionales han ingresado con modalidades de trabajo que explotan a los repartidores cada vez con formas mercantilizadas de trabajo y relaciones de servicio y no de trabajo, considerándoles como operadores y no como trabajadores.

Los repartidores son denominados de distinta manera en la región, así en Brasil son conocidos como Motoboys, en Argentina como motofretes; por lo común son denominados como motoqueros o deliveries (en inglés) o drivers<sup>2</sup>. El delivery es una terminología muy aceptada hoy en día en la literatura y en la prensa. Nosotros llamaremos indistintamente como repartidores motociclistas, moteros, motoristas, deliveries (en sentido plural) y repartidores motoqueros en específico o trabajadores motociclistas.

### **1.2.2. La situación de empleo de los repartidores en Bolivia**

Por los datos que se tiene, en el país los deliveries serían propios de los restaurantes donde trabajan, otros sin embargo serían “externos” (o de empresas de logística que prestan servicios de entrega a domicilio) y por último serían independientes y/o autónomos (Véase, Cuadro 1.2.).

---

vida social y política en Argentina, hasta su reconocimiento como trabajadores. Es así como el sindicato SIMECA por ejemplo es una organización importante en este país y actualmente estarían demandando la regulación de los todos los repartidores deliveries.

<sup>2</sup> Conductor o chofer de moto.

**Cuadro 1.2.** La modalidad de trabajo de los repartidores en nuestro país

INTERNOS	EXTERNOS	HÍBRIDOS
Todo el proceso de delivery corre por cuenta de la empresa que ofrece el producto y servicio. En este caso, el servicio de delivery es propio de la empresa o restaurante, brinda el servicio de entrega a domicilio.	El proceso de delivery corre por cuenta de una empresa externa o subcontratada que presta el servicio de transporte. La empresa se contacta con la empresa con el cual trabaja y contacta a este con el cliente para el traslado del producto.	El proceso de delivery la realizan los repartidores que trabajan de manera individual y sin vínculo permanente de trabajo. Es un tipo de servicio donde el cliente pide el producto y el proveedor busca alguien para que transporte.

**Nota:** Elaboración propia de acuerdo de M. Cabrera (s/f).

No existen investigaciones en el país sobre la problemática de los deliveries más que aquella que se cita de Cabrera, de manera que los repartidores deliveries estarían trabajando al modo similar a los trabajadores repartidores de Brasil y Argentina. Asimismo, no hay sindicato de trabajadores donde puedan estar afiliados a nivel nacional, aunque se sabe de alguna asociación en Cochabamba como es Adeco (Asociación de deliveries de Cochabamba) (Opinión, 2021, junio 28). Por lo tanto nuestros trabajadores repartidores trabajarían de manera marginal, informal, precaria y sin una organización sindical representativa por el momento.

### **1.2.3. La modalidad de trabajo de los deliveries en la ciudad de La Paz**

Los trabajadores repartidores en la ciudad se encuentran trabajando unos como asalariados, otros como tercerizados y autónomos. Los primeros principalmente en empresas de mensajerías y farmacias, porque son actividades de logística necesarias para estas unidades empresariales y recurren de un persona fijo. Pero en general y en casi todos los negocios y tiendas de comida rápida, restaurantes, etc., los trabajadores repartidores trabajan como semiasalariados, es decir, que reciben un pago convenido con el empleador y el resto se ajusta según las entregas o ventas efectuadas en el día o la semana.

Podemos decir que desde que apareció el sistema de delivery en la ciudad (Ver, Cuadro 1.3.). Algunos de los negocios (farmacias, pizzerías) tienen sus propias flotillas de motos; y otros son contratados como externos o autónomos (independientes o dependientes) y por medio de empresas terceristas, mismos que ofrecen servicios a domicilio. Hoy en día, los comercios trabajan con terceristas y con acuerdos de trabajo distintos.

En suma y en el criterio común de muchos investigadores (en la región) los repartidores trabajarían como destajistas y de similar razón también en el país. El destajo es una forma transfigurada del salario por tiempo, se determina por la capacidad del rendimiento del productor (Marx, 1880/1980) y no por el tiempo de trabajo efectivo. En este caso hay un trabajo a destajo asalariado legalmente establecida en los marcos de la ley laboral y otro no autentica, es decir, según acuerdos como caracteriza a la mayoría de los trabajos de servicio en nuestro medio.

**Cuadro 1.3.** Empresas de servicios y repartidores deliveries en la ciudad de La Paz

EMPRESAS DE SERVICIO	TIPO DE INDUSTRIA	TIPO DE RELACIÓN DE LOS REPARTIDORES
Pizza Cozzolisi	Pizzerías	Semiasalariados, autónomos y subcontratados
Pizzas Nostra		
Pizza Eli's		
Planet Piza		
Ms Pizza		
Don Pollo		
POLLOS		Subcontratados.
COPACABANA		
Burger King		Autónomos
Farmacias Gloria	Farmacias	Asalariadas y semiasalariados
Farmacias Bolivia		
FARMACORP		
IBEX	Mensajerías	Asalariadas y semiasalariados.
FADEX		
QUIMISA		

EMPRESAS DE SERVICIO	TIPO DE INDUSTRIA	TIPO DE RELACIÓN DE LOS REPARTIDORES
Motoquero Veloz	Deliverys	Subcontratados y autónomos.
Patio Service		
Pedidos Ya		
Uber East		
Yaigo		

**Nota:** Elaboración propia. Empresas observadas durante el trabajo de campo hasta el 2019.

La lista de empresas de servicios comerciales citados en el Cuadro 1.3., son algunas unidades observadas hasta hace unos años atrás. Hoy los comercios de comida rápida (pizzerías, restaurantes, brosterías, confiterías, etc.) se han incrementado en la ciudad y varios de estos ofertan servicios de entrega a domicilio de manera autónoma y tercerizada, (ver Capítulo 2) de manera que no son practicadas solo por una red de empresas de “elite” (Bolivia, 2020. Ley autonómica nº 413).

Como se puede observar, habría una suerte de combinación de salarios así como modalidades de contratación que no son todas asalariadas sino semiasalariadas y otras prácticamente subcontratadas y a destajo como caracteriza a todos los grupos de deliveries y negocios de comida rápida que se emplean como deliveries en la ciudad.

Diremos entonces que son pocas empresas o unidades de servicio de comida rápida las que han ajustado a sus trabajadores deliveries a las leyes laborales vigentes o parcialmente, pues la mayoría las han empleado al margen de las estructuras asalariadas y los contratos de trabajo permanente. A esta franja de empresarios o intermediarios se puede sumar a las empresas de delivery que han aparecido recientemente en el mercado local y nacional, nos estamos refiriéndonos a Pedidos Ya, Uber East y Yaigo que ofrecen servicios de entrega en moto a los diversos negocios, comercios y supermercados a través del modelo de la “economía colaborativa” o relación entre empresas (Fernández, J.A. y et al., 2018). Estructuras de empresas que trabajan bajo modalidades tercerizadas de labor.

#### **1.2.4. Breve historia de los deliveries en la ciudad de La Paz**

No existen datos precisos de cómo han aparecido los repartidores en la ciudad, de manera que hemos construido el dato de acuerdo a testimonios por antiguos repartidores de la flotilla que habrían visto y trabajado en dichos grupos o flotillas en ese entonces.

Los primeros deliveries en la ciudad de La Paz fueron de la multinacional Domino's Pizzas<sup>3</sup>. Una empresa extranjera que ingresó al mercado local en los años 90, cuando en la región el delivery se manifestaba como un fenómeno en las empresas restauranteras. Esta empresa de servicio de venta de pizzas a domicilio estaba ubicada en la zona Sur de la ciudad de La Paz, más concretamente en la zona de San Miguel (Calacoto). Era un pequeño local que ofrecía pizzas a domicilio a través de su sistema de ventas en moto. Posteriormente otras empresas de la zona innovarían el sistema de distribución en motocicleta. Y desde ese momento, se podría decir, que muchas empresas brindan el servicio de reparto en moto en la ciudad.

A finales de los 90 y principios del 2000 ya habían grupos de repartidores en algunas pizzerías (Ms Pizza, Eli's, Planet) y farmacias (Bolivia, Gloria), así también habían unidades de servicio de servicio delivery en la ciudad como ser Flash y Nekos. Según versiones de antiguos repartidores, estas unidades de servicio de reparto eran tercerizadas, que prestaban servicios a los diferentes negocios que había en la zona Sur de la ciudad principalmente<sup>4</sup>.

La empresa Flash, según testimonios, prestó sus servicios de reparto a Pollos Copacabana en el año 2000. Esta empresa Flash delivery operaba con una cuadrilla de trabajadores motociclistas en pizzerías, farmacias y otros comercios. Estos repartidores recibían un salario por los viajes que realizaban y un salario base que les pagaba su empleador tercerista. En ese entonces la subcontratación era ya una tendencia y después una realidad hasta el día de hoy que beneficiaba de alguna manera a las empresas contratistas para abaratar costes y ampliar su rentabilidad y la eficacia de su servicio.

No se ha escuchado de otras unidades que pudieran prestar el servicio de delivery en la ciudad de La Paz, al margen de las ya mencionadas unidades de servicio de transporte. Posteriormente con el paso de unos años, estas unidades de servicio tuvieron que desaparecer por insolvencia económica ya que no pudieron pagar a sus repartidores y además no había muchos clientes-empresas.

---

<sup>3</sup> Véase, Ritzer (1999) y cf. Gerencia Empresarial en Bolivia (1995).

<sup>4</sup> La zona Sur era calificada como una zona de clase alta que acostumbraba copiar la cultura norteamericana de consumo de comida rápida y es por eso que las empresas de servicios de pizzas y otros se establecieron con anterioridad en esta zona calificada también como residencial.

No obstante a la presencia de estas unidades de servicio motorizado en nuestro medio ya a principios del siglo o un poco antes, la actividad de delivery no era tan conocida como lo es en la actualidad. Antes era muy poca la presencia de los deliveries en los servicios, aunque cuando aparecieron era novedad contar con un servicio de delivery en los comercios y para la gente también era un estilo de elite, hoy en día ya es una figura popular en nuestro medio y una tendencia creciente en los distintos servicios comerciales (restaurantes, pizzerías, etc.).

La propuesta se enfoca por ese lado, el de caracterizar el modo como funcionan estos colectivos de trabajadores en la ciudad y en los espacios de servicio como son las empresas restauranteras que emplean deliveries para la distribución y venta de comida a domicilio.

#### **1.2.5. Empresas de Delivery que operaron durante la pandemia Del Covi-19**

Hace poco y durante la cuarentena flexible por el Covi-19 (año 2020) meses de abril, mayo y junio, el Estado Plurinacional de Bolivia y el municipio de La Paz emitieron decretos y reglamentos del funcionamiento de los servicios comerciales a través del delivery y regulando también la misma actividad. En el documento municipal D.M. N° 013/2020 sobre el funcionamiento de los deliveries en la pandemia, se puede observar dos tipos de repartidores motociclistas: uno que son propios de los restaurantes y otros que son de empresas de delivery<sup>5</sup>.

Así, en junio de 2020, según la Secretaria de Desarrollo Municipal del GAMLP se han registrado en el municipio de La Paz varios negocios y empresas de delivery entre las que podemos mencionar:

1. Pedidos Ya,
2. Yaigo,
3. Frida Delivry,
4. Plus Service,
5. Motoquero Veloz,
6. Mr Delivery, Taxi Link SRL,
7. Umbrella Delivery,

---

<sup>5</sup> En el documento normativo D.M. N° 013/2020 se menciona que solamente las empresas de “elite” eran las que tenían el privilegio de ofrecer el servicio de delivery y no así pequeñas y medianas unidades como restaurantes, brosterías, hamburgueserías, etc.

8. Vendy SRL,
9. Rasti Now,
10. Pickapp SRL,
11. Mujeres al volante,
12. Flash.bo,
13. Go Delivery,
14. GPS Expres,
15. Delivery Antonicard,
16. Max Eduardo,
17. Salcedo Sueldo,
18. Guti Entregas,
19. Fast Oriver Delivery,
20. Llegamos a ti Delivery.

#### **1.2.5.1. La empresa extranjera Pedidos Ya**

La empresa Pedidos Ya es una unidad de servicio extranjera que apareció en el mercado local el 2018 y desde esa época está prestando servicios a diferentes comercios, negocios, restaurantes de comida rápida e inclusive supermercados.

Es una empresa que ya estaba creciendo en la región desde hace una década atrás. Unidad de servicio que recluta motociclistas a través de su página web. Sus dueños no se encuentran en el país sino tan solo sus representantes mismos que fungen como empleadores. Los motociclistas de esta empresa trabajan como “pequeños empresarios autónomos” (cf. Offe, 1922), es decir, como independientes tipo freelancer, esto es, con sus propios vehículos. Trabajan a través de una plataforma aplicativo (app’s) que se las activan al momento de ingresar a esta empresa como operadores o colaboradores.

Cada restaurante (cliente de la app’s) procura trabajar con esta aplicación digital de entrega rápida, paga una suma o precio por cada venta on line de sus productos registrada por esta plataforma; pero es el cliente quien paga el precio del delivery o transporte y solo una parte como incentivo paga de venta paga a los repartidores la empresa internacional. En estas condiciones la empresa de Pedidos Ya gana por cada producto vendido por su aplicación y la cobra a la empresa-cliente por cada una de las ventas facturadas en su plataforma.

Asimismo, los trabajadores motociclistas no tienen un contrato de trabajo con la empresa de Pedidos Ya, sino que trabajan como operadores ni son crédito de beneficios laborales. Trabajan todo el día o por horas (según conveniencia del repartidor y los espacios de prestación de servicio y la cantidad de repartidores) y si faltan o si rechazan el servicio de entrega en el día, le cortan la aplicación por ese día.

Sobre este tipo de trabajos no hay una regulación en el país ni mucho menos un sindicato que pueda reclamar las arbitrariedades que cometen estas empresas con sus repartidores, en general los trabajadores de estas empresas son considerados en la literatura laboral moderna como “falsos autónomos” porque se evidenciaría fraude laboral.

Actualmente esta empresa está operando en casi todos los negocios y comercios de la ciudad así también esta empleado a muchos repartidores de todo lado. Uno de sus clientes empresas es Pollos Copacabana con quien trabaja ya desde hace dos años.

#### **1.2.5.2. La empresa nacional Yaigo**

La empresa Yaigo también es otra empresa de delivery pero esta vez nacional que trabaja bajo la lógica de servicio de una “economía colaborativa” y el uso de plataforma digital (o app’s). Apareció recientemente en 2019 en Oruro y opera en el resto del país y en otros países de la región y Centro América. Al igual que Pedidos Ya sus operadores trabajan con aplicativos, sin vínculo laboral con la empresa de delivery sino de prestación de servicios (Véase, La Patria, 2019, mayo 24).

Además de las condiciones de trabajo impuestas por estas dos empresas, cada repartidor de la unidad se compra su uniforme de la empresa y la caja mochila para llevar los productos. No conocen a sus directos empleadores sino a sus representantes. Así como pueden ser empleados también pueden ser fácilmente echados sin beneficios laborales que la sola prestación momentánea.

Los ingresos que perciben los repartidores de estas empresa son variables, ya que no tienen un salario fijo, depende de los viajes que realizan en el día, pueden ganar un poco más del salario mínimo nacional o el doble si es que trabajan toda la jornada, además pagan sus impuestos porque facturan por cada una de sus operaciones como lo haría un empresario unipersonal (Véase, Página Siete, 2019, agosto 31).

### **1.2.6. Aspectos teóricos del problema del trabajo**

El problema del trabajo es un tanto “difuso” en la actualidad (Wanderley, 2015) esto como consecuencia de las transformaciones estructurales de los años 80 que reestructuraron la materialidad del trabajo y su sentido subjetivo con nuevas relaciones contractuales y organización de trabajo, así con nuevas experiencias de trabajo (Cf. De la Garza, 2000).

García (1999) plantea hace uno años atrás, la emergencia de una “nueva clase obrera” como consecuencia de los procesos de reestructuración productiva de los años 80 en adelante. Pare el autor, son obreros modernos los que se encontrarían en empresas subcontratistas, en microempresas, en empresas familiares, en empresas de transporte, mismos que venden servicios a otras empresas que se desarrollan en la lógica de la mercantilización de la fuerza de trabajo.

Del mismo modo, estos trabajadores subcontratados trabajarían fuera de las empresas de servicios como sucede con los radiotaxis, deliveries y otros. Antunes (2016) denominaría a estas clases de empleados u operadores como “la nueva clase proletaria de servicios”, mismos que habrían sido desproletarizados, desasalariados con los procesos de ajuste económico neoliberal con otras formas de salario que no son los tradicionales.

Según Boltanski y Chiapello (2002) estos tipos de trabajadores estarían trabajando en redes de empresas (o “empresa-red”) que suministran trabajadores a través de las cadenas de subcontratación”. Los trabajadores que componen estas organizaciones modernas de trabajo son considerados como operadores, categorías de “empleo-obrero”, por ejemplo: cajeros, cocineros, meseros y otros. Trabajadores en este caso de “ejecución” provistos en todo caso por empresas subcontratista o empleados de manera mercantil o comercial sin provisión social ni laboral a futuro.

En esta lógica capitalista de nuevas formas de organización del trabajo, las personas (o Jobs) como dice Sennett (2002) estos nuevos trabajadores hacen fragmentos de trabajo que no requieren especialización o calificación, porque son asimiladas en el propio seno de la producción y valoradas dentro de ellas. Así, los trabajadores subcontratados o flexibles, en criterio del autor, son cada vez menos sujetos a reglamentos y procedimientos formales, situación que hace que ellos puedan trabajar de manera libre e independiente, es decir,

menos proclive a la rigidez que caracteriza a la fábrica y, lo más interesante, sin compromiso a largo plazo con la unidad contratante o empleadora (cf. Dombois, 1998)<sup>6</sup>.

Los trabajos externos o flexibles, como los que se observa hoy en día en todos los sectores, son un tipo de capitalismo contemporáneo, que bloquea dice Leite (2011) el camino recto de la carrera laboral tradicional con trabajos u ocupaciones cada vez más fragmentados y heterogéneos.

Para los empresarios es recomendable este tipo de modalidades de trabajo porque configura nuevas situaciones de trabajo favorables al capitalismo, si bien es una oportunidad de empleo para los trabajadores, es una pérdida de sus derechos laborales como mencionan algunos investigadores.

Era acostumbrado todavía comprender el trabajo a finales del siglo pasado desde la perspectiva del trabajo asalariado u obrero, esto es, a través de los trabajos convencionales o reglamentados por las leyes laborales, pero desde finales del siglo pasado esa tendencia es operada a través de otras modalidades de trabajo no asalariada y de categorías no laborales, empleos o actividades consideradas como “atípico” (De la Garza, 2000; OIT, 2016).

Se considera además, que estas nuevas formas de trabajo externa es un nueva “configuración socio productiva” como señalaría De la Garza, y caracterizan la nueva realidad del trabajo (Véase Cuadro 1.4.).

Nuestra investigación gira en torno a la forma de organización de trabajo externa o tercerizada que se presentan en la actualidad. Procesos que se dieron desde la crisis del capitalismo, año 1971 (Boltanski y Chiapello, 2000) y prosiguieron con los procesos de reestructuración productiva de los años 80 con el “libre mercado” y la “libre contratación” (cf. Rojas y Guaygua, 2005).

Se vive por tanto una deconstrucción social permanente del trabajo como lo afirmarían Boltanski y Chiapello (2002), con nuevas modalidades ocupacionales, categorías de trabajo, contratos, relaciones y conflictos, donde se efectúan además procesos de antagonismo, poder, resistencia, subordinación, etc. (Véase, Castro, 2016).

---

<sup>6</sup> Dombois (1998) nos habla sobre tipos de mercados: Cerrado y abierto. Los primeros que corresponde a los trabajadores que tienen un oficio y el segundo a los trabajadores que no tienen un oficio y se emplean en organizaciones de trabajo que no requieren de calificación y más bien son aprendidas en estos espacios y valoradas dentro de estas organizaciones de trabajo.

La subcontratación en tanto modalidad de ocupación conlleva ciertas relaciones de poder asimétricas, de coordinación y hegemonía (Puig y et al, 2011). Una forma que subalterna a los trabajadores a niveles medios de la estructura social, con categorías serviciales (Wortman, 2003), con nuevas formas gerenciales de trabajo y relaciones productivas y servicio, donde la producción se las produce en territorios dispersos y especializados, en empresas tercerizadas que se encuentran trabajando con los obreros de contrato permanente o en otros lugares.

**Cuadro 1.4. Las formas atípicas de empleo en el mundo.**

<b>EL EMPLEO ATIPICO</b>
<b>EMPLEO TEMPORAL</b>
Contratos de duración determinada, como los contratos basado en proyectos o tareas de trabajo estacional; trabajo ocasional, incluido el trabajo por días. No indefinido
<b>TRABAJO A TIEMPO PARCIAL Y A PEDIDO</b>
Horas de trabajo más reducidas que las equivalentes a tiempo completo. Empleo a tiempo parcial marginal; trabajo a período, incluidos los contratos de cero horas. No es a tiempo completo.
<b>RELACIONES DE TRABAJO MULTIPARTITA</b>
También conocida como “cesión temporal”, “intermediación” y “alquiler de mano de obra”. Trabajo temporal por medio de agencia y prestación de servicios en régimen de subcontratación. Relación no directa ni subordinada con el usuario final.
<b>EMPLEO ENCUBIERTO/POR CUENTA PROPIA ECONOMICAMENTE DEPENDIENTE</b>
Empleo encubierto, empleo por cuenta propia económicamente dependiente, empleo por cuenta propia falso o clasificado erróneamente. No es parte de la relación de trabajo.

**Nota:** Elaboración en base al documento: “El empleo atípico en el mundo”. OIT, s/f.

En el Cuadro 1.4., se puede observar una serie de tipos diferentes de trabajo atípicos, las mismas que describen una serie de características propias de estos tipos de trabajos en la actualidad no clásicos. De la Garza (2000) recomienda ampliar el estudio a

estos sectores no tradicionales de la vida laboral, principalmente aquellas que concurren por medio de otras modalidades como la que hacemos referencia en reiteradas oportunidades y ajustar los nuevos contenidos materiales y subjetivos de la nueva configuración laboral a la “Sociología del Trabajo Ampliada” del que plantea el autor.

En otras palabras, se trata de comprender las nuevas composiciones y contenidos del vida laboral actual y en función a esta realidad de trabajo actual que se presenta hoy en día, enfocar el problema de las nuevas formas de trabajo y sus experiencias laborales que darán por cierto un nuevo marco de acción y de comprensión de los fenómenos que se presentan a diario en los distintos espacios de trabajo orgánico y funcional.

Para unos, la problemática puede ser tratada desde la perspectiva marginal, porque son trabajos “marginales” los que se presentan hoy en día (Véase, Lomnitz, 1978); por otra, desde la perspectiva de la “economía informal” (Grabois y Persico, 2015) porque son grupos poblacionales o franjas de personas que a falta de trabajo regular, calificación, etc., se dedican a oficios, a tareas urbanas para sobrevivir sea como cuentapropista o en empresas subcontratistas “clandestinas” como mencionan Portes y Haller (2009), unidades económicas que los emplean como mano de obra de servicios a las empresas formales y con distintas formas de salario.

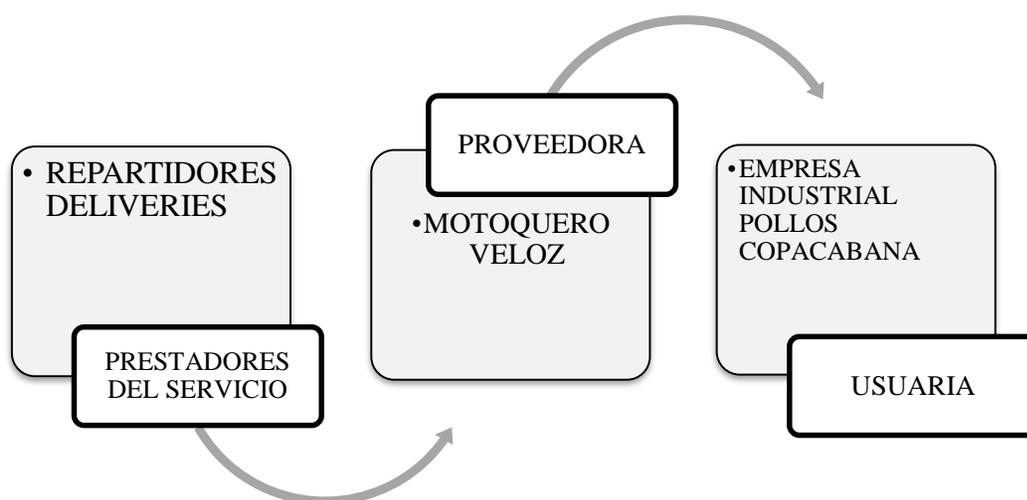
Un paradigma que se presenta hoy en día en las empresas grandes o de elites, es que están empleando a trabajadores informales con el fin de reducir los costes de empleo normal para no pagar impuestos o costos relativos a su plena inserción laboral (Véase. De la Garza, 2017). Estas formas de trabajo son consideradas en la literatura como de “plena actividad” (Harribey, 2001) en oposición a los “plenos empleos” que ha caracterizado al trabajo clásico hace varias décadas, donde el obrero fabril era asegurado, tenía un salario fijo y permanente.

Como hay varios enfoques acerca del tratamiento de la problemática, nosotros nos limitaremos a enfocar el problema de los moteros a partir del modelo de las relaciones tercerizadas de labor, planteadas por varios investigadores, entre ellos Puig y et al. (2011). Autores que tratan sobre la “relación triangular de la subcontratación” en los últimas décadas tras las políticas neoliberales, modelo que podemos ver en el marco teórico propuesto, porque los repartidores involucrados en la tercerización, son actores, son sujetos de la relación de trabajo que operan a través de contratos de servicio, de relaciones

mercantiles y mercantilizantes de la fuerza de trabajo como diría García (1999) y no de “pleno empleo” (asalariado, con derechos laborales, etc.). Lo que se plantea en este tipo de investigaciones es describir ciertos comportamientos del colectivo de trabajo (Ver Figura 1.1.), así mismo, las estrategias de trabajo, así como conflictos propios del régimen de subcontratación, pero existen ciertas relaciones asimétricas de coordinación, poder, hegemonía, y otros aspectos importantes que es necesario conocerlas a través de una suma de experiencias laborales, de investigaciones empírica, etc.

Estas experiencias que se manifiestan detrás de estas realidades de trabajo externas, algunos son propios del sistema que los excluye de la relación de trabajo, pero sin embargo, otras son construidas por los propios actores para superar las situaciones del sistema laboral excluyente, con estrategias, solidaridades, hasta hacen propias como estilo de vida laboral.

**Figura1.1. Las relaciones de trabajo de los motoqueros en la empresa Pollos Copacabana.**



**Nota:** Elaboración propia.

Con todo lo señalado hasta aquí, diremos que las formas atípicas de trabajo señaladas en el Cuadro 1.4., reflejan algunas de las variadas formas de trabajo que se presentan en la actualidad en todas las esferas de trabajo. Se llaman atípicas porque no son convencionales o estandarizadas. Así la tercerización o subcontratación es una forma de organización de trabajo atípica, de manera que nuestro objeto de investigación es un tipo de trabajo atípico que no está circunscrita a las leyes laborales vigentes ni mucho menos a la clásica relación de trabajo dependiente o subordinada o por cuenta ajena, sino a la relación

de trabajo de servicio, autónomo o subcontratado, donde a veces pareciera un tipo de trabajo no organizado formalmente sino a la conveniencia y capricho de sus empleadores.

Son organizaciones un tanto diferentes a las formales o regulares. Se define organización de trabajo a la forma cómo trabajan los trabajadores (Novick, 2009). Es una condición necesaria para caracterizar la vida laboral de los trabajadores, en este caso de los motoqueros, porque significa nada menos que la forma como operan o trabajan en las condiciones limitadas de una real absorción de mano de obra. Una condición históricamente modificable y cambiante a las circunstancias históricas. Así tenemos organizaciones clásicas como el modelo de producción taylorista y fordista y el modelo reciente que es la flexibilidad. Organizaciones que a veces son híbridas en las empresas.

No obstante podemos mencionar ciertas formas de organización de trabajo que distan mucho de ser en la actualidad asalariada o en relación de subordinación o dependencia, nos estamos refiriendo a trabajos caracterizados por relaciones independientes de labor o por medio de subcontrataciones como se podrá ver en el siguiente Gráfico 1.1.. Un esquema que nos proporcionara una idea del tipo de trabajo a las que queremos introducirnos con la temática.

**Cuadro 1.5. Formas de organización de trabajo.**

		ORGANIZACION	
		Subordinación	Autonomía
CONTRATO	Dependencia	Estable	Trabajo a domicilio
		Trabajo asalariado	
	Independencia	Subcontratación	Prestación deservicio

**Nota:** Elaboración propia en base al Gráfico de T. Gálvez (2003).

Observamos en el Cuadro una organización subordinada donde el contrato es dependiente, estable y asalariado y, en la misma línea, encontramos un trabajo autónomo como el trabajo a domicilio. Más abajo un tipo de organización subcontratada o de prestación de servicio que pueden ser subordinadas o autónomas pero generalmente con contratos independientes. A nuestra forma de ver depende mucho de la forma como emplea el empleador y bajo qué tipo de organización de trabajo.

### **1.2.7. Formulación del Problema**

En vista a lo planteado arriba, se ha tratado de formular el problema en los siguientes términos:

**¿Cuál la organización de trabajo de los repartidores Motoquero Veloz en la cadena industrial Pollos Copacabana en las condiciones de subcontratación o tercerización?**

Entre los cuestionamientos secundarios están:

¿Cómo se formaron y evolucionaron el grupo de los motoqueros en el tiempo?

¿Cómo funcionan o trabajan los motoqueros en la empresa industrial?

¿Cuál es la composición social y de trabajo de los repartidores motoqueros?

¿Cuál las trayectorias de trabajo de los repartidores?

¿Cuál la organización de trabajo de los repartidores motoqueros?

¿Cómo es su proceso de trabajo de los motoqueros en la empresa industrial?

¿Cuál las relaciones de los repartidores con sus empleadores?

Habíamos planteado de entrada, aseverando que la actividad del delivery es tercerizada, son terceros (no solamente Motoquero Veloz, sino también otras unidades de delivery que hay en el mercado de servicios y están suministrando el servicio de delivery a la empresa industrial) los que suministran el servicio de delivery a la empresa de Pollos Copacabana y esto se da en todas partes o negocios terciarios. Argumento que nos apoyamos en Cabrera (s/f) cuando se pregunta, si ¿el Delivery funciona o no en Bolivia?, y la respuesta a que llega, es que no funciona el servicio del Delivery al 100% porque son pocas las empresas que invierten realmente en tener este tipo de servicios como propio, pues los muchos que existen son de terceros (o de empresas de delivery y tipo freelancer), situación que crea prácticas laborales singulares, híbridos. Argumento que nos servirá de guía en la presente investigación, de manera que no se plantea hipótesis porque a esto se quiere llegar si hay cambios o no, solamente tratamos de comprobar los objetivos planteados, además no es un tema acabado con la investigación, hay mucho que hacer sobre la problemática que dejamos a futuras investigaciones sobre el sector como se señalara en el último capítulo.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Caracterizar la organización de trabajo de los repartidores Motoquero Veloz en la cadena empresarial Pollos Copacabana en las condiciones actuales de trabajo como es la tercerización y/o subcontratación.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

Determinar la formación y evolución del grupo de los motoqueros.

Caracterizar el modo de trabajo de los motoqueros en la empresa industrial.

Determinar la composición social y de trabajo de los repartidores motoqueros.

Caracterizar las trayectorias de trabajo de los repartidores del grupo.

Determinar la organización de trabajo de los repartidores motoqueros.

Describir el proceso de trabajo de los motoqueros en la empresa industrial.

Caracterizar las relaciones de los repartidores motoqueros con sus empleadores.

### **1.4. Balance del Estado de la Cuestión**

Sobre el tema de la tercerización del sector de los repartidores delivery no hay investigaciones precisas, solo referencias de la situación de empleo en la que estarían involucrados los repartidores en la región como hemos planteado a un principio. No obstante, diremos que hay investigaciones sobre el sector en la región, mismas que se han tratado desde distintas perspectivas y problemáticas (laboral, salud, etc.) temáticas que hemos englobado en tres líneas de estudios como se podrá ver a continuación:

#### **1.4.1. Desde la perspectiva de las transformaciones estructurales de los años 80**

Ricardo Barbosa Da Silva (2009) en “Motoboys, circulação e trabalho precário na cidade de São Paulo” [Motoboys, circulación y trabajo precario en la ciudad de São Pulo] sostiene que la actividad de los Motoboys (como es como se conoce en Brasil) data de los años noventa cuando aparecen los trabajadores en moto en los servicios comensales como restaurantes, esto, como producto de las estrategias racionales del capitalismo moderno que transformaron las condiciones de trabajo tradicional en nuevas formas de organización de trabajo. La ocupación del delivery surge como una oportunidad para los jóvenes con niveles bajos de cualificación, aquellos que no pudieron conseguir ingresar al mercado de trabajo formal. La investigación trata de ver como en realidad la ciudad se va organizando ante la

presencia del sector para hacerla más dinámica con la presencia de más establecimientos de consumo.

Matheus De Castro (2008) en “Motoboys de São Paulo: sob os impactos da estruturação produtiva e das políticas neoliberais” [Motoboys de São Paulo: Sobre los impactos de la estructuración productiva y las políticas neoliberales] plantea el problema como resultado de las transformaciones estructurales que configuraron la figura del repartidor (Motoboys) como una categoría ocupacional profesional, reconocida en las leyes de Brasil de donde es la investigación. EL autor reconoce que los deliveries son un sector de trabajadores transportistas con derecho a la sindicalización y demás beneficios laborales. Comenta además el autor que en la sociedad, ante los cambios estructurales, los trabajos son precarios e inseguros, así, los repartidores (Motoboys) son una parte segmentada por los procesos y las nuevas relaciones y viven enfrentados constantemente por las condiciones de tercerización laboral, el desempleo, las dificultades de inserción dentro del mercado de trabajo oficial, etc.

Estela De Godoi (2010) en “Tempo é dinheiro O trabalho dos Motoboys nas metamorfoses do capital” [Tiempo y dinero. El trabajo de los Motoboys en las metamorfosis del capital] realiza un estudio a los repartidores de la ciudad de Campinas (Brasil). Menciona que los repartidores (Motoqueros o motofretistas) están ubicados en la franja estructural de la acumulación flexible del capitalismo. Indica que la “tercerización” es el elemento constitutivo de la mayor parte de la situación de los trabajadores deliveries en la región, desde que apareció en las ciudades.

En la misma línea de estudio, Eliezer Dos Santos (2009) en “Coletivo canal\*Motoboys” [Colectivo canal Motoboys] realiza una Investigación en la ciudad de Rio de Janeiro a un conjunto de repartidores (de todo rubro) que trabajan en la ciudad y en base a las experiencias de trabajo de los propios motoqueros, elabora un proyecto denominado “O canal dos Motoboys” con el fin de que ellos sean los propios narradores de sus propias vivencias laborales e historias de trabajo. Indica además que los repartidores son productos de las transformaciones estructurales de finales del siglo XX. En otras palabras, los procesos estructurales económicos y sociales liberalizaron la economía de mercado hacia nuevas formas de inserción laboral como es la tercerización. En esta nueva modalidad de trabajo en las ciudades, los repartidores llevan una vida de incertidumbre y explotación, así

como una serie de condiciones riesgosas que caracteriza la labor de los propios repartidores.

De acuerdo a Lochins y et al. (2007) en “Modos de trabalhar e de ser de motoboys: A vivencia espaço-temporal contemporânea” [Modo de trabajar y ser Motoboys: La vivencia espacio temporal contemporánea], el autor, realiza una investigación exploratoria y descriptiva a más de veinte repartidores deliveries de alimentos en la ciudad de Porto Alegre (Brasil). Plantea que el acelerado ritmo de vida moderna de las ciudades ha empujado a categorías de trabajadores hacia nuevas forma de racionalizar la vida económica. El repartidor en ese proceso de producción capitalista, es un “ente cosificado”, medido por el dinero y la subocupación, porque el trabajo de reparto es un modo alternativo de ocupación a la falta de empleos tradicionales o industriales.

#### **1.4.2. Desde la perspectiva de las trayectorias laborales e inserción**

En esta línea, el trabajo de Pablo Molina Derteano (2007) “Juventud ¿Divino tesoro? Trayectorias sociolaborales de jóvenes trabajadores de delivery”, realiza una investigación a un grupo de motociclistas mensajeros y repartidores de comida en la zona Sur del Gran Buenos Aires (Argentina). En su estudio, parte del concepto de “empleabilidad”, entendida esta como una secuencia de empleos precarios, a través del cual llega a comprender la inserción laboral de jóvenes repartidores en la economía urbana, principalmente en los sectores de servicios. El autor considera que los repartidores, optan por aprovechar las redes de parentesco, las relaciones sociales de amistad para aventajarse de determinados trabajos de reparto para sobrevivir en la economía urbana. Además considera que hay una especie de “bisagra” entre un empleo y un empleo de futuro. Los nuevos trabajadores jóvenes, empiezan por ser repartidor (“mozo externo”) de un restaurante para alcanzar a mejores puestos al interior de estos espacios, con puestos aparentemente más seguros y estables como ellos conciben, como por ejemplo estar dentro de las cocinas o ser hornero de pizzas que ser repartidor porque piensan que es más peligroso e inestable a la vez y de menores ingresos y status.

Según Susana Giménez Herrero (2012) en “Los sentidos del trabajo en jóvenes repartidores de comida y mozos” hace un estudio de los repartidores de San Juan (Argentina), donde considera que los repartidores construyen ciertas trayectorias laborales a fin de construir oportunidades de trabajo. Asimismo indica que los repartidores tienen la

posibilidad de rotar de un lugar de trabajo a otro, pero siempre en el mismo empleo u ocupación. Además nos dice que tanto los repartidores como los mozos en un determinado restaurante desatan relaciones instrumentales y racionales de trabajo o empleo, a fin de adecuar los medios a los fines y de esta forma asegurar el trabajo aunque por muy informal que sea.

Otras investigaciones como Thiago Moraes Drumond y et al. (2015) en “Ingresso, permanência e abandono na profissão de motoboys: constituição de si e da profissão” [Ingreso, permanencia y abandono en la profesión de Motoboys: constitución de sí y de la profesión] elaboran una investigación en Vitoria-Espírito Santo (Brasil), en la que se señala que los grupos de deliveries trabajan en este tipo de actividades porque no tienen otra ocupación que la de “ser” repartidor, porque este tipo de trabajos no se requiere de preparación especializada. Además los autores señalan que son jóvenes los que realizan esta actividad, e inclusive, con menores niveles de formación educativa; aspecto que caracteriza a este tipo de actividades.

Para Tatiana Miranda y Carlos Fialho (2014) en “Moto Boys e a construção da identidade negativa” [Motoboys y la construcción de la identidad negativa] realizan una investigación a un grupo de repartidores de farmacias en Flamengo (Rio de Janeiro, Brasil). Consideran que los repartidores vienen atravesando una serie de rupturas o situaciones negativas de “descalificación social”, una concepto que desvaloriza al repartidor que permite ver, según los autores, la desvalorización constante que vienen soportando los repartidores en las condiciones actuales de trabajo.

En esta línea María Graciela Rodríguez (2010) en “Unos tipos de traje y corbata. Estilo, trabajo y distinción en los mensajeros en moto de Buenos Aires” estudia a los repartidores del Gran Buenos Aires (Argentina). La autora distingue los procesos rutinarios de trabajo, la participación de los sectores de los mensajeros en moto en la vida económica de las urbes así como en las organizaciones sociales del país. Distingue además a los deliveries, como de reciente conformación en los restaurantes en relación a los mensajeros en moto. Según la autora, los repartidores, así como a los motoqueros en moto, aceptan este tipo de trabajadores porque es un estilo de trabajo para ellos que le permite trabajar de manera flexible y con libertad, entendida esta última como un “formato de trabajo” que no

está encuadrada en los moldes tradicionales de trabajo asalariado formal, que es más rígido y rutinario.

#### **1.4.3. Desde la perspectiva de la salud, estrés ocupacional y accidentes de trabajo**

Rocio B. Ortiz Canahui (2013) en “Percepciones por parte de un grupo de repartidores de una empresa de comida rápida respecto a los factores que les provocan estrés laboral” estudia a un grupo de 15 repartidores entre 18 y 40 años. Muestra que el estrés ocupacional es producto del trabajo, de las condiciones sociales del trabajo: la responsabilidad familiar, los gastos, la remuneración, la inseguridad, las deudas, la presión, etc. En criterio de la autora, el estrés laboral es una enfermedad que menoscaba las condiciones físicas y psicológicas de los repartidores producto de las malas condiciones en las que se trabajan.

Andrea Marian Veronese (2004) en “Motoboys de Porto Alegre: Convivendo com os riscos do acidente de trânsito, un estudio focal a repartidores y motociclistas de Brasil” [Motoboys de Porto Alegre: Conviviendo con los riesgos de accidentes de tránsito, un estudio focal de los repartidores y motociclistas de Brasil] sostiene que los repartidores cada día son proclives a sufrir accidentes de tránsito, uno por la presión o exigencia que sufren los motoqueros por sus empleadores y clientes al momento de ordenar los productos y la entrega del producto. También sufren por la paga que reciben por cada viaje que realizan que no cubren las exigencias de los repartidores, las deudas que tienen que pagar, etc. Para la autora, los accidentes suelen darse por la informalidad que caracteriza la actividad, asimismo se deben a la falta de regulación, la urgencia con que funcionan los repartidores en la vida urbana, la competición entre sus compañeros, los intereses financieros y otros, que coloca a los repartidores en riesgo de sufrir accidentes. Y plantea que debe de ser tema de salud pública.

Apolinar Sánchez Ramos y et al. (2004) en “Características sociodemográficas de los accidentes de trabajo en repartidores de pizzas” realiza un estudio a un grupo de 17 de pizzeros motoristas con antecedentes de accidentes viales, señalando que son jóvenes varones solteros los que sufren accidentes de tránsito en moto. Entre las causas que señala son: la presión del trabajo, la propina y las condiciones mecánicas de la moto. Además es en la tarde y los fines de semana donde corren (o corretean) más y se producen más accidentes.

Doroteia F. Pelissaire De Paula Soares y et al. (2011) en “Motociclistas de entrega: algunas características dos accidentes de tránsito na Região Sul so Brasil” [Motociclistas de entrega: algunas características de accidentes de tránsito en la región Sur de Brasil] muestran la alta incidencia de accidentes de tránsito ocurridas en el sector durante la ejecución de sus actividades, principalmente como consecuencias de las condiciones de trabajo y frente a esto, los investigadores recomiendan políticas específicas de prevención.

Con todo lo señalado hasta aquí en los antecedentes o estudios del sector, los documentos mencionados corresponden a los estudios empíricos que se han tratado por diversos autores y de diferentes perspectivas sobre la problemática en la región, y del cual nos hemos valido para poder estudiar el problema en nuestro medio y principalmente al grupo de estudio.

### **1.5. Marco Teórico**

La situación del empleo en la región está caracterizada por una aguda transformación de capitalismo, por un régimen de acumulación flexible del trabajo, por procesos de especialización flexible de la producción, por mercados de trabajo heterogéneos y fragmentados. Como habíamos dicho en los anteriores acápite, la realidad del trabajo está atravesada y profundizada por escenarios diversos de trabajo, por nuevas clases de trabajadores. En criterio de Ángela Borges (2009) la reestructuración productiva del último cuarto del siglo XX ha destruido formas tradicionales de ocupación por nuevas formas de trabajo o espacios de trabajo, así como la incorporación de nuevas fuerzas laborales principalmente juvenil como es el caso de los call center o el servicio de Motoboys, que son el reducto del trabajo flexible y precario del capitalismo moderno.

Se puede señalar muchos datos de la situación de empleo en general y de la situación tercerizada del trabajo en América Latina y solo nos atenemos a mencionar algunas características del fenómeno que suministran una idea global de la problemática. En el caso de Bolivia desde que se reestructuró la economía en nuestro país en el año 1985 la realidad de trabajo era distinta a los años anteriores. Las condiciones de trabajo eran estables y seguras hasta antes de la reestructuración productiva y del trabajo. Posterior a las transformaciones económicas y políticas, las condiciones de trabajo se volcaron a favor de las empresas privadas como señala A. García (1999). Se empezaron a despedir trabajadores, obreros y empleados y poco después fueron recontratados con otras formas de

contrato no laboral sino comercial o civil, por ejemplo, los trabajadores transportistas de la cervecería, los trabajadores transportistas de bebidas gaseosas solo por citar algunos. Los contratos de trabajo ya no eran colectivos sino individuales, fragmentados y segmentados según los requerimientos del mercado de consumo. Así un obrero transportista de Embol (Emboletadora boliviana) por ejemplo era parte de la empresa, pero después de los procesos de reestructuración pasó a ser recontratado como operador de servicios o empresario autónomo que empezó a trabajar en la empresa, no como obrero fijo o contratado, sino con su propio carro o vehículo y bajo su propio riesgo y para conseguir operar contrataba a otro trabajador como ayudante bajo relaciones asalariadas informales de trabajo.

Los dueños de las empresas privadas ocupaban trabajadores con contratos comerciales o ficticios. Podían ser despedidos en cualquier momento los trabajadores, porque eran contratos de trabajo o de servicios determinados, temporales, part time (o parcial), subcontratado, etc. Estos trabajadores modernos no podían formar sindicatos o afiliarse a otros sindicatos, porque podían ser desvinculados de la nueva organización, estaban totalmente amenazados y restringidos por sus empleadores, los empresarios, dueños de las factorías o empresas.

Cuando se promulgó el D.S. 21060 en 1985 los obreros sindicalizados se opusieron al decreto que consideraban como enemiga del trabajador. El artículo 55 del decreto concerniente al capítulo “del empleo y la relocalización” afrentaba con el derecho de los trabajadores al plantear la “libre contratación”. La norma señala entre sus partes importantes: “Las empresas y entidades del sector público y privado podrán libremente convenir o rescindir contratos de trabajo con estricta sujeción a la Ley General del Trabajo y su Decreto Reglamentario”. Sobre el artículo, dicen los analistas, que la normativa contradice al principio protector del Derecho Laboral. En el gobierno de Evo Morales, 2006 en adelante, se planteó con eliminar este artículo pero en la práctica, en el criterio de muchos analistas, suavizó la situación externa a los lineamientos de la política neoliberal con formas distintas de relaciones de trabajo e inclusive encubiertas y fraudulentas como son las relaciones tercerizadas de labor.

La libre contratación significó en otras palabras la libertad para crear otras formas o modalidades de empleo que no necesariamente se encuadrarían en las disposiciones de la Ley General del Trabajo. frente a este panorama el Estado Plurinacional con el fin de poder

ablandar esta situación de trabajo contraria al principio protector del Derecho Laboral, ha elaborado disposiciones normativas como el D. S. 521 de 2010, que señala entre sus antecedentes de la normativa laboral, las formas o modalidades de trabajo contrarias a las dispuestas en la Ley General del Trabajo, específicamente prohíbe (textual) toda forma de subcontratación (tercerización, externalización, enganche y otras modalidades de empleo o trabajo) en tareas propias de la empresa, y de adoptarse cualquiera de este tipo de modalidades externas, particularmente en tareas complementarias, el dueño de la empresa que subcontrata debe exigir a la empresa subcontratista asegurar a sus trabajadores subcontratados como dispone la norma, muy similar a los trabajadores de contrato permanente: contratos, seguros, indemnizaciones, y otros aspectos sanas de la relación y en caso contrario se consideraría como “fraude laboral” o “encubrimiento laboral”.

Las empresas subcontratan porque es conveniente para ellos, en términos económicos, financieros y laborales, pues no pagan directamente salarios, no pagan impuestos, no se preocupan por los beneficios laborales, prestaciones ni los riesgos que supone el trabajo en condiciones normales de trabajo. Y en términos técnicos, no se ocupan por el mantenimiento o reparación de las máquinas que se emplean en el proceso de trabajo productivo. Es más, la subcontratación es una adecuación de la fuerza de trabajo o mano de obra servicial a los objetivos capitalistas empresariales; una estrategia productiva y gestión de mano de obra dirían algunos investigadores. Con la subcontratación, como estrategia, las empresas contratantes se concentran más en sus actividades principales y no así las complementarias porque estas derivan a terceros o subcontratistas quienes se encargan de ellas con su equipo.

Así los trabajos externos o subcontratados están delegados o encargados a otras empresas en razón de la “red de empresas” de principios de la crisis del capitalismo, de la “economía colaborativa” propuesta en los últimos años que caracteriza la nueva dinámica estructural del capitalismo moderno (Véase, Boltanski y Chiapello, 2002 y Fernández, 2018).

Entre las ventajas que se pueden apreciar de la subcontratación son: la reducción de los gastos de operación, el empleo de mano de obra flexible, la contratación de pequeñas empresas informales y de precarias condiciones tecnológicas de producción, la organización de trabajo externa de manera autónoma y otros. Las empresas con esta

modalidad subcontratada pueden ahorrar, acumular capital, ser más eficientes, aumentar la productividad, etc.

Más que ventajas para los empresarios se ha profundizado consecuencias significativas para los trabajadores (Echeverría, 2005): precarización del empleo, inestabilidad e incertidumbre laboral, estrategia de encubrimiento de las relaciones laborales reales, empeoramiento de las condiciones de trabajo y desarticulación o resquebrajamiento de las organizaciones sindicales.

La subcontratación ha generado un sinfín de riesgos comúnmente señaladas por Puig y et al (2011) entre las principales que mencionan son:

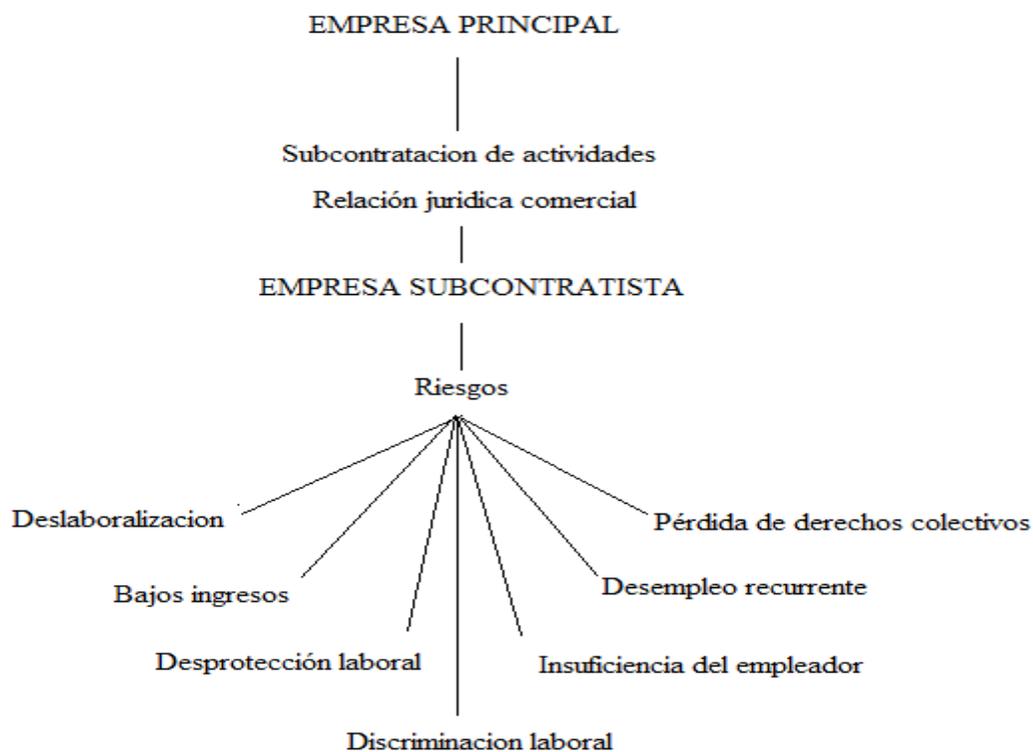
1. La deslaborización o informalización laboral: que es la supresión de derechos laborales, la ausencia de contratos laborales y solo los tipos de contrato civil o comercial, el trabajo micro empresarial, etc.
2. El riesgo de bajos ingresos laborales: significa, por lo general, ingresos deprimidos por debajo del mínimo legal cuando se trata de una subcontratación informal.
3. El riesgo de desprotección social: significa que los trabajadores tercerizados o subcontratados se hallan desvinculados de todos los beneficios convencionales de trabajo.
4. El riesgo de discriminación laboral: significa que en cualquier modalidad de trabajo la susceptibilidad de estar excluido es mayor, el sentido de negatividad o la pérdida paulatina de autoestima y dignidad está presente y latente.
5. El riesgo de insolvencia del empleador informal: significa la imposibilidad de cumplir con los pagos de las cotizaciones sociales, los pagos de impuestos, liquidación, aguinaldos, etc.
6. El riesgo de desempleo recurrente: generalmente los trabajadores subcontratados laboran por cortos periodos de tiempo y después tienen que soportar la crisis de la falta de empleos con largos periodos de paro.
7. El riesgo de pérdida de derechos colectivos: significa el resquebrajamiento de las estructuras sindicales, el quiebre de resistencias y luchas por contratos colectivos.

Son algunas connotaciones de la tercerización en los trabajadores (Véase, Figura 1.2.).

No obstante también hay otras consecuencias de la subcontratación como la que señala Leite (2011): 1. El carácter discontinuo y variado del proceso de producción, 2. El quiebre en la normalidad del control rígido de la empresa sobre los trabajadores subcontratados, 3. Una cierta oposición entre la propia organización de producción y la producción normal y 4. En cierta forma refuerza la solidaridad horizontal entre los propios obreros o trabajadores subcontratados.

También hay otras consecuencias de la subcontratación como la que indica Castro (2016), las mismas que promueven la precarización y la fragmentación de la clase obrera: 1. La separación del productor directo de sus medios de producción, 2. La destrucción de los estatutos del trabajo, 3 un alto grado de interinidad, 4. La sobreexplotación consentida (cuando se trata de socios). 5. El despotismo patronal (en caso de los dependientes). 5. Inferiorización del trabajo dentro de la división técnica del trabajo. 6. La falta de resistencia organizada ante la contingencia de explotación capitalista.

**Figura1.2. Las consecuencias de la subcontratación**



**Nota:** Elaboración propia.

### 1.5.1. Sobre el concepto de subcontratación o tercerización

Existen diferentes conceptos sobre la tercerización o subcontratación. Sin embargo trataremos de seleccionar un conjunto de términos que designan la misma modalidad del fenómeno de la subcontratación. En el estudio de Ermida y Colotuzzo (2009) se puede encontrar varios términos, por ejemplo: subcontratación, tercerización, intermediación, suministro de mano de obra, descentralización productiva, exteriorización del empleo y desconcentración productiva.

Para Iranzo y Ritcher (2012) existirían diferencias en cuanto al uso de la terminología de tercerización como se podrá ver en el Cuadro 1.5., la misma da una idea de lo que significaría precisamente algunos de los términos mencionados arriba.

**Cuadro 1.6. Diversas modalidades de subcontratación.**

TERMINO	CARACTERISTICAS	DESCRIPCION
OUTSOURCING	Contratar fuera. Proveerse de fuentes externas	Relación de colaboración. Responsabilidad compartida.
EXTERNALIZACION	Sacar fuera lo que estaba dentro de la empresa	Relación de prestación de servicios. De carácter comercial.
SUBCONTRATACIÓN	Aprisionamiento de servicios y funciones	Responsabilidad sobre los resultados. No compartidas entre ambas partes.

**Nota:** Elaboración propia en base Iranzo y Richter, 2012, p. 159-60.

Para nuestro tema de investigación la significación de la tercerización o la subcontratación es invariable porque significan casi lo mismo. Sin embargo, el uso del

término externalización o suministro de mano de obra externa parece ser adecuada como dice Puig y et al. (2011) porque es más sociológico<sup>7</sup>, no obstante en el trabajo se usa indistintamente.

A nuestro juicio, el término de outsourcing, si bien significa casi lo mismo, es un término que se puede designar para empresas productivas más complejas del territorio productivo por ejemplo las maquilas, en tanto el término subcontratación o tercerización así como suministro de mano de obra y externalización son para organizaciones de menor dimensión productiva o de provisión de servicios.

De la Garza (2012) recomienda primero reconocer el tipo de subcontratación que subyace en cada empresa. Hay empresas subcontratistas de alto valor agregado como de diseño, contabilidad, y otros; y también hay otras empresas de bajo valor agregado como son trabajos de servicios de limpieza, de seguridad privada y otros.

En el mismo criterio Casalet (2000) menciona que habría dos tipos de empresas subcontratistas: Uno, “tradicional” donde el “precio” es el que relaciona a las empresas involucradas y dos, el “complejo” o moderno, donde la “calidad” es lo que más importa. En el primero la estructura de producción o servicio es simple, la relación es vertical y el número de clientes es menos. En el segundo, la estructura de producción es compleja, la relación es horizontal y la empresa subcontratista cuenta con varios clientes. Como se podrá apreciar y nuestro objeto en cuestión es una unidad de mediana dimensión y simple, donde la tecnología es simple, y cuya organización no es formal y donde la base de la relación es el precio del servicio entonces estamos refiriéndonos a un tipo de subcontratación “tradicional” como señala la autora.

Existe una polisemia de significados respecto a la subcontratación o tercerización pero todos apuntan a lo mismo.

El concepto más ilustrativo sería el de García (1999) quien define a la subcontratación como un tipo de contrato entre la empresa y un subcontratista, individual o empresario, que muchas veces es un ex obrero o trabajador externo que vende servicio a otra empresa, la misma que puede ser fijado por un precio, cupo de producción, calidad, etc. La subcontratista entabla un contrato de trabajo con sus ocupados a título personal y

---

<sup>7</sup> El termino subcontratación es un término más jurídico que sociológico (Puig y et al., 2011). Y esto parece ser evidente, porque es más un concepto formal e institucionalista (Cf. Castro, 2016).

verbal, donde sus ocupados trabajan para él y sin relaciones laborales formales. Menciona además que el trabajo en este modelo de producción es mercantilizada con formas de contrato civil-mercantil, y en criterio de varios autores es una fachada a las relaciones normales de trabajo. Igualmente diría García, es una nueva materialidad de trabajo que no es la misma de la producción tradicional.

La subcontratación más que una mera relación de agentes distintos de producción, es una “estrategia” como señala Castro (2016) en la que el empresario se ahorra de gastos que representan la contratación normal de trabajo así como medios de producción. Pero también señala el autor, lejos de una conceptualización jurídica e institucionalista encierra otras relaciones de procesos de trabajo del capitalismo como por ejemplo, el poder, los antagonismos y conflictos, las resistencias y otros aspectos de carácter contingente de las relaciones y procesos capitalistas. Así entonces, las relaciones no son estables sino más fluidas y fluctuantes a las demandas del mercado de trabajo, esto es, a la libre contratación de la fuerza de trabajo.

En síntesis podemos decir que la subcontratación o tercerización es una estrategia de trabajo, de acumulación flexible del capitalismo. Significa delegar procesos, tareas a un proveedor más especializado y efectivo de labor o producción. Modalidad de trabajo que puede ser reglamentado o informal. Pero en este caso las empresas ven la necesidad de adaptar estas modalidades de trabajo a sus intereses particulares o de compañía.

### **1.5.2. Trabajadores subcontratados**

En relación al tipo de trabajadores Finkel (1996) señala que hay dos tipos de trabajadores en el mundo laboral: uno, los trabajadores centrales que con su competencia técnica son esenciales que cuentan con un fuerte poder de negociación que puede desorganizar el ciclo productivo. En nuestro caso dentro de este grupo estarían algunos de los trabajadores de producción sindicalizados de la empresa industrial Pollos Copacabana. Dos, estarían los trabajadores periféricos, aquellos trabajadores no cualificados o semicalificados que pueden ser fácilmente sustituidos por otros. Dentro de este grupo están algunos trabajadores de la empresa que trabajan atendiendo a los comensales.

En el caso concreto de nuestro objeto de estudio, ellos estarían dentro de estas dos clasificaciones, serían tanto centrales como periféricos, tal como se explica en el párrafo anterior.

Hay otra clasificación la de Dombois (1998) que clasifica en obreros de industria y obreros de servicios. El primero correspondería a los obreros en “mercados de oficios” que realizan trabajos que necesitan de cierta calificación y valorizadas en el mercado. Dentro de este segmento estaría los repartidores porque consideramos que es un oficio, para ser como tal requiere de cierta calificación como ser motorista o motero. El segundo se refiere a “mercados abiertos” o “mercados internos” cuyos obreros realizan actividades que no requieren de tanta experiencia o calificación específica como el primero, sino de complementación, reconocidas y valoradas en el contexto de la propia empresa. A nuestro juicio los trabajadores de la empresa industrial estarían en esta franja de trabajadores u obreros, porque aprenden en la empresa las tareas y son valoradas dentro de la unidad productiva.

Existe otro criterio de clasificación del obrero trabajador, así tenemos a Del Ángel, Llamas y Garro (2010) destacan cuatro grupos: Primero los que poseen niveles altos de competencia laboral como los profesionales. Segundos, los trabajadores con niveles medios de competencia que son incorporados en los procesos industriales ejecutando tareas técnicas operativas de supervisión, operadores de máquinas, conductores o transportistas, empleados. Tercero, los trabajadores de medio bajo nivel de competencia laboral que hacen trabajos más operativos, tareas simples, para esto se requiere de habilidades mínimas y dentro de estas se destacan los artesanos, obreros, personal de limpieza, ayudantes, peones, vendedores, servicios personales en establecimientos. Finalmente los trabajadores de bajo nivel de competencia que ejecutan actividades rurales como agricultores, ganaderos y otros similares. Según los autores los que más predominan en el mercado urbano son los terceros mencionados que realizan actividades más operativas y simples que requieren mínimas habilidades para hacer e interrelacionarse con los demás actores. Dentro de esta tipología se encontrarían los trabajadores de la empresa industrial y algunos otros grupos de trabajadores tercerizadas y, los repartidores, estarían en el segundo segmento de nivel medio de competencia laboral.

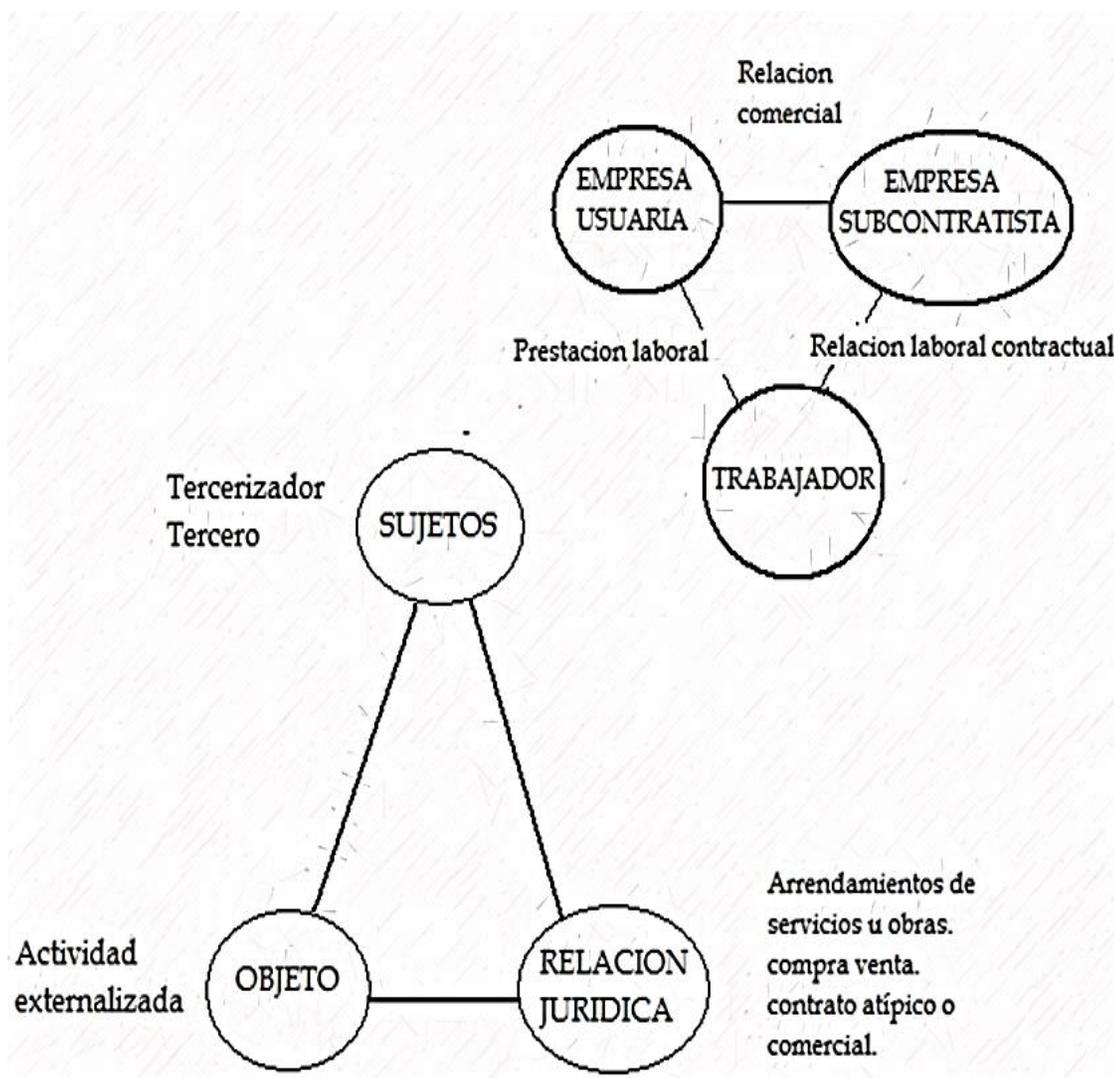
En relación a los tipos de trabajadores terceristas o subcontractados, la OIT (Organización Internacional del Trabajo) citado en Puig y et al. (2011) dice al respecto: Uno, estarían los “trabajadores en régimen de subcontratación” y dos, los “trabajadores involucrados en la tercerización”. En el primero, el intermediario es el que, recluta, provee

de trabajadores subcontratados a la empresa que demanda o necesita de fuerza de trabajo, y es la empresa usuaria la que organiza, dirige y controla el trabajo y la que paga a los subcontratados. Y en el segundo caso, es el empresario subcontratista (intermediario pero la vez también empresario), es el que provee de trabajadores a la empresa principal o usuaria, contratista o contratante y es el intermediario empresario, quien organiza el trabajo, el que provee, dirige y controla el trabajo prestado; puede pagar salario a sus ocupados o directamente la empresa usuaria para las cuales trabaja o presta el servicio. En este sentido, los repartidores estarían comprendidos dentro del segundo tipo de trabajadores subcontratados, es decir, bajo la organización, dirección y control del intermediario-empresario, aunque la dirección y control está también en manos del que contrata o demanda el servicio.

### **1.5.3. La relación de subcontratación**

En la relación de subcontratación se pueden distinguir tres sujetos o actores de la relación, por un lado está la empresa usuaria o contratante del trabajo o servicio, por el otro está la empresa subcontratista que presta el trabajo o servicio a la empresa contratante con sus propios trabajadores que será el que está en el otro lado de la relación como se puede apreciar en el Figura 1.3. Estamos hablando en este caso de una relación triangular de la subcontratación, donde entre la empresa usuaria y la subcontratista existe una relación comercial y entre el subcontratista y el trabajador existe una relación laboral contractual y entre el trabajador y la empresa usuaria una prestación laboral. Este es un modelo de la relación de trabajo o servicio cuando se trata de una relación de subcontratación o tercerización.

**Figura 1.3. La relación triangular de la subcontratación**



**Nota:** Elaboración propia en base al modelo planteado por Puig y et al. (2011).

### **1.6. Metodología y Técnicas**

El presente trabajo de Tesis es una Investigación Cualitativa de carácter descriptiva (cf. Spedding, 2006). Es cualitativa porque lo que se busca son regularidades (costumbres, técnicas e imágenes), categorías sociales de personas, el rubro económico, las prácticas sociales, etc., en realidad como dice Tarres (2000) citado por Sánchez (2001, p. 122): “Los cualitativos ofrecen información sobre contextos y procesos sociales en los que se desarrolla la acción y se crean significados”. Es “descriptiva” porque ya se sabe algo sobre

el tema, pero no hay investigaciones sobre el grupo social, el ramo de la actividad, lugar y otros aspectos.

Se precedió a la Observación Participante como técnica de investigación tradicional por ser el investigador parte del objeto de estudio, porque ha participado en la actividad haciendo lo que otros hacían tomando en cuenta lo que decían y hacían. Se ha tomado nota y después con una actitud reflexiva en base a la literatura existente sobre el trabajo de hoy y la investigación empírica desarrollada sobre la temática. En este sentido la observación y el registro de campo fueron importantes para entender los comportamientos del grupo, esto es, de cada uno de los repartidores y el contexto donde se desarrollaban como tal.

Asimismo se procedió a la entrevista informal a los miembros de la flotilla y en particular al grupo de los repartidores que trabajan en el local de Calacoto con el objeto de lograr una información fidedigna de los hechos, eventos y la realidad del caso. Para este fin, se ha ubicado en un solo lugar para la observación como es el local de Calacoto. Las entrevistas han sido abarcadas a los principales de la flotilla, pero también ha sido fundamental triangular la información, además de la observación participante con la revisión de la documentación encontrada sobre la temática, las entrevistas entre otros aspectos.

Los documentos que se han consultados para la realización de la investigación han sido revisados cuidadosamente para evitar imprecisiones en la formulación del problema, objetivos y metodología. Desde que se empezó el trabajo de campo, los documentos encontrados sobre la problemática hacían referencia a los repartidores “tradicionales” que se habían configurado desde su aparición como fenómeno en la región, esto es, aquellos que trabajaban con llamadas telefónicas; que pertenecían a los restaurantes aunque como autónomos dependientes y alguno que otros como tercerizados por empresas subcontratistas. Hoy sin embargo como hemos señalado, un tanto la investigación se direcciona a los repartidores de empresas de delivery que trabajan con aplicaciones (o app's).

El número de repartidores con el cual se ha trabajado en la investigación ha sido principalmente los repartidores regulares, aquellos que estuvieron por más tiempo en el grupo, pero no obstante se ha tomado también en cuenta a algunos antiguos motoristas del grupo para la entrevista.

A un principio, 2010, cuando se elaboró el trabajo de campo, el grupo de los repartidores eran pocos en número, pero después de que la flotilla se convirtiera en empresa, año 2012, el número de repartidores aumentó tres veces más a lo que se conocía en 2010, de manera que su crecimiento era ya significativo, y mucho más durante la pandemia.

Se ha tratado de abarcar para las entrevistas al mayor número posible de integrantes de la flotilla, de modo que el número de repartidores que conformaban hasta el año 2019 eran de 28 motoqueros, todos ellos distribuidos en los diferentes establecimientos de la cadena empresarial. Sin embargo se han actualizado algunos datos con respecto a la incorporación y las características de estos nuevos repartidores en los primeros meses del 2020, mismos que empezaban ya a trabajar con sus propias motos en casi en todos los locales de la cadena, a diferencia de los primeros motociclistas del grupo que se mantenían en la organización de trabajo anterior a la emergencia de las app's.

El espacio principal de investigación es el local de Calacoto, ubicado en la zona Sur de la ciudad esto por la presencia mayor de repartidores en dicho local en relación a los otros locales de la cadena donde son menos en número. Pero a través de los informantes claves o “rapport” (personas dispuestas a colaborar con la investigación) se ha podido conocer lo que hace y piensan los demás repartidores de la flotilla.

## **CAPÍTULO 2**

### **POLLOS COPACABANA Y EL SERVICIO DE REPARTO**

#### **2.1. La emergencia de la Empresa Pollos Copacabana**

Pollos Copacabana nació en 1984 cuando el país atravesaba una situación de crisis económica. El empresario Hugo Camacho y su esposa Martha G. invierten en la ciudad la venta de pollo frito en una de las primeras sucursales de la calle Comercio. En ese entonces ya había en la ciudad algunos negocios de pizzas y restaurantes tradicionales. La creación de la empresa industrial fue una iniciativa de su mentor que a la larga sería exitosa, según indican los mismos propietarios a los medios de prensa (Página Siete, 2019, julio 7).

Pollos Copacabana es parte de la Industria Copacabana<sup>8</sup>, cuya planta está ubicada en la zona Saïd de la ciudad de La Paz. Esta unidad económica de servicios cuenta con al menos diez establecimientos tanto en la ciudad de La Paz (Comercio, Socabaya, El Prado, Arce, Calacoto, Miraflores, Irpavi) y El Alto (Satélite y Río Seco). Del conjunto de locales solo algunos de ellos ofrecían hasta el 2019 el servicio de delivery, hoy se ha extendido a todos los sucursales de la cadena empresarial.

Actualmente la empresa está administrada por don Oscar Camacho, hijo del fallecido gerente don Hugo Camacho.

El negocio de pollo de la industria se inició en un pequeño local ubicado en la calle Comercio muy cerca a la plaza principal de la ciudad. Era un pequeño local cuyo número de empleados y obreros eran pocos. Don Hugo C., el gerente, supervisaba el trabajo personalmente según relatan algunos antiguos obreros de la industria. Posteriormente se amplió el local y se crearon otros locales en el centro de la ciudad y posteriormente en la zona Sur (Calacoto) (Véase Gráfico 2.1.).

#### **2.2. La Base Tecnológica y Productiva**

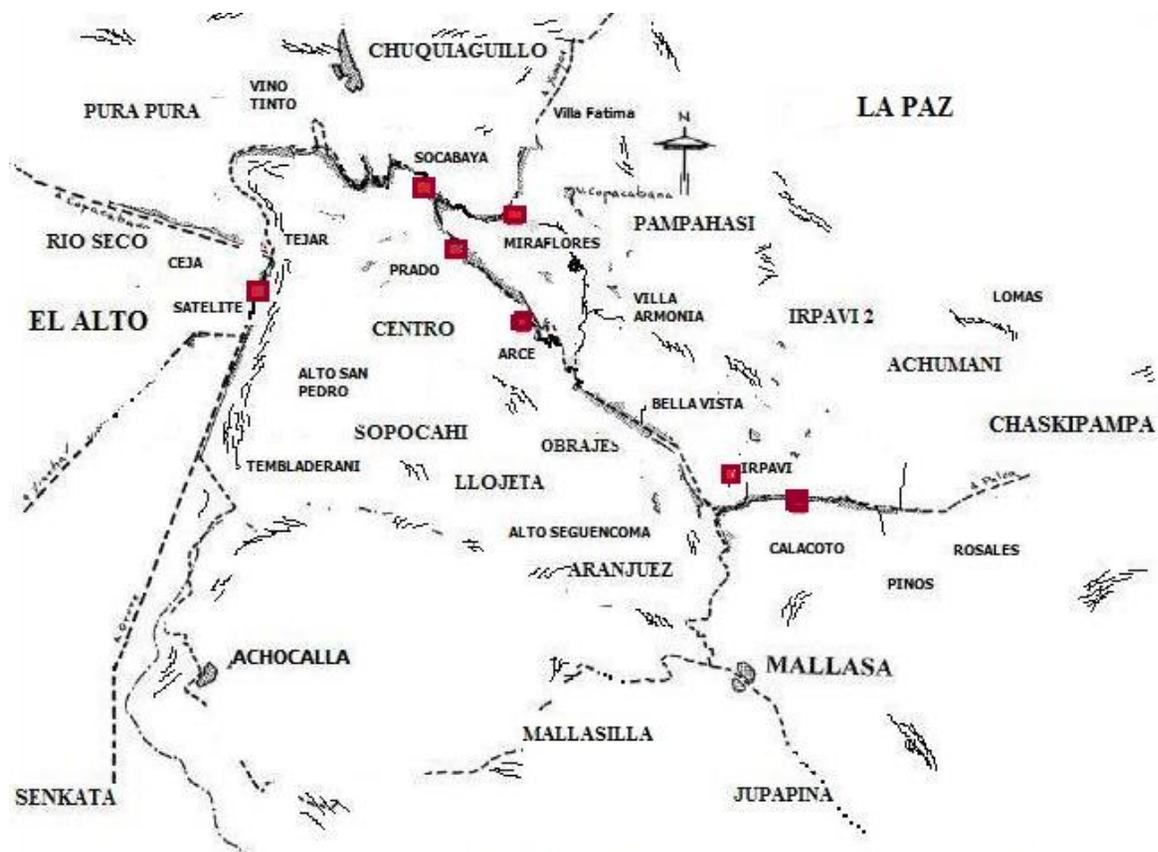
La base productiva de la empresa Pollos Copacabana descansa en la forma de producción taylorista y fordista, caracterizada por una estructura rígida y cadena de montaje. Posteriormente se adecuan políticas flexibles como la polivalencia, la movilización de fuerza externa (o subcontratación de mano de obra de servicio). Según Escobar y Montero (2003) la industria boliviana tiene un carácter predominantemente conservador, profundiza

---

<sup>8</sup> Empresa creada en los años 50 por don Hugo Camacho y cuya producción es la venta de café.

el taylorismo, con cambios parciales haciendo uso flexible de la fuerza de trabajo y desregulado de la fuerza laboral. En esta forma la unidad económica práctica la externalización de servicios con empresas de provisión de insumos y fuerza de trabajo, ejemplo de estas últimas son: limpieza, seguridad y reparto en moto (o delivery).

**Figura 2.1.** Locales de la Empresa Pollos Copacabana.



**Nota:** Elaboración propia.

Asimismo la empresa industrial trabaja con una base tecnológica de equipos de cocinas importadas, planchas y refrigeradoras y además otras herramientas de producción nacional (Véase, Gerencia Empresarial, 1995).

En todo caso, la producción de la empresa industrial Pollos Copacabana está basada en el modelo de producción taylorista y fordista, sistema de producción que ha caracterizado a la sociedad fabril hace muchos años atrás de manera intensa; y hoy en día con algunas innovaciones de carácter flexible de la producción y del trabajo (cf. Diario, 2016, octubre 9). En el proceso de trabajo de la empresa industrial se puede evidenciar un

tipo de trabajo en equipo (cadena de operaciones) coordinado los trabajadores en puestos fijos, donde cada uno hace una determinada tarea y al final se unen en una cadena de operaciones muy bien organizadas al estilo taylorista (véase, Ritzer, 1999 y Garabito, 2010). Y este sistema organizativo es un tipo ilustrativo que todavía se mantiene en algunos sectores productivos y de servicio, y en este caso, en los restaurantes de comida rápida como señalarían Boltanski y Chiapello, 2002).

La cadena empresarial practica principios modernos del capitalismo moderno, aunque de una manera incipiente, como es la “calidad total”, el justo a tiempo (just in time), el management, etc. Principios que ayudan a consolidar las políticas racionales al interior de la empresa productiva, con formas híbridas de producción. El control es estricto, la eficacia de la producción es su principal línea, la rentabilidad, y la productividad es su objetivo económico, de manera que la racionalidad económica está por encima del tipo de producción, así como también la acumulación de capital, a través de formas contemporáneas de trabajo e irregulares en su composición.

### **2.3. La Estructura Jerárquica**

La estructura jerárquica de la empresa está conformada en la parte superior por el gerente general, le siguen en orden descendente: el gerente de comercialización, de operaciones; en el medio se ubican los supervisores y administradores de los locales; en la base están los trabajadores de: “producción” (cocineros), “contactos” (empacadores), cajeros (de pedidos y del comedor) y auxiliares, mismos que trabajan en cada uno de los establecimientos de la cadena empresarial distribuidos en la ciudad. (Véase, Gráfico 2.2.).

Los mandos superiores son los que conciben las líneas del funcionamiento de la empresa y los mandos medios y de planta son los que ejecutan, así como los de producción y sin las cuales la empresa no funcionaría..

#### **2.3.1. Los Obreros de “producción” y “contactos”**

Los trabajadores de “producción” son aquellos que preparan el pollo frito, las hamburguesas, papas fritas y ensaladas. Los “contactos” son los trabajadores distribuidos en cada uno de los puestos de trabajo y servicio de cada establecimiento, son los que empaican los productos, pedidos y refrescos.

Los de “producción” son trabajadores fijos, asalariados y sindicalizados a un ente matriz que los aglutina y lo interesante en la empresa industrial que son centrales en la

producción. Estos trabajadores fácilmente no pueden ser despedidos porque están organizados en un sindicato que los representa y protege. En su mayoría son personas mayores y están durante mucho tiempo en la empresa industrial. Todos ellos están distribuidos en puestos de trabajo, empiezan de apoyo, harinador de presas (pollos), maquinista (de papas y pollos) y hamburguesería.

Los “contactos” son también trabajadores fijos, asalariados, pero no sindicalizados. Estos trabajadores están parcialmente afectados por la flexibilidad ya que se ubican en una situación de indefensión, pueden ser destituidos en cualquier momento. Generalmente son jóvenes los que componen este segmento de empleados obreros, algunos son estudiantes universitarios; muchos permanecen en la unidad por varios años. Todos están distribuidos en diferentes puestos rotativos, cada uno empieza de contacto o empacador, después ascienden a cajero y luego pueden ser administradores del local y hasta pueden llegar a ser supervisores si es que hay vacancia, pero por el momento los que están en ese cargo, son los únicos que supervisan por varios años locales de la unidad empresarial.

Para ser “contacto” no se necesita de cualificación, de manera que su mercado de trabajo es “abierto” (en términos de Dombois, 1998), son trabajos de nivel medio bajo como mencionarían Gaspar, Llamas y Garroso (2010), y en definitiva son proclives a ser despedidos y sustituidos por otros que esperan su turno, y son despedidos por cualquier error de procedimiento que pudiera cometer en el proceso productivo y de trabajo. Se podría incluir dentro de este segmento a los cajeros (as) y administradores que también sufren las consecuencias del uso flexible del trabajo, por ser un tanto “trabajadores periféricos” (Finkel, 1996).

**Figura 2.2. La estructura jerárquica de la empresa Pollos Copacabana.**



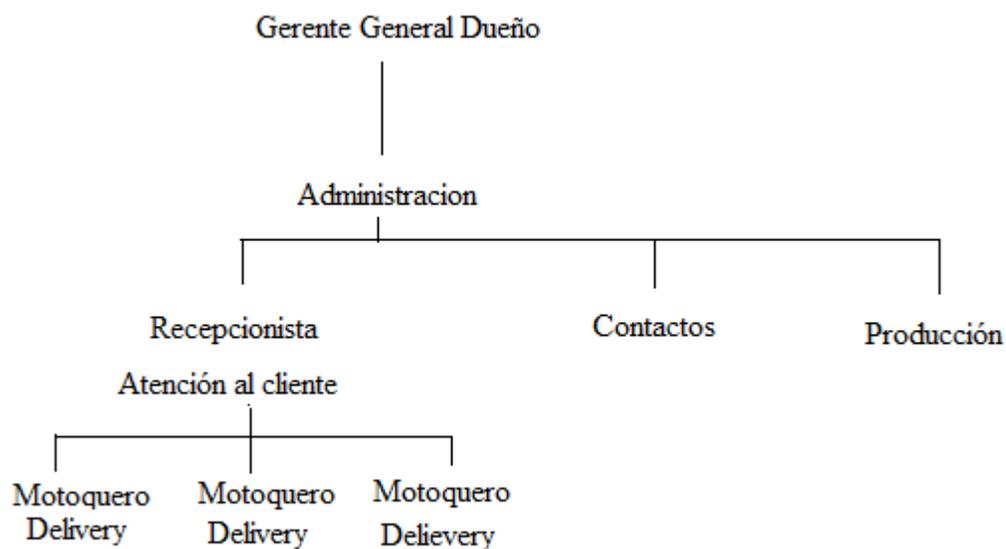
**Nota:** Elaboración propia.

### **2.3.2. Los cajeros**

Los cajeros como los contactos (mozos) son “categorías de empleo obrero” (Boltanski y Chiapello, 2002) registrados como empleados en el sector de servicios. Es el personal con el que va a entrar en contacto los repartidores de manera frecuente como se podrá dar cuenta en alguna parte de la exposición.

A continuación en la Figura 2.3. más o menos el funcionamiento de los cajeros y recepcionistas de llamadas telefónicas dentro de los establecimiento de la empresa industrial.

**Figura 2.3. La atención al cliente a domicilio por los cajeros y/o recepcionistas (cajeras)**



**Nota:** Elaboración propia.

### **2.3.3. Control y disciplina de los Obreros**

En la empresa solo hay dos supervisores que controlan la cadena de restaurantes tanto en la ciudad de La Paz como en El Alto. Estos empleados de nivel medio o alto no están sindicalizados como los “contactos”. Los administradores pueden igual ser echados de la empresa ante un error detectado en la producción, como se ha podido ver en varias ocasiones, donde los administradores han sido expulsados por faltas de presas de pollos o por falta de dinero de la caja.

En todo caso los trabajadores son corregidos con sanciones rígidas en caso de evidenciarse error de procedimiento durante el proceso de trabajo y a veces sufren despidos.

### **2.4. El Proceso de Trabajo de los Obreros**

Cuando llegan los trabajadores a sus locales de destino, empiezan primero con el aseo de las diferentes áreas de trabajo y luego cada uno se ubica en sus puestos de trabajo y lo hacen esto cada día y en todos los locales de la cadena. Unos trabajadores de “contacto” se

ubican en el mostrador, otros trabajadores de “producción” detrás de estos. Los cajeros están muy próximos a ellos, de estos unos están en el área de pedidos, “auto-pollo” y cafetería.

La división social de trabajo es dinámica, cada uno de los trabajadores operan en equipos, por sectores, áreas y puestos de trabajo definidos (mesón, cocina), mismos que son rotativos.

Detrás del mostrador se hallan ubicadas las máquinas de cocción, las cajas registradoras de pedidos y las áreas de empaque y pedidos a domicilio. En el área de pedidos que está más al fondo del local, componen de: recepcionistas y cajeros. Una vez que el producto está preparado, el contacto lleva al área de pedidos y hace conocer al responsable para su despacho.

#### **2.4.1. La Jornada de Trabajo de los Obreros**

Los trabajadores descritos arriba trabajan en dos turnos de 8 horas al día: unos en la mañana y otros en la noche, de manera que son dos turnos de trabajo.

El ingreso normal de los trabajadores de la empresa industrial al trabajo es de las 8:00 a.m. (primer turno) y a las 16:00 p.m. (segundo turno). Horario de trabajo que se ha mantenido durante bastante tiempo, pero en los últimos años los horarios de trabajo han sufrido una cierta modificación. Depende mucho de la empresa como organiza el trabajo de la empresa, pero esa era la forma común y desde hace varios años.

Una hora antes del mediodía, los cajeros de pedidos atienden a los clientes que llaman por teléfono en cada local. Y a mediodía es cuando todos los actores empiezan a dinamizar la producción hasta cierta hora de la tarde y luego reanudan en la noche.

Los horarios de mayor atención de venta son a las 12:30 a 14:30 p.m. y en la noche de 19:30 a 21:30 p.m. Son en estas horas donde los trabajadores trabajan arduamente sin descanso, tanto para la atención a los clientes del comedor como para los pedidos a domicilio. Generalmente estos trabajadores están de pie todo el turno de trabajo. Los del segundo turno, trabajan de igual forma y, una hora antes del cierre, limpian todo el local y luego se retiran.

En todo caso el proceso de producción y el trabajo, así como la venta y atención al público es definido por la empresa industrial a través de manuales propios de la empresa, mismos que operan al igual que los restaurantes de Mc Donald's<sup>9</sup>.

#### **2.4.2. La Relación Laboral y Salarial de los Obreros**

La relación de los trabajadores (“producción” y “contactos”) con el patrón empresario es directa, supone relaciones de subordinación y dependencia. De manera que hay una relación típica asalariada de trabajo en la unidad económica de producción y servicio. El salario que reciben los trabajadores, es según el tiempo de trabajo o la jornada de trabajo.

El salario es diferenciado entre los grupos de trabajadores de la empresa Pollos Copacabana, así los puestos de trabajo y de mayor responsabilidad en cada uno de los locales de la cadena como la administración y supervisión recaen precisamente en los administradores y supervisores y estos reciben un poco más de 2 salarios mínimo nacional que los otros trabajadores de la cadena. Los trabajadores (“producción” y “contactos”) reciben un salario mínimo nacional y más bonos y antigüedad. Los cajeros son los que un poco más de ingreso consiguen esto por los incentivos de ventas que logran cada día y se contabiliza cada quincena.

El salario de los trabajadores de la empresa es variable, según el grupo, los puestos de trabajo y la responsabilidad, en suma el ingreso es fijo y permanente. Por ejemplo la empresa paga a los cajeros un salario base y bonos de productividad, este último, según el ranking de ventas que efectúan durante los quince días (quincena) y así, consiguen obtener más de un salario e inclusive casi dos salarios mínimos y a esto se agrega su antigüedad.

Por otro lado, los trabajadores que empaacan los productos (“contactos”) reciben por lo general un salario mínimo nacional y algo más, y según antigüedad (años de trabajo).

En el otro grupo denominado los de “producción” reciben un poco más al salario mínimo nacional, y a esto se agrega la antigüedad, bonos de producción y otros pagos (horas extras, dominicales, etc.).

---

<sup>9</sup> “Mc Donald's, más que un restaurantes se ha convertido en una ‘fábrica de hamburguesas’ con un diseño organizacional de pocos escaños jerárquicos, puestos de trabajo polivalentes, capacitación constante, comunicación horizontal y trabajo en equipo tipo toyotista. Así Mc Donald's combina elementos de distintos modelos productivos típicos del sector fabril para desarrollarlos en una empresa del sector servicios” (Montarce, 2012, p. 351).

En el otro grupo, los jefes de local o administradores así como supervisores reciben salarios por encima de los demás del grupo esto las responsabilidades mayores que tienen con los locales a su mando y dirección.

### **2.4.3. Conflictos Internos de los Trabajadores Obreros**

En octubre de 2015 se produjo un conflicto entre los trabajadores de “producción” que pertenecen a los trabajadores de planta y el dueño de la empresa. El empresariado no había pagado los salarios dominicales a los de “producción” desde hace mucho tiempo. El empresario de la empresa industrial había cambiado su nombre por Servicios CopaBol S.A. (V. Jornada, 2015, octubre 13). El empresariado lo habría hecho para hacer figurar a sus trabajadores de producción como trabajadores de servicios y de esta manera evadir el pago de salario del bono dominical adeudado. Esto fue la causa para que se iniciara el conflicto de los trabajadores de producción y de planta de la industria. El dueño desconoció a los dirigentes de los trabajadores, creando para ello otro dirigente sindical a favor de los intereses del dueño. Esta actitud emporó el conflicto que derivó en amagues de enfrentamiento entre los “contactos” y trabajadores de “producción”. Los contactos procuraron continuar trabajando así como los administradores y supervisores en tanto que los de “producción” mantuvieron la protesta y el cierre de los locales, situación que llevó a mediar el Ministerio de Trabajo donde se ventiló el caso por casi un mes de conflicto.

Al cabo del conflicto, las autoridades dieron razón a los trabajadores de planta (que también eran afectados sus intereses) y de “producción” y las autoridades exigieron el cumplimiento del pago del salario dominical a todos los trabajadores sindicalizados de “producción” y parte de la planta, lucha sindical que benefició posteriormente a los trabajadores empleados de los locales (“contactos”) que durante los conflictos, estos últimos, se parcializaron con los intereses de la gerencia y con la presión de los ejecutivos de la industria de cerrar los establecimientos de persistir los conflictos. Según las autoridades del Ministerio de Trabajo, la gerencia habría operado de mala fe el cambiar el nombre de la empresa por otro y así evadir el pago del salario dominical por tratar de considerarlos solamente de servicios y no trabajadores de producción. Tras terminado el conflicto, el Ministerio de Trabajo llegó a sancionar a la empresa por infracción a las leyes sociales.

## **2.5. Empresas que suministran de insumos a la Empresa Pollos Copacabana**

La empresa industrial trabaja con varias empresas externas que le suministran insumos para la producción de su producto. Entre las principales empresas suministradoras de insumos están: Embol con la provisión de gaseosas, Pollos Sofía con los pollos, Mc Cain con las papas, Delizia con los panes para las hamburguesas y helados. La empresa industrial trabaja con cada una de estas empresas nacionales y extranjeras como Mc Caín. Mediante la relación de la “empresa-red” o relación interempresarial consigue productos y así comercializa por ejemplo: postres, pasteles, jugos, café y otros.

## **2.6. Servicios tercerizadas de la empresa**

La empresa industrial Pollos Copacabana tercerizó algunas tareas internas de la empresa como limpieza, seguridad y reparto en moto. A un principio de iniciada la actividad económica contaba con la Policía Nacional para el cuidado de sus locales pero ahora y desde hace una década atrás viene subcontratando la vigilancia a varias empresas privadas de seguridad privada entre las que se puede citar a: PHS y Trujillo y así otras empresas.

Del mismo modo la tarea de limpieza de los establecimientos, en particular de los comedores, era realizada por los trabajadores de la empresa a un principio, después fue trasladada a terceros o empresas especializadas de limpieza (por ejemplo, Totes).

Por último la empresa tercerizó el reparto en moto (primero a un motociclista que luego se convertiría en empresario de Motoquero Veloz y paralelamente subcontrato los servicios de Pedidos Ya y Yaigo.

Estas empresa funcionan bajo sistemas de labor diferentes a los que se conocía hasta entonces, es decir, operan en base a sus aplicaciones o app's que venden a las empresas restauranteras, para que a través de ellas pueden vender sus productos, llegar a otros estratos de la población que acostumbran a la compra virtual o comercio on-line.

## **CAPÍTULO 3**

### **LOS MOTOQUERO VELOZ Y SU DESARROLLO**

#### **3.1. La Empresa Motoquero Veloz**

La empresa Motoquero Veloz apareció con ese nombre el 2012 pero su antecedente data de 2002 cuando operó por primera vez en la empresa Pollos Copacabana sin nombre y como una pequeña unidad de servicio en el local de Calacoto (ubicado en la zona Sur de la ciudad) y hoy es una mediana empresa de casi una treintena de repartidores ubicados en los diferentes establecimientos de la cadena empresarial.

##### **3.1.1. Empleo juvenil. La edad de los repartidores motoqueros**

Los repartidores de la empresa Motoquero Veloz, en general, son jóvenes en su mayoría provenientes de sectores populares de la población. Desde que se inició el trabajo de campo, año 2010, varios de los repartidores de la flotilla eran jóvenes (menores de 30 años) y alguno que otra persona adulta (mayores de 30 años).

En Bolivia según la Ley de la Juventud N° 342, 2013, la juventud es la etapa comprendida entre 16 a 28 años cumplidos (Castro, 2018) según esta categorización, parte de repartidores motoqueros quedan comprendidos en esta categoría de edad. Actualmente no se ha modificado en nada la composición de la flotilla Motoquero Veloz, pues la mayoría siguen siendo jóvenes, aunque algunos antiguos ya han contraído pareja y los nuevos motociclistas en ingresar a la flotilla también, por lo que se ve, son jóvenes varones bachilleres.

##### **3.1.2. El nivel de educación de los Repartidores Motoqueros**

De los jóvenes y adultos que componen el grupo de los motoqueros, varios terminaron sus estudios secundarios, de manera que todos son bachilleres y unos cuantos ingresaron a la universidad (5 repartidores en la universidad pública y 2 en las privadas). Hasta un par de años atrás solo 2 repartidores del grupo habrían acabado sus estudios superiores y los demás habrían abandonado por distintas razones.

##### **3.1.3. El parentesco entre los repartidores motoqueros**

El parentesco es un aspecto importante en este tipo de actividades pues gran parte de los que componen el grupo, son parientes familiares. El parentesco (familia) ha sido en la flotilla un mecanismo “práctico” (Spedding, 2003) de acceso para conseguir mano de obra

disponible y hasta el día de hoy sigue funcionando este mecanismo tal como nos puede ilustrar la investigación de Canaviri (2013) sobre los trabajadores mecánicos donde hay un costo-beneficio de relación instrumental, no solo de la relación familiar también de amistad.

### **3.2. Momento de constitución de los repartidores Motoqueros Veloz**

La emergencia de los repartidores motoqueros en la empresa industrial está asociada a la oportunidad que ha tenido el propietario de motos en sostener un acercamiento al principal gerente de la industria don Hugo Camacho, situación que le ha permitido ingresar a la empresa como proveedor del servicio motorizado y mantenerse hasta el día de hoy en la empresa como su principal repartidor y socio colaborador.

En la formación de los repartidores motoqueros en la empresa industrial, se han dado ciertos momentos (instantes en el tiempo) de desarrollo y los cuales han sido importantes en la historia de los repartidores motoqueros en específico.

El primer momento está caracterizado por los “moto pollos” (término con los cuales algunos de los cajeros de la empresa se han referido a este grupo, y del que nos valemos para poder describirlos en este tiempo o momento). Se refiere a trabajadores motociclistas que en el primer momento de conformación vestían uniforme de la empresa, no tenían un nombre propio como se conoce hoy en día, era una situación en que no se les podía identificar si eran ajenos o propios de la empresa. Además sus repartidores no tenían una trayectoria de delivery de manera que se iniciaron en la empresa<sup>10</sup>.

El segundo momento se caracteriza porque el propietario empleador registra su unidad como Motoquero Veloz, ya no visten uniforme de la empresa sino ya se personaliza la flotilla con su propio logo y color y, además la nomenclatura del grupo se compone de otros actores o sujetos (ex repartidores) que hubieron trabajado en otras empresas de la zona de Calacoto y de la ciudad de manera que hubo una trayectoria ocupacional de delivery. Esta vez se los identificaba como externos de la empresa industrial y asimismo

El tercer momento se caracteriza por la ampliación de la actividad de reparto en la unidad motorista con nuevos sujetos laborales y con nuevas formas de trabajo como son el uso de app's (o aplicaciones).

---

<sup>10</sup> Se habla de trayectoria de delivery en el sentido de tener cierta experiencia en el trabajo de reparto en moto en otros espacios o ámbitos de ocupación de repartidor.

### **3.3. El Primer Momento de formación de los Repartidores Motoqueros**

#### **3.3.1. Los primeros Motociclistas en la Empresa Industrial**

Según el propietario empleador de la flotilla y antiguos trabajadores obreros de la empresa industrial, un motociclista habría sido el que empezó con el servicio de delivery en la empresa industrial a finales de los 90. Este repartidor habría trabajado por poco tiempo en la empresa industrial, pues a los pocos meses de haber iniciado el servicio, se retiró de la empresa, porque el dueño le rescindió los servicios del joven motociclista, porque no era responsable con el servicio. Este intento, sería un antecedente del servicio de reparto en la empresa industrial.

El año 2002 sería la fecha cuando aparece el principal motociclista y proveedor del servicio hasta el día de hoy. Es el responsable del servicio de reparto y entrega en los locales de la cadena. Este repartidor empezó a trabajar en el local de Calacoto (zona Sur de la ciudad de La Paz).

Para ese entonces, el servicio de reparto en moto no era común en la ciudad de La Paz, se estaba iniciando apenas y era novedad ver este servicio en las empresas y negocios y usado por todos los clientes sino por una elite que acostumbraba a este tipo de servicios a domicilio (cf. Gerencia Empresarial en Bolivia, 1995).

#### **3.3.2. El Principal Motociclista (Propietario-Empleador): Biografía**

David Quispe (nombre real) sería el principal motociclista y dueño de las motos de la flotilla. Es quien se encargaría del servicio de entrega a domicilio en la empresa de Pollos Copacabana que en adelante llamaremos el propietario empleador. David, natural de la ciudad de El Alto, de padres migrantes del área rural, domiciliado en la zona Villa Alemania de esa ciudad, es el segundo hijo de la familia Quispe Condori. Desde adolescente, David empezó a ganarse para sus gastos personales trabajando como voceador de minibús, de joven trabajo como ayudante de construcción, posteriormente se empleó como vigilante en una entidad financiera en la ciudad de La Paz, después como repartidor y hoy es empresario unipersonal de la flotilla.

El propietario empleador se inició como repartidor en una unidad de servicio de entrega a domicilio Domino's Pizza en los años 90 y en una entrevista realizada por La Razon (2006 diciembre 17) considera que fue su escuela y allí trabajo por varios años como repartidor delivery.

Sobre el servicio motorizado, Ritzer (1999) menciona que fue Domino's Pizza (empresa internacional) que inicio este sistema y que posteriormente revolucionó en todos los sectores de servicios comerciales. En la ciudad esta empresa funcionó como una pequeña unidad en la zona Sur de La Paz, en un pequeño local en la zona de San Miguel (Calacoto) que solo se dedicaba a producir pizzas y vender a través del sistema de reparto en moto. Hoy no hay esta empresa en nuestra ciudad, pero se debe a esta unidad el inicio de la actividad de delivery. Cuentan algunos antiguos repartidores que la empresa tenía pequeñas motos de color con los cuales trabajaban un pequeño grupo de repartidores que la empresa los contrataba para el servicio.

Posterior al cierre de esta empresa internacional el propietario trabajó en otra empresa mucho más pequeña como es Pizza Elli's donde los motoqueros eran parte de la empresa y el salario era poco<sup>11</sup>.

Viendo que el repartidor que la empresa Pollos Copacabana no tenía repartidor se entrevista con el gerente de dicha empresa. En dicha entrevista, recuerda David: "Don Hugo Camacho personalmente me ha contratado, incluso escuche de don Hugo decir: 'Si nos va bien hasta nos podemos casar (sic), solamente contigo trabajamos y contigo nada más' y con ese pensamiento estoy hasta ahora y es por eso que no dejo la empresa"<sup>12</sup>

Tanto el dueño de la empresa industrial como el motociclista principal, firman un contrato de prestación de servicio. La empresa dota de uniforme de trabajo al repartidor, al igual que a los trabajadores de la empresa industrial y, con esos dispositivos de trabajo, es cuando el repartidor empieza a prestar el servicio. Trabaja con su propia moto que hace unos meses había conseguido. David que cuando inició su actividad, trabajo "full" (de lleno) en la empresa, había muchos pedidos para entregar, cuenta, porque trabajaba sólo en el local de Calacoto principalmente donde inicio la venta a domicilio. Trabajaba todos los días, tanto en frio, lluvia, fines de semana y, según él, esto le habría agradado al dueño de la empresa y los administradores del local de Calacoto que vieron en él, la confianza y la responsabilidad en la tarea encomendada y por eso cree él que se mantiene en la empresa hasta el día de hoy al organizar la actividad de sus ocupados con esa prestancia.

---

<sup>11</sup> A manera de dato Pizza Elli's era una empresa de comida rápida muy pequeña en ese entonces, año 90 y gracias al empleo de exhorneros de Domino's Pizza pudo mejorar su receta de pizzas y así, dicen, logró ampliar su unidad en la zona Sur de La Paz.

<sup>12</sup> Entrevista realizada al propietario empleador David, año 2010.

Poco después que el servicio de delivery era novedad entre los clientes de la empresa y se iban acostumbrando a esta modalidad de venta, el gerente de la empresa decide ampliar el servicio a otros locales que contaba hasta ese entonces la empresa Pollos Copacabana (El Prado, Socabaya y posteriormente Miraflores, año 2005).

El proceso de ampliación del servicio de reparto en moto no fue fácil, el propietario tuvo que aumentar motos, porque las pocas motos que contaba que eran cinco y que había adquirido de Domino's Pizza en calidad de chatarra y una motocicleta como indemnización no eran suficientes para hacerlas trabajar, pues además tenían que ser reparadas y reacondicionadas. Gracias al esfuerzo de un mecánico de nombre Armando, hombre de confianza que había encontrado David en la zona Said, camino a la planta Industrial, pudo poner en marcha unas motos pequeñas de su propiedad y alquilarlas a los primeros motociclistas del grupo.

Don Armando sería el mecánico principal de David y durante varios años mantendría y repararía las motos de David hasta que poco a poco su hermano menor de nombre Jesús se aprendería del oficio y no sería más el mecánico de David.

Y es así como el motociclista principal, dueño de unas motos, conseguiría poner en funcionamiento sus unidades de motos en los locales de la empresa industrial (El Prado, Socabaya, Calacoto y Miraflores) y para esto empezó a reclutar motociclistas: primero de su familia y posteriormente de sus amistades. No fue una tarea fácil encontrar repartidores en ese entonces recuerda David. Los pocos repartidores que había en la ciudad estaban trabajando en pizzerías y farmacias y no había motociclistas disponibles y de confianza. Para David fue su primera experiencia de conseguir trabajadores motociclistas y mientras tanto contaba con su hermano menor de nombre José quien empezó a colaborar con el reparto.

Una vez que empezaron a trabajar los dos hermanos en el local de Calacoto, más tarde, reclutaría a su hermano mayor de nombre Jesús. Jesús, en esos años, tenía un empleo en una empresa industrial de la ciudad como es Venado. Jesús; viendo a sus hermanos conseguir buen ingreso como repartidor, se retiró de dicha empresa donde trabajaba como obrero industrial y, pronto, se integraría a trabajar de delivery para el local de Miraflores, pues ya para ese entonces, año 2005, ya se había inaugurado dicho local. Posteriormente el propietario consiguió otro repartidor muy cercano a su familia, que ya había trabajado en

una pizzería como repartidor. Así fue como se conformó poco a poco el grupo de los repartidores en algunos locales de la empresa industrial bajo la dirección y coordinación de David.

Podemos decir entonces que la forma de inserción de los repartidores motociclistas en esta temprana época ha sido familiar y después, por redes de amistad, como veremos más adelante. Asimismo el propietario era quien reclutaba “gente”, organizaba el equipo de trabajo, dirigía y controlaba el proceso de trabajo de los primeros repartidores en cada uno de los locales de la empresa industrial que había en ese momento y posteriormente de otros que vendrían más adelante a conformar el grupo.

### **3.4. El Segundo momento de constitución de los Motoqueros**

#### **3.4.1. Los Motoquero Veloz**

Este segundo momento se inicia en 2012 tiene que ver con la formación de la unidad motoquera en empresa, pues como hemos mencionado en anteriores acápite la unidad no era empresa cuando empezó la actividad, fue después de muchos años que se conformó en unidad empresarial, pero ya el propietario empleador actuaba como tal aunque su unidad no estaba registrada como empresa. Los repartidores de la unidad motoquera parecían de la empresa industrial, pues vestían uniforme de la empresa cuando en realidad no lo eran.

Las razones para que la unidad se convirtiera en empresa fue que un repartidor de la flotilla, que trabajaba en el local de Miraflores, no emitió factura de envío a un cliente, pues este denunció ante la Dirección de Impuestos y por esta razón en ese año, fueron los establecimientos de la cadena clausurada. Vanas fueran las explicaciones por los ejecutivos de la empresa a las autoridades de impuestos y a la prensa.

Una nota de prensa encontrada sobre el respecto dice (textual):

Pollos Copacabana aclara que no emite factura por el transporte de sus pedidos a domicilio: “Nuestra empresa ha suscrito un contrato de cooperación con dos líneas de transporte (radio taxis y motos) y son ellos los que cobran el servicio por cuenta propia”, señalaron en una carta enviada a la prensa (La Prensa, 2012, septiembre 1).

Como se puede observar en la nota de prensa, la empresa de Pollos Copacabana solo suscribió un “contrato de cooperación” con el principal titular del grupo de los repartidores y cada uno de los miembros del grupo cobraban por cuenta propia el precio del

servicio de entrega y no emitían factura por el transporte de los pedidos muy similar a los radios taxis que cooperaban con la empresa industrial<sup>13</sup>.

No obstante a esta aclaración por parte de la empresa Pollos Copacabana a los medios locales, la situación no se solucionó inmediatamente. El servicio de reparto se reanudo después de unas semanas de paro tras la regulación del servicio por el propietario empleador ante las autoridades de Impuestos, a la Alcaldía y otras instituciones.

La nueva unidad empresarial llevaría el nombre de Motoquero Veloz tras estos acontecimientos, asimismo los trabajadores llevarían uniforme nuevo con el logo de la empresa motoquera de color verde como se conoce hasta el día de hoy y también las cajas serían de color de la empresa, y es así como la unidad adquiere su personería social y jurídica (V. Gráfico 3.1.).

### **Cuadro 3.2. El registro de la empresa Motoquero Veloz**

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>MOTOQUERO VELOZ</b>
Matrícula de Comercio	00201899
Tipo Societario	EMPRESA UNIPERSONAL
Actividad	SERVICIOS DE ENTREGA Y COURIER
Número de NIT	05159487018
Licencia de Funcionamiento	Información no registrada
Departamento	La Paz
Municipio	El Alto
Dirección	Calle Miguel Nuñez N° 1175 Zona: Villa Alemania
Número de teléfono(s)	Información no registrada
Fax	Información no registrada
E-mail	s/email
Actividad General	TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO
Actividad Primaria	53-ACTIVIDADES POSTALES Y DE MENSAJERÍA
Actividad Especifica	5320-Actividades de Courier

**Nota:** <http://boliviapymes.com/ficha/motoquero-veloz-22403>

<sup>13</sup> Las empresas que cooperaban con el servicio eran: Omega (en el local de El Prado), Euro Sur, *Remise* del Sur y otros (zona Sur). Contrastando con la teoría laboral, la lógica de las empresas hoy en día es de colaboración: empresas colaborativas por medio de las subcontrataciones (V. Boltanski y Chiapello, 2002).

En este cierre temporal los trabajadores motociclistas se vieron perjudicados al no poder trabajar durante esos días de cierre de los establecimientos de la empresa. Esperaron a que se solucionara el problema y mientras tanto se dedicaron a realizar otras actividades que realizaban antes o ayudaban a sus familiares en algún negocio o comercio, así por ejemplo uno tuvo que ayudar a un dueño de una pequeña pizzería de la zona Sur donde vivía, otro ayudó con la venta de cosméticos a su esposa y así cada uno esperó a que pasaran los días hasta que se solucionara el problema.

Entre tanto pasaba esto con algunos repartidores de la flotilla el dueño de la empresa Pollos Copacabana aprovechó para cambiar la razón de Pollos Copacabana por Servicios Copabol S.A., con el fin de deslindar responsabilidades laborales adeudadas que tenía con los obreros de la planta (“producción”) y los locales de la cadena tal como el que se ha visto en octubre del año 2015 (Véase, capítulo 2).

Una vez que el problema se solucionó poco a poco se integraron diferentes repartidores de otros negocios de la ciudad, principalmente de la zona Sur: ex repartidores principalmente. Motociclistas que habían laburado en distintos negocios y bajo distintas relaciones de trabajo, de manera que unos eran ex pizzeros, otros de farmacias además de mensajerías.

Muy pronto como ingresaron estos motociclistas al equipo de los Motoquero Veloz, amalgamaron una simbiosis de experiencias con los antiguos repartidores del grupo (sobre las motos, mecánica, marcas; estrategias de trabajo, direcciones, empleadores, etc.), en otras palabras se ampliaron lazos de compañerismo, se fortaleció la identidad de los motoqueros entre otros aspectos.

Con el ingreso de los ex repartidores al grupo de Calacoto desde el 2012 en adelante, el número de repartidores aumentó poco a poco. En tanto esto sucedía en este local, en otros establecimientos de la cadena se mantenían los antiguos repartidores, con leves cambios en el local de El Alto que también empezaban a funcionar desde ese año.

A unas semanas de haber conformado la unidad de servicio de reparto como se conoce hoy, los ejecutivos de la empresa industrial hicieron confeccionar unas chamarras para los repartidores de la flotilla, hizo también grafiar y forrar las cajas con el nombre de la nueva unidad. Esto lo ha hecho, según nuestra interpretación, con el fin de mantenerlos a los repartidores en la empresa, principalmente al propietario empleador, para que este

pueda en adelante continuar prestando de manera exclusiva con el servicio como lo ha estado haciendo desde un inicio.

Es como así que se configura la nueva empresa de servicios en este segundo momento, que fue un momento significativo de cambios en su forma y en su composición material y subjetiva. Sin embargo, las condiciones de trabajo se mantuvieron como antes sin cambios importantes para los trabajadores en cuanto a su modo de trabajo y servicio. Y asimismo, para los mismos trabajadores le era conveniente trabajar de ese modo (cobrar por viaje) a tener un salario a fin de mes como los trabajadores de la empresa industrial.

### **3.5. El Tercer Momento de formación de los Motoqueros**

#### **3.5.1. Los Nuevos Motoqueros de App's del Grupo de los Motoquero Veloz**

El tercer momento está referido a los nuevos integrantes motociclistas que se integrarían a partir del abril del 2020. Nos estamos refiriendo a los motociclistas que conseguirían emplearse a través de las redes sociales de Facebook y WhatsApp. Este grupo de trabajadores motociclistas trabajarían con sus propias motos en la unidad. Esta modalidad de empleo es similar a como lo hacen las grandes empresas de deliveries que han empezado a aparecer en el mercado local hace unos años atrás. Para esto, el propietario empleador había tenido cierta experiencia en el trabajo con estas plataformas digitales porque trabajo por unos meses en Uber East y allí aprendió a cómo operar e envío por aplicación (o app's).

Así el propietario procuro contar con su propia aplicación de venta y servicio on-line. El propietario empleador durante la pandemia, en cierto modo, reclutó varios motociclistas que querían trabajar como delivery por la misma situación. Los nuevos integrantes, en número mayor hasta mediados del año 2020, serían los protagonistas de esta nueva fase de conformación, aunque se combinarían con los antiguos motociclistas pues trabajaban conjuntamente en la empresa.

No obstante a la nueva configuración los repartidores deliveries por app's, los antiguos del grupo no están al margen de estas nuevas modalidades de trabajo para sus ventas y servicios de entrega.

Después de un cierto tiempo la empresa Pollos Copacabana también crea su propia plataforma digital o app's para sus ventas on line, pero a los repartidores no conviene porque son bajos los precios por este sistema a lo que están acostumbrados a cobrar por llamadas telefónicas. La razón por la cual la empresa de Pollos Copacabana creo su propia

plataforma digital es para reducir los costos que representa el uso de las aplicaciones de otras empresas, aunque hoy en día sigue usándolas las aplicaciones de otras empresas porque puede vender más que con su propia plataforma digital. Y además con este sistema la empresa industrial puede mantener a los repartidores antiguos y nuevos de la flotilla a disposición propia.

### **3.6. La base de reclutamiento de los repartidores Motoqueros**

#### **3.6.1. La Familia**

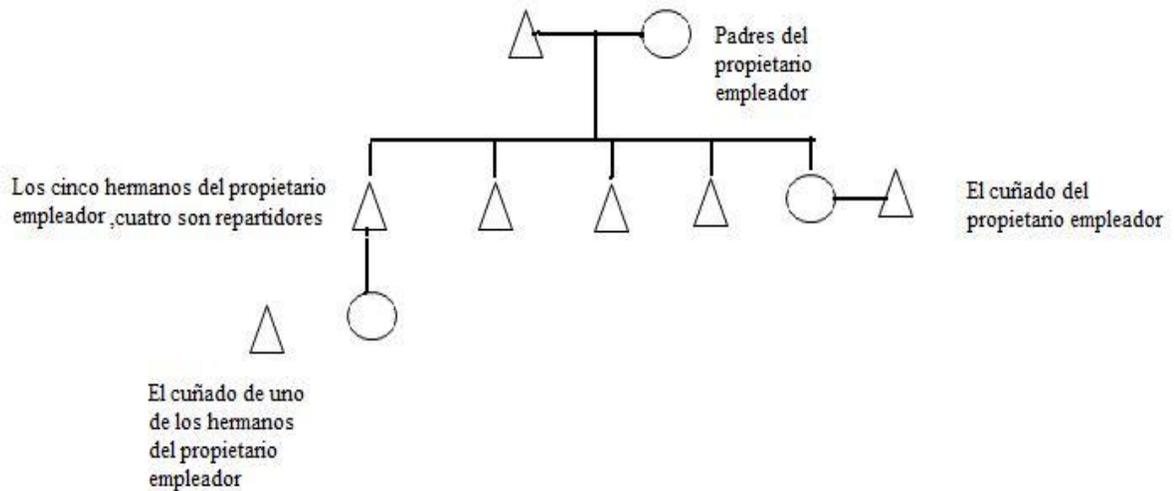
Habíamos mencionado que la familia es la base fundamental de organización del grupo de los motoqueros en la empresa industrial, sin ella no habría sido posible la conformación de la unidad. Los primeros en componer el grupo de los repartidores (o “moto-pollos”)<sup>14</sup> fueron los hermanos del propietario empleador y posteriormente algunos parientes del mismo (primos y cuñados, etc.). (Ver. Gráfico 3.2.).

Los miembros de la familia serían los primeros en conformar el grupo motorizado en la empresa industrial. La familia del propietario empleador está compuesta de 7 miembros y de los cuales 4 varones serían repartidores. La hermana menor del propietario habría en un momento intentado trabajar como sus hermanos pero consideró que era peligroso el trabajo aunque lo intento una vez. Así como en el primero también en el segundo momento la familia y demás parientes fueron elementos importantes como se ha podido observar en el local de El Alto (local la Jungla) que en el año 2012 cuando se inauguró este local varios primos del propietario trabajaron en este establecimiento.

---

<sup>14</sup> Diremos “moto-pollo” porque aún la unidad de distribución no estaba registrada como empresa como lo es hoy MV.

**Figura 3.2. Las Redes de Parentesco del Propietario Empleador**



**Nota:** Elaboración propia.

### 3.6.2. Los Amigos

Las redes de amistad han sido de algún modo una fuerza de trabajo necesaria y útil en el grupo de los motoqueros. En la flotilla los amigos serían parte importante también, detrás los lazos por familia, en la conformación de la unidad, y hasta el día de hoy la flotilla está compuesta de amigos y redes familiares (hermanos, primos).

### 3.7. El número de los Repartidores Motoqueros y el tamaño de la unidad motorizada

Hasta enero de 2010, cuando se empezó con el trabajo de campo, solo había 10 repartidores en la unidad motoquera. En 2012 cuando la unidad se registra como empresa ya son 17 repartidores motoqueros los que trabajan en la unidad. Y así se va incrementando con nuevos repartidores la flotilla en cada uno de los locales de la empresa.

Los 28 repartidores en la flotilla hasta el 2019 estaban distribuidos en grupos y en cada locales de la cadena en la siguiente proporción: Calacoto, 14; Arze, 1; El Prado, 3; El Alto, 5; Miraflores, 5. Se podría decir que es una mediana empresa de más de una veintena de repartidores.

Los nuevos motociclistas en ingresar a partir del 2020 sin bien han sido numerosos en esos meses de cuarentena, ahora se ha disminuido según manifiestan los antiguos motoqueros entrevistados hace unos meses atrás esto por la cantidad de servicios que empezaron a emprender tras la crisis del empleo así como el número de repartidores que no abastece también a tantos por la escases de ingresos de algunos sectores de la población.

### **3.8. La rotación permanente de los Repartidores Motoqueros**

En el trabajo de campo se ha observado que los repartidores están por pocos meses otros por varios años en la flotilla, de manera que hay una constante rotación de repartidores en la unidad. Por lo menos por la flotilla pasaron la mitad de lo que ahora son. Un aspecto que se tratara de ampliar en el siguiente capítulo sobre la permanencia y abandono de los repartidores en la unidad motoquera, pero si adelantamos que los repartidores rotan por el mismo empleo en diferentes lugares.

## CAPÍTULO 4

### TRAYECTORIA Y PERMANENCIA DE LOS MOTOQUEROS

#### 4.1. La vida ocupacional de los Repartidores Motoqueros

La trayectoria ocupacional de los repartidores está caracterizada por actividades poco o nada calificadas de labor y de bajos ingresos económicos. Para unos motociclistas del grupo el reparto es su primer empleo; para otros, sin embargo, es uno más de los muchos trabajos que han realizado en su vida laboral. De todos modos, la actividad de reparto para ellos constituye su principal fuente de ingreso económico por el momento.

Emplearse como repartidor, es sin lugar a dudas, para ellos, una oportunidad de trabajo, una salida a la crisis del empleo, esto es, como una forma transitoria o de emergencia en tanto puedan encontrar mejores oportunidades de ingreso o trabajo<sup>15</sup>, pero muchos permanecen en ella por mucho tiempo.

Ordinariamente los repartidores del grupo, a lo largo de sus vidas, han peregrinado por distintas actividades ocupacionales informales que hay en la ciudad de La Paz. Se han dedicado a realizar actividades poco seguras y temporales, así como eventuales: unos trabajaban como choferes, pizzeros, comerciantes, plomeros, guardias de seguridad, etc. También hay algunos de la flotilla que se han dedicado desde joven a trabajar de repartidor y por varios años, empleándose en distintos negocios y rubros de la ciudad. No obstante hay otros que se mantienen por mucho tiempo con la actividad y ya constituye como su trabajo ordinario y principal.

En la historia laboral de los repartidores motoqueros encontramos a antiguos repartidores así como nuevos integrantes. Pocos son los antiguos, los que empezaron con el propietario empleador y que todavía se mantienen en la flotilla. Otros, que se integraron después han abandonado y están trabajando en otra empresa de delivery. Otros sin embargo se han retirado y han cambiado de ocupación.

Para los repartidores la actividad es cómoda, les posibilita conseguir dinero al día, independientemente de las condiciones y las relaciones laborales que pudieran existir entre

---

<sup>15</sup> Hubo un repartidor de sobrenombre “pulgoso” que hacía de reparto cuando así lo consideraba oportuno. Contaba que hacía de todo para sobrevivir y en la última entrevista dijo que venía de Santa Cruz y allí hacía de reparto y ahora también estaba por salirse del grupo, porque decía que trabajaría en una construcción porque ganaría un poco más.

ellos y su empleador. No obstante a la situación de empleo en las que se desenvuelven, pocos repartidores de la unidad, alternan su ocupación con otras ocupaciones anteriores.

La ocupación anterior de los repartidores es variada unos han distribuido medicamentos, otros han oficiado de mensajeros en distintas compañías de Courier, otros de repartidores, etc., por ejemplo dos habían trabajado en Patios Service, una empresa nacional de delivery que apareció en 2015.

Como se puede dar cuenta los repartidores han realizado por lo menos uno o varias ocupaciones distintas o similares al empleo actual. Asimismo, los motociclistas alternan su labor de vez en cuando con sus anteriores ocupaciones, pero son pocos los que hacen eso. Así por ejemplo uno de los repartidores dice que labura en otro lugar como distribuidor de tarjetas telefónicas y por la noche se incorpora al grupo. Otro de los trabajadores cuenta que cuando algún familiar suyo encuentra un trabajo en una construcción se dedica a trabajar como ayudante en esta actividad y fin de semana hace de repartidor en el grupo. Así también otro motociclista cuenta que oficia de taxista en sus días libres con su propio auto. Un repartidor ayuda a su esposa a vender en las ferias productos cosméticos; otro comercializa plantas en las ferias con su familia y esposa. Hay también uno que atiende su negocio de pizzas en su barrio y dispone de la moto de la unidad motoquera para sus entregas en las noches. Y así como estos hay relatos distintos y diferentes de historias laborales, pero todos de carácter informal.

Se ha podido notar que hay una permanente rotación de los repartidores en la misma actividad u oficio. No solamente trabajaron los del segundo momento como repartidor en una sola empresa, sino en varios lugares y negocios, muy distinta a los repartidores del primer momento que no tenían ninguna experiencia sobre el reparto en moto, de manera que en este grupo ha sido su primera actividad laboral ya que varios eran jóvenes en esa época.

Los repartidores al no contar con otra actividad que les solventar sus ingresos de manera segura, desempeñan de delivery en otro lugar y solo unos cuantos cambian de actividad<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Resulta que con la pandemia del covi-19, motociclistas que se habían retirado del grupo anteriormente, retornaron al grupo de los motoqueros por la demanda de repartidores en esos meses de cuarentena.

El “ser” repartidor implica, no solo empleo, sino también un “estilo de vida”, se identifican con ella. Se podría decir que es un oficio con el cual los motoqueros se pueden defender en la vida al igual que un transportista o cualquier otro oficio urbano, así también el reparto en moto ya es para ellos un capital económico y social, pueden con ella afrontar temporal o permanentemente la crisis de empleo en la ciudad e identificarse como delivery, motoquero o driver<sup>17</sup>.

#### **4.2. Permanencia y abandono de los Repartidores Motoqueros**

Varios de los repartidores permanecen desde hace mucho tiempo en Motoquero Veloz, porque la actividad les conviene por varios factores, entre las que mencionamos: el horario, la comodidad, el trabajar al aire libre, los precios de envío, etc. De algún modo se sienten libres como señalaría Rodríguez (2010) en el sentido de no estar dentro de un marco rígido de trabajo como los trabajadores de adentro de la empresa, donde los administradores están detrás de ellos exigiéndoles constantemente lo que deben de hacer. Además con la actividad, los motociclistas del grupo pueden conocer mucha gente, dicen unos, así como zonas de la ciudad y otras características del trabajo.

Los repartidores se retiran del empleo por voluntad propia y raras veces por algún error cometido en el proceso de trabajo, por ejemplo: la no facturación oportuna al cliente por el coste de envío o haber cobrado mucho al cliente. En estos casos los supervisores de la empresa suspenden al repartidor sin beneficio alguno ni de retorno, salvo excepciones, pero quedan siempre suspendidos sea temporal o definitivamente.

A continuación presentamos una exposición de la forma como unos permanecen dentro la unidad de servicio motorizado, otros salen de la unidad y vuelven después de un tiempo y finalmente salen y se dedican a otras actividades distintas al delivery.

##### **4.2.1. Los que siguen en Motoquero Veloz y nunca salieron**

Se refiere a repartidores que una vez que han ingresado a la flotilla nunca más salieron o abandonaron la unidad por ninguna circunstancia y entre los que podemos identificar al hermano mayor del empleador de nombre Jesús, que trabaja de repartidor motoquero desde el inicio de la conformación del grupo en la empresa industrial. Otro repartidor de nombre Pablo Q. que también ha empezado desde un inicio en la flotilla. También hay otros como

---

<sup>17</sup> Esto es muy evidente, en tiempos de pandemia varios motociclistas se vieron en la necesidad de poder trabajar como delivery en restaurantes y empresas de reparto.

Pablo G. y Alfredo que ingresaron al grupo en 2012 y aún permanecen todavía en la unidad como se podrá dar cuenta abajo. La antigüedad de los repartidores varía, unos están cinco, otros diez y algunos hasta unos quince años.

Caso 1: Jesús, el hermano mayor del propietario empleador, ingresó a la flotilla cuando tenía sus 28 años aproximadamente, hoy de cuarenta y ocho años, separado de su mujer y padre de 3 hijos, es repartidor y recientemente aprendió a reparar motos; es la persona de confianza de su hermano David. Era obrero de la Industria Venado, se salió se está fabrica porque consideraba que se ganaba mejor de repartidor. Y hoy viene laburando como repartidor en el local de Miraflores y a veces hace de mecánico, repara las motos de su hermano.

Caso 2: Alfredo ex repartidor de una farmacia en la zona Sur, llamada “FarmaCorp”. Separado de su mujer por un tiempo y hoy regresaron, tiene 2 hijos. Ingresó a la flotilla como repartidor cuando tenía 35 años, ingresó meses antes que la unidad se convirtiera en empresa. Antes había trabajado en “Quimisa” una empresa de Courier y posteriormente en una farmacia en la zona Sur, FarmaCorp. Logró entrar al grupo preguntando a uno de los repartidores de Miraflores, casualmente a Jesús quien le contacto con David y pronto consiguió ser parte de la unidad. Trabajó durante mucho tiempo en Miraflores y a la fecha viene trabajando como repartidor en el local de El Prado.

Caso 3: Randi ingresó a la unidad cuando tenía 22 años y hace cinco años que sigue trabajando en el local de Miraflores, empezó en el local de Calacoto conjuntamente con su primo Rolando. Casado, padre de dos hijos y hoy casi de treinta años sigue laburado de repartidor. Consiguió emplearse como repartidor gracias a su primo Rolando quien le contacto con el propietario empleador. Vive en la zona de Villa Copacabana y le conviene el trabajo, porque además, está cerca el local de Miraflores donde trabaja ya varios años.

Caso 4: Pablo G. entró al grupo cuando tenía 25 años y hoy más de 30 años cuenta que trabajó durante 5 años como repartidor en una pizzería de la zona Sur (Pizzas Eli’s). Ingresó a la flotilla a principios del año 2012 cuando la unidad no era todavía empresa. Al dejar la empresa donde trabajaba antes logró conseguir que le indemnizaran y con ese dinero consiguió abrir su propio negocio de pizzas (“Eddy”) en la zona de Chasquipampa donde vive actualmente con su familia y hermanos. Trabaja un turno y luego se va a su negocio. Tiene un par de motos con los que hace el reparto de sus pizzas. Menciona que

con el trabajo de reparto en la unidad, le ayuda a pagar el alquiler de la tienda y con los ingresos de su negocio, el pago de las deudas, paga asimismo, a sus hermanos que le ayudan. Hasta ahora permanece en la unidad no ha dejado por un instante el grupo, pese a las desavenencias, desánimos y conflictos que hubo a lo largo de los años con sus compañeros y con el propio propietario empleador.

Caso 5: Marco, ingresó a la unidad en 2018. Un joven estudiante universitario de 24 años de edad, consigue ingresar al grupo gracias a su hermano José quien le recomienda al propietario para trabajar en el grupo. Cuenta que antes de ser repartidor trabajaba de cajero en un supermercado, pero ganaba poco y el trabajo era todo el día. Después trabajó en Patios Service, una empresa de delivery que operaba en la zona Sur y el centro de la ciudad, no había mucha demanda dice en esta unidad de manera que tuvo que buscarse otras salidas y así se enteró que su hermano José (ex repartidor de pizzas) ya estaba trabajando en el grupo de los Motoqueros por medio de otro compañero de su trabajo que ya había ingresado a la flotilla.

#### **4.2.2. Los que siguen en Motoquero Veloz, pero que salieron un rato y han vuelto**

Se refiere a motociclistas que de vez en cuando se retiraron del grupo y han retornado en algún momento. Salieron por trabajo en otro lugar, pero lo importante para ellos es que pueden volver a trabajar cuando así ven conveniente y oportuno.

Caso 1: Pablo Q. compañero universitario de José (cuando eran estudiantes) entró a trabajar a la unidad cuando tenía 19 años. Hoy de 35 años, casado y con hijos, dejó de continuar con sus estudios. Es uno de los primeros en ingresar al grupo. Se dedicó a trabajar de repartidor en El Prado y luego en Miraflores y considera que es su principal actividad, pese que un tiempo se retiró de la flotilla y estuvo trabajando con su auto y después volvió a la flotilla.

Caso 2: Raúl Z. cuñado del propietario empleador, ingresó a trabajar cuando tenía 20 años y hoy más de 35 años. Separado de su mujer y con hijos mantiene su hogar con el oficio de delivery desde hace mucho tiempo. Antes de ingresar al grupo Raúl había sido repartidor de Mr Pizza, espacio donde trabajaba su hermana (ex esposa de Jesús, el hermano de David). Fue difícil su incursión en esta actividad cuenta su primo José, pues no sabía manejar motocicleta, hasta le costó esfuerzo por aprobar el examen de conducción. Trabajó por muchos años como repartidor en la empresa, primero en el local de Calacoto

después en el local de la Arce. Hoy consiguió otro empleo como cajero pero ha vuelto y está trabajando fines de semana en el local de Calacoto.

Caso 3: Ruben R. un ex repartidor de pizzas, ingresó a la flotilla cuando tenía 31 años y hoy cuenta con 45 años de edad. Separado de su esposa, tiene un hijo, recientemente vive con su actual pareja. Ex repartidor de pizzas, varias veces se retiró y retorno a la flotilla y hoy está trabajando en el grupo. En sus ratos libre trabaja como taxista en la zona.

Caso 4: Israel, un antiguo motociclista de la flotilla. Ingresó a trabajar como repartidor cuando tenía 18 años y hoy tiene 31 años. Casado, padre de 2 hijos consigue alternar su trabajo con otras actividades. Es el más antiguo del grupo aunque se retiró por varios años y ahora ha retornado al grupo.

#### **4.2.3. Los que han dejado Motoquero Veloz y siguen de Repartidor, pero en otro lugar**

Se refiere a los repartidores que por algún error de procedimiento fueron suspendidos o retirados forzosamente del trabajo y han buscado otros destinos similares como ocurrió con algunos y estuvieron trabajando en otro lugar, por ejemplo en pizzería, de donde empezaron algunos a salir o en otra empresa de delivery que operan en la ciudad como por ejemplo Pedidos Ya.

Caso 1: Ángel cuando ingresó a la empresa tenía 20 años y hoy más de 27 años, soltero. Vive en la zona de Chasquipampa. Ingresó a la unidad poco después de conformarse la unidad en empresa. Relata que desde niño había laburado en diferentes actividades y antes de ser repartidor del grupo había trabajado de repartidor de pizzas en dos empresas (Cozzolisi y Mr. Pizza). Antes de trabajar con moto era cuidador de autos en la zona Sur y también los lavaba. De adolescente conoció a Raúl Z. y es quien le enseñó a manejar motocicleta. Junto con él, su hermano mayor (Félix) entró también a trabajar como repartidor en las pizzerías donde su hermano trabajaría. Después que llegara borracho al local un su día libre la supervisora lo sanciona con suspenderle y desde entonces se ha visto en una pizzerías y después en la empresa de Pedidos Ya donde trabaja ha hace más de dos años.

Caso 2: Félix, ingresó al grupo cuando tenía 34 años y hoy tiene más de 40 años. Casado, tiene 3 hijos con su pareja. Trabajó en motoquero seis años. Antes de ingresar a la unidad ya estuvo trabajando en tres pizzerías de la zona de Calacoto. Hermano mayor de Ángel, quien le recomendó al propietario para trabajar en la unidad. Desde el 2013 a 2018

trabajó en la empresa y luego se retiró como su hermano Ángel y ambos están trabajando en la empresa de Pedidos Ya. No reparan en retornar a la empresa porque dicen que les va bien en esta nueva empresa, y hacen más dinero que en Motoquero Veloz.

Caso 3: Fernando, ingresó a la unidad cuando tenía 24 años y hoy tiene más de treinta años. Separado, tiene una niña que le ve de vez en cuando. Oriundo de Tupiza (Potosí) trabajó en distintos lugares como repartidor, pero antes de ser motociclista, trabajó como empleado de cocina en un negocio de sushi en Obrajes y poco después una motociclista mujer le enseñaría a conducir. Fue repartidor por un tiempo breve de este establecimiento y luego se retiró. Consiguió trabajar en una empresa de catering en la ciudad, también en una empresa alimentos dietéticos. Este repartidor fue suspendido por la pérdida de dinero, supuestamente dicen los empleador que lo habría robado. Tras el incidente trabajó como taxista con su auto un tiempo. Y ahora trabaja en Pedidos Ya como repartidor.

Caso 4: Dilson ingresó al grupo cuando tenía sus 20 años y hoy de 29 años de edad sigue de repartidor pero en otra unidad de reparto como es Pedidos Ya. Entró a la unidad en 2012 meses antes de que la unidad sea empresa. En ese entonces soltero y hoy casado con una exempleada de la empresa industrial, padre de 2 hijos. Oriundo del San Ignacio (Beni), cuenta que desde niño aprendió a conducir moto, su padre era arrendador de motos en San Ignacio y transportista de carga. Dilson vino a La Paz hace 10 años y trabajó en Pizzas Eli's (Calacoto) y allí conoció a Pablo G. Con ayuda de sus padres estudió mecánica en la Universidad Los Andes en la zona de Obrajes. También fue suspendido por la supervisora de la empresa. Tras lo sucedido trató de ingresar nuevamente al trabajo y logró después de ruegos a la supervisora, pero logró trabajar en el local de El Alto. Y allí ha estado trabajando hasta hace poco y hace un años atrás labura en Pedidos Ya.

Caso 5: José, hermano de Marcos, ingresó a trabajar al grupo cuando tenía 21 años y hoy tiene 24 años de edad. Casado, padre de un hijo. Ex repartidor de Patios Service (empresa nacional), cuenta que desde niño empezó a trabajar. La última vez que trabajó fue en Mr. Pizzas donde conoció a Iván que era repartidor de pizzas y luego repartidor de los motoqueros, este le contactó al propietario de motos David para trabajar en su flotilla y así fue como empezó a trabajar en el grupo. Trabajó un tiempo en la flotilla y luego fue

suspendido por la supervisora del local por no haber entregado la caja chica completo al cajero. Después que le suspendieron, el repartidor se empleó en Pedidos Ya.

#### **4.2.4. Los que han dejado Motoquero Veloz y trabajan en otra actividad**

Son aquellos que han ingresado al grupo y después de un tiempo (largo o corto) han salido y ahora se dedican a otra actividad que no es de repartidor delivery.

Caso 1: Vidal ingresó cuando tenía 28 años de edad y hoy tiene más de 30 años de edad. Casado, tiene tres 2 hijas. Trabajó en distintos lugares, fue primero agente de parada en un sindicato de micros, hornero en una pizzería, posteriormente repartidor de dicho negocio en la zona Sur de la ciudad. Después de unos años fue mensajero en dos empresas de mensajería de la ciudad: Ibex y Fadex. Por recomendación de uno de los repartidores que conocía se entrevistó con David. Fue suspendido por el propietario empleador por no mantener la moto. Tras lo sucedido trabajo como repartidor en Don Pollo, y hoy trabaja de taxista en la zona Sur.

Caso 2: Daniel, ingresó con Israel cuando acabó el bachillerato. Soltero en ese entonces trabajó por unos años en el grupo de los motoqueros. Trabajó un tiempo como administrador en una sala de juegos en el centro de la ciudad hasta que se cerraron estas salas y volvió nuevamente al grupo por un tiempo, más después se retiró. Y hoy se sabe que es transportista de carga pesada que viaja al interior del país.

Caso 3: Hugo mayor edad en el grupo, de aproximadamente cincuenta años. Padre de familia, separado de su mujer, tiene tres hijos. Cuenta el ex repartidor que desde joven trabajaba como repartidor en pizzerías de la zona Sur. Había un tiempo en que tuvo un problema grande que le afecto su vida, se deprimió y se dedicó al alcohol. Vivió, dice en la calle dos años. Cuando se enteró que su padre falleció pudo volver a su casa, hoy vive al lado de su madre y sus hijos en la zona Norte de la ciudad. Pudo terminar sus estudios y hoy trabaja en una empresa pública. En dos ocasiones se retiró del trabajo y también volvió después de un cierto tiempo. Pero hoy, ya no estás más en la flotilla, trabaja en la empresa como supervisor.

Caso 4: José, hermano menor de David, entró a trabajar con su hermano desde un inicio de la actividad, cuando él era estudiante universitario. Ayudó a su hermano para que lograra sus motos. De vez en cuando controlaba a los repartidores del grupo cuando se ausentaba su hermano o estaba en otro local trabajando. Hoy con más de 30 años, casado,

tiene hijos, ejerce su profesión en una empresa pública tras haber egresado de la universidad.

Caso 5: Vicente, primo del propietario empleador, entró a trabajar cuando tenía 27 años. Casado, padre de 3 hijos. Fue repartidor por siete años en el local de El Prado. Trabajó solo en este local si competencia y generó buen ingreso, cuentan los otros repartidores. Después se retiró y hoy se sabe qué hace unos años se fue con su familia a Cobija (Pando) y en esta ciudad se dedica al comercio.

Como se puede ver en los diferentes casos de estudio son pocos los repartidores que se mantienen por largos años en la empresa de motos. La mayoría de los repartidores está varios años en la empresa, algunos del grupo abandonaron la unidad pero siguen laburando de repartidor motociclista en otro lugar (como en Pedidos Ya por ejemplo). Unos retornaron y se sabe que algunos retornaron por la pandemia. Así también hay repartidores que abandonaron definitivamente la empresa y se dedican a otras actividades como chofer de transporte, comerciante, constructor, profesión libre, etc.

## CAPÍTULO 5

### LA ORGANIZACIÓN DE TRABAJO DE LOS MOTOQUEROS

#### 5.1. El contrato de prestación de servicio

Entre la empresa Pollos Copacabana y los motoqueros, existe un contrato de prestación de servicio. El contrato de servicio es entendido como un tipo de contrato donde los sujetos involucrados no tienen una relación de trabajo directa con su empleador o el dueño contratante, sino más al contrario, un contrato de prestación de servicio de carácter civil-comercial, que en criterio de varios autores, este tipo de contratos esconde un asalariado oculto o “falso autónomo”<sup>18</sup>.

La empresa industrial contrata los servicios del motociclista principal, a partir de un contrato mercantilizado que no es formal. Se puede entender, según el testimonio del propietario empleador que a un principio con la empresa se firmó un contrato de servicio y cada año era renovaba el contrato. Después cuando la unidad ya era Motoquero Veloz en 2012, se firmaría solamente una sola vez el contrato de servicio.

Sobre este aspecto Bejarano (2011) plantea que últimamente los contratos no son de trabajo sino de servicios, uno de carácter civil y otra de carácter comercial, esta última cuando el proveedor del servicio es empresario.

El proveedor de motos ha venido a constituirse en todo el tiempo de permanencia en la empresa industrial como una mezcla de jornalero y empresario “autónomo”. Trabaja a veces como repartidor y como empresario<sup>19</sup> pues ya ocupaba empleados, organizaba, dirigía y controlaba el proceso de trabajo de sus ocupados en los distintos locales de la cadena.

La empresa industrial controla el trabajo de los repartidores a través de los administradores y supervisores, controla tales como la puntualidad, el trato social con el cliente, la calidad de entrega del producto, la emisión de factura y otros.

Cuando se le consulta al propietario empleador sobre el tipo de contrato que habría firmado con el dueño de la empresa industrial don Hugo Camacho, manifiesta este, que se firmó un contrato de servicio, que a nuestro entender, es un “contrato de prestación de

---

<sup>18</sup> Moreno (2003) nos dice que: “en los último años ha surgido una nueva modalidad de autónomos: los falsos autónomos que no es más que una ‘mascara jurídica’ para flexibilizar la conversión de las relaciones asalariadas en mercantiles”

<sup>19</sup> Cf. Coriat (1982) dice, en líneas generales, que el subcontratista en un “empresario destajista”, actúa como un verdadero empresario, contrata trabajadores y hasta ocupa a los miembros de la familia.

servicio” y en el documento figuraba, dice, el propietario empleador, una serie de cláusulas obligatorias que debería cumplir el motociclista con la empresa durante el servicio. Este documento era renovado cada año con presencia de garantes que eran los padres del empleador.

Y así el propietario empleador empezó a trabajar en la empresa durante 10 años de manera continua. En 2012 por un hecho inesperado el propietario empleador consigue su personería jurídica, registra su unidad ante las autoridades de impuestos y el municipio. Asume la titularidad como empresario unipersonal.

Posterior al proceso se habría firmado un nuevo contrato de prestación de servicio con la empresa industrial y solamente una sola vez, indica el propietario. Las cláusulas de éste último documento, son menos rígidas que el primer contrato manifiesta y, los padres del motociclista ya no participaban en la firma del contrato ni se renovaba cada año, esto por la confianza desarrollada por muchos años entre la empresa y el titular de las motos<sup>20</sup>.

## **5.2. El acuerdo de trabajo de los Repartidores Motoqueros**

Entre los trabajadores motociclistas y el propietario empleador de motos existe un acuerdo de trabajo voluntario, donde el propietario empleador provee de herramienta de trabajo como condición necesaria de trabajo en la empresa restaurantera y el pago de una renta por el arrendamiento de la moto.

Existe acuerdo de palabra que se logra entre el propietario y el repartidor al momento de iniciar el trabajo o servicio. Tanto el repartidor como el propietario de motos no firman ningún contrato de trabajo porque se supone que no hay relación de trabajo. El propietario empleador evita a futuro consecuencias laborales que pueden iniciarle sus repartidores.

El propietario cuando recluta al nuevo repartidor se pone de acuerdo con él y la forma de trabajo. Con todas las consideraciones, el empleador entrega la moto, previa verificación de la casa donde vive el motociclista así como algún familiar como garantía. Hasta hace un tiempo atrás el propietario exigía a los nuevos integrantes la Libreta del

---

<sup>20</sup> Para trabajar en época de cuarentena por el covi-19 el propietario consiguió un permiso de la Alcaldía municipal y para ello tenía contó con el documento de antigüedad de servicio con la empresa Pollos Copacabana, la misma que ya era 17 años que la unidad estaba prestando a la empresa industrial. Y esa certificación también le permitió, dice, prestarse del banco dinero para otro negocio de comida (venta de pizzas).

Servicio Militar como garantía, ahora ya no es requisito. Se exigía porque la empresa industrial así lo disponía cuando no era todavía empresa la unidad de servicio de reparto.

Entre otras cosas del acuerdo está el no pago de salario por el trabajo realizado ni mucho menos prestaciones ni de beneficios sociales por parte del propietario empleador (subcontratista). Con el acuerdo sostenido de manera verbal el propietario empleador se liberaba de toda responsabilidad social y laboral con el repartidor.

### **5.3. El arrendamiento de las motos**

Las motos con que trabajan los repartidores son arrendadas por el propietario empleador. El arrendamiento es una figura muy tradicional a partir del cual una persona dueño de los medios de trabajo arrienda a otro o coloca en arriendo (flete) sus herramientas de trabajo, para que éste pueda utilizar, gozar del bien o realizar alguna tarea con ellas. En el sector del transporte se arrienda el vehículo a cambio de un precio en dinero, normalmente denominada cuota o renta<sup>21</sup>. El arriendo siempre ha existido, principalmente en el agro con el alquiler de tierras o campos de cultivo, pero con el tiempo, junto al desarrollo del capitalismo esta figura se expandió a las ciudades con el arrendamiento de las viviendas y después de los medios de trabajo.

Con este modo se genera nuevas relaciones contractuales de carácter civil-comercial entre los trabajadores y los propietarios de los medios de trabajo, ya sea para goce o la explotación. Hasta el día de hoy se puede ver este tipo de acuerdos entre los dueños de vehículos que fletan o arriendan sus medios de trabajo. Los choferes en este caso se alquilan o fletan el vehículo para trabajar y ganar (una parte para el pago de la renta y el resto para el trabajador). A este colectivo de trabajadores normalmente se ha venido conociendo en nuestro medio como “trabajadores asalariados” (cf. Bielich, 2009)<sup>22</sup>.

En algún momento de reclutamiento el dueño de las motos dijo a los nuevos integrantes, que ellos trabajan como los “choferes asalariados”, muy similar a como un chofer trabaja con el auto o vehículo del dueño que le alquila o mercantiliza el medio de trabajo a cambio de una renta diaria. En el caso específico, es el propietario empleador

---

<sup>21</sup> Se llama arrendamiento a una acción de locación o alquiler de una cosa, obra o prestación de servicio. Es un tipo de contrato consensual, sinalagmático y conmutativo (Ossorio, 1992). Donde dos personas se obligan recíprocamente. Uno concede el uso, el goce o ejecuta una obra o presta el servicio; y la otra a pagar un precio en dinero. En el caso particular de estudio estamos hablando de un arrendamiento de servicios o locación de servicios.

<sup>22</sup> Bielich (2009) hace un estudio sobre este tipo de acuerdos entre los transportistas en Perú, Lima, que se podría traducir como trabajadores asalariados informales.

quien pone a disposición sus motociclistas para hacer trabajar en los restaurantes de la cadena empresarial y para ello consigue motociclistas para que se hagan cargo y le paguen la renta cada semana.

### **5.3.1. El Pago de la Renta**

El propietario de motos alquila sus motos (en tanto unidad productiva) a sus repartidores y cobra una renta fija por cada unidad productiva alquilada o arrendada. La renta es una condición de trabajo impuesta por el propietario empleador al motoquero al momento de convenir el trabajo de reparto en los locales de la empresa industrial. La renta está previamente calculada por el dueño de las motos en función a la demanda de productos que sale del local. En algunos locales de la cadena salen pocos pedidos a domicilio de manera que la renta es menos también en relación a los otros establecimientos de la cadena que hay muchos pedidos a domicilio. Del mismo modo, el cobro o pago de la renta es diferente en cada grupo de repartidores de la cadena. Algunos motociclistas pagan más que otros como se podrá ver en el capítulo 7.

No obstante, el precio de la renta por motocicleta alquilada, varía entre Bs. 200 a Bs. 250. A un inicio del registro de campo la renta era menos, por ejemplo era de Bs. 100 y Bs. 120 por moto y con el paso de los años y el aumento salarial nacional, la cuota de pago o precio de la renta cambió gradual y significativamente.

El precio de la renta es convenido entre el grupo de los repartidores y el propietario de las motos. El pago es seguro, pero a ratos, es negociada, depende muchas veces del ánimo del propietario así como de las condiciones de venta o el número de entregas efectuadas durante la semana, a veces no hay pedidos y la renta la hacen rebajar al dueño de las motos.

A los repartidores les cuesta pagar la renta convenida, aunque es una obligación del repartidor y un derecho del propietario de las motos cobrar en razón de su derecho de propiedad y disposición de ellas.

Generalmente el propietario cobra la renta a fin de semana y los repartidores tratan de recaudar la renta durante la semana o disponen de un día para la renta que es cobrada personalmente<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> El propietario cuando no cobra la renta en el día fijado (que son los domingos) lo hace durante la semana. Personalmente va a las casas del repartidor motoquero y allí los cobra, porque dice que tiene que pagar deudas o tiene que comprar repuestos o alguna cosa para sus motos o el pago al mecánico.

De alguna manera con la renta obtenida del alquiler de motos el propietario ha aumentado su flota de motocicletas y las ha puesto en arrendamiento. Un ciclo técnico de incremento de capital a través de la fuerza de trabajo del operador. Así con las rentas obtenidas de los repartidores se amplía el capital del propietario. Se podría decir, hay una revalorización de la acumulación de capital en la inversión de nuevas unidades de producción para el arrendamiento a los nuevos repartidores que ingresan a la flotilla.

### **5.3.2. El Mantenimiento y la reparación de las motos**

La motocicleta se ha convertido en una herramienta de trabajo para generar ingreso como cualquier otro vehículo que se usa para conseguir utilidad, sea transportando personas, mercaderías u otros tipos de objetos. La moto es un vehículo liviano de dos ruedas propulsado por un motor de distinta velocidad o cilindrada (cc). La motocicleta diseñada para transporte particular muy pronto se convirtió en herramienta de trabajo.

Entre los trabajadores del transporte, por ejemplo, los dueños de los vehículos fletan sus autos al chofer para trabajar<sup>24</sup>, una forma por cierto productivo para muchos sectores del transporte y es típico en muchos sectores: radiotaxis, taxis, mototaxis, y otros.

### **5.3.3. La condición de las motos y su adquisición en el mercado de motos**

Las motocicletas que cuenta el propietario empleador son de distinta marca, modelo y cilindrada. Generalmente son de segunda mano las marcas de elite como Hondas y nuevas las de fabricación China. Algunos que parecen nuevas son adquiridas en tiendas importadoras de motos y repuestos. También el propietario, ha adquirido algunas motos de algunos mecánicos, cuyos clientes ofrecían de ocasión sus motos. Prácticamente el propietario empleador aprendió a conseguir y comprar diferentes motocicletas desde usadas, semiusadas y nuevas desde que inició su actividad en la empresa industrial. Esta experiencia le ha permitido ver con el tiempo cuál es la mejor moto para trabajar. Las motos con que ha trabajado el propietario empleador son: Uno, motos de fabricación japonesa que son pequeñas como son las Suzuki FD 110 cc. Dos, motos de fabricación norteamericana medianas de marca USM 250 cc. Tres, motos de fabricación China deportivas y grandes de 200cc., y de 250 cc. Cuatro, motos grandes deportivas de

---

<sup>24</sup> Sobre el sector de transporte Ver Alemán “El transportista vive del volante”, ,2010; también a Bielich “La guerra del centavo”, 2009. En estos estudios se puede ver con amplitud del arrendamiento de movilidades y las relaciones.

fabricación japonesa Honda XR, XRL, ALTA; BAJA de 250 cc. Actualmente los repartidores del grupo están trabajando con estas últimas motos.

En criterio del propietario de las motos, las Hondas deportivas son las que mejor se adecuan al trabajo de reparto y las que menos se deterioran con el tiempo, pues no se estropean rápidamente como las motos China, sino que se mantienen por muchos años.

El propietario empleador hace reparar las motos y las que están traqueteadas las pone en venta. Las primeras motos con que empezó a trabajar el dueño de las motos están en el taller del primer mecánico de su confianza que reparo estas motos, hoy en calidad de chatarras y algunas en la casa del propietario empleador.

Las primeras motos con que el propietario empleador empezó la actividad eran las de marca Suzuki, unas motos pequeñas de baja cilindrada, seguidamente se arruinaban por el uso diario y constante; pero así el propietario consiguió sacar renta de cada una de ellas, sin importar el perjuicio que representa para el repartidor trabajar con motos ya usadas, con tal que estas máquinas trabajen hasta no poder y recién las hacía reparar. De manera que el reparo no era oportuno.

Cuando se inició la investigación, el propietario procuraba hacer trabajar a los trabajadores motociclistas con llantas desgastadas, sin luces, sin placas; aceite sucio y cuando ya no iba más la moto, recién entraba a reparación. En ese tiempo los repartidores hacían el esfuerzo para continuar trabajando con estas motos traqueteadas y a veces los repartidores costeaban el mantenimiento de las motos que les tocaba.

El propietario empezó de esta forma su negocio, con motos usadas; acondicionó sus máquinas, colocó cajas que él las había construido con ayuda de su padre<sup>25</sup>.

El propietario adquirió motocicletas con préstamo de dinero del banco. Los padres fueron una ayuda importante en la adquisición de las máquinas, coadyuvaron como garantes para la compra, presentaba papeles de su casa. También garantizaron a un principio ante el gerente de la empresa de pollos cuando empezó el hijo (David) a trabajar en dicha empresa.

Cuando se le pregunta al propietario si todas las unidades son de él, manifiesta que no, sino de sus padres, porque sus padres habían contribuido con sus ahorros y los papeles

---

<sup>25</sup> A manera de dato, los contenedores (o cajas) eran artesanalmente fabricadas con fibra de vidrio y en las caras laterales de estas cajas, el propietario colocaba el logo de la empresa industrial con los teléfonos de cada una de sucursales de la empresa.

de su casa como garantía de crédito bancario; pero cuando se preguntó al hermano menor, dijo que todas las motos eran de su hermano. Podemos decir que las primeras motos eran adquiridas con dinero de los padres pero después pasaron todas a propiedad del empleador.

A medida que el propietario cobraba renta de las primeras motocicletas alquiladas iba también pagando al banco así como a los padres por el préstamo de dinero. Siempre que cobraba la renta, manifestaba a los repartidores que estaba pagando al banco y que no aceptaba reducir la renta, porque así había calculado cada semana para pagar la deuda. Hoy sigue trabajando con el banco y sigue comprando a crédito motos de los importadores, de manera que va ampliando su capital.

#### **5.3.4. Granjearse la mejor moto del Propietario Empleador**

Granjearse la mejor moto del propietario significa procurar ganarse una moto adecuada para trabajar. La mejor moto que había hasta antes del 2012 eran las USM de 200 cc. de fabricación norteamericana y alguna moto Honda que había por ese entonces de propiedad del dueño. Eran muy pocas las opciones que tenían los repartidores para escoger en esos años y peor aún todavía para los nuevos repartidores que tenían que conformarse con lo que había; tenían que ser antiguos para tener una mejor moto. Las antiguas motos del propietario empleador humeaban por falta de reparación, se asemejaban a viejas locomotoras que despedían humo y sonaban con ruido sus motores porque estaban mal sus piezas. Algunos repartidores del grupo trataban de ganarse la voluntad y el cariño del dueño, con muestras de responsabilidad con el trabajo, asistencia regular, cuidado con las motos, el lavado de sus motos, etc., y así por suerte los nuevos integrantes conseguían alcanzar una moto regular no estropeada por los antiguos.

#### **5.8. Dispositivos de trabajo: el casco y el uniforme**

El casco y el uniforme son dispositivos personales del repartidor y estos accesorios van por cuenta del repartidor<sup>26</sup>. Al inicio de la actividad y durante por más de diez años la empresa industrial era quien dotaba de uniforme de trabajo a los repartidores. La dotación era cada año. Con estos dispositivos se identificaban como trabajadores de la empresa, y así lo creían los clientes. Con estos accesorios, más las cajas grafiadas con el logo de la empresa,

---

<sup>26</sup> A un principio el propietario procuraba dar cascos de trabajo a sus ocupados, pero estos cascos no eran buenos, eran viejos y sucios. De manera que cada uno procuró conseguirse su propio casco. Y hoy en día todos tienen sus propios cascos, algunos reglamentados otros homologados y en fin conseguidos en alguna feria o tienda de repuestos de la ciudad.

los repartidores recorrían las calles. Esto ayudó mucho a la empresa, pues consiguió más clientes.

A los primeros repartidores de la flotilla, el dueño de las motos les dotaba de casco y una herramienta (llave) para tesar las cadenas de la moto y ajustar los pernos de las cajas que iban aseguradas en la parrilla detrás de la motocicleta. Después de unos años y hasta el día de hoy los repartidores se compran sus propios cascos y herramientas de auxilio.

Los repartidores hacen el esfuerzo de cuidar sus uniformes porque no pueden cambiar como lo hacían cada año los antiguos repartidores con los uniformes dotados por la empresa industrial. En el servicio los repartidores combinan su indumentaria: chamarra, chaleco de uniforme, con ropa habitual de calle. Se sabe que hubo ideas entre los grupos de repartidores de la flotilla, de hacerse confeccionar cada uno sus propias ropas o uniformes de trabajo pero quedaron en nada. Finalmente es el dueño que hace confeccionar a exigencia de los repartidores del grupo y los vende a los repartidores<sup>27</sup>.

El uso del uniforme de trabajo es obligatorio en la empresa y es casi un hábito. El propietario exige a sus repartidores el uso diario del uniforme. A un principio de iniciada la actividad, recuerdan los antiguos y se ha comprobado cuando se hizo el trabajo de campo que los administradores o el supervisor de los locales controlaban el uso del uniforme así como la limpieza de las cajas o contenedores; a los repartidores que no tenían uniforme, no les dejaba sacar pedidos del local. Ahora el control es directamente por parte del propietario empleador aunque la responsabilidad es de cada uno, pero generalmente usan uniforme de trabajo para distinguirse de los demás deliveries de la ciudad y ya es costumbre entre ellos el llevar uniforme, además la empresa industrial exige porque les dicen que son la imagen de la empresa y deben de andar limpios.

Los repartidores tratan de mantener sus uniformes limpios, pero como trabajan casi todo el día y están expuestos al polvo, al viento y a la lluvia no pueden andar limpio, peor aun cuando se friegan sus motos y tienen que luchar con la grasa. Algunas veces han sido estigmatizados hasta por los propios trabajadores por andar grasientos, en realidad andan un poco embadurnados porque trabajan con pequeñas máquinas de tracción.

---

<sup>27</sup> Por la pandemia el propietario hizo fabricar uniformes de bioseguridad, así como nuevas cajas mochila para los repartidores nuevos y antiguos.

En suma, los repartidores de la flotilla no usan ropa adecuada de motociclista sino de prendas sencillas que no llevan cintas reflectantes y no les garantiza su seguridad en las noches cuando apenas se los distingue en el camino.

Durante las épocas de lluvia improvisan sus ropas de agua ya que tampoco cuentan con ropas de lluvia, solo algunos tienen sus propios ponchos o se compra cada uno botas e impermeable. No obstante a las limitaciones constantes tratan por lo menos de arreglarse como puedan en distintas épocas del año.

Las herramientas de los repartidores son importantes para ellos. No les falta por lo menos un alicate o pequeña llave de pernos durante el viaje. Ellos mismos se auxilian ante una eventual emergencia o desperfecto de la moto. Son generalmente solidarios cuando suceden estos casos no solamente entre ellos sino también con otros motociclistas de la ciudad.

## CAPÍTULO 6

### LA CONDICIÓN DE TRABAJO DE LOS MOTOQUEROS

#### **6.1. La Jornada de Trabajo de los Motoqueros**

La jornada de trabajo de los repartidores de la flotilla es muy similar a como trabajan los obreros y empleados de la empresa industrial. Trabajan por turnos: Unos en el día y otros en la noche. Los motoqueros de la unidad se ajustan a los turnos de trabajo de la empresa. Cada turno es de 8 horas efectivas de labor: de 8:00 a.m. a 16:00 horas p.m. y de 16:00 p.m. a 23:00 horas pm..

Con el sistema de turnos (1° o 2°) los motoqueros tratan de aprovechar de la mejor forma posible el día, desde el inicio hasta la finalización del turno y mucho más cuando son horas pico (12:00 a 15:00 horas y de 19:00 a 21:30 m. horas) espacios de tiempo donde hay mayor demanda de entregas a domicilio y donde están obligados y presionados a la vez por los jefes de local y cajeros en cuanto a llevar pedidos de manera rápida. Eso es lo que distingue de alguna manera al repartidor, de ir a velocidad.

Durante la semana cada motoquero trabaja en sus respectivos turnos: primero o segundo. Los fines de semana el trabajo es continuo, trabajan en los dos turnos, esto es de 11:30 a.m. a 22:30 p.m.

El trabajo por turnos no es más que una forma de trabajo que divide la jornada (o día) en dos periodos de trabajo o servicio entre los repartidores. El 1° turno es más corto que el 2°, son 5 horas de trabajo, empiezan de 11:30 a 16:00 horas y en tanto el 2° turno que es más largo de 6 a 7 horas, empiezan de 16:00 a 22:30 horas. Cada turno de trabajo o de servicio tiene su momento o pico de mayor ajetreo. Así en cada turno los repartidores tienen que aprovechar de la mejor forma posible para hacer más efectiva su rentabilidad. En realidad trabajan 48 horas a la semana o un poco más dependiendo de la demanda de pedidos o la espera para llevar pedidos.

Cuando se hizo el trabajo de campo, no había turnos entre los repartidores, trabajaban todo el día, entre 10 a 12 horas de trabajo de manera continua. El motoquero cubría dos turnos con un intervalo de 1 a 2 horas de descanso. Durante esas horas de descanso tenía que estar presente en el local, adentro o afuera del establecimiento para llevar algún pedido que salía en esas horas, que los repartidores denominan “goteo”.

Era continuo el trabajo porque no había muchos motociclistas en la flotilla y eran pocos los repartidores que trabajaban en los locales de la cadena en ese entonces y el repartidor se quedaba prácticamente toda la jornada en el establecimiento. El repartidor durante esas horas pasaba solo o en compañía de otro(s) repartidor(es) del local: conversaba, jugaban a ratos, o salían a comer en grupo y cuando les tocaba salir con pedidos, tenían que salir urgentemente porque había siempre alguien que se quedaba en el local.

El trabajo por turnos fue por exigencia de los mismos repartidores porque les parecía pesado para ellos quedarse todo el día y algunos tenían proyectado realizar otras actividades. Lograron de esta manera dividir la jornada en dos turnos, de modo que unos trabajan unas horas en el día y el resto lo hacían en las restantes horas que quedaban de la tarde y la noche, y solo fines de semana se quedaban todo el día hasta la noche. Hace unos años que ya vienen así trabajando los repartidores en los locales de la cadena.

Últimamente se ha visto algunos repartidores que prefieren trabajar toda la jornada del día porque dicen que tienen deuda y por lo tanto desean copar todas las horas de la jornada, pero como ya están estructurados los turnos de servicio y grupos de trabajo por turnos, estos repartidores buscan a quien cubrir cuando alguien del grupo pretende faltarse. Así de esta manera estos repartidores logran hacer un poco más de “platita” (dinero) cubriendo al que se falta regularmente o al que pide que lo cubran por alguna urgencia.

Al propietario le conviene esta forma de trabajo por turnos, porque puede genera más ingreso de renta. A un principio no le era seguro porque no había motos suficientes como para alquilar ni repartidores para prestar el servicio.

## **6.2. Trabajar feriados, fines de semana y en época de lluvia**

Para los repartidores es normal trabajar los domingos y feriados y días festivos del año porque es cuando para ellos hay más demanda de entregas a domicilio y así también más posibilidades de ganar dinero que los primeros días de la semana donde no hay muchos viajes o gotea algunas veces, generalmente los días lunes, martes y miércoles y recién el jueves empieza a levantarse las ventas a domicilio.

Los feriados son como un domingo para ellos, pueden hacer más viajes a medio día pues en la noche “gotea” (escasea) los pedidos. Es obligatorio para ellos asistir los feriados porque hay más demanda, pero sin embargo algunos se faltan. Podemos decir entonces,

tanto los fines de semana como feriados, ayudan a los repartidores a compensar los primeros días de la semana donde son menos las demandas de entregas. Para los repartidores de El Prado o El Alto por ejemplo, durante la semana son escasos los pedidos pero salvan los sábados y domingo así como feriados.

Un repartidor menciona sobre el trabajo de fin de semana: “Nos hemos acostumbrado a trabajar todos los días de esta forma. A un principio, cuando empecé a trabajar, no podía acostumbrarme a trabajar los sábados y domingos porque estaba acostumbrado a descansar o salir a divertirme con mis amigos o con la familia”<sup>28</sup>. Se percibe que con este tipo de empleos los repartidores un tanto han dejado la vida social a la que estaban acostumbradas antes de emplearse en la flotilla.

En época de lluvia (diciembre a abril) es cuando también llueve de pedidos para los repartidores y también en época de frío o invierno (mes de junio, julio y agosto) donde las personas ordenan el servicio de delivery. Sobre la época de lluvia el propietario empleador dice: “cuando llueve parece que le da más hambre a la gente” (La Razón, 2006).

También a fin de año (diciembre) los repartidores consiguen trabajar más y es seguro que en esos meses de fin año los repartidores corretean mucho y ganan además propina. También hay ciertos días especiales del año como el día de la madre o algún evento de fútbol donde también los repartidores consiguen llevar pedidos. Los repartidores conocen que horas, días y meses del año, eventos pueden conseguir un poco más de ingreso.

Hay que mencionar también que durante la cuarentena, esto por la pandemia del Covi-19, los motoqueros han logrado obtener buenos réditos, según afirman muchos de los repartidores, no solamente de la flotilla sino de otros negocios pudieron aprovechar, pero después de la flexibilidad dinámica las ventas a domicilio han reducido para el sector, esto por la existencia ya de varios servicios comerciales que abrieron sus puertas al público y empresas de delivery que prestaron servicios a todo precio y condicion.

### **6.3. El ausentismo entre los Repartidores Motoqueros**

El ausentismo es común entre los repartidores. El faltarse al trabajo parece ser normal entre ellos, pues como el trabajo que realizan no guarda las regularidades de un empleo formal es decir que no registran asistencia salvo alguna nota registrada por el cajero, los repartidores

---

<sup>28</sup> Gabriel, motoquero de Calacoto, 2014.

se toman el día libre cuando así lo consideren oportuno. Se excusan para no asistir al trabajo, dicen que se les pinchó la llanta o tienen alguna emergencia. En estos casos, el propietario consigue otro repartidor para cubrir esa falta o ausencia en algún local, y en caso de no encontrar otro reemplazo en la flotilla y a fin de evitar reclamos posteriores por parte del administrador o supervisora del establecimiento el propietario consigue hacer de delivery.

En estas circunstancias, no hay una clara distinción entre capital y trabajo, pues el dueño (empresario) se convierte en momentos en un repartidor más del grupo; procura también con esmero competir entre los repartidores del grupo y sacar más pedidos y aventajar a los demás del grupo. En estas circunstancias los demás repartidores del grupo no están de acuerdo, pues dicen que les quita pedidos.

El ausentismo de los repartidores se debe en parte al carácter informal que representa la actividad y en tal situación, tratan de no faltarse los días domingos cuando hay más pedidos así como los feriados. Pero es casi imposible que los repartidores nunca se falten y, el propietario advierte a los motociclistas faltones con cambiarles por otros, si se faltaban mucho.

Sin embargo en locales donde hay varios repartidores y la demanda es baja, es una ventaja para ellos que alguien se falte o se vaya después del primer turno, porque pueden hacer más viajes o entregas. Pero cuando se faltan varios ya no es conveniente porque ingresan radio taxis para cubrir los envíos<sup>29</sup>. El propietario frente al reclamo de la empresa industrial no tiene otra excusa que justificarse, porque es responsable del suministro del servicio de transporte.

---

<sup>29</sup> En esta circunstancia los radio taxis o “móviles” de la zona aprovechan esta oportunidad para sacar pedidos. Cada local de la cadena hay por lo menos un grupo de radio taxis que cubren el servicio de transporte de productos a los clientes de la empresa industrial, en caso de no abastecer el servicio motorizado del local. Había un tiempo en el local de Calacoto algunas empresas de radio taxis que operaban a la par con los motoqueros en el servicio de entrega a domicilio. Eran servicios que se había convenido cada año con la empresa para efectivizar el servicio de reparto, de manera que había cierta pugna entre repartidores y choferes por conseguir pedidos. Los repartidores convenían con los cajeros de enviar a los choferes pedidos no ruteados o lejos y no tres sino solo uno o dos y esto les molestaba también a los choferes que se quejaban con los administradores. En esos años cuando también operaban los radios taxis, ellos acordaban con la empresa industrial de meter sus carros para el servicio al local a cambio de un pago de dinero cada semana a la planta como “cortesía”, monto o vales que facilitaba después el traslado del personal, principalmente de los jefes de turno y obreros de producción cuando salían del trabajo especialmente en las noches. Hoy ya no tienen este convenio porque solo los motoqueros trabajan y solo cuando a veces no hay repartidores suficientes para el reparto en el local, es cuando los administradores llaman a los choferes de una empresa de móviles de la zona para la provisión del servicio.

Cuando se faltan, igual pagan la renta y completa, a menos que haya sido de total emergencia y el propietario se haya enterado con anticipación. Pero generalmente se llevan la reprimenda los faltones porque menciona que de eso depende estar todavía en la empresa, de la responsabilidad y la puntualidad con el servicio.

#### **6.4. Trabajar sin seguro se vida**

Los repartidores motoqueros no cuentan con un seguro de vida que les asegure contra cualquier percance, solo un Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). Los accidentes entre los repartidores son constantes: caídas, choques e inclusive siniestros fatales.

A un inicio de la actividad no había el SOAT, de manera que los primeros motociclistas del grupo no conocían ningún tipo de seguro obligatorio. En pocas palabras el repartidor se hacía cargo de la curación. Cuando el accidente o choque no era grave, el dueño procuraba que el repartidor accidentado llegase a un acuerdo con el afectado antes de que intervenga tránsito, porque era gasto sacar la moto del garaje de tránsito y lo mismo pagar multa.

Se ha visto en las oficinas de tránsito cuando se producen choques o accidentes entre motos y conductores de vehículos, el repartidor es quien tiene culpa o grado de responsabilidad que los otros conductores. Los denunciante mencionan que “la moto tiene la culpa”, que “cruzó sin ver”, que “apareció de repente”, etc. El motociclista sale mal parado en estas situaciones. Recuerda un repartidor que al cruzar la calle un vehículo le embistió y por mala suerte se fue contra otro vehículo y al fin el repartidor pago los daños al último vehículo porque había estado asegurado el coche, además tuvo que hacerse curar porque la moto no tenía papeles al día y no tenía SOAT como para cubrir los gastos de curación.

En dos oportunidades el propietario sugirió al grupo subscribirse a una aseguradora para cualquier caso de accidentes personales y por fallecimiento. Intentaron los repartidores, en una primera vez, el pago a mitades (aportado por el propietario y el repartidor) y la segunda solo por cuenta del repartidor. En estas dos posibilidades algunos de los repartidores consiguieron aportar a la aseguradora (Credinford S.A.), el resto no se animó ni intentó aportar, porque les parecía caro el seguro.

Conscientes los motoristas del riesgo de la ocupación y de la posibilidad de asegurarse prefieren ellos mismos cuidarse y tratar de no tener accidente. Hasta el día de hoy el grupo no cuenta con el seguro de vida sino solamente del SOAT.

Aun el SOAT no es garantía para ellos pues no cubre el total y para que se active se necesita informe de la Dirección de Tránsito del lugar de accidente, de las circunstancias y solo así uno se beneficia del seguro. Los accidentes a veces no ocurren solo en el día de trabajo sino en la noche, al retornar a sus hogares de manera que están conscientes que el seguro no les garantizara su pronta hospitalización o curación.

Frente a esto los repartidores tratan de curarse de manera tradicional con ayuda de remedios caseros en sus propias casas, llegándose a quedar semanas sin poder trabajar.

### **6.5. Los riesgos de accidentes del Grupo**

En una publicación de prensa de El Diario de fecha 22 de mayo de 2006 dice: “El asfalto es su pasión y la velocidad, una regla. Aman los riesgos, las maniobras al límite y la rebeldía. En general no superan los 30 años y ya conocen lo que es darse la cabeza contra el pavimento, literalmente”.

Entre los accidentes que se suceden entre los repartidores son: caídas, choques a vehículos, entre otros daños, produciéndose lesiones corporales o más graves como perder la vida. Los repartidores del grupo cuentan que durante la vida de repartidor sufrieron algún tipo de accidentes durante el trabajo. En épocas de lluvia es cuando tienen temor a sufrir algún accidente, así también en las noches cuando son poco visibles. En lluvia los viajes a domicilio no paran, muchas son las llamadas de los clientes pidiendo productos y entregas. Pese al clima y al riesgo los repartidores continúan trabajando, porque para ellos es una oportunidad porque saben que la gente pide más y salen seguidamente del local con los pedidos cuando es su turno, así empapados de los pies, continúan con la tarea. Para estas inclemencias del tiempo unos procuraron con sus medios conseguirse sus propios cobertores o ponchos, botas, otros simplemente improvisan a última hora sus zapatos forrándoles con cinta adhesiva o nylon; igual las manos se cubren con nilones para no mojarse o padecer frío o con algún forro que ellos mismos se encargan a un costurero o tienda de repuestos donde también venden este tipo de cobertores para las manos. En esos momentos las condiciones de trabajo para ellos es precaria. Por lo general, el riesgo de sufrir accidente es latente no solamente en esta época sino en todo el año.

En el grupo dos repartidores dos perdieron la vida sobre todo del local de Calacoto porque los coches corren a velocidad en algunos lugares de la zona. En estas situaciones el dueño de la moto no se responsabiliza por las muertes ocurridas de tránsito, a lo mucho lo que hace en estos casos es apoyar a la familia con los gastos médicos o con los gastos del entierro o el funeral.

Se ha visto en estas circunstancias que la empresa industrial Pollos Copacabana no se corresponsabiliza con los accidentes que sufren alguna vez los repartidores de la flotilla subcontratada, cuando las leyes normativas mencionan que debe por lo menos corresponsabilizarse, pero en los hechos esto queda en nada. La empresa misma exige a los repartidores de la flotilla a ir rápido sin importar lo arriesgado que es la tarea. Pese a esto y por conseguir un poco más de dinero los repartidores motoqueros se exponen cada día al peligro.

Según la División de Accidentes de Tránsito de la zona Sur la tasa de mortalidad de los “motoqueros” accidentados es 10 veces mayor que los automovilistas (EL Diario, 2016, mayo 22)<sup>30</sup>.

#### **6.6. El Riesgo de perder la moto: El robo**

Al menor descuido de los motociclistas, sufren el riesgo de que sean robadas sus motocicletas y esto afecta la vida laboral de los repartidores. La posibilidad que sus motos sean robadas es una situación latente y de temor entre los repartidores, porque como no es suya tienen que pagar al propietario por la moto robada y eso agrava las condiciones de trabajo de los repartidores.

Para hacer los encargos, los repartidores, por lo común dejan la moto afuera de los edificios y con el pedido en mano suben a toda prisa y bajan rápido. Cuatro repartidores han sufrido robo de sus motos en distintas ocasiones y circunstancias, el último en ocurrir hace un año atrás fue de un repartidor que dejó por unos instantes afuera de su casa y al salir ya no había la motocicleta. Vanos fueron las denuncias porque hasta la fecha no apareció, de manera que es una pérdida y costo a la vez, porque este último está pagando de a poco la moto ya que era su responsabilidad cuidarla.

---

<sup>30</sup> Según las estadísticas, se estima que el 70% y 80% de los que se accidentan en motos fallecen o sufren lesiones graves e irreversibles (El Diario, 2016, mayo 22).

## CAPÍTULO 7

### EL PROCESO DE TRABAJO DE LOS MOTOQUEROS

#### **7.1. La llegada de los Repartidores Motoqueros a los locales de la cadena**

El proceso de trabajo de los repartidores motoqueros se inicia con la llegada de los repartidores a los locales asignados de ante mano por el propietario empleador. Una vez que llegan los repartidores a los respectivos locales, el cajero de pedidos registra en un cuaderno la hora de llegada de los repartidores, la misma que es verificada de vez en cuando por los administradores y supervisores para dar informe posterior a la planta cuando así se lo requieran los gerentes. El cajero de pedidos entrega una caja chica de dinero para el cambio al repartidor puntero (o sea, al que llegó primero). En tanto el cajero y recepcionistas toman las primeras órdenes del día por teléfono, los repartidores colocan sus contenedores o cajas sobre la moto, mientras llegan los demás repartidores a la sucursal.

Se puede observar que ya desde el mediodía, al interior del comedor del establecimiento, la gente hace fila para poder ordenar sus pedidos y consumir dentro del establecimiento. Asimismo otros clientes desde sus coches piden a una ventanilla donde un cajero los atiende registrando órdenes a los que pasan con sus vehículos<sup>31</sup> esto es común en el local de Calacoto que del resto de los otros locales, es llamada como “auto pollo”. Mientras esto se ve, dentro del establecimiento los cocineros y empacadores preparan el producto y más adentro del refectorio, los teléfonos no dejan de sonar porque es la hora pico donde los usuarios o clientes llaman insistentemente al local.

El área de pedidos del local de Calacoto es un espacio de 2 x 2 mts., donde están instaladas un par de monitores en las que las tomadores de pedidos registran las ordenes de los clientes. Mientras se toman las órdenes los trabajadores de “producción” y el personal de “contactos” preparan los pedidos.

Una vez que el producto está preparado, el cajero verifica la bolsa de productos con la orden de compra y va colocando la factura que corresponde a cada una de las bolsas de comida preparada y despacha inmediatamente a los repartidores según dirección o zona de entrega.

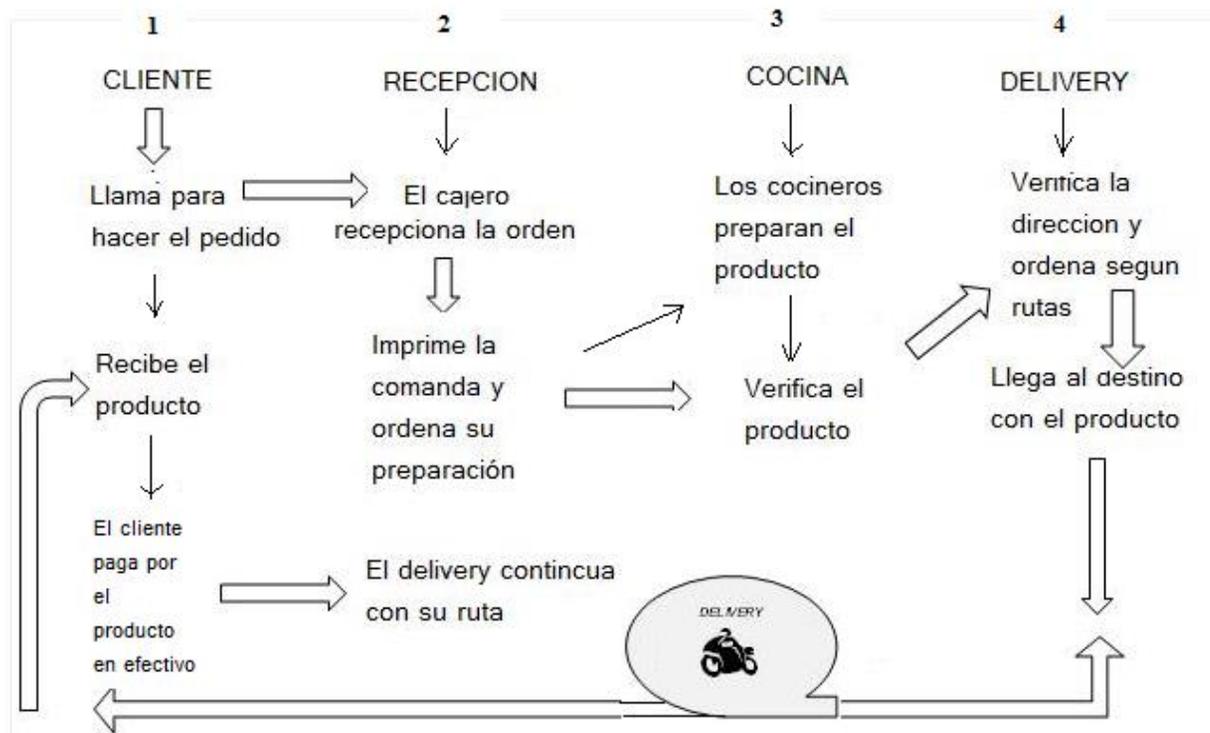
---

<sup>31</sup> Es un sistema moderno que ofrecen algunos locales de la cadena para hacer más eficiente el servicio de venta de comida rápida (V. Ritzer, 1999).

El puntero es el que recibe primero los productos preparados (2 ó 3 pedidos). El repartidor puntero lee la comanda (o boleta de órdenes) de envío o viaje y diagrama el recorrido (ruteo), tan pronto como rutea sale del local con los pedidos ordenados con dirección al domicilio del cliente. Durante el viaje recorre las calles, sortea semáforos, transeúntes, vehículos y llega por fin al domicilio del cliente. Algunos llegan fácilmente pero en otras circunstancias se les hace difícil dar con el cliente porque son nuevos los clientes o el repartidor. Una vez en el lugar, entrega el producto, cobra por el pedido y el precio del transporte, luego prosigue con el segundo pedido, y una vez ejecutado los viajes retorna inmediatamente al local para recoger otros pedidos o estar dentro de los punteros.

El intenso trajín de entrega de pedidos ocurre solo unas cuantas horas, después disminuyen los pedidos o “gotea”. Una vez que caen los pedidos, el cajero pide a los repartidores adelanto de las ventas y pasada una hora, el cajero cobra todo lo recaudado más la caja chica. Los repartidores cuentan las comandas y el dinero de la venta, del total recaudado, separan el precio del transporte efectuado que es su ingreso diario y pagan el total de la venta al cajero de turno. Así acaba el turno de trabajo del repartidor, si es un día normal u ordinario se alistan para retirarse o si es fin de semana se quedan para el siguiente turno (Véase. Cuadro 7.1.).

**Figura 7.1. El ciclo de servicio de viaje de los deliveries**



**Nota:** Elaboración propia.

## 7.2. Estrategias de Trabajo de los Repartidores Motoqueros

### 7.2.1. La Puntería

La puntería es la forma como se organiza la actividad en cada uno de los locales de la cadena. Se llama “puntero” al repartidor motociclista que está primero en la fila de llegada o espera para llevar pedidos. Algunos de los repartidores del grupo, para estar primero, llegan más temprano de lo habitual y esperan salir con pedidos más temprano que los otros y esto es ventajoso porque pueden hacer más entregas en el día y conseguir más dinero que el último que llegó tarde. De manera que el ser puntero es significativo para ellos en términos de aventajar al siguiente repartidor.

La puntería genera conflictos y disputas entre los repartidores. Como son varios los operadores del servicio, por ejemplo en el local de Calacoto, los repartidores a veces se confunden, no saben quién llegó primero al local, y en ese momento de confusión uno sale diciendo que es “¡puntero!”, cuando resulta que no era, generándose de esta manera

conflictos entre los mismos repartidores y a veces culpan al cajero por haberle enviado pedidos al falso puntero cuando no era el verdadero. Este tipo de conflicto no sucede tanto en aquellos locales de la cadena donde hay pocos repartidores, porque en estos locales (por ejemplo, El Prado y Arce) cada cual sabe el orden de llegada o salida y no tienen tanto problema como en los grandes locales donde hay varios repartidores. Estas disputas internas entre los repartidores por la puntería son porque no tienen un agente de parada que los registre la hora de ingreso o salida como los agentes de parada de micros, minibuses o taxis por ejemplo.

La puntería es importante para ellos, pese a su conflictividad, asegura una cantidad de viajes oportunos frente a los otros que llegaron después o con atraso, mismos que no sacan al final del turno muchos pedidos como los que llegaron antes al local. Entre los repartidores punteros, el tiempo de espera para salir con pedido es extenso cuando no hay pedidos con respecto a los pequeños locales donde hay pocos motociclistas y salen de inmediato con pedidos.

La puntería es una estrategia de trabajo desarrolladas entre los repartidores de la flotilla. Estos comportamientos tiene sus riesgos, el de sufrir accidentes de tránsito porque entra en competencia con sus pares similares, pero si no lo hicieran no efectivizarían sus ingresos en la jornada de trabajo y estarían en desventaja con sus compañeros de trabajo o no ganarían mucho como hubieron deseado antes de empezar la jornada. Entonces la puntería es muy importante para los motociclistas.

Por lo común, los repartidores llegan casi al mediodía (hora pico) cuando ya hay mayor movimiento de venta a domicilio. Y cuando se trata del segundo turno la mayor actividad se da en las primeras horas de la noche o un poco después. De este modo, los repartidores saben qué hora tienen que girar más y aguardan esas horas para sacar más pedidos como sea posible.

### **7.2.2. “Ruteo”**

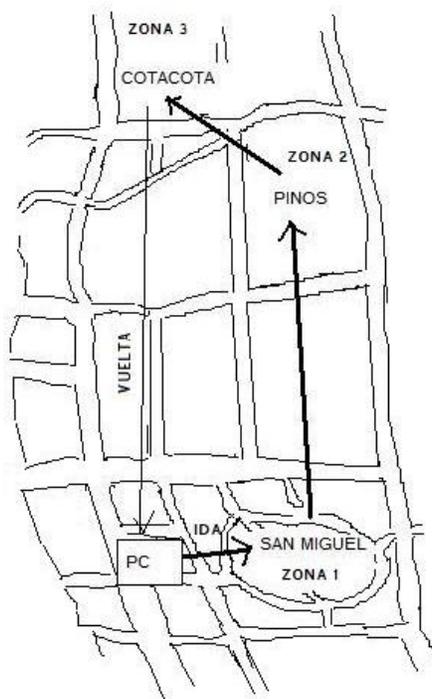
El “ruteo” es la forma como los repartidores diagraman sus recorridos mentalmente antes de salir con pedidos del local. Previo a esta operación el cajero apareja los productos que han sido preparados minutos antes y los ordena según la hora del encargo y la dirección del cliente (esto es, según zona de entrega y hora de encargo). Algunos encargados de pedidos

no conocen muy bien las zonas de cobertura del servicio o el precio del transporte y preguntan al repartidor antes de tomar y mandar los pedidos.

Sin embargo, es el repartidor motoquero quien finalmente diagrama de la mejor forma sus recorridos o “ruteos” en función a su previa experiencia desarrollada con el tiempo. Decide cuál pedido entregar primero, el segundo y el tercero; pero cuidando siempre la hora en que fueron ordenadas para evitar reclamos. En general se guían más por la dirección o zona de entrega, así el que está cerca, se entrega primero y luego los demás.

En el proceso de trabajo se identificó dos formas de “ruteo” que de manera habitual los repartidores manejan u organizan en cada uno de sus viajes o recorridos: uno, aquellos pedidos que se llevan a cabo en una sola dirección de entrega, denominados como pedidos “ruteados” (Ver, Gráfico 7.2.1.); y dos, aquellos pedidos en diferentes lugares y distantes entre ellos, a estos denominan como pedidos “cruzados” (Ver, Gráfico 7.2.2.).

**Figura 7.2.1. Pedidos Ruteados:**

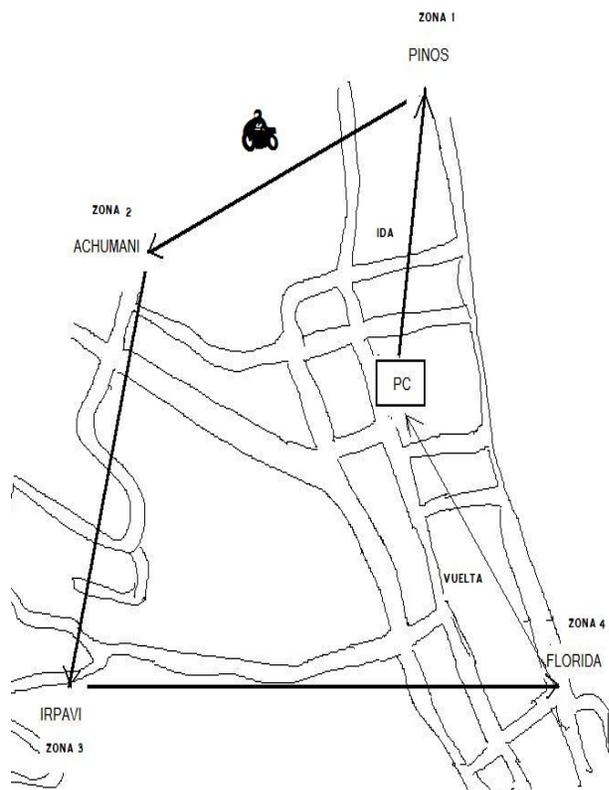


**Nota:** Elaboración propia.

En el Grafico 7.2.1, el repartidor sale con el pedido del local de Calacoto, entrega un pedido en la zona San Miguel, sigue su camino a los Pinos entrega un pedido allí y luego se dirige a Cota Cota (último recorrido) y una vez entregado los pedidos retorna al

local. El tiempo que tarda el motoquero en este viaje es de 30 minutos (cada producto es como 10 minutos de viaje).

**Figura 7.2.2. Pedidos cruzados:**



**Nota:** Elaboración propia.

En el Grafico 7.2.2., el repartidor motoquero sale con 4 pedidos del local de Calacoto: uno se dirige primero a la zona de los Pinos con el primer pedido, luego a la zona de Achumani con el segundo pedido y para esto tiene que cruzar la zona de Cota Cota, después se dirige con el tercer pedido a Irpavi, y para llegar tiene que bordear la parte de abajo de Achumani y entrar por el puente de Irpavi, pasar por el Mega Center de la zona, sorteando el transito aun cuando hay embotellamiento en ciertos días y hora y por último entrega el pedido de la zona de La Florida. El repartidor tardó casi una hora de viaje entregando los pedidos en estas circunstancias (sorteando tráfico, distancia al lugar de entrega, etc.). En este recorrido el repartidor consigue Bs. 47. De los cuales los dos primeros son Bs. 10 c/u, el tercero Bs.15 y el cuarto Bs.12.

Lo ideal para los repartidores es que los pedidos sean “ruteados”, porque pueden ir rápido y volver también rápido al local para tomar más pedidos, además es menos el gasto en combustible y el precio de transporte también es menos, y esto no perjudica porque pueden recoger en menos tiempo más pedidos del local. Por el contrario, cuando los pedidos son “cruzados” se tarda en el viaje así como en el retorno y el gasto del combustible es un poco más, pero el precio de envío es conveniente porque se incrementa en Bs. 5, así en este caso el precio de alguna manera compensa el esfuerzo realizado aunque sea lejos el encargo. Para los repartidores es suerte llevar en el día pedidos ruteados y no tanto cruzados (o lejos). No obstante, el cajero envía lo que sale, pero cuando hay más pedidos preparados como al mediodía o en la noche, él organiza según las zonas y es suerte para los repartidores punteros salir con pedidos ruteados o cruzados. En esta diagramación de despachos, los cajeros de alguna manera han adquirido cierta experiencia también en el proceso de envío, al igual que los repartidores, pero más estos últimos por el recorrido y continuo viajes que realizan cada día.

De la estrategia del ruteo de los pedidos en el proceso de trabajo depende la puntería y la ganancia en la jornada de trabajo. No todos consiguen lograr en el día buenos pedidos y ruteados tal como uno desearía sino depende mucho de lo que salga, a veces las ordenes no salen por la ruta deseada y cuando no hay más llamadas el repartidor tiene que aceptar entre las que hay.

### **7.3. Otras estrategias de Trabajo y entrega**

Entre los repartidores se crea un espiral de competencia como lo afirmaría el antropólogo uruguayo Marcelo Rossal (El País, 6 de agosto de 2006) quien considera que el empleo de delivery termina haciendo lúdica una forma de explotación, que para él es radical. El autor dice, entra en un espiral de competencia con sus compañeros y esto parecer ser cierto, pues dadas las condiciones de trabajo de los repartidores motoqueros (esto es porque no tienen un salario fijo) cada uno busca hacer más entregas.

Corretear y competir con sus pares es lo que determina su existencia del repartidor en el trabajo. Cada uno de ellos trata de ser el mejor del grupo, el más rápido o “veloz”. Así va surgiendo ciertos créditos o habilidades que identifican a cada repartidor del grupo, o por el contrario descritos.

En cada grupo de la cadena hay repartidores que apresuran su tarea. Se ha podido averiguar sobre cómo es que realmente unos repartidores son “rápidos” al entregar encargos. Pues llaman minutos antes de entregar el producto a sus dueños. Manejan rápido la motocicleta y con habilidad y destreza apresuran su marcha. Con esta habilidad construida en el tiempo y la experiencia adquirida y socializada entre ellos el delivery hace más llevadera su trabajo y su productividad.

Algunos de los repartidores tratan de aventajar al otro con más encargos a través de favores hechas a los cajeros de turno de cada local. Unos tienen la costumbre de ganarse la voluntad y simpatía del cajero haciendo pequeños obsequios o favores de viajes gratis en caso de reclamos o devoluciones de productos por los clientes. Con esta estratagema solo unos se benefician de los pedidos con favores o favoritismos transados y el resto del grupo que no acostumbra con este proceder, salen perdiendo, es decir, hacen menos entregas en el día y esto genera a veces conflicto.

Llevarse bien con el cajero es clave fundamental dice el propietario empleador: “...la clave es el cajero. Si te llevás mal ya estás”. Cuando los repartidores se llevan mal con los cajeros o no colaboran con los reclamos levantan pocos pedidos.

Los cajeros favorecen a los motoqueros colaboradores y no a aquellos que no colaboran. Tanto cajeros y repartidores son un equipo que coordinan los viajes, los posibles reclamos, etc. Entonces para los repartidores es mejor llevarse bien a sufrir consecuencias.

### **7.3.1. El atajo**

El atajo es el modo de recortar caminos en la ciudad, algunos llaman “trajín”, “caminos alternos”, etc. Es una práctica habitual entre los repartidores durante el proceso de trabajo. Se podría decir que es una estrategia de trabajo de los transportistas. Los atajos se deben en parte, a la experiencia vivida y transmitida entre los repartidores del grupo. La finalidad de los atajos es la de reducir o acortar los tiempos de viaje así como las distancias o recorridos, desde el lugar de recogida hasta el domicilio del cliente (o punto de entrega) o viceversa.

Sin duda cada repartidor de los locales de la cadena conoce su zona de cobertura (o zona de servicio de entrega), las calles, las rutas principales y alternas y otros vericuetos para efectivizar su labor de manera eficiente. El repartidor sabe ya de antemano la dirección de los clientes habituales y llegan fácilmente y con precisión, pero cuando hay nuevos clientes es un tanto complicado para ellos llegar a tiempo a las direcciones de estos clientes.

El objeto de los atajos es llegar a tiempo con el producto encargado y retornar en menos tiempo al local para conseguir otro tanto de pedidos<sup>32</sup>. Solo en la zona sur de La Paz existen más de diez trochas que los repartidores antiguos saben aprovechar muy bien y los socializa entre los nuevos motociclistas.

#### **7.4. Conflictos de Trabajo**

Los conflictos comunes que se producen cada día entre los repartidores son por la puntería, pero surge otro problema con el propietario empleador cual es el pago de la renta y las condiciones de la moto y alguna vez con la facturación a los clientes.

Sobre la puntería está más en ¿quién sale primero? o ¿quién llegó antes? situación que se hace problemático cuando son muchos los repartidores en el local.

Sobre el problema con el propietario empleador: en una conversación habitual con los motociclistas, uno de ellos dijo de la siguiente manera: "...a David hay que quitarle la pega, para él no más tenemos que trabajar y no hace un buen mantenimiento de sus motos y a la macana (sic) están sus motos ("Chuño" repartidor de Calacoto, año 2016). Así como estos existen una variedad de situaciones donde los repartidores no están conformes con las condiciones de trabajo y la condición de las motos del propietario.

También suelen darse conflicto entre el propietario empleador y los mandos medios de los establecimientos. Una vez, la supervisora ordenó al propietario empleador la presencia de más deliveries en el local de Calacoto. El propietario empleador aclaró que no podía aumentar más motos porque no convenía a los repartidores. En respuesta la supervisora fue: "¡no me importa si les conviene o no, tienen que estar 15 motociclistas!". Para la empresa industrial le da lo mismo con tener más repartidores y mejor todavía todo el día que las condiciones de ganancia de los repartidores.

#### **7.5. El cliente es quien paga por el Servicio o flete de transporte**

Es el cliente de la empresa quien paga al repartidor por el servicio del reparto y no la empresa de Pollos Copacabana como se suponía a un principio cuando los repartidores llevaban uniforme de la empresa.

---

<sup>32</sup> Por los general la tomadora de órdenes, dice al cliente que el producto estará en 45 minutos, y a veces no sucede, pues cuando hay bastante demanda de productos a domicilio, el producto tarda en prepararse por lo menos 20 minutos y hasta despachar se tarda otro tanto y hasta llegar al cliente ya paso la hora de entrega ahí es donde a veces se da problemas del repartidor con el cliente.

El repartidor cobra al cliente una tarifa fija por el servicio de transporte, cobra por el flete del servicio. Antes de salir el repartidor con el pedido el cajero confirma con el cliente el pago del costo del envío y solo así el repartidor sale a repartir y cuando no sucede esto surge problemas.

Por lo común el precio de transporte (o envío) que cobran los repartidores motoqueros a los clientes de la empresa varía según la distancia o recorrido. Por lo general cobran desde Bs.10, 12, 15, 20, 25 y Bs. 30 el viaje o la carrera. En los días ordinarios de la semana los precios habituales de viaje son normalmente Bs.10, 12 y 15 y en cambio los fines de semana, los precios de flete llegan hasta 30 Bs. y 35 Bs., porque son familias enteras que piden el producto y en los días ordinarios oficinistas o alguno otro hogar. El precio de la tarifa que cobran los repartidores es muy similar a cómo cobran los chóferes de radios taxis, pues las empresas de servicio de transporte (radio móviles) ya tienen una tabla elaborada de precios y aprobada por el gobierno municipal y sobre esta base de tarifas (asimiladas) los repartidores cobran a sus clientes.

Los precios del servicio sufren modificaciones en el tiempo. Cuando se hizo el trabajo de campo, año 2010, el precio básico de viaje era Bs. 6 después Bs. 8 y el máximo era Bs. 20 y 25. La tarifa se fue cambiando a medida que el salario iba también subiendo en el país. Cada grupo en particular de repartidores ubicados en los locales de la cadena ajustan periódicamente sus precios de viaje a fin de no existir arbitrariedad en los cobros, pues se confirmó que algunos repartidores de la flotilla cobraban a su capricho y esta actitud perjudicaba a los demás repartidores del grupo y peor aun cuando llegaba a oídos del gerente o supervisor quien llama la atención al propietario empleador y mucho más cuando no facturaban oportunamente el coste de envío al cliente.

A fin de evitar abusos o reclamos, el propietario, en consenso con los repartidores de cada local, ajusta el precio de cobro del servicio de delivery sobre los parámetros establecidos en la tarifa de los radio taxis y es dada nuevamente el tarifario al administrador para que los cajeros tengan en cuenta la tabla de precios al momento de tomar pedidos e indicar al cliente.

En el proceso de trabajo el repartidor puede negociar el costo de envío con el cliente una vez que está en el lugar, a veces el cliente no está conforme con el precio de envío.

Rebajan a fin de evitar reclamos del cliente que pueden perjudicar al repartidor con despidos o suspensiones.

En ocasiones los clientes no pagan el precio convenido porque consideran que no es radio taxi y les dice a los motoqueros que solo es moto y que no gasta gasolina. A esto los repartidores salen a decir que el radio taxi recoge a la vuelta pasajeros y no ocurre lo mismo con ellos, además dicen algunos que arriesgan sus vidas por traer el pedido a tiempo. En una nota sobre la tarea que implica ser delivery se dice: “El delivery: comodidad para unos y riesgo para otros” (El País, 2006 agosto 6).

Cada repartidor por lo regular consigue llevar en su puntería 3 pedidos y en su defecto 4 pedidos cuando hay mucha demanda.

El sistema de pago de los repartidores es a destajo, esto es, por el esfuerzo diario que realizan cada uno. Se gana por cada pedido entregado al cliente, de ahí deriva su oportunidad de poder estar a tiempo en el local y entre los punteros del grupo, y correr más rápido o a prisa para “tostar” (o pisar la puntería como dicen ellos) y hacer más pedidos o entregas durante la jornada de trabajo.

La habilidad y estrategia de trabajo que cada uno cuenta es ya un recurso funcional que le permite hacer mayor entregas en menos tiempo posible. De esos recursos individuales adscritos y compartidos en el grupo depende su ingreso diario. La ganancia es variable y fluctuante (como se verá más adelante), depende de muchos factores intrínsecos a la propia actividad y la situación de trabajo así como del estado de la motocicleta<sup>33</sup>.

### **7.5.1. Ir tras la propina**

La propina es una recompensa que reciben los repartidores de los clientes. Se expresa como un monto adicional de dinero que reciben de los clientes por el esfuerzo realizado. Es el cliente quien reconoce el trabajo del repartidor con la propina y los repartidores saben cuál cliente reconoce o da propina.

La propina de alguna manera compensa los gastos diarios: almuerzo del día o algún gasto extra, el pago de la parchada de una llanta cuando se pincha y se dirige a reparar al llantero. Es un incentivo para el repartidor. Los días domingo y los primeros días de cada

---

<sup>33</sup> Los trabajadores repartidores de otros negocios que reciben un salario fijo, no se preocupan por corretear mucho con tal de que el producto llegue a tiempo y el retorno puede ser flojo.

mes, seguro los repartidores reciben propina. En épocas de lluvia es común que los repartidores también reciban propina y qué decir del último mes del año.

### 7.6. El pago de Renta al Propietario Empleador de motos

El pago de la renta varía según los locales. Hay locales de la cadena donde los repartidores consiguen más entregas o viajes que otros repartidores de otros locales de la cadena que no consiguen durante la semana hacer muchas entregas. Los grupos de repartidores de los grandes establecimientos de la cadena pagan un poco más de renta al propietario que el resto de los grupos que operan en locales pequeños. Así tenemos por ejemplo los repartidores del local de Miraflores pagan Bs. 270 la renta, Calacoto Bs. 250, Arce Bs. 230, El Prado Bs. 230 y el local de El Alto Bs. 200. (Véase, Cuadro 7.3.)

**Cuadro 7.3. El pago de renta por local al propietario empleador**

DETALLES	LOCALES				
	Calacoto	Miraflores	Prado	Arce	El Alto
Precio de pago de renta semanal por local (Bs.)	250	270	230	200	200

**Nota:** Elaboración propia.

Cuando se empezó con el registro de campo, el pago de renta era menos: unos pagaban Bs. 80, otros Bs. 120 y así al pasar el tiempo, el propietario aumentaba el precio de la renta en función a la cantidad de pedidos a domicilio que facturaban los locales. En todo caso, el precio de renta depende de la cantidad de pedidos que “sale” del local. El pago de la renta es semanal. El propietario personalmente cobra la renta a los repartidores del grupo. El pago de la renta es fijo y seguro, según acordado previamente con el propietario de motos, pero algunas veces sufre descuentos por diferentes razones, de modo que su cobro no es rígido como se pensaría sino flexible y depende de las circunstancias, así como de los casos emergentes que se pudieran presentar o suceder durante la semana, ejemplo: escasez de envíos, avería en la moto, etc. Del total de ingreso recaudado durante la semana (ingreso bruto) éste separa un tanto para el pago de la renta.

Con respecto a los nuevos repartidores que entraron el 2020 y con sus propias motos, no paga la renta como los antiguos, sino que pagan Bs. 150 como derecho de piso como dicen algunos o por el uso de la aplicación del propietario, aunque dicen que no

funciona de manera eficiente porque son clientes restaurantes que no tienen mucha venta a domicilio.

### **7.6.1. Descuentos a la Renta**

Los repartidores, en alguna oportunidad, no pagan la renta total al propietario, tal como habíamos venido diciendo, sino sufre a ratos algún tipo de descuento.

Se ha podido observar que en estos casos los repartidores del grupo, intencionalmente hacen rebajar la renta al propietario. En muchas ocasiones han dicho más de una cosa (problemas con los cajeros, averías en la moto, pedidos, etc.). Son algunas estrategias logradas por los repartidores del grupo al momento de pagar la renta, pero esta también tiene ciertas desventajas como las que se señalarán abajo.

Un repartidor al momento de pagar la renta al propietario empezó a descontarle de todos los gastos que había efectuado inclusive llamadas. El dueño, estaba de acuerdo con el costo de la cámara pero no así de los otros gastos que consideraba propio del repartidor. Era una situación que no le convino en nada al propietario, y tanto fue su disgusto que le dijo: “Si no te conviene el trabajo puede retirarse, tengo gente esperando”.

Esta es una de las palabras con la que sale a la defensa el propietario cuando los otros agentes de la relación tratan de descontarle la renta al momento de cobrar.

El propietario acepta el descuento de la renta, solo unos Bs. 10 a 30, y esto para los repartidores del grupo significa algo de dinero, aunque sea menos, y ya es un logro, porque le arrancaron un tanto de dinero al propietario empleador, lo han desafiado al propietario, han puesto cierta resistencia tras una negociación oportuna que la van sosteniendo cada vez, según las circunstancias.

### **7.7. Gastos de operación**

Hay dos tipos de gastos: uno, por parte del propietario empleador con respecto al mantenimiento y reparación de sus motos; y otro, por parte del motociclista en la compra de combustible para su trabajo diario (Véase, Cuadro 7.4.). El dueño se ocupa en gastos de mantenimiento (aceite, frenos, llantas) y reparación del motor (pistones, varillas, discos de embrague). El repartidor se ocupa del gasto diario de combustible (3 a 4 litros por día) que es el tanque lleno.

#### Cuadro 7.4. Gastos de operación del propietario y el motoquero

GASTOS:	DETALLES:
Del propietario empleador	Mantenimiento: Limpieza del carburador (carburación). Cambio de aceite mensual. Cambio de balatas (freno) bimensual. Cambio de filtro de aceite trimensual. Reparación: Rectificado de pistones. Cada dos a tres años. Cambio de balancines y varillas. Cada dos años. Cambio de discos de embrague. Cada año.
Del repartidor motorista	Combustible. Cada día (3 a 4 lt.) Teléfono móvil. Una tarjeta diaria.

**Nota:** Elaboración propia.

Por lo común, los repartidores gastan más en combustible y llamadas por teléfono móvil para entregar los pedidos, aparte de la comida diaria. Generalmente los repartidores gastan entre 20 a 25 Bs. (6 a 7 litros) que corresponde al tanque lleno de combustible y esto dura un día de trabajo “duro” y cuando no “corretean” el combustible aguanta por lo menos hasta el día siguiente, según narran los repartidores en las conversaciones.

#### 7.8. La ganancia de los Repartidores Motoqueros

Los repartidores del grupo trabajan 6 días a la semana y 1 día descansan, que puede ser un día de la semana pero no un sábado o domingo donde tienen que estar presentes en los locales.

Los trabajadores motoqueros trabajan: uno, para cubrir los gastos personales y de la familia y dos, para el pago de la renta (semanal). La recaudación total diaria que ellos consiguen es de Bs. 80 (como mínimo) a Bs. 150 (como máximo), pero los fines de semana hacen más, llegan a Bs. 200 e inclusive a Bs. 300 al día (cuando trabajan en los dos turnos continuos). Así unos consiguen en la semana un poco más de Bs. 500 (como ingreso neto) y otros con casi Bs. 1000, dependiendo del local haciendo un total de dos salarios mínimos o un poco más cada mes como sucede en el local de Miraflores y El Prado<sup>34</sup> que son

<sup>34</sup> En una nota de prensa dice: “Los delivery ganan Bs. 4000 al mes pero sin beneficios sociales”. Según la nota, los drivers, como así también se conocen a los que manejan moto, estos que trabajan para empresas como Pedidos Ya pueden generar ingresos que superan al salario mínimo nacional (s.m.n.), si trabaja 8 horas

considerados por todos los repartidores de la flotilla como mejores locales (Ver, Cuadro 7.5.).

**Cuadro 7.5. La ganancia (Bs) semanal de los repartidores de Calacoto. Ingreso Bruto**

TURNO / DÍA	1	2	3	4	5	6	7	TOTAL
1° turno	-100	-100	-100	0	-120	-150	-170	
2° turno	''	''	''	0	''	-120	-150	
Total	-100	-100	-100	0	-120	-270	-320	1010

**Nota:** Elaboración propia.

Los repartidores logran conseguir entregar unos 8 a 10 pedidos diarios, cada uno de Bs. 10, Bs. 15 y Bs. 20 respectivamente. Los fines de semana consiguen el doble, pues hay más demanda y, los precios de envío, son de Bs. 10 a Bs. 35.

Los repartidores de Calacoto, hacen entre Bs. 270 y Bs. 320 durante los fines de semana (sábado y domingo) y los días ordinarios entre Bs. 100 y 120 /día, haciéndose un total de Bs. 1010 de ingreso bruto semanal como se puede observar en el Cuadro 7.5.

El repartidor consigue recaudar Bs. 1010 durante la semana y a esto se descuenta el costo del combustible, teléfono y la renta, y el ingreso neto es solamente de 580 por semana, lo que hace suponer que consiguen al mes como un salario mínimo nacional (ver Cuadro 7.6).

**Cuadro 7.6. La ganancia Bs./semana de los motoqueros. Calacoto. Ingreso Neto**

Ingreso Bruto Bs.	Gastos Bs.		Renta Bs.	Total descuento Bs.	Ingreso Bruto Bs.	Total ingreso Neto Bs./semana.	Total Bs. /mes.
	Combustible	Teléfono					
1010	120	60	250	430	1010	580	2.320

**Nota** Elaboración propia.

Consultados a los entrevistados, dan cuenta de la ganancia relativa que ellos recaudan durante la semana en: Miraflores 780 Bs., en Calacoto es de 580 Bs., en El Prado es de 530 Bs., en el local de La Arce 470 Bs., y en El Alto 490 Bs. Pero como dijimos en

---

pueden alcanzar arriba de los 4000 a 5000 Bs. al mes dice su representante en el país (Página Siete, 2019, 31 de agosto).

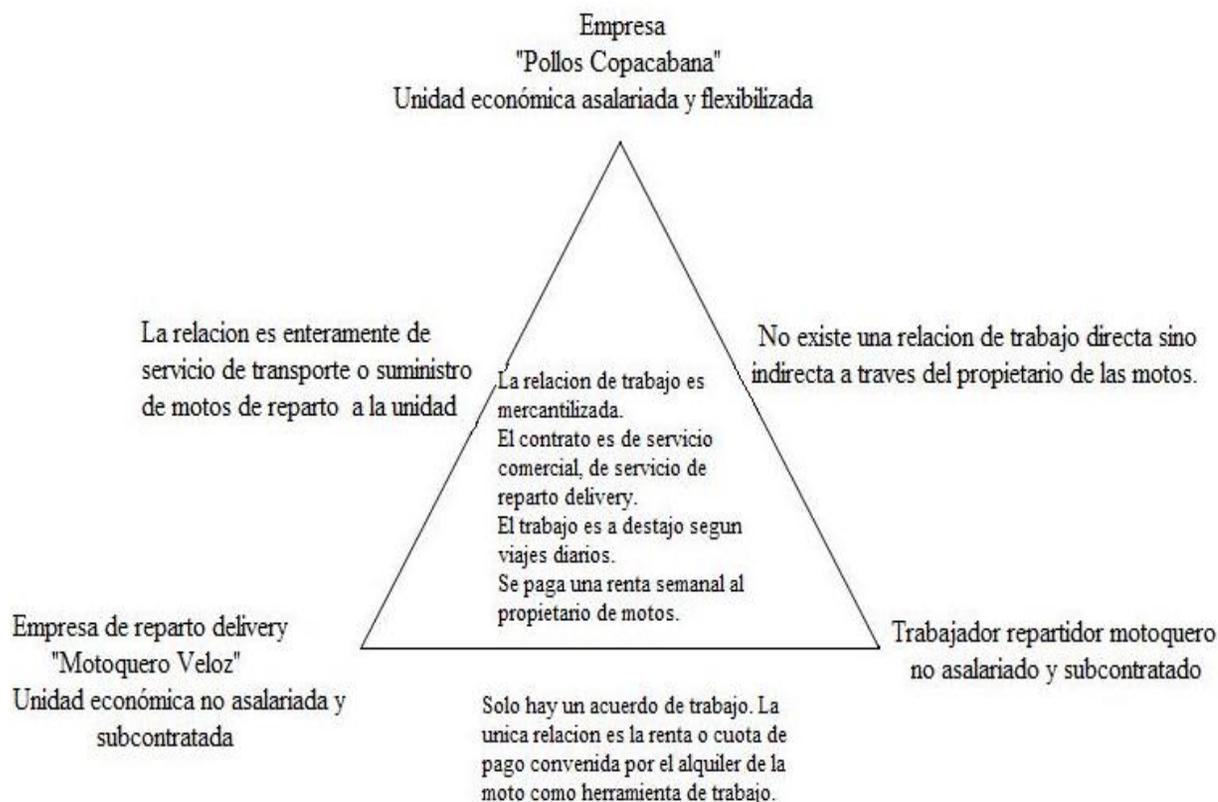
algún momento, el ingreso que generan los repartidores de la flotilla es variable, depende mucho de las circunstancias de la demanda, de los días, semanas y meses de año, así como de la asistencia regular del repartidor a su trabajo y el estado adecuado de la motocicleta, etc.

En realidad los repartidores generan un poco más de un salario mínimo en los locales de Calacoto, Arce, El Prado y El Alto y casi o un poco más en Miraflores, donde por mucho tiempo trabajaban los hermanos del dueño de la empresa motoquera.

### 7.9. Las Relaciones de Trabajo de los Motoqueros

La relación de trabajo de los repartidores se puede sintetizar en la siguiente Figura 7.3., donde la relación de la empresa industrial con la empresa Motoquero Veloz es de carácter mercantil; y de los repartidores con la empresa Pollos Copacabana es de servicio o prestación de servicio sin vinculo de trabajo directo; y de los repartidores con la empresa de motos no hay ninguna relación más que el pago de la renta.

**Figura 7.3. La relación de servicio de los repartidores motoqueros**



**Nota:** Elaboración propia.

## **CAPÍTULO 8**

### **CONSIDERACIONES FINALES DE LA INVESTIGACION**

De todo lo expuesto hasta aquí se llega a concluir que el trabajo de los repartidores motoqueros en la cadena de restaurantes Pollos Copacabana es subcontratada o tercerizada por un tercero que provee del servicio a la empresa industrial. La empresa restaurantera no cuenta con una flotilla propia de repartidores sino que la actividad es externalizada por otra unidad que provee del servicio y, para ello, lo que hace es comprar un proceso de trabajo ya organizado y valorizado por el capital de un tercero que emplea motociclistas y motos para el trabajo en la cadena de restaurantes.

Una forma organizativa de trabajo que beneficia a la empresa contratante y al mismo tiempo al tercerista (destajista), en desmedro de las condiciones de los trabajadores repartidores que se ven en la necesidad de aceptar las condiciones de trabajo a la falta de otras alternativas de trabajo.

Nuestro objetivo ha sido plantear el problema de la organización de trabajo de los repartidores motoqueros (deliveries) en las actuales condiciones de trabajo como es la tercerización. Se partió de la idea de que la forma de organización de trabajo de los repartidores es tercerizada ya sea a través de un unidad motorizada o como autónomos independientes que trabajan con sus propias motos. Nuestra preocupación ha sido principalmente en cómo funcionan y se desarrollan los repartidores en las actuales condiciones de vida laboral.

Según algunos autores la subcontratación representa un “quiebre en la normalidad” del trabajo (Leite, 2011). Más que una modalidad de trabajo, es una estrategia de procesos y relaciones capitalistas de producción que configuran el nuevo orden de trabajo (cf. Castro, 2016).

De acuerdo a nuestra interpretación, los motoqueros han sido esgrimidos, desde que empezaron a trabajar como trabajadores clandestinos sujetos a la arbitrariedad: uno, del propietario empleador (subcontratista) y dos, por la propia empresa contratista o usuaria del servicio. El primero sin un proyecto alguno de ser empresa; y el segundo con un proyecto organizacional y racional. La empresa industrial aprovechó las condiciones precarias de la flotilla motoquera a sus intereses capitalistas, ya lo hizo con sus propios trabajadores como

se ha podido observar en 2015 con el conflicto obrero patronal y no es raro que suceda con los repartidores que no son propios de los restaurantes de la cadena pero que en parte dependen de la economía de sus clientes.

En todo caso los repartidores motociclistas tratan de aventajar las condiciones impuestas por las políticas de la empresa, con estrategias propias, construidas y compartidas entre los integrantes motoristas a fin de hacer llevadera las circunstancias y oportunidades del trabajo.

Cuantas veces la unidad motoquera ha sufrido rechazos, reclamos, discriminaciones por parte de los ejecutivos de la empresa, de los mandos medios y trabajadores empleados obreros, y aun así la unidad de servicios sigue prestando sus servicios para la empresa industrial e inclusive se ha hecho un estilo de vida laboral, para muchos como una principal fuente de ingreso.

Lo que hace el propietario empleador de motos es ganarse la confianza con la empresa industrial a costa del trabajo de los repartidores motociclistas. No es una organización realmente estructurada la flotilla pero guarda cierta correspondencia con los lineamientos de una empresa típicamente capitalista que reproduce la lógica de la explotación a la falta de una regulación laboral del sector.

La empresa industrial Pollos Copacabana en su afán de ampliar su rentabilidad, asegura el servicio de los repartidores a su conveniencia, no deja a la unidad en ningún momento es más, lo mantiene a su disponibilidad hasta el día de hoy.

La carga o responsabilidad del servicio la llevan los repartidores al mando del jefe de su unidad motoquera quien los organiza, dirige y controla. Ellos son los que se costean los gastos de operación, pagan una renta al propietario empleador, no tienen un contrato laboral ni mucho menos seguro de vida. Andan totalmente desprotegidos a merced de la empresa industrial y del propio tercerista dueño de la flotilla.

La única ventaja que tienen los repartidores en estas condiciones de trabajo es que pueden organizar libremente su trabajo, de crear sus propias estrategias de trabajo, de conseguir ingreso durante el día y no esperar el pago a fin de mes como los obreros de la industrial, se dan un día libre, se identifican en parte con el trabajo que realiza, construyen su oficio diariamente.

Son algunas connotaciones del modelo de trabajo subcontratado que es necesario conocer. Pues como se sabe, es un empleo no regulado, donde trabajan más jóvenes que adultos, como en pequeños emprendimientos y en grandes empresas de delivery. Habíamos mencionado que son pocas las empresas que mantienen a sus trabajadores en condiciones normales de trabajo como los trabajadores de farmacias y mensajerías, aun así la situación es un tanto difusa y flexible, porque como hemos señalado anteriormente, los trabajos que hay son formas mercantilizadas de trabajo, con salarios informales y condiciones precarias de trabajo, principalmente cuando se refiere a actividades de servicio como el caso estudiado.

Nuestra investigación se ha desplegado por ese lado de conocer al sector de los motoqueros casi nada estudiada en nuestro medio en relación a los otros países de la región donde los estudios son avanzados sobre la temática. Se trata en todo caso de nuevas categorías de empleo que ayuda a comprender bajo otras perspectivas de descripción y comprensión en las ciencias sociales. Son algunos puntos que consideramos elementales en la presente tesis de licenciatura.

Se recomienda ampliar la problemática, porque en el sector van surgiendo nuevos planteamientos, nuevos cuestionamientos sobre la vida laboral de los repartidores en moto. La problemática ha evolucionado en los últimos años, ya no son los mismos trabajadores que venían trabajando a la manera tradicional sino de otros conglomerados de trabajadores motociclistas u operadores de servicio que se ganan la vida trabajando cada día en su moto y bajo otras circunstancias y modelos de trabajo como los deliveries de app's (o aplicativos), trabajo de investigación que dejamos para futuras investigaciones sobre la temática.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alemán, V. (2010): El transportista vive del volante. IDIS.
- Antunes, R. (2016): O novo proletariado de servicios [El nuevo proletariado de servicios]. En M. Corbera y et al (Coord.) III Internacional Conferencia, CEFID-UAB.
- Bejarano, J. L. (2011): Relación Laboral, civil o comercial. En Revista Boliviana de Derecho N°11
- Bielich, C. (2009): La guerra del centavo. Una mirada actual al transporte público en Lima Metropolitano. IES/IEP.
- BOLIVIA (2010): D.S. N° 251.
- BOLIVIA (1985): D.S. N° 21060.
- BOLIVIA (2020): Decreto Municipal N° 013.
- BOLIVIA (2020): Ley Autonómica N°. 413.
- Boltanski, L., y Chiapello, E. (2002): El nuevo espíritu del capitalismo. Akal.
- Borges, A. (2009): Jovens e trabalho: questões a partir da analise dos mercados de trabalho metropolitana do Brasil, [Jóvenes y trabajo: cuestiones a partir del análisis de los mercados de trabajo metropolitana en Brasil]. En En J.C. Neffa, De la Garza, y L. Muñoz (Comp.) Trabajo, empleo, calificaciones profesionales; relaciones de trabajo e identidades laborales, CLACSO. pp. 217-247.
- Casalet, M. (2000): Redes empresariales y la construcción del entorno. Nuevas instituciones e identidades. De la Garza (Coord.) Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo. FCE.
- Cabrera, M. (s/f): El delivery funciona o no en Bolivia. En línea.
- Calvo. G. y Gorini, L. (2013): Sindicalismo con códigos mensajeros. Gabriel Ediciones.
- Canaviri,, R. (2013): Chisillosos, pero orgullosos. Instrumentalización de las redes sociales en los talleres de servicio automotriz del transporte pesado. En Temas Sociales, N° 33. IDIS. pp. 197-223.
- Castillo, J. (2000): La sociología del trabajo hoy: La genealogía de un paradigma. En De la Garza (coord.) (2000) Tratado latinoamericano de sociología del trabajo FCE, pp. 31-63.
- Castro, L. (2016): Obreros fluctuantes frente a la dominación patronal. Muela del Diablo.

- Coriat, B. (1982): El taller y el cronometro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa. Siglo XXI.
- Da Silva, R. (2008): Motoboys, circulação e trabalho precário na cidade de São Paulo [Motoboys, Circulación y trabajo en la ciudad de São Paulo]. Em Revista Espaço e Tempo. GEOUSP, pp. 41-58.
- De Castro, M. (2008): Motoboys de São Paulo. Sob os impactos da reestruturação produtiva e das politicas neoliberais [Motoboys de São Paulo. Sobre los impactos de la reestructuración productiva y las políticas neoliberales]. Revista Eletrônica de Psicologia Política, ano 9, nº 28.
- De Fernandez, R. (2008): Estudo exploratório das relações de trabalho como fator de influencia do comportamento humano no transito: caso do motofrete [ Estudio exploratório de las relaciones de trabajo como factor de influencia en el comportamiento humano y el transito. Caso motofrete] [Dissertação de Mestrado em Transportes. Universidade de Brasília].
- De Godoi, C. (2010): Tempo e dinheiro. O trabalho dos Motoboys nas metamorfoses do capital [Tiempo y dinero. El trabajo de los Motoboys en las metamorfosis del capital]. En: [http://www.estudosdotrabalho.org/anais-vii-7-seminario-trabalho-ret-2010/Stela\\_Cristina\\_de\\_Godoi\\_tempo\\_dinheiro\\_o\\_trabalho\\_dos\\_motoboys\\_nas\\_m etamorfofes\\_capital.pdf](http://www.estudosdotrabalho.org/anais-vii-7-seminario-trabalho-ret-2010/Stela_Cristina_de_Godoi_tempo_dinheiro_o_trabalho_dos_motoboys_nas_m etamorfofes_capital.pdf)
- De la Garza, E. (2012): La subcontratación y la acumulación de capital en el nivel global. Celis, J., (coord.) La subcontratación laboral en América Latina. Miradas multidimensionales. Escuela Nacional Sindical (ENS), pp. 17-40.
- De la Garza, E. (2000): Introducción. El papel del concepto de trabajo en la teoría social del siglo XX. De la Garza (Coord.) Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo. FCE.
- De la Garza, (2017, mayo 31): Nuevas informalidades del trabajo [Archivo de video]. YouTube.
- De Paula, D. y et al. (2011): Motociclistas de entrega: algumas características dos acidentes de trânsito na região Sul do Brasil [Motociclistas de entrega: algunas caracterisiticas de los accidentes de transito en la region Sur de Brasil]. <http://www.scielo.br/pdf/rbepid/v14n3/08.pdf>

- Del Ángel, H.; Llamas, I. y Garro, N. (2010): La medición de las competencias laborales en México. Aplicaciones de una metodología. En Hernández, M. (Coord.) Estudios laborales en México, Plaza y Valdez, pp. 185-215.
- Dombois, R. (1998): Trayectorias laborales en la perspectiva comparativa de obreros en la industria Colombiana y la industria alemana. En Lulle y et al. (Coord.) Los usos de la historia de vida en las ciencias sociales. Antrophos. Tomo 1. Pp. 171-249.
- Dos Santos, E. (2009): Coletivo canal MOTOBOY. O nascimento de uma categoria. [Colectivo canal Motoboys. El nacimiento de una categoría]. Marcus Vinicius Faustini.
- El Diario (2016, mayo 22): Motociclistas se juegan la vida en calles de la zona Sur. Sección Sociedad. En línea.
- El País (2006, agosto 6): El delivery. Un empleo que paga poco y exige mucho. Prensa de Uruguay. En línea.
- Ermida, O. y Colotuzzo, N. (2009): Descentralización, tercerización y subcontratación. OIT.
- Escobar, S. y Montero, L. (2003): La industria en su laberinto. Cedla.
- Éxito Noticias, Bolivia (2020, abril 23): Delivery muere tras chocar con un camión en Santa Cruz y repartidores lamentan falta de regulación por parte del gobierno. En línea.
- Fernández, J.A. y el al. (2018): El trabajo en la economía colaborativa y la prevención de riesgos laborales. UGT-CEC.
- Finkel, L. (1996): La organización del trabajo. Ediciones Pirámide.
- Garabito, G. y Hernández, M. (2010): Repensando el mundo de la empresa y el trabajo en los servicios el caso de McDonald's. Hernández, M. (Coord.) Estudios Laborales en México. pp. 119- 146.
- Gálvez, T. (2003) Las nueva modalidades de empleo. En: [http:// www.Cepal.org/deype/mecovi/docs/TALLER12/12.pdf](http://www.Cepal.org/deype/mecovi/docs/TALLER12/12.pdf)
- García, A. (1999): Reproletarizacion. Nueva clase obrera y desarrollo del capital industrial en Bolivia 1952-1998. Muela del Diablo.
- Gerencia Empresarial en Bolivia (1995): Análisis del mercado de comida rápida. En: <http://html.rincondelvago.com/analisis-mercado-de-comida-rapida.html>

- Giménez, S. (2012): Los sentidos del trabajo en jóvenes repartidores de comida y mozos. Ponencia. VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata.
- Godio, J. (2001): Sociología del trabajo y política. Atuel.
- Grabois, J. y Persico, A. (2015): Organización y economía popular. CTEP.
- Harribey, J.M. (2001): El fin del trabajo: de la ilusión al objetivo. En J.C. Neffa (Coord.) El trabajo del futuro. El futuro del trabajo. Clacso.
- Hernández, M. (2019): Repensando el mundo de la empresa y el trabajo en los servicios: El caso Mc Donalds. En Hernández, R. (Coord.) Estudios laborales en México, Plaza y Valdez.
- Iranzo, C. y Richter, J. (2007): La subcontratación laboral. Bomba de tiempo contra la paz laboral. En Subcontratación laboral. Análisis y perspectivas. CCLA, PLADES; ILA. Pp. 157-191.
- Jornada (2015, octubre, 13): Ministerio de Trabajo denunciara a industrias Copacabana por infracción a leyes sociales. Prensa nacional.
- La Patria (2019, mayo 24): Yaigo, el servicio de "delivery" digital que eligió a Oruro para iniciar operaciones. Prensa nacional.
- La Prensa (2012, septiembre, 1): Pollos Copacabana rechaza clausura. Prensa nacional.
- La Razón (2006, diciembre 17): Mensajeros sobre ruedas. Vidas que se deslizan sobre el asfalto. Revista Escape. Prensa nacional.
- Leite, L. (2011): El vapor del diablo. Antropofagia.
- Lochins, C. y et al. (2007): Modos de trabalhar e de ser de motoboys: A vivencia espaço-temporal contemporânea [Modos de trabajar y ser motoboys. [La vivencia espacio temporal contemporánea]. Em Revista Psicologia, ciência e profissão, 27(3), pp. 446-461.
- Lomnitz, L. (1978): Como sobreviven los marginados. Siglo XX.
- Marx, C. (1867/1980): El salario por piezas. El Capital, Tomo 1, Cap. XIX. Ediciones Olímpia.
- Miranda, T. y Fialho, C. (2014): Motoboys e construção da identidade negativa [Motoboys y la construcción de una identidad negativa]. 29º Reunião Brasileira de Antropología. CAAS.

- Molina, P. (2007): El futuro llegó. Jóvenes con trabajo de delivery en zonas populares. Ponencia 7º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. Buenos Aires: Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo (ASET).
- Montarce, I., y et al. (2012): Condiciones de trabajo y organización en algunas ocupaciones “Atípicas”: Call center, Wal mart, Mcdonald’s, extras de televisión, ambulantes del centro histórico, vagoneros, tianguistas, microbuseros, taxistas, metrobuseros. En De la Garza (Coord.) La situación del trabajo en México, 2012, el trabajo en la crisis. Plaza y Valdes.
- Moraes, T. y et al. (2015): Ingresso, permanência e abandono na profissão de motoboys: constituição de si e da profissão [Ingreso, permanencia y abandono en la profesión de Motoboys: Constitución de si y de la profesión].
- Moreno, G. (2003): Trabajo y ciudadanía. Un debate abierto. Ararteko.
- Moura, L., y Azevedo, M. (2010): Avaliação de stress em Motoboys [La valoración del estrés en los Motoboys]. <http://www.ufjf.br/virtu/files/2010/05/artigo-3a2.pdf>
- Novick, M. (2002): La transformación de la organización del trabajo. De la Garza (Coord.). Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo. FCE. pp. 123-147.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2016) El empleo atípico en el mundo. OIT.
- Offe, C. (1992): La sociedad del trabajo. Problemas estructurales y perspectivas de futuro. Alianza Editorial.
- Opinión (2021, junio 28): Hay 35 empresas entre la legalidad y la informalidad; buscan crear asociación de repartidores. Prensa nacional.
- Ortiz, R. (2013): Percepciones por parte de un grupo de repartidores de una empresa de comida rápida respecto a los factores que les provocan estrés laboral [Tesis de Grado, Psicología Industrial, Universidad Rafael Landívar, Guatemala]. En línea.
- Ossorio, M. (1992): Diccionario de Ciencias Jurídicas y políticas y sociales. Editorial Heliasta S.R.L.
- Página Siete, Bolivia (2019 agosto, 31): Los deliverys ganan Bs, 4000 al mes pero sin beneficios sociales. Prensa nacional.
- Portes A. y Haller, W. (2004): La economía informal, CEPAL.
- Puig, J., y et al. (2011): Situación de la subcontratación en América Latina y perspectivas para su regulación. Escuela Nacional Sindical.

- Redacción Noticias Urbanas (2014 agosto, 11): Motoqueros advierten sobre “el alto nivel de trabajo en negro”. <http://www.noticiasurbanas.com.ar/noticias/motoqueros-advierten-sobre-el-alto-nivel-de-trabajo-en-negro/>
- Rodríguez, M. (2010): Los mensajeros en moto. En Revista IDAES.
- Ritzer, G. (1999): La McDonalización de la sociedad. Ariel Sociedad Económica.
- Sánchez, R. (2001): La observación participante como escenario y configuración de la diversidad de significados. En M. Tarres (Coord.) Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social. FLACSO.
- Sánchez, R. (2004): Características sociodemográficas de los accidentes de trabajo en repartidores de pizzas. Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo. 4 (2).
- Secretaria de Desarrollo Municipal del GAMLP (2020, junio). La Paz emprendedora. <https://www.facebook.com/dce.ompe/photos/a.1476113722673188/2606277839656765/?type=3&theater>
- Sennett, R., 2000, La corrosión del carácter. Anagrama.
- Spedding, A. (2006): Metodologías cualitativas: Ingreso al trabajo de campo y recolección de datos. En Yapu, M. (Coord.) Pautas metodológicas para investigaciones cualitativas y cuantitativas en ciencias sociales. PIEB. pp. 117-119.
- (2003): Breve Curso de Parentesco. Mama Huaco.
- Soto, H. (2010): El misterio del capital. Comercio.
- Veronese, A. M. (2004): Motoboys de Porto Alegre: Convivendo com os riscos do acidente de trânsito [Motoboys de Porto Alegre. Conviviendo con los riesgos de accidente de tránsito]. [Dissertação para obtenção do título de Mestre em Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Sul]. Em línea.
- Wanderley, F. y et al. (2015): La economía solidaria en la economía plural. Discursos, prácticas y resultados en Bolivia. CIDES.
- Wortman, A. (2003): Pensar las clases medias. La Crujia.

## **APÉNDICES**



**Foto:** El grupo de los trabajadores repartidores de Motoquero Veloz. 2014.



**Foto:** Los motociclistas de la empresa de delivery Motoquero Veloz, 2014.



**Foto:** un repartidor de Motoquero Veloz en el local de Calacoto, zona Sur. La Paz, 2019.



**Foto:** una moto de Motoquero Veloz y motos de otra empresa como es Pedidos Ya, Empresa de delivery que presta servicio a Pollos Copacabana desde el 2018. Foto de 2019.



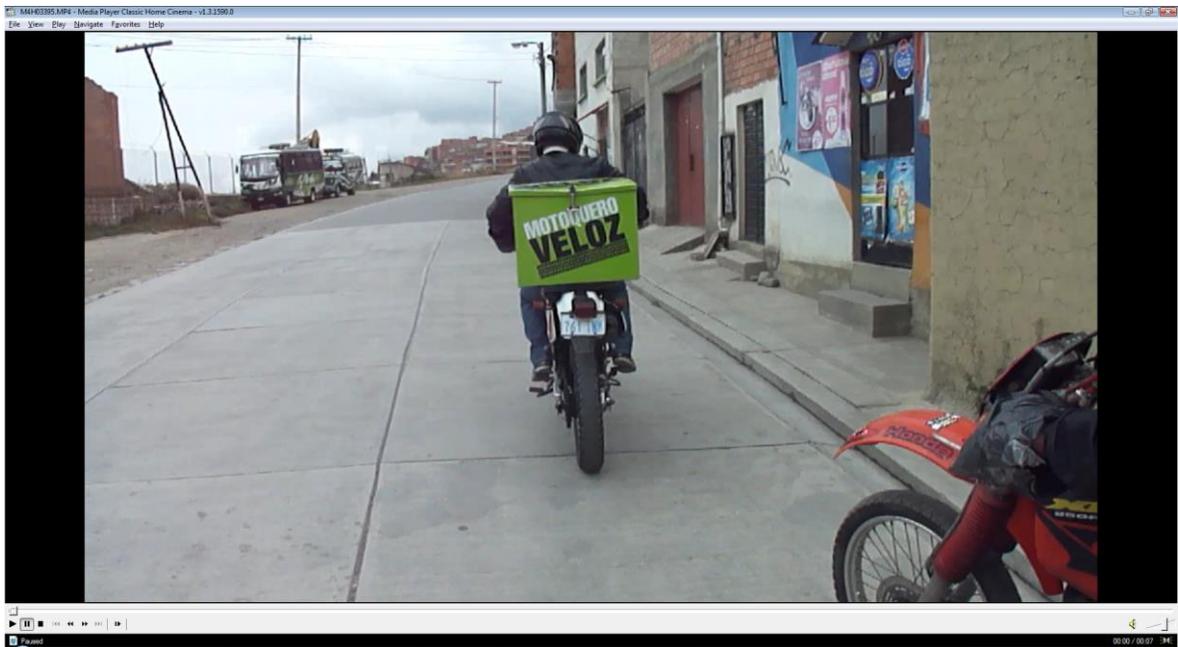
**Foto:** repartidores de Motoquero Veloz y Pedidos Ya. Local Calacoto, zona Sur. La Paz, 2019.



Dos grupos de deliveries en el local de El Prado, zona Central. La Paz: El grupo de los Pedidos Ya y Motoquero Veloz, 2020. **Fuente web.**



**Foto:** Unos cuantos del grupo de los Motoquero Veloz, local de Calacoto. Momento en que esperan para salir con pedidos, 2019.



**Foto:** repartidor de MV en marcha en una avenida de la zona Norte, La Paz.



**Imagen web:** repartidor de Motoquero Veloz entregando pedidos al cliente. Fuente: Página Siete, 2020.



**Foto:** Accidentes de motociclistas. El Diario (2016, mayo 22).