

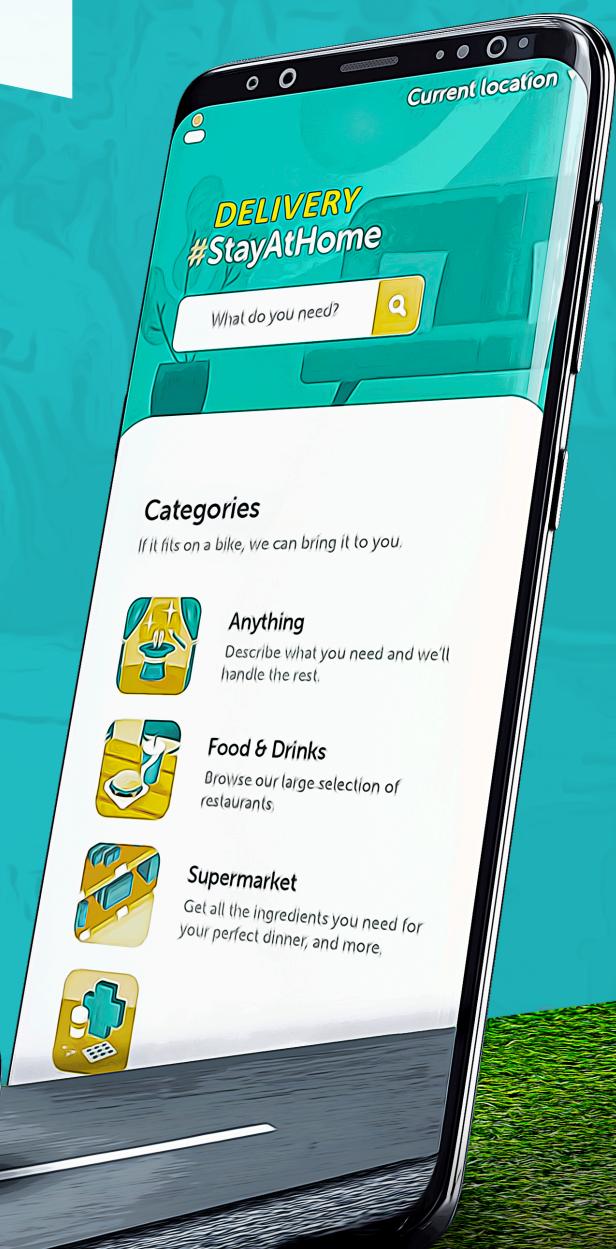
DELIVERY Y EMPLEO:

# DIAGNÓSTICO SOBRE LAS CONDICIONES LABORALES EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES

CASO DE LIMA-PERÚ

OBSERVATORIO  
DE PLATAFORMAS

PERÚ



FRIEDRICH  
EBERT  
STIFTUNG

**DELIVERY Y EMPLEO:**

**DIAGNÓSTICO SOBRE LAS CONDICIONES LABORALES EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES  
CASO LIMA-PERÚ**

© 2021, Alejandra Dinegro Martínez

Directora del Observatorio de Plataformas - Perú

© 2021, Fundación Friedrich Ebert-Perú

Avenida Camino Real 456 - Torre Real Of. 901, San Isidro, Lima 27

[www.fes-peru.org](http://www.fes-peru.org)

Representante: Sara-Nathalie Brombart

Directora de Proyectos: María del Pilar Sáenz

Autora:

Alejandra Dinegro Martínez

Primera edición: abril de 2021

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N.º 2021-xxxxx

Corrección ortográfica y de estilo: Manuel Linares Guzmán

Diseño de portada y diagramación: Omar Dalí Rosas Solier

Cuidado de edición efectuado en los talleres de Sinco Industria Gráfica EIRL

Jirón Huaraz 449 - Breña, Lima - Perú

Abril de 2021

Se autoriza la reproducción total o parcial de este documento, siempre y cuando se haga la referencia a la fuente bibliográfica.

El uso comercial de todos los materiales editados y publicados por Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) está prohibido sin previa autorización escrita de la FES.

A la memoria de Manuel Dammert, mi maestro, compañero y amigo.  
Por la patria hermosa.



# CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>I. LAS PLATAFORMAS DIGITALES</b>	<b>12</b>
a. Contexto global	12
b. ¿Qué es la economía colaborativa?	13
c. Economía colaborativa a través de plataformas digitales	15
<b>II. CONTEXTO NACIONAL DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES</b>	<b>18</b>
a. Data de las plataformas digitales	20
b. Principales características de las condiciones de empleo en las plataformas de delivery	23
• Sobre el contrato	23
• Sobre los implementos y accesorios de trabajo	25
• Sobre los horarios y los ingresos	26
• Sobre las pólizas de seguros (accidentes personales, accidentes de tránsito y mercadería)	29
• Sobre la seguridad social	29
<b>III. PRIMERA ENCUESTA A REPARTIDORES DE DELIVERY: LIMA</b>	<b>31</b>
a. Resultado	32
b. Movilización social y auto-organización	35

<b>IV. LA ECONOMÍA Y EL COVID-19</b>	<b>39</b>
a. Contexto global	39
b. Contexto nacional	40
c. Emergencia Sanitaria	41
<b>V. SEGUNDA ENCUESTA A REPARTIDORES DE DELIVERY: LIMA</b>	<b>43</b>
a. Instituto Nacional de Estadística e Informática-Inei: 1,1% de la Población Económicamente Activa-Pea se dedica al Delivery en Lima	48
b. Comentarios al respecto	49
<b>VI. EL INFORME FINAL DEL GRUPO DE TRABAJO QUE ANALIZÓ LA PROBLEMÁTICA SOBRE LAS CONDICIONES DE EMPLEO DE LAS PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIOS EN PLATAFORMAS DIGITALES</b>	<b>51</b>
a. Legislación y Jurisprudencia comparada	53
b. Sobre los indicios de laboralidad	56
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>59</b>
a. Seguro de salud y de vida	60
b. Garantizar la salud y seguridad en el trabajo	61
c. Protección frente a actos de hostigamiento sexual y/o discriminación	62
d. Libertad de asociación	63
e. Constancia o certificado de trabajo	65
f. Fiscalización laboral	65
<b>VIII. COMENTARIOS FINALES</b>	<b>66</b>
Galería de Imágenes	70



# PRESENTACIÓN

En la última década se han observado, a nivel mundial, múltiples transformaciones en el mundo del trabajo; lo que nos ha llevado a reflexiones intensas sobre cuál será el futuro del trabajo o los trabajos del futuro. La digitalización de la economía y el uso intensivo de las nuevas tecnologías, son temas que han cobrado centralidad en todos los debates, pero sin duda alguna, la crisis sanitaria y económica generada por la COVID-19, ha acercado las visiones de futuro a un presente más inmediato, sin vuelta atrás: la economía digital llegó para quedarse y reconfigurar nuestras vidas.

Tal como se menciona en el libro, tanto en Perú, como en otros países de América Latina, se ha incrementado exponencialmente el número de plataformas digitales, haciendo aún más imprescindible el análisis de los impactos laborales que esto conlleva, y que además se fusiona con viejos temas no resueltos, como la alta informalidad en el empleo, la creciente precarización e inestabilidad laboral, los vacíos normativos para regular las plataformas digitales de trabajo en línea<sup>1</sup>; las ausencias del Estado como garante para hacer respetar los derechos de los/as trabajadores/as y las dificultades de sindicalización en sectores caracterizados por encontrarse dispersos, en constante movimiento, o considerados como “independientes”.

En este contexto, la publicación del diagnóstico sobre “Delivery y Empleo”, realizado por Alejandra Dinegro del Observatorio de Plataformas-Perú, resulta un valioso aporte para brindar evidencia sobre tres aspectos importantes: En primer lugar, la caracterización

---

<sup>1</sup> Las plataformas digitales de trabajo en línea, hace referencia a dos categorías, las plataformas basadas en la web, donde quienes trabajan realizan sus labores en línea o a distancia y las plataformas basadas en la ubicación, donde se ofrecen servicios con trabajos personalizados en lugares físicos como los servicios de reparto, reparaciones a domicilio o servicios de cuidados y trabajo del hogar.

actualizada de los/as trabajadores/as de plataformas de reparto en Lima, considerando los impactos que la pandemia y la crisis económica están generando a este sector. Un segundo aspecto está referido a la experiencia del Grupo de Trabajo especializado, que se conformó por iniciativa del Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, para el análisis de las condiciones laborales de los/as trabajadores/as de plataformas digitales, iniciativa que ha facilitado un inventario de normatividad internacional y referentes jurisprudenciales. Finalmente, pero no menos importante, la presentación de una serie de recomendaciones enfocadas en seis ejes fundamentales para promover la mejora de las condiciones laborales de miles de trabajadores/as, jóvenes en su mayoría, que sobreviven desempeñando el servicio de reparto a través de las plataformas digitales que operan en Perú.

Es necesario destacar el esfuerzo del Observatorio de Plataformas-Perú en el recojo de información desarrollado para el estudio, en coordinación con los propios actores, utilizando encuestas para nutrir de data cuantitativa el análisis; pero también buscando darle rostro y corazón a lo que esconden las cifras. En ese sentido, los estudios de caso presentados, humanizan los números y reivindican las demandas por un trabajo decente para quienes, durante largas horas, recorren las calles en dos ruedas buscando ganar el sustento diario.

Para la Fundación Friedrich Ebert en Perú, no es solo una satisfacción el sumarnos a la publicación del libro, junto al Observatorio de Plataformas-Perú, sino un compromiso por visibilizar la problemática de los/as trabajadores/as de plataformas digitales de delivery, quienes resultan el eslabón de la cadena que soporta sobre sus espaldas el funcionamiento efectivo del servicio, pero que sufre la mayor desprotección y precarización, desarrollando una labor que algunos llaman el “trabajo del futuro” y otros “la nueva esclavitud del Siglo XXI”.

Esperamos que este libro contribuya a poner en el debate la búsqueda de soluciones efectivas para los/as trabajadores/as de las plataformas de reparto, a través de mecanismos de diálogo social tripartito, que establezcan compromisos vinculantes y permitan vislumbrar resultados favorables al final del camino.

María del Pilar Sáenz Campodónico  
Directora de Proyectos  
Fundación Friedrich Ebert

# INTRODUCCIÓN

El Observatorio de Plataformas-Perú busca aportar, a través de esta publicación, información detallada sobre una modalidad de empleo que adquiere mayor relevancia en el país, desde el punto de vista de la regulación laboral; con la perspectiva de contribuir en el diseño de políticas públicas, medidas de protección e indicios de laboriosidad a fin de generar un primer esfuerzo en dar a conocer esta realidad, y desde la realidad como base del conocimiento.

Quienes desarrollan esta actividad, en el mayor de los casos, es población inmigrante y joven que quedan excluidos de cualquier tipo de protección laboral existente en nuestro país; que viven en situación de vulnerabilidad y cuya estrategia de sobrevivencia es el desarrollar el servicio de delivery en plataformas digitales presentes en nuestra capital. Ellos/as, encuentran en las plataformas digitales la opción más rápida de poder generarse ingresos.

En ocasiones, es un medio para generar ingresos más altos que del trabajador promedio; en otras palabras, ingresos mayores a un salario mínimo legal (S/ 930,00). Sin embargo, la modalidad colaborativa que establecen las plataformas, no les fija un ingreso sostenido de carácter mensual. Por el contrario, el ingreso obtenido está sujeto al número de repartos y atenciones generadas en un horario establecido, el mismo que es determinado por una valoración que inicia desde lo mínimo hasta un máximo. Se entiende que, a mayor calificación, hay mayores posibilidades de atender pedidos, mayores ingresos y por lo tanto mayor posibilidad de “controlar el horario” de conexión. La presente publicación detalla algunos aspectos que desmienten algunas de estas situaciones, las mismas que han sido detalladas por los propios repartidores y repartidoras.

Se ha recogido la opinión de decenas de repartidores de aplicativos de delivery que nos detallan situaciones arbitrarias que establecen unilateralmente los aplicativos (en términos algorítmicos), como el bloqueo de cuentas, la disminución de “puntos” o valoración; así como la comunicación impersonal que se desarrolla con la plataforma. Cientos de ellos optan por conectarse a más de un aplicativo a fin de generarse más ingresos y refugiarse ante una situación de suspensión o bloqueo de cuenta. Ello no les permitiría desarrollar algún servicio.

La complejidad del tema va más allá de si existe o no indicios de laboriosidad o que es un fenómeno mundial nuevo. El tema requiere de una respuesta estatal articulada, coherente e intersectorial. Si bien en el Perú se adolece de contar con altas tasas de informalidad y de personas autoempleadas, las respuestas institucionales a fenómenos como estos han sido insuficientes y se complican con la presencia de la pandemia del COVID-19. No obstante, se reconoce el esfuerzo que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-MTPE inició en su momento.

Con relación a ello, según el Informe Final del grupo de trabajo constituido en el Ministerio de Trabajo en noviembre del 2019, se reconoce la importancia de debatir esta problemática. Se optó por recoger las opiniones de repartidores, así como la solicitud de información a las plataformas digitales más importantes de nuestro país y ello ha permitido conocer un poco más esta realidad. Esfuerzo que el Observatorio reconoce y alienta a seguir ese camino en el marco del fortalecimiento del diálogo social y el fortalecimiento entre las relaciones del Estado y la ciudadanía.

Estas plataformas mencionan que los repartidores o conductores son emprendedores independientes, que tienen la posibilidad de tener mayores ingresos, que son sus propios jefes sin horario fijo y sin que exista una relación de subordinación o exigencia de resultados. Sin embargo, en la vida real sucede todo lo contrario: se trabaja más de ocho horas diarias para lograr acceder a una cantidad de dinero que les permita subsistir (en gran medida, por debajo del salario mínimo), son expuestos a calificaciones y de acuerdo a ello, algorítmicamente, se les otorga más pedidos o no. En caso de comenzar a rechazar los pedidos, el trabajador empieza a recibir menos solicitudes hasta que es suspendido de forma temporal o definitiva de la plataforma.

La presente investigación es una aproximación documentada a este nuevo ámbito laboral que pretende diagnosticar y evidenciar una realidad que merece ser objeto de mayores análisis y de la atención de la ciudadanía en su conjunto, dada la relevancia que implica el presente y futuro del trabajo que se vuelve incierto ante el avance incesante de la tecnología y los cambios que viene produciendo el COVID-19.

El presente texto se encuentra organizado en ocho puntos que han sido organizados para poder iniciar con la contextualización de los conceptos que se emplearán a lo largo del texto como plataformas digitales, economía colaborativa y el contexto global en el que se vienen produciendo estas definiciones y caracterizaciones. En el segundo

apartado se detallan las principales características de las condiciones de empleo en las plataformas de delivery de nuestra capital. En especial, aspectos como horarios, seguro, ingresos, entre otros.

En el tercer punto, mostramos las evidencias de la Primera Encuesta desarrollada a inicios del año 2019 y comentamos los principales aspectos encontrados a nivel cuantitativo y cualitativo. En el cuarto punto, era ineludible mencionar los cambios que vienen produciendo la aparición de la pandemia del COVID-19 en el mundo y como viene afectando al Perú, así como las medidas sanitarias implementadas en el país como la cuarentena y la reactivación económica, dentro de ellas, el delivery por aplicativos.

En el quinto punto, comentamos el desarrollo de la Segunda Encuesta realizada por el Observatorio de Plataformas-Perú, los aspectos considerados, la muestra recogida y aspectos comparables con relación a la primera data obtenida, teniendo en cuenta el escenario pre-pandémico y pandémico. Este segundo esfuerzo no hubiera sido posible sin la organización “Glovers en Perú”, a quienes aprovechamos en agradecer su desinteresada colaboración. Este libro, también es de ellos.

En el sexto punto, abordamos los detalles que contiene el informe final del grupo de trabajo encargado de analizar la problemática sobre las condiciones de empleo de las personas que prestan servicios en plataformas digitales. Resaltando los aspectos jurisprudenciales y los indicios de laboralidad.

En el penúltimo punto, brindamos una serie de recomendaciones basadas en aspectos discutidos internacionalmente y rescatando los aportes del Grupo de Trabajo del Ministerio de Trabajo, así como los aspectos que, desde el Observatorio, logramos ubicar. Temas como un contrato, seguro de salud, prevención de hostigamiento, derecho a un trabajo digno y la emisión de un certificado de trabajo, son comentados en este acápite.

Finalmente, la presente investigación realiza unos comentarios finales en aras de invitar a un debate serio y responsable, enmarcado en el futuro del trabajo, a toda la sociedad en su conjunto, con el fin de concientizar sobre la necesidad de una regulación a este tipo de empleo que nos obliga a reflexionar sobre la base de propuestas y alternativas que puedan acercarnos a encontrar una solución a esta problemática social que incumbe a todo el país.

No quería dejar de mencionar que este libro está dedicado a quien en vida fue el congresista Manuel Dammert, con quien tuve el honor de trabajar desde muy joven. Él fue quien presentó uno de los proyectos legislativos a fin de iniciar el debate de la regulación de los trabajadores de plataformas digitales en nuestro país. Gracias a su confianza, su compromiso con los derechos laborales y su ejemplo, sabemos que avanzaremos en el camino de lograr que el trabajo de miles de repartidoras y repartidores, sea considerado como tal. Con el afecto de siempre.

Alejandra Dinegro M.



# I. LAS PLATAFORMAS DIGITALES

## A) CONTEXTO GLOBAL

Vivimos una época histórica de importantes transformaciones donde la ciencia y la tecnología son áreas importantes en el mundo. Sobre ésta última, su desarrollo viene produciendo importantes disruptpciones en el mundo del trabajo que conocemos tradicionalmente. El fenómeno de las plataformas digitales, la digitalización de la economía, el internet de las cosas y la inteligencia artificial, vienen modificando la manera en la que el trabajo, su identidad y la relación con el capital, están produciendo cambios en los procesos organizativos, a nivel de individuos y que nos obliga a pensar, una vez más, en el futuro del trabajo.

Cada vez más empresas optan por esquemas de organización flexibles que les permiten competir ágilmente en un mercado cada vez más globalizado e interconectado, para lo cual optan por la desmembración de las etapas productivas en países de menores costos (mano de obra barata, por ejemplo), la concentración en actividades centrales y la subcontratación de las periféricas, así como la articulación en red que se aleja de la estructura vertical fordista<sup>1</sup>.

Situación que algunos críticos e investigadores denominan “economía de plataformas”, “sharing economy” o “uberización del empleo”. Lo que comparten en común, en términos descriptivos, es la referencia a formas de empleo calificadas, por la Organización Internacional del Trabajo, como atípicos. Las plataformas ofrecen una opción de generación de ingreso sin pretender usar los mecanismos de selección de personal que se desarrolla en los trabajados tradicionales (entrevista de trabajo, revisión de currículum vitae, firma de contrato de trabajo, salario mínimo, lugar físico de trabajo, entre otros aspectos). Sin embargo, presentan también rasgos de precarización del empleo que vienen siendo discutidas en el mundo, como el carecer de horarios fijos de trabajo, desprotección social, desvinculación laboral, decisiones unilaterales de las plataformas digitales, pagos a destajo, relación impersonal ante dificultades, ausentes mecanismos de salud y seguridad en el trabajo, entre otros factores a considerar.

<sup>1</sup> Fernández, C., Ibáñez, R., & Romero, P. (2015). *Sociología de la empresa, el trabajo y las organizaciones: un enfoque crítico*. Madrid: Grupo 5.

De acuerdo a lo que señala Nick Srnicek<sup>2</sup>, ante la caída de la rentabilidad de la producción manufacturera –de escala– los datos ofrecen un mecanismo de mantener el crecimiento económico, bien preciado que, en el siglo XXI constituyen la base de las tecnologías digitales. Volviéndose cada vez más en un aspecto central para las empresas y su relación con trabajadores, clientes y empresas.

En ese sentido, buscamos centrar parte de nuestra atención, en el actual desarrollo digital caracterizado por la masiva adopción de tecnologías digitales de información y comunicación con especial impacto en los planos sociales y económicos de nuestra sociedad. Al respecto, Raúl Katz señala que “el estudio del ecosistema digital involucra tres dimensiones: nuevos modos de producción de información y contenidos, diferentes comportamientos sociales relativos al uso y consumo de bienes, y un impacto económico y social más importante que el de tecnologías de información consideradas de manera aislada<sup>3</sup>. Ante ello, es indispensable contar con nuevos marcos teóricos e instrumentos analíticos para comprender el rol de estas tecnologías en la vida de los seres humanos y nuestros mercados.

## B) ¿QUÉ ES LA ECONOMÍA COLABORATIVA?

Hasta el momento, la idea de “economía colaborativa” se basa en las prácticas sociales de compartir, colaborar y cooperar<sup>4</sup>. Se indica que estamos ante un fenómeno de consumo colaborativo en el que a través de una aplicación informática (apps o páginas web) se facilita el intercambio de bienes o servicios entre sujetos particulares, maximizando bienes escasamente utilizados y compartiendo costes con terceros<sup>5</sup>.

La economía colaborativa se define como aquella manera de compartir o intercambiar tanto bienes tangibles como intangibles (tiempo, espacio, hobbies) a través de los nuevos espacios tecnológicos y las comunidades sociales. En definitiva, la mecánica tradicional se ha redefinido para llegar a este nuevo modelo gracias a los avances tecnológicos y sociales, sin olvidar el contexto de crisis económica donde se gesta. No es una actividad nueva sino una nueva forma de realizar el trueque utilizando las nuevas tecnologías o una actividad de comercio tradicional al que se ha unido la ventaja de la digitalización<sup>6</sup>.

En esa línea, conceptos como economía de plataformas, la *sharing economy*, y la *gig economy* se están volviendo -cada vez más- de uso rutinario. Todos ellas describen un nuevo modelo de negocios de las sociedades contemporáneas, a partir de la inclusión de nuevas herramientas tecnológicas<sup>7</sup>.

2 Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de Plataformas*. Buenos Aires, Argentina. Caja Negra Editora.

3 Katz, Raúl. (2015). *El ecosistema y la economía digital en América Latina*. Madrid: Fundación Telefónica.

4 Asociación Internacional de la Seguridad Social. (2019). “El trabajo en las plataformas digitales. Relación con los sistemas de seguridad social”. En: Documento del Foro Mundial de la Seguridad Social. 33<sup>a</sup> Asamblea General de la AISS. Bruselas.

5 Gorelli, Juan. (2019). “Indicios de laboralidad en el trabajo a través de plataformas” (“crowdsourcing offline”). En: *Revista de Derecho Social*.

6 Vallecillo, M. (2017), *Economía colaborativa y laboralidad: los cabos sueltos entre el vacío legal y la dudosa legalidad*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ro-geneva/-ilo-madrid/documents/article/wcms\\_548607.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ro-geneva/-ilo-madrid/documents/article/wcms_548607.pdf)

7 Dinegro, A. (2019), “Plataformas y empleo: ¿Cómo es trabajar para una app en el Perú?”, Revista del Instituto de defensa legal (Edición N° 286). <https://revistadeele.com/ideele/content/plataformas-y-empleo-%C2%BFc%C3%B3mo-es-trabajar-para-una-app-en-el-per%C3%BA>

De acuerdo a Madariaga, estamos ante una red flexible de recursos y proveedores externos<sup>8</sup>. Existe una diversidad de plataformas que sirven para distintos tipos de intercambios o servicios. Caracterizarlas y describir cada una de ellas, no es un ejercicio sencillo por la variedad que en sí representan y por lo mismo que están en constantes actualizaciones, cambios y reestructuraciones.

En esfuerzos por describir las existentes, están las que tienen, como finalidad, un grado colaborativo importante. Es sobre aquellas que podemos afirmar que las plataformas de la economía colaborativa se orientan a aprovechar los bienes y recursos existentes, pudiendo existir (o no) un pago por ello. En este caso, el factor intensivo es el de una actividad o tarea y se facilita un servicio en el mercado<sup>9</sup>.

Además, existe una variedad de supuestos sobre las condiciones que rigen el relacionamiento con la plataforma, esto es, sobre la persona que cubre el equipamiento y los materiales que se utilizan en la realización del servicio, la localización satelital, la forma de asignación de tareas o pedidos de clientes/as, el precio final que se fija por los servicios al receptor, el mecanismo de cobro y los pagos de la retribución a quien realiza el servicio, la programación de horas y días, la posibilidad de rechazar o de cancelar pedidos y -especialmente- las consecuencias que ello conlleva, entre otros factores.

Es así que, hablar de plataformas digitales nos remite a modelos de negocios que varían de acuerdo con sus fines, características, servicios y relaciones que establecen. Pero todas comparten aspectos comunes: su capital fijo es un software, asumen un rol intermediario, su principal capital son los datos y la hiperconectividad<sup>10</sup>.

Se indica que los algoritmos empleados por las aplicaciones pueden servir para organizar y supervisar la actividad de las personas que realizan el servicio<sup>11</sup>, lo que naturalmente tendría incidencia para abordar el fenómeno desde el punto de vista del derecho laboral. De acuerdo con los indicadores de menor o mayor dependencia, algunos estudios<sup>12</sup> han realizado una caracterización y rangos del control que pueden ejercer las plataformas durante una actividad.

Además, las aplicaciones tienen impactos diversos. Por una parte, pueden reducir los costos de transacción, viabilizan actividades comerciales no rentables; y por otro lado, las prácticas para gestionar el trabajo, crean desigualdades en las ocupaciones que generan, incertidumbre sobre los ingresos, perjuicios en la seguridad y salud de las personas, no otorgarles el grado de trabajadores, entre otros<sup>13</sup>.

8 Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* CIPPEC-BID - OIT. Buenos Aires.

9 En ese sentido, ver Gorelli, Op. Cit., asimismo, AISS. Op. Cit.

10 Dinegro, A. (2019). Op. Cit

11 Madariaga et al. Op. Cit.

12 Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). Op. Cit

13 Al respecto, puede revisarse: Madariaga et al. (2019), así como, Gorelli Op. Cit.

El informe de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo (2019) indica que el trabajo en plataformas de micro-tareas y el trabajo mediante aplicaciones que conforman la economía de plataformas, podrían recrear prácticas laborales que se remontan al siglo XIX, y que estaríamos frente a futuras generaciones de «jornaleros digitales».

## C) ECONOMÍA COLABORATIVA A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES

Si bien las plataformas digitales de trabajo presentan grandes diferencias entre sí, todas cumplen tres funciones específicas: vincular a los prestadores de servicios con la demanda; proporcionar un conjunto de herramientas y servicios comunes que posibiliten la realización de un trabajo a cambio de una remuneración; y establecer pautas de gobernanza mediante las que se recompensen las buenas prácticas y se disuadan los comportamientos negativos<sup>14</sup>.

Por otra parte, la OIT en el Resumen Ejecutivo del Informe: “Plataformas digitales y el futuro de trabajo: Cómo fomentar el trabajador decente en el mundo digital”<sup>15</sup>, presentado en el 2019, indica que, si bien estas plataformas digitales son el resultado de avances tecnológicos, el trabajo que generan se asemeja a muchas modalidades que existen desde hace tiempo, con la diferencia de que cuentan con una herramienta digital que sirve de intermediario.

Dicho informe, se sustenta en los resultados de una encuesta realizada por la OIT sobre condiciones de trabajo entre 3,500 personas que residen en 75 países de todo el mundo y que trabajan en cinco plataformas anglófonas dedicadas a la asignación de micro-tareas<sup>16</sup>. De acuerdo con lo señalado por la OIT, las plataformas dedicadas a la asignación de micro-tareas son plataformas digitales que brindan a empresas y a otros/as clientes/as acceso a una fuerza de trabajo extensa y flexible para llevar a cabo tareas generalmente de baja calificación de mano de obra, y que pueden ser realizadas a distancia haciendo uso de una computadora y de internet.

Sumado a ello, y con relación a las condiciones del servicio, se menciona que la mayoría de los/as participantes manifestaron apreciar la posibilidad de decidir sus propios horarios y de trabajar desde casa. No obstante, muchos/as de ellos/as trabajan en horas no convencionales. Así, se tiene que el 36% trabajaba siete días a la semana, el 43% trabajaba por las noches, y el 68% lo hacía por las tardes (de las 18:00 a las 22:00 horas).

14 Comisión Mundial sobre el derecho del trabajo de la OIT. (2018). Grupo 3: “Tecnología al servicio del desarrollo social, ambiental y económico”. Nota informativa preparada para la segunda reunión de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo (pp.15-17) de febrero de 2018: La calidad del trabajo en la economía de plataformas. (#5)  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms\\_618370.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_618370.pdf)

15 Organización Internacional del Trabajo. Resumen Ejecutivo. (2019). “Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital”. Ginebra.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms\\_684183.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf)

16 Las microtareas se realizan mediante tecnologías de información y de manera remota, por lo que se aproxima a lo que se ha caracterizado anteriormente como *crowdsourcing on line*.

Asimismo, se observa que seis (6) de cada diez (10) encuestados en el 2017 contaban con un seguro de salud y solo el 35% cotizaba a una pensión o plan de jubilación. Por lo que la OIT señala que quienes dependen principalmente de esta modalidad tienen más probabilidades de carecer de protección social.

No obstante, en marzo del 2021, la OIT vuelve a presentar un nuevo informe sobre “El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo”<sup>17</sup>. El informe global de la OIT se basa en las conclusiones de encuestas realizadas a unos 12.000 trabajadores/as de 100 países de todo el mundo que laboran en plataformas. También se apoya en entrevistas realizadas a representantes de 70 empresas de distintos tipos, 16 empresas de plataformas y 14 asociaciones de trabajadores de plataformas de todo el mundo en múltiples sectores.

Durante la última década el número de plataformas digitales de trabajo que operan en toda la región aumentó 14 veces, es decir de 4 a 56 según los datos recopilados para elaborar el informe de OIT. Con relación a la situación laboral presentes en ellas, el informe señala que en muchos casos los trabajadores en las plataformas de reparto, por ejemplo, están sujetos a jornadas de trabajo más largas y extenuantes, bajos ingresos, altos niveles de informalidad y mayor exposición a los riesgos de contagio.

---

<sup>17</sup> Organización Internacional del Trabajo. “El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo” (Ginebra, 2021), [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_773309/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_773309/lang--es/index.htm)

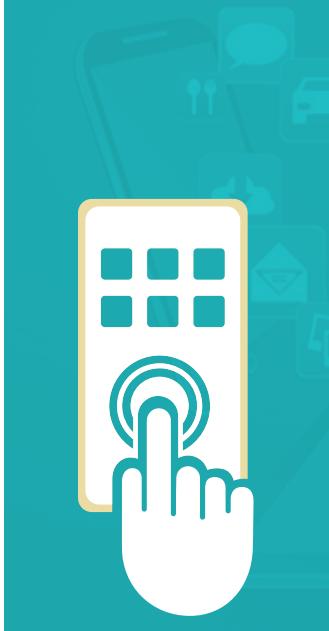
## ALBERTO: ¿POR QUÉ TIENE QUE SER ASÍ?

- 📍 “Muchos como yo, no tienen nunca la oportunidad de hacer lo que más les gusta o trabajar en lo que estudiaron. Nos aguantamos y hacemos lo que se puede. Yo, por ejemplo, tengo una carrera con posgrado y debo trabajar en lo que encuentre. No me avergüenzo, solo me pregunto ¿por qué tiene que ser así?”
- 📍 Alberto es Administrador de Empresas y cuenta con un posgrado concluido en gestión de Recursos Humanos. Es padre de 2 niñas, tiene 37 años y su esposa, docente de inicial, es quien da el soporte económico más estable de su casa. Desde que inició la pandemia en marzo del 2020, se tuvieron que mudar a la casa de sus padres y así aminorar los gastos de alquiler de un departamento en Lince. Actualmente, vive en San Martín de Porres.
- 📍 “No me molesta que mi esposa tenga un ingreso fijo, en planilla pues. Lo que me molesta es que yo, a pesar de toda mi inversión en mi educación, no pueda darle seguridad a mi familia, a mis niñas. Eso me frustra y a la vez me motiva cada día que me subo a la moto”. Por ellas lo doy todo.”
- 📍 Hace dos meses intentaron robarle la moto, que compró con el dinero que pudo acceder a través de su fondo pensionario. “Me compré la moto sin dudarlo ya sea para movilizarme y por un amigo que empezó a hacer delivery y me convenció también de hacerlo. Vi que le iba bien y yo estaba sin trabajo. Así que empecé haciendo delivery privado, particular hasta que me suscribí a Glovo. Todo estaba bien hasta que intentaron robarme la moto por La Victoria. Me quejé con soporte, mandé correos y nadie me decía nada. Ni siquiera para saber como estaba”.
- 📍 Desde esa experiencia, dejó de realizar delivery y por el momento se ha dedicado a vender comida a sus antiguos compañeros de trabajo y familiares de amigos.





## CONTEXTO NACIONAL DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES



El trabajo a través de plataformas digitales es un fenómeno cada vez más común, siendo una de sus modalidades el servicio que se ofrece para conectar usuarios con potenciales conductores o repartidores. Desde que Uber llegó al Perú en el 2014, este modelo de negocios ha ido en ascenso. Luego, Glovo y Cabify llegaron en el 2017 y a finales del 2018, Rappi y Uber Eats completaban el pool de las aplicaciones más empleadas por los limeños y limeñas<sup>18</sup>.

Si bien es cierto, el trabajo en plataformas digitales es mayoritariamente urbano, no es de pasar por alto que cuatro de cada cinco trabajadores viven en una comunidad urbana o suburbana, según datos de la OIT<sup>19</sup>. Esto es más importante, aun, cuando se verifica que el grupo etario que presta servicios a través de estos medios es predominantemente joven y migrante.

En el país se carece de referencias oficiales sobre la existencia de las diversas plataformas digitales y aplicativos móviles correspondientes, actualmente presentes en el país. Un vacío inmenso que desde diversas investigaciones académicas intenta suplirse, aún de manera muy limitada ya que las plataformas no están obligadas a brindar algunos datos concernientes al número de repartidores afiliados y activos, comercios afiliados, promedio de ganancias anuales, mercado potencial, entre otros aspectos. No existe normativa ni autoridad que obligue a una plataforma virtual la entrega de información de esa naturaleza, e inclusive ante situaciones en las que algo sale mal: agresiones a usuarios, agresiones a repartidores.

Por lo tanto, lo que se sabe de estas plataformas y aplicativos móviles, lo sabemos a través de diversos informes periodísticos o informes privados, divulgados por algún estudio de marketing.

<sup>18</sup> Dinegro Martínez, Alejandra. (2019) "Plataformas y empleo: ¿cómo es trabajar para una app en el Perú?" En *Revista del Instituto de Defensa Legal*. Lima. (286).

Disponible en: <https://revistaideele.com/ideele/content/plataformas-y-empleo-%c2%bfc%c3%b3mo-es-trabajar-para-una-app-en-el-per%c3%ba>

<sup>19</sup> Organización Internacional del Trabajo. (2019) *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Ginebra: OIT. (p. 31).

Hasta finales de junio de 2020, se sabía de la presencia de la plataforma española Glovo, la colombiana Rappi y la norteamericana Uber Eats. Producto de los estragos causados por la aparición de la pandemia del COVID-19, Uber Eats anuncia su retiro del país en junio del 2020<sup>20</sup> tras dos años de operaciones en Perú. Por su parte, Glovo anuncia en marzo de 2021 que cambia de nombre a “Pedidos Ya”<sup>21</sup> tras un acuerdo comercial con la plataforma uruguaya de pedidos online que forma parte del Grupo Delivery Hero de origen alemán y que ya tendría presencia en nueve ciudades del país: Lima, Chimbote, Huancayo, Ica, Piura, Chiclayo, Trujillo, Arequipa y Cusco<sup>22</sup>.

Así mismo, el Perú alberga a plataformas de origen nacional como Urbaner<sup>23</sup>, Chazki<sup>24</sup>, Oohhsito<sup>25</sup>, esta última anunciada en octubre de 2020. Ambas mantienen el mismo modelo colaborativo de sus plataformas, con mucha menor presencia en el mercado nacional, lo que hace inferir que con poca publicidad hay menos posibilidades de estar presente en la mente de los usuarios y por el nicho de mercado que decidieron segmentar; así como, la experiencia comercial que intenten ofrecer al público.

---

20 <https://rpp.pe/tecnologia/apps/uber-eats-deja-peru-a-finales-de-junio-debido-a-la-pandemia-de-covid-19-coronavirus-apps-de-delivery-noticia-1269316>

21 <https://peru21.pe/economia/glovo-se-despide-y-cambia-de-nombre-a-pedidosya-delivery-noticia/>

22 Óp. Cit

23 <https://www.urbaner.com/>

24 <https://chazki.com/>

25 <http://www.oohhsito.com/>

## FIGURA 1

Imagen, del Diario La República, que muestra a los principales aplicativos móviles dedicados al servicio de delivery, estudiados hasta mayo de 2020.



## A) DATA DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

Se precisa al lector que, sobre la problemática de prestación de servicios en plataformas digitales, no existen datos oficiales, por cuanto no existe ninguna obligación legal de registrar e informar sobre las mismas, a ninguna instancia nacional o privada, salvo se decida lo contrario de manera voluntaria por los representantes legales de las plataformas y aplicativos móviles.

Sin perjuicio de ello, a través de un informe periodístico titulado “El que reparte se lleva la peor parte”, publicado en el diario *La República*, por el periodista (autor de la nota) Jair Sarmiento, se filtró el informe final del grupo de trabajo conformado por el Ministerio de Trabajo<sup>26</sup>. Se menciona que se solicitó directamente la información a las plataformas digitales, las cuales reportaron lo siguiente:

- **Empresa Glovo**

**Presencia en el país:**

- Fecha de constitución: 6/11/2017
- Razón Social: GLOVOAPP PERU S.A.C
- RUC: 20602602941
- Ciudades: Lima, Arequipa, Trujillo, Piura, Chiclayo, Cusco, Ica

**Población objetivo en zona de cobertura:**

- Mercado potencial = 12,5 millones de habitantes
- Mercado real considerando zona de cobertura: 3,2 millones de habitantes

**Descargas logradas desde lanzamiento:**

- 3,5 millones de descargas acumuladas

**Usuarios (one time users 2019):**

- 3,1 millones de usuarios que realizaron algún pedido

**Total, pedidos entregados a la fecha desde lanzamiento:**

- 12 millones de órdenes entregadas desde el inicio de operaciones

**Número de repartidores/as registrados y repartidores/as con uso recurrente de la app:**

- 7.000 afiliados, 3.500 recurrentes de manera mensual
- Seguro de accidentes (Empresa Internacional - España): Si un/a repartidor/a sufre un accidente durante el tiempo en el que está inscrito/a en la plataforma (horario de reparto), se comunica con Soporte y se avisa a fin de llenar el formulario para la cobertura de la póliza por parte de la empresa aseguradora. Debe haber pasado primero la cobertura del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito-SOAT y tener sus documentos en regla. Este seguro cubre invalidez y fallecimiento.

**Más de 3.400 Comercios afiliados (tiendas)**

- Generación de ingresos mensuales por más de 20 millones de soles a los comercios afiliados.

<sup>26</sup> Mediante Resolución Ministerial N° 272-2019-TR, de fecha 07 de noviembre de 2019, se creó el Grupo de Trabajo de naturaleza temporal que tiene por objeto analizar la problemática sobre las condiciones de empleo de las personas que prestan servicios en plataformas digitales y plantear recomendaciones sobre la misma (Grupo de Trabajo).

### Fondo económico COVID-19:

- Si un/a repartidor/a contrae el COVID-19, debe comunicarse con Soporte y se responde para pedir que envíe el resultado oficial de la prueba. Con esto se procesa la transferencia a su cuenta bancaria, que lo soportaría por dos semanas que estaría en recuperación.

### CUADRO 1: INFORMACIÓN SOBRE REPARTIDORES/AS

Ciudad	Flota		Tipo de transporte		Género			Rango de edad			Nacionalidad	
	Habilitada	Activa	Motocicleta	Bicicleta	Masculino	Femenino	18-30	30-40	>40	Perú	Extranjero	
Arequipa	586	157	80%	20%	97%	3%	76%	20%	4%	65%	35%	
Chiclayo	124	106	86%	14%	99%	1%	86%	12%	2%	93%	7%	
Cuzco	46	28	82%	17%	100%	0%	92%	7%	1%	66%	34%	
Ica	24	19	79%	21%	99%	1%	85%	15%	0%	77%	23%	
Lima	5443	2964	93%	7%	96%	4%	59%	37%	4%	33%	67%	
Piura	158	81	86%	14%	97%	3%	68%	28%	4%	89%	11%	
Trujillo	166	145	73%	27%	95	5%	79%	15%	6%	80%	20%	
Total	6547	3500										

Fuente: Grupo de Trabajo del Ministerio de Trabajo.

### • Empresa Rappi

#### Presencia en el país:

- Rappi llega al Perú en octubre de 2018
- **Ciudades: Opera en seis ciudades** (Lima, Arequipa, Piura Trujillo, Chiclayo y Cusco), con 95 personas trabajando en sus oficinas principales
- **Más de 3.500 comercios afiliados** (supermercados, farmacias, restaurantes grandes, medianos y pequeños, entre otros)
- Usuarios: Dos millones
- Número de repartidores/as registrados cerca de 8 mil rappis (repartidores independientes). De estos cerca de ocho mil rappis, el 50% son de nacionalidad extranjera, y cerca del 10% son mujeres

#### Seguro:

- Los/as repartidores/as independientes cuentan con un seguro privado contra accidentes asumido por la compañía que cubre muerte o invalidez; así como daños a terceros, en caso de sufrir un accidente en el desarrollo de un servicio tomado a través de la aplicación.

#### Rappi es un ejemplo de economía colaborativa.

- La plataforma une tres tipos de usuarios i) clientes/as, ii) comercios aliados (restaurantes, mercados, tiendas, farmacias entre otros y iii) repartidores/as. Se atiende la demanda que generan los clientes/as (usuarios) para satisfacer sus necesidades. En algunos casos con domicilios realizados por los/as repartidores/as independientes que prestan el servicio.
- Se ha implementado un fondo especial para atender los/as repartidores/as que presenten sintomatología o resulten contagiados/as por el COVID-19.

Con relación a la Empresa Uber Eats, se quedó en el proceso de solicitar consentimiento de la entidad para usar la data proporcionada. Al cierre de esta investigación, no se tuvo conocimiento de la data y la empresa ya se retiró del país.

## FIGURA 2

Imagen que muestra a los principales aplicativos móviles dedicados al servicio de delivery y las cifras con relación al reconocimiento de las arcas y la experiencia del usuario, presentado por el Diario *El Comercio*.

	RAPPI	GLOVO	UBER EATS	DOMICILIOS.COM
Bajé la aplicación y realicé compras	12%	13%	13%	25%
Bajé la aplicación pero todavía no la he utilizado	3%	8%	11%	2%
Conozco la aplicación pero no bajé ni instalé	86%	80%	77%	73%

Ficha técnica: 1.077 hogares en Lima (enero a marzo 2019)

Fuente: Estudio de Kantar

Cifras del mercado de apps de delivery en el Perú



## B) PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS CONDICIONES DE EMPLEO EN LAS PLATAFORMAS DE DELIVERY

En este apartado describimos las principales condiciones bajo las que se desenvuelve la actividad de los repartidores, para lo cual se han tenido como fuentes y referencias las entrevistas y encuestas a las y los repartidores, el informe del Grupo de Trabajo del Ministerio de Trabajo y los portales web de las plataformas digitales.

- **Sobre el contrato**

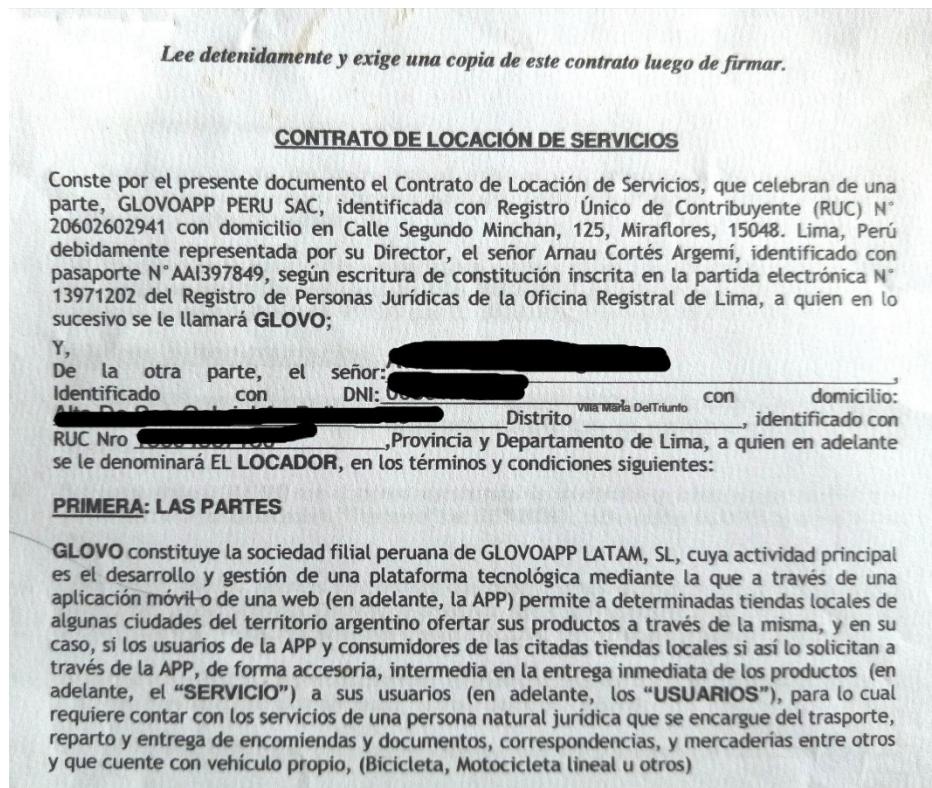
Los repartidores manifestaron ante el Grupo de Trabajo

1. Que los contratos que se firman no les son entregados de forma física<sup>27</sup>.
2. Que los términos y condiciones varían de forma unilateral, de acuerdo con lo que establece la plataforma digital.
3. Que los contratos son documentos legales complicados de entender y no son accesibles considerando el tiempo en que los repartidores tienen que manifestar su aceptación.

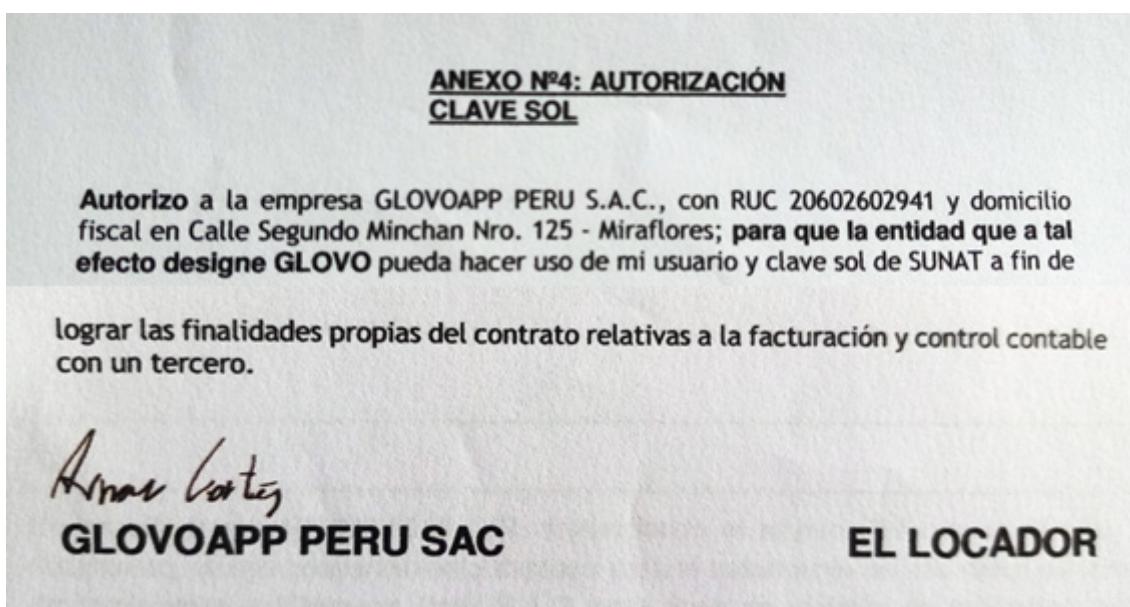
27 Se cargan en la nube, pero solo de manera temporal (según lo señalado, aproximadamente entre 15 y 20 días).

De acuerdo a la información que nos hicieron llegar los repartidores de la empresa Glovo, pudimos acceder al contenido completo de uno de los contratos suscritos en el año 2018. El documento consta de 20 páginas y contiene, aparte del contrato como locador de servicios, un consentimiento expreso para el tratamiento de los datos personales del locador, una constancia de recepción de materiales de trabajo y una Declaración Jurada de Domicilio. A continuación, mostramos aspectos relevantes a este apartado.

### FIGURA 3



### FIGURA 4



Un aspecto importante y curioso es que todos los repartidores autorizan a la plataforma a acceder a su usuario y clave del registro tributario en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de administración Tributaria-SUNAT. Un dato personal de suma importancia puesto que ante la demora u omisión de la declaración significa una sanción administrativa para el locador.

Como mencionamos en líneas anteriores, Glovo pasó a manos de Pedidos Ya y también pudimos tener acceso al nuevo contrato (febrero de 2021) que la plataforma brinda a los repartidores. El documento consta de 21 páginas y contiene el nuevo formato de contrato, tres anexos que especifican los requisitos solicitados, los montos de pago y un contrato de prestación de servicios de publicidad.

## FIGURA 5

### CONTRATO DE LOCACION DE SERVICIOS PERSONALES

Conste por el presente documento el Contrato de Locación de Servicios Personales, que celebran de una parte **CLICKDELIVERY S.A.C.**, con R.U.C. N° 20551348041, con domicilio en Av. Camino Real N° 111, interior 801, Torre B, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima, debidamente representada por su Apoderado Legal el señor Martin Alberto Varillas Cuto identificado con DNI N° 07813924 a quien en adelante se denominará LA EMPRESA, y, de la otra parte, el señor [REDACTED] identificado con

CE N° [REDACTED] con domicilio [REDACTED] R.U.C. en [REDACTED]

a quien en adelante se le denominará EL LOCADOR; en los términos y condiciones siguientes:

#### 1. ANTECEDENTES

1.1. LA EMPRESA es una sociedad anónima cerrada legalmente constituida bajo las leyes del Perú, cuya actividad es la operación de una plataforma informática para la realización de ventas y pedidos de productos en línea (en adelante, el "Servicio de Marketplace"). LA EMPRESA presta sus servicios a través de la página de internet <https://www.pedidosya.com.pe> (en adelante, la "Web") y a través de la aplicación móvil denominada "PedidosYa", para cualquiera de las tecnologías disponibles (en adelante, la "Aplicación Móvil", y conjuntamente con la Web, el "Portal"); de esta forma, LA EMPRESA une a usuarios de dichos canales de venta (en adelante, "los Usuarios") y a establecimientos que comercializan dichos productos (en adelante, el "Establecimiento" o los "Establecimientos").

#### • **Sobre los implementos y accesorios de trabajo**

Los repartidores manifestaron al Grupo de Trabajo del MTPE que, los implementos y accesorios de trabajo (caja para transportar alimentos y mercaderías, casacas, polos, porta celulares, power bank) —con el logo de la plataforma— les son vendidos, a pesar de que ello signifique realizar publicidad para la empresa. Por ejemplo, es obligatorio pagar el costo de la caja para transportar mercadería.

También, manifestaron que en caso hagan uso de implementos o accesorios con distintivos que no corresponden a la plataforma digital en el horario reservado, ello es penalizado, pues así lo estipula un apartado del contrato que firman. Además, las penalidades —según cada plataforma digital— varían entre suspensión de la

cuenta por un lapso de tiempo en caso de usar una caja de un color distinto al distintivo de la plataforma digital, o separación definitiva en caso de usar una caja de la competencia.

Los *partners* (restaurantes), tienen la facultad de reportar sobre los distintivos que usan los repartidores. Asimismo, de acuerdo a lo manifestado por los repartidores, los costos de los implementos y accesorios, son los siguientes:

PLATAFORMA A <sup>28</sup>	PLATAFORMA B <sup>29</sup>	PLATAFORMA C <sup>30</sup>
Caja grande: S/ 150 soles Caja chica: S/ 100 soles Chaleco: S/ 53 soles Sweater: S/ 57 soles Porta celular: S/ 15 soles Gorra: S/ 20 soles Mochila, porta celular y power bank: S/ 150	Mochila: S/ 150 soles.	Mochila: S/ 150 soles

Además, los repartidores señalan que asumen el costo del paquete de datos de internet que utilizan para estar conectados a la plataforma digital. Los repartidores declaran que ninguna plataforma brinda los implementos de seguridad necesarios para que ellos realicen los pedidos asignados. Señalan que los costos –tanto del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) como del mantenimiento del vehículo– son asumidos por los repartidores.

Aunado a ello, manifiestan que se ha generado un mercado paralelo de cuentas que se alquilan a aquellos usuarios que han sido bloqueados. El costo aproximado del alquiler de una cuenta es de 10 soles diarios. Por los comentarios de los propios repartidores, hay muchos repartidores extranjeros que alquilan cuentas creadas a ciudadanos peruanos y que estos se crean cuentas para alquilarlas. Esta especie de “mercado negro” de cuentas no es controlada o fiscalizada por la empresa ni por ninguna entidad estatal, pudiendo generarse diversas modalidades de extorsión, chantaje u otros fenómenos asociados al vacío de una regulación.

#### • **Sobre los horarios y los ingresos**

Los repartidores manifestaron ante el Grupo de Trabajo lo siguiente:

- La actividad de repartos se realiza durante el lapso aproximado de trece (13) horas diarias.
- En algunas plataformas, el servicio que prestan los repartidores se califica a través de un sistema de puntuación mensual que rige los beneficios/prioridades y penalidades que se les aplica, por ejemplo, la elección de turnos. Existe una relación cíclica entre los horarios y los puntos otorgados: si no se toman horas no se reciben puntos, y si no se tienen puntos no se asignan horas.

28 A: Glovo.

29 B: Rappi.

30 UberEats.

- El sistema de puntos funciona en base a determinadas variables: cumplimiento de pedidos en horario de alta demanda, valoración del restaurante, valoración de la plataforma (soporte técnico) y valoración del cliente. Además, considera eficiencia del servicio y antigüedad del repartidor. Respecto a la valoración de la plataforma, los repartidores señalaron que no se conocía con exactitud los criterios que inciden en el resultado final, por lo que arbitrariamente podría ponerse una baja calificación sin justificación.
- Para obtener la máxima puntuación en el indicador, los repartidores deben cumplir con realizar 52 pedidos en horario de alta demanda (horas distribuidas en viernes, sábados, domingos y feriados), cada 28 días, y en horarios de almuerzo y madrugada.
- Desactivarse durante un turno reservado implica una penalidad en el sistema de puntos de las plataformas.
- La reasignación de pedidos disminuye los puntos.
- Se dan situaciones de violencia o acoso sexual de los clientes que son tolerados por la valoración que estos dan en el sistema de puntuación.
- Las plataformas digitales no entregan constancias de trabajo; por lo que no hay forma de acreditar la experiencia adquirida.
- Los repartidores no son consultados previamente sobre la reducción de las tarifas base, ni se les brinda información de manera previa.
- Existen clientes que solicitan el transporte/entrega de mercadería ilegal-ilícita, situación que los expone a ser detenidos por la policía y ante dicha situación, la plataforma no se hace responsable.

No obstante, los repartidores comentan que sus ingresos por pedido varían de acuerdo a la plataforma que se utilice, y se calculan de la siguiente manera:

Plataforma A	
Criterio	Monto
Tarifa básica	S/ 1,20
Kilómetro recorrido	S/ 0,70
Tiempo de espera	S/ 0,02
Pedido cancelado	S/ 1,20 (se refiere a la tarifa básica, que es cobrada si un pedido es cancelado por el cliente)
Puntos extras	S/ 1,50

Plataforma B	
Criterio	Monto
Tarifa básica	S/ 2,08
Kilómetro	S/ 1,00

Plataforma A	
Criterio	Monto
Tarifa básica	S/ 1,82
Entrega	S/ 0,68
Distancia	S/ 1,47
Kilómetro	S/ 2,02
Puntos extras	S/ 1,50

Como son procesos que atraviesan constantes cambios, la máxima puntuación o valoración también fue cambiando con el pasar de los meses, así como la modificación de algunos aspectos de pago. A continuación, mostramos la nueva tarifa y el fraccionamiento de los aspectos que terminan constituyendo el pago final por entrega desarrollada en la plataforma Pedidos Ya.

CONCEPTO	MONTO	TÉRMINOS
<b>Precio por pedido recogido - Punto de retiro</b>	<b>S/. 0.50</b>	El precio será pago por cada pedido o grupo de pedidos retirados del establecimiento en una misma ruta de entrega.
<b>Precio por pedido entregado - Punto de entrega</b>	<b>S/. 0.70</b>	El precio será pago por cada pedido entregado y completado (retirado del establecimiento y entregado en tiempo y forma al usuario).
<b>Precio por Km de distancia recorrida al punto de retiro</b>	<b>S/. 0.80</b>	El precio será pago por cada kilómetro recorrido de la distancia informada entre el punto en donde se acepto el pedido y el punto de retiro de la orden.
<b>Precio por Km de distancia recorrida al punto de entrega</b>	<b>S/. 0.80</b>	El precio será pago por cada kilómetro recorrido de la distancia informada de cada ruta de entrega, contemplando la distancia entre el punto en donde se retiró/retiraron los pedidos y el último punto de entrega de la ruta.

- **Sobre las pólizas de seguros (accidentes personales, accidentes de tránsito y mercadería)**

Los repartidores manifestaron ante el Grupo de Trabajo lo siguiente:

- En una ciudad como Lima, que carece de una cultura de seguridad vial, se encuentran expuestos a riesgos constantes de accidentes.
- Las empresas contratan un seguro para los alimentos que son trasladados (no cubre mercaderías diversas); y al repartidor, un seguro de accidentes. Para tener derecho a la cobertura del seguro debe tratarse de un caso muy grave (ej. pérdida de una extremidad), y solo cubre cinco días de hospitalización y cuando el SOAT haya llegado a su tope.
- El seguro de accidentes, contratado por una de las Plataformas, inicia su cobertura cuando se recoge la mercadería y termina cuando el repartidor la deja. Si ocurre un accidente en los trasladados hacia los puntos de recojo o después de los puntos de entrega, no tiene cobertura del seguro.
- Los costos del SOAT, así como el mantenimiento del vehículo, son asumidos por los repartidores.
- No existe cobertura del seguro de accidentes en caso de repartidores en bicicletas, por lo tanto, los repartidores que utilizan este tipo de vehículos están desprotegidos en casos de accidente.
- No existe un seguro que cubra la pérdida o robo de celulares, a pesar de que es el instrumento que utilizan para prestar los servicios. Resaltaron que muchas veces las zonas en las que realizan repartos y los horarios (noche) son de alta peligrosidad.

- **Sobre la seguridad social**

Del documento “Resultados de la Encuesta a Prestadores de Servicios mediante Plataformas Digitales”<sup>31</sup>, elaborado en el marco del Grupo de Trabajo, se pudo observar que, otro aspecto de preocupación expresado por los repartidores es el referido a la seguridad social. No aportan a ninguna Administradora de Fondos de Pensiones-AFP, ni a la Oficina de Normalización Previsional-ONP y, de la misma manera, el 94% no está afiliado a ningún seguro de salud.

Esta problemática fue reiterada en la reunión sostenida con los repartidores, tal como se señala en el Informe Final. Y también se menciona que, en esa misma línea, las centrales sindicales, en la tercera reunión del Grupo de Trabajo, expresaron la necesidad de establecer medidas de protección social para los prestadores de servicios en plataformas digitales.

---

<sup>31</sup> No se tiene conocimiento de los resultados finales y tampoco ha sido publicado.

# HISTORIA 2

## ROMINA: ENTRE LA EDUCACIÓN Y EL DELIVERY

- 📍 Romina es una joven peruana de 23 años que se dedica al delivery desde hace un año, en Lima. Empezó en el 2019. Romina vino desde Ancash para poder estudiar una carrera universitaria, pero ni bien llegó a Lima, se tuvo que poner a trabajar: "Pasé por bares, call centers, restaurantes. Cosas que no las pongo en mi CV porque se verá que no tengo experiencia en algo fijo o un trabajo formal y presentable".
- 📍 En un call center, la tenían trabajando a "escondidas". Sin contrato, con horarios rotativos, sin seguro, pagos a destajo y cada cierto tiempo tenía que salir de la oficina para evitar ser vista por "un supervisor". A los 20 años logró ingresar a la universidad, pero fue imposible sostener la carrera y la dejó. Hasta que entró a Rappi.
- 📍 "Al principio era tranquilo, había movimiento, se ganaba bien, al menos me ayudaba en algo mientras buscaba otro trabajo más estable. Pero después empezó a bajar las cosas y me fui a Uber Eats, luego a Glovo que era más conocida. Lo único bueno es que no estás encerrado, con la bici me relajo, pero después te das cuenta que estás expuesta a todo, a la lluvia, los accidentes, los micros, a cualquier cosa".
- 📍 Aunque ella crea que no tiene jefes, los tiene y son los que vigilan que cumpla el recorrido de la entrega y aumente su valoración. "A veces nos cancelan pedidos, o la dirección no es la que aparece en el mapa, se vuelve una locura y no sabemos qué hacer o con quien hablar. Todo es por el celular".
- 📍 "Tengo un compañero que trabaja en Rappi y en Uber, y está mal de la rodilla porque tuvo un accidente hace meses, mientras manejaba la moto. Aún no se termina de curar porque no puede dejar de trabajar, tiene gastos. Así que tiene que darle nomás hasta que un día ya no pueda más por la rodilla".
- 📍 Romina no ve con muchas expectativas un futuro donde pueda cumplir los objetivos y sueños que la hicieron venir a Lima, por el contrario, siente que la edad le está ganando y cada día los gastos aumentan en casa. Se consuela sabiendo que logró ingresar a una universidad (no la que quería), pero pudo decirles a sus padres que lo logró.
- 📍 Actualmente, sigue trabajando como repartidora y no planea dejarlo por la creciente ola de desempleo causada por la pandemia de la Covid-19. "Gracias a Dios no me he contagiado o tal vez sí, no lo sé. Solo sé que no puedo dejar de hacer esto, sería como empezar de cero", nos dice.





### III. PRIMERA ENCUESTA A REPARTIDORES DE DELIVERY: LIMA

De acuerdo a lo mencionado en los capítulos anteriores, la economía de plataformas representa un desafío particular para el mercado de trabajo entendido desde lo tradicional, y sobre la cual es necesario hacer un análisis basado en la realidad y en la información respectiva.

Es así que, entre septiembre y agosto de 2019, decidí a través de la metodología de la investigación participante, experimentar personalmente, cómo era un día de reparto a través de la aplicación móvil más usada en Lima: Glovo. Así mismo, desarrollar una serie de encuestas, entrevistas y el recojo de historias de vida.

Esta primera fase consistió en un esfuerzo personal que se basó en la construcción de confianzas con los repartidores, las cuales son mantenidas hasta el día de hoy a fin de acompañar el proceso de cambios que atraviesan de manos de las plataformas digitales. Es así que se seleccionó la muestra de manera no probabilística –específicamente a través de la técnica de “la bola de nieve”– de 200 repartidores del aplicativo de Glovo (quienes, a su vez, podían estar suscritos a otros aplicativos), de la ciudad de Lima.

Así mismo, es importante mencionar que los resultados obtenidos son consecuencia de la complementariedad de otras técnicas de recolección de información como entrevistas, conversaciones vía celular, acompañamiento a las movilizaciones, entrevistas a profundidad y participación en reuniones realizadas en la calle con los repartidores. Resultados que muestran un escenario pre-pandémico, donde uno de los compromisos asumidos fue mantener las identidades en reserva para evitar generar algún inconveniente a los repartidores voluntarios que participaron.

Ponerme en contacto con algunos repartidores implicó ubicar la cuenta de Instagram, de un grupo denominado “Glovers en Perú”, donde inicio diálogo con Raúl<sup>32</sup>. Gracias a él, pudimos acceder –posteriormente– a grabar el reportaje “La mochila pesada de los trabajadores por aplicación, en Lima”, publicado en YouTube el 2 de septiembre del 2019.

<sup>32</sup> Los nombres de los repartidores y repartidoras son ficticios.

Para recoger la opinión de los repartidores peruanos, fue el mismo modo de contacto, pero esta vez, a través de un *fan page* denominado “Confesiones de un glover”, el cual es administrado por Marco; y por su intermedio, accedimos, también, a entrevistar a repartidores peruanos, quienes también participaron de la grabación del reportaje mencionado.

Los resultados deben evaluarse tomando en consideración las limitaciones del estudio, ya que nos estamos refiriendo a procesos en curso y de gran dinamismo, como son las movilizaciones, los paros internacionales de repartidores y algunos avances en aspectos judiciales en el mundo, así mismo, al ser un esfuerzo personal y auto sostenido.

El objetivo del mismo, obedece al interés y preocupación de la generación de data en torno a las condiciones laborales de los repartidores, para fines académicos. Posteriormente, se tomó la decisión de mostrar los resultados de manera pública. Así como también conocer y describir las condiciones laborales que se presentan en la realización del servicio de delivery, pocas veces evidenciadas. También, diagnosticar el alcance de los beneficios laborales que obtienen, o no, en los aplicativos de reparto. Y finalmente, conocer cuáles son las principales ventajas y desventajas de trabajar en el aplicativo.

Variables tomadas en cuenta:

- Educación: grado de instrucción académica
- Edad
- Sexo
- Nacionalidad
- Tipo de vehículo de trabajo (moto, bicicleta, otros)
- Nivel de ingresos
- Gastos que se realizan
- Accidentes y tipos de accidentes (mortales y no mortales; robos, asaltos)
- Horas de trabajo
- Nacionalidad
- Beneficios sociales
- Agresión (física, verbal, xenofobia, otros)

## A. RESULTADOS

Recalcar que la información vinculada a las formas de trabajo a través de estas plataformas digitales no ha logrado llegar a las estadísticas oficiales, y a las principales instituciones públicas del país, que tienen implicancia en material laboral. Por lo que esta forma de trabajo, queda invisibilizada en medio de otras categorías: ocupados no

asalariados, trabajadores por cuenta propia, algunas formas de trabajo atípico asalariado o trabajadores informales.

## ESTUDIO DE CASO

La situación de repartidores de Glovo en Lima. Febrero-octubre del año 2019.

Como la presente investigación forma parte de la tesis de maestría —de la autora— en curso, se evidenciarán los resultados del primer grupo de repartidores encuestados: 30 personas de un universo muestral, de 200 personas



### NACIONALIDAD

Venezolana	67%
Peruana	27%
Colombiana	6%

### FUENTE DE INGRESOS

Única	73%
Complementaria	27%

### SEXO

Masculino	83%
Femenino	17%



### TIPO DE ACCIDENTE

Choque	40%
Robo	33%
Atropello	17%
Otro	10%

### GRADO DE INSTRUCCIÓN

33%	Superior Univ. completa
23%	Edu. Técnica completa
23%	Secundaria incompleta
13%	Primaria completa
7%	Edu. Técnica incompleta
1%	Superior Univ. Incompleta

### EDAD

27%	Entre 19-24 años
60%	Entre 25-30 años
13%	Entre 31-34 años

### DERECHO LABORAL

Entiendase salario, vacaciones, CTS, seguro de salud, acceso a fondo pensionario, certificado de trabajo, horario de trabajo, principalmente.

1%	SI
99%	NO

Fuente: Elaborado por la autora.

A continuación, se reflexionará en torno a algunos de los resultados preliminares que se obtuvieron en la toma de encuestas. Cabe indicar que la muestra total de encuestados se realizó en dos tiempos, el primer grupo constó de la participación de 30 repartidores y, en un segundo momento, otros 170, lo que completa un universo muestral de 200 repartidores y repartidoras. Como la presente investigación forma parte de mi tesis de maestría en curso, se evidenciarán los resultados del primer grupo de repartidores encuestados.

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada, se puede observar que un aspecto a resaltar es la calificación educativa que acreditan tener los repartidores. Así, 33% de la población extranjera encuestada completa una formación superior; por lo tanto, estamos

hablando de personas que han culminado carreras universitarias; en algunos casos, tienen estudios de posgrado concluidos. Seguidos de un 23% con educación técnica completa y, en igual proporción, con secundaria completa.

Un factor importante es la presencia de repartidoras y repartidores venezolanos, con respecto a los peruanos o de otras nacionalidades. Veinte son de nacionalidad venezolana, dos de Colombia y ocho peruanos.

Otra variable considerada en la investigación es la presencia de mujeres en este tipo de aplicativo. Es minoritaria: de los 30 encuestados, solo tres son mujeres. Sin embargo, son las que mayores disconformidades reflejaron con situaciones de acoso u hostigamiento.

Para los ciudadanos venezolanos, este tipo de aplicaciones representan una oportunidad ineludible de acceder a un tipo de ingresos, en un mercado laboral que les es ajeno y extraño. Sin embargo, como se constató, no se consideran colaboradores, sino trabajadores y, por lo tanto, con derechos laborales que deberían ejercer. Para este grupo de repartidores, esta sería su observación principal puesto que consideran que estas empresas se aprovechan de las necesidades de las personas y que no pueden reclamar ante un bloqueo de cuenta u otra actividad que atente contra lo que es, su principal fuente de ingresos.

Para los ciudadanos peruanos, calificaron esta labor como una actividad que inicialmente, no desempeñaban en horarios extensos, pero con el tiempo y ante la dificultad de encontrar otro tipo de empleo, optaron por convertir esta actividad en un trabajo de tiempo completo. Coincidían con los ciudadanos venezolanos en considerarse trabajadores, pero que ese sería un detalle secundario, lo principal para ellos era la seguridad y tener mayor cantidad de pedidos, lo cual es sinónimo de más ingresos.

Con relación a las calificaciones y los pagos, en las entrevistas desarrolladas, todos señalaron que en algún momento afrontaron situaciones desagradables con la empresa y con los clientes. Señalaron que muchas veces un pedido era cancelado por el cliente o que algún cliente se había negado a pagar. En otras ocasiones, el cliente decidía otorgar calificaciones bajas al repartidor si este no dejaba el pedido en la puerta de la casa (a pesar de que la aplicación señala que el repartidor no debe subir escaleras o ascensores) o si este resultaba ser ciudadano extranjero. Como consecuencia de ello, las plataformas, a través de los algoritmos, evalúan el desempeño de los trabajadores, de manera unidireccional puesto que no hay mecanismos para evaluar de manera inversa.

Los encuestados, manifestaron su frustración y rechazo por no poder tener derecho a réplica. Puesto que, en el peor de los casos, sufren el bloqueo de sus cuentas, sin previo aviso, como fue el caso de Andrea, y no se les comunica el porqué de ello. Importante mencionar que para los trabajadores resulta complicado comunicarse con el área de soporte para manifestar estos inconvenientes y tampoco lo pueden hacer en alguna

oficina física, ya que, en Lima, la oficina central cambia de dirección constantemente y todas las citas son con plazos de anticipación por medio del correo electrónico.

Los motorizados recurren a otro tipo de canales para poder comunicarse, orientarse y ayudarse en alguna dificultad que se les presente en la aplicación, como grupos de WhatsApp, grupos de Facebook y Fan Page.

Otros datos importantes de mencionar:

- El 83% de los encuestados era masculino y el 17% femenino.
- El 66% sufrió algún tipo de agresión mientras desarrollaba su trabajo.
- La xenofobia representa el 45% de agresiones que manifiestan haber sufrido los repartidores y repartidoras encuestadas, seguido de los insultos verbales (43%) y la agresión física (12%) como empujones leves.
- El 93% utiliza la moto como medio de trabajo y un 7% la bicicleta.
- El 39% manifiesta ser dueño de su medio de transporte, el 31% lo alquila y el 30% lo paga al crédito.
- El promedio de ingresos mensuales es de 1.500 soles y el promedio de ingreso semanal de 350 nuevos soles. Ambas cifras reflejan una cifra aproximada ya que está sujeto a cambios de tarifas, gastos, número de pedidos atendidos, calificación personal, entre otros aspectos.
- El 35% manifestó que trabajaba 13 horas diarias, el 32% lo hacía por un promedio de 10 horas diarias, el 21% por 8 horas y un 12% trabajaba diariamente un promedio de 6 horas.
- El 83,33% tiene como motivo de trabajo, en el aplicativo, el desempleo y el 16,67% un ingreso que complementa el poder cubrir los gastos.

De acuerdo a los testimonios de repartidores y repartidoras, los gastos y responsabilidades que asumen, son los siguientes:

- Costo del SOAT.
- Pago de un seguro particular.
- Combustible, en el caso de usar moto.
- Paquete de datos móviles del celular.
- Compra de celular inteligente.
- Pago por mantenimiento de la App.
- Pago por mochila de la App.
- Comida diaria.
- Otros gastos administrativos.
- Pago de impuestos al organismo recaudador, SUNAT.

## B. MOVILIZACIÓN SOCIAL Y AUTO ORGANIZACIÓN

La mañana del 21 de octubre de 2019 se llevó a cabo la primera protesta de repartidores de Glovo de la ciudad de Lima. Hasta ese momento, el nivel de incidencia en la opinión pública y mediática era nula.

Se congregaron, en las puertas de la oficina de la empresa, más de dos mil repartidores, logrando convocar a gran parte de los medios de comunicación más importantes del país. Fue la primera, de dos, de las movilizaciones masivas que hayan convocado, logrando manifestar una serie de puntos a tratar con los representantes de la plataforma.

La primera protesta tuvo como eje principal, la denuncia del recorte del pago de las tarifas “base” a un poco más del 50%. La tarifa base en Perú, estaba en 2,50 soles (menos de 1 dólar) y ahora con el recorte pasaba a estar a 1,20 soles (menos de la mitad de 1 dólar).

Esa era la primera vez en que los repartidores decidieron auto-organizarse para llevar a cabo un planteamiento específico, ligado a los intereses concernientes a sus ingresos y que, hasta el momento, no habían encontrado otro móvil para movilizar a más de dos mil motorizados en las puertas de la oficina de Glovo, ubicado en el distrito de Surco.

Los manifestantes, agregaron, además, que estaban en desacuerdo con otras decisiones arbitrarias de la plataforma, como la suspensión de cuentas, la baja en las calificaciones, la poca asignación de pedidos o el pedido de las claves de sus Registros Únicos de Contribuyentes (RUC: documento de carácter personal que permite declarar impuestos al Estado).

De todos los repartidores de aplicativos en el Perú, han sido los repartidores de la empresa Glovo quienes han desarrollado niveles de auto-organización y movilización, a diferencia de repartidores o conductores de otras aplicaciones.

Hasta antes de la primera protesta colectiva (21 de octubre de 2019), el 17 de junio de ese mismo año, se dio a conocer la primera noticia de un trabajador de la empresa que quedó gravemente herido tras haber sufrido un accidente vehicular en el distrito de La Molina. El repartidor, identificado como ciudadano venezolano, perdió una pierna en pleno desarrollo de su actividad laboral. La empresa, a través de un comunicado, expresó su solidaridad con el repartidor y su disposición a colaborar con las autoridades para ofrecer toda la información registrada en su sistema, para la resolución del caso. Nada más. No se supo si la plataforma asumió algún tipo de gasto por el accidente. (IDL, 2019).

Son los repartidores extranjeros quienes desarrollan espacios de solidaridad entre ellos, a diferencia de los repartidores peruanos. La noción de trabajo digno y derechos laborales es parte de la idiosincrasia inherente a la formación académica y experiencia laboral con la que cuentan y han podido acceder en su país de origen; a diferencia de la precariedad, informalidad y subempleo del mercado laboral peruano. Así mismo, logran informarse sobre actos xenofóbicos u hostigamiento por parte de los clientes del aplicativo. Pero como no existe canal de denuncia, a través del aplicativo, quedan en hechos anecdóticos.

Hasta el día de hoy, las cuentas en plataformas virtuales se mantienen activas y ahora comparten información ligada a los emprendimientos comerciales que muchos de ellos

han tenido que implementar ante las consecuencias económicas del COVID-19. Así mismo, “Glovers en Perú” sigue siendo el principal embrión organizativo de los repartidores de Glovo, lo cual ha permitido gestionar ayudas humanitarias como donaciones de alimentos para algunas familias de repartidores.

Como consecuencia de la primera protesta realizada, ese mismo día, pudieron conformar un grupo de “voceros” a quienes la empresa permitió ingresar a sus instalaciones para llegar a un acuerdo respecto a su situación laboral; el porqué del recorte (y a promesa de replantear esa medida) y el levantamiento de la movilización. La mesa de diálogo fue simbólica, no se concretó nada en los días sucesivos, la situación de las tarifas se mantiene hasta el día de hoy.

El 27 de noviembre de 2019 se realizó un segundo plantón en las oficinas de Glovo, pero esta vez, la convocatoria no tuvo la misma acogida. Un motivo de ello era que, ante la primera protesta realizada, la empresa habría tomado represalias contra varios repartidores mediante el bloqueo de sus cuentas. La estrategia del miedo y el hostigamiento funciona hasta el día de hoy. Términos de los que ellos mismos son conscientes ante la nulidad de otra alternativa rápida de empleo.

En noviembre se solicitaba la presencia de funcionarios del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, así como de la SUNAT. Los representantes de la empresa no entablaron ningún tipo de atención a los reclamos, y por el contrario, se procedió al desalojo de los repartidores lo que inició una pequeña gresca entre efectivos policiales y motorizados.

Un grupo de ellos optó por realizar una caravana hasta las puertas del Ministerio de Trabajo, en señal de protesta. No fueron recibidos por ningún funcionario, pero hicieron público, mediante los medios de comunicación, un pliego de reclamos y de puntos a tratar con la plataforma.

Desde entonces no se ha realizado ninguna otra acción colectiva o del mismo carácter, dejando en suspenso la posibilidad de continuar incentivando la auto-organización de los repartidores y cuyos motivos vayan más allá de las desventajas del modelo de empleo que ofrece la plataforma en términos de precariedad e informalidad, inestabilidad laboral, salud y seguridad en el trabajo.

Para las convocatorias se utilizaban los grupos de WhatsApp; la creación de grupos “secretos”, a fin de mantener en reserva las acciones a realizar y que no se filtre y puedan llegar a algún representante de la empresa. Así mismo, un despliegue de insumos virtuales como videos, post en redes sociales (elaborados por ellos mismos), comunicados y columnas de opinión en medios de prensa.

## DE FUTBOLISTA PROFESIONAL A REPARTIDOR DE DELIVERY

- 📍 A Oswaldo Girán, exportero del Portuguesa FC de Venezuela, lo amenazaron de muerte con una pistola mientras entregaba un pedido. Este hecho quedó registrado en un video que causó indignación en las redes sociales.
- 📍 Oswaldo llegó en junio de 2018 a la capital peruana, donde unos primos lo recibieron. “Me costó irme, porque tuve que separarme de mi hija (de seis años de edad) y de mi madre, pero me tocó hacerle frente a la realidad que estaba viviendo mi país”, comentó en una entrevista.
- 📍 Jugó en el fútbol venezolano como arquero y formó parte de la selección vino tinto Sub-20. En vista que la crisis política, económica y humanitaria empeoraba en su país, viene a Perú, con el objetivo de conseguir una mejor calidad de vida. Sin embargo, el pasado 20 de febrero de 2021, fue víctima de un intento de homicidio mientras entregaba un pedido a través de Rappi, el aplicativo al que está suscrito y mediante el cual se genera ingresos diarios.
- 📍 “Me dijo: Que porqué los venezolanos estaban matando a los peruanos, él no me iba a tener miedo. Me intentó dar dos tiros, pero la pistola se le encasquilló”, declaró. Mientras el agresor estaba extrayendo el proyectil de la recámara del arma, aprovechó para subirse a la moto y salvar su vida.
- 📍 Oswaldo logró escaparse de la muerte aquel 20 de febrero. A raíz de este episodio, junto con otros repartidores, impulsó una campaña de cero violencias, como rechazo a los actos de xenofobia. “Todos somos hermanos, podemos vivir juntos. Espero que esto sirva de ejemplo y podamos llamar a la paz”.





## IV. LA ECONOMÍA Y EL COVID-19

### A) CONTEXTO GLOBAL

La propagación del COVID-19 a diferentes regiones del mundo se ha convertido en un problema sanitario internacional y está generando efectos importantes en la economía global. Así, el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) la caracterizó como una pandemia por su rápida expansión a nivel global. Actualmente, a nivel mundial, al 23 de marzo de 2021, se habían notificado a la OMS 123.419.065 casos confirmados de COVID-19, incluidas 2.719.163 muertes. Al 20 de marzo de 2021, se habían administrado un total de 397.950.709 dosis de vacunas<sup>33</sup>, superando ya a otras epidemias como el SARS, en el 2003, o el Ébola en el 2015.

El COVID-19 viene afectando las perspectivas de crecimiento de la economía global. En efecto, el 20 de febrero de 2020, el Fondo Monetario Internacional (FMI) redujo la proyección de crecimiento global de 3,3% (previsto en enero de 2020) a 3,2% y de China de 6,0% a 5,6% considerando que el impacto negativo se disiparía a partir del segundo trimestre de 2020. Sin embargo, las proyecciones de crecimiento económico han sido revisadas significativamente a la baja debido a la mayor propagación a otras regiones del mundo. En efecto, el 23 de marzo de 2020, la presidenta del FMI, Kristalina Georgieva, mencionó que podría darse una recesión económica como en la crisis financiera internacional o peor; y el 27 de marzo afirmó que la economía global ya está entrando a una recesión.

La región de América Latina no está exenta a la propagación del COVID-19 y de los efectos del impacto negativo del brote sobre el crecimiento económico global. Los choques de oferta y demanda; así como la volatilidad de los mercados financieros internacionales afectarán el desempeño de la región. En ese sentido, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) estima que el impacto de la pandemia provocaría una contracción de 1,8% en el crecimiento de la región para 2020 (estimación previa: +1,3%), lo cual podría incrementar el desempleo hasta en 10 puntos porcentuales.

<sup>33</sup> Dato oficial actualizado al 23 de marzo de 2020, disponible en el enlace web: <https://covid19.who.int/>

## B) CONTEXTO NACIONAL

En este contexto adverso, la economía peruana viene siendo afectada por el deterioro de la economía internacional y la propagación del coronavirus en el territorio nacional.

En efecto, indicadores adelantados de actividad económica muestran una moderación del ritmo de crecimiento de la economía. Por ejemplo, según datos del Comité de Operación Económica del Sistema Interconectado Nacional-COES, al 25 de marzo, la producción de electricidad cayó 8,8% (feb-20: 6,5%), una de las tasas históricas más bajas desde que se tiene registro. Este resultado se explica por una caída tanto en los sectores no primarios (-7,1%; feb-20: 6,3%) como en los sectores primarios (-13,4%; feb-20: 7,0%). Asimismo, al 25 de marzo, según datos de Protransporte, los servicios de transporte fueron afectados, en particular, las validaciones de tarjetas del Metropolitano cayeron cerca de 37,8% respecto al mismo periodo de 2019. Así, los canales de transmisión por los que el coronavirus afectaría la actividad económica de Perú, principalmente, son a través de los menores precios de las materias primas, la volatilidad de los mercados financieros, la disminución del comercio internacional y el menor dinamismo de algunas actividades claves en la economía local. En particular, de continuar la expansión del COVID-19, podría afectar los sectores vinculados con el turismo por la cancelación de vuelos y paquetes turísticos, alojamiento, restaurantes, transporte aéreo, transporte terrestre, comercio, entretenimiento, esparcimiento, entre otros.

Hasta el 28 de marzo del año 2020 el gobierno de Martín Vizcarra fue adoptando una serie de medidas para mitigar el impacto del COVID-19 en la vida de las familias peruanas y en la actividad económica; las cuales estuvieron enfocadas en atender la emergencia sanitaria y brindar un soporte económico a sectores vulnerables (familias pobres y empresas). En ese sentido, se aprobaron un conjunto de medidas de gasto público que ascienden a S/ 3.856 millones; entre las cuales se encontraron:

- El fortalecimiento de los servicios de salud<sup>34</sup>
- Limpieza en el sector educativo y transporte<sup>35</sup>
- Orden público y traslado de ayuda humanitaria<sup>36</sup>
- Atención a personas en situación vulnerable<sup>37</sup>
- Subsidios por incapacidad temporal<sup>38</sup>

34 Incluye el Decreto de Urgencia N° 025-2020 (adquisición de vehículos e insumos); el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia N° 031-2020 y Decreto de Urgencia N° 032-2020 (acondicionamiento de espacios físicos, fortalecimiento de la línea 113, contratar con laboratorio, y bonificaciones al personal de salud y asistencial); Decreto de Urgencia N° 028-2020 (compra de pruebas y soporte tecnológico); y Decreto de Urgencia N° 030-2020 (adecuación de la villa panamericana).

35 Incluye el Decreto de Urgencia N° 025-2020 (kits a escolares) y el Decreto de Urgencia N° 026-2020 (kits a universidades públicas y limpieza del transporte público).

36 Incluye el Decreto de Urgencia N° 027-2020 y Decreto de Urgencia N° 032-2020 (transferencias a Defensa e Interior y traslado de bienes de ayuda humanitaria) y el Decreto de Urgencia N° 029-2020 (repatriación de connacionales y fortalecimiento de centros penitenciarios).

37 Incluye el Decreto de Urgencia N° 027-2020 y Decreto de Urgencia N° 033-2020 (subsidiado a personas en situación de pobreza e independientes en vulnerabilidad); y el Decreto de Urgencia N° 029-2020 (hogar temporal para personas en abandono).

38 Decreto de Urgencia N° 026-2020.

- Creación del Fondo de Apoyo Empresarial<sup>39</sup>
- Subsidio a la planilla para preservar empleos<sup>40</sup>

Se publicaron también medidas tributarias con el objetivo de proveer liquidez a las familias y empresas, y garantizar las cadenas de pagos. Así, se ha establecido una tasa arancelaria de 0% a la importación de medicamentos; un alivio tributario a las familias<sup>41</sup> y empresas (principalmente Mipymes)<sup>42</sup>; y la liberación de cuentas de detacciones y postergación de fraccionamiento. Asimismo, se aprobaron cambios regulatorios de la Compensación por Tiempo de Servicio-CTS y la suspensión temporal del aporte previsional en el sistema privado de pensiones<sup>43</sup>. Ello liberó recursos por S/ 5,5 mil millones.

## C) EMERGENCIA SANITARIA

El 11 de marzo de 2020, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19, se declara la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa días calendario, por la existencia del COVID-19.

Actualmente, el Ministerio de Salud emitió en su informe del 22 de marzo de 2021 que las víctimas debido al COVID-19 son 50.474. Del total de casos confirmados, a la fecha, 1.397.341 personas cumplieron su período de aislamiento domiciliario o fueron dados de alta de un establecimiento de salud. Ante ello, el Gobierno del presidente Francisco Sagasti, extendió el estado de emergencia hasta el 2 de septiembre de 2021, a fin de seguir con la lucha contra el coronavirus en el país.

Adicionalmente, el 27 de marzo se publica la Ley N° 31011, Ley que delega en el Poder Ejecutivo la facultad de legislar en diversas materias para la atención de la emergencia sanitaria producida por el COVID-19, mediante la cual el Congreso de la República, de conformidad con lo establecido en el artículo 104 de la Constitución Política del Perú, realiza la citada delegación en el Poder Ejecutivo, por el plazo de cuarenta y cinco días calendario.

39 Decreto de Urgencia N° 029-2020.

40 Decreto de Urgencia N° 033-2020.

41 Incluye la Prórroga de la declaración anual del impuesto a la renta a favor de personas naturales (R.S. N° 054-2020/SUNAT), la discrecionalidad de Sunat para no determinar ni sancionar infracciones tributarias (R.S. 008-2020-SUNAT/700000), y la devolución automática de los impuestos pagados o retenidos en exceso a personas naturales en el 2019 (Decreto de Urgencia N° 031-2020).

42 Considera la Prórroga de la declaración anual del impuesto a la renta a favor de Mipymes y otras empresas con ingresos de hasta S/ 21 millones en 2019 (5 000 UIT), así como la prórroga de la declaración mensual de impuestos correspondientes a febrero de 2020 a favor de MiPymes. Para deudores tributarios en general, considera la liberación anticipada de los fondos de detacciones, postergación de presentación de libros, y la facultad discrecional de la Sunat para no determinar ni sancionar infracciones tributarias o aduaneras cometidas durante la Emergencia Sanitarias (R.S. N°054/SUNAT, R.S. N° 055/SUNAT, RS N° 006-2020-SUNAT/300000 y RS N° 008-2020-SUNAT/700000). Por último, considera la ampliación del plazo para emitir documentos sin utilizar el SEE hasta el 31 de mayo del 2020 según R.S. N° 060-2020/SUNAT.

43 Decreto de Urgencia N° 033-2020.

Los principales sectores económicos y empresariales señalan que la propagación del COVID-19 viene afectando las perspectivas de crecimiento de la economía global, y en particular, la economía peruana, ante el riesgo de su alta propagación en el territorio nacional; en especial, los factores que conllevarían a la afectación de la actividad económica son los menores precios de las materias primas, la volatilidad de los mercados financieros, la disminución del comercio internacional y el menor dinamismo de algunas actividades claves en la economía local; razón por la cual, de continuar la expansión del COVID-19, podría afectar los sectores vinculados con el comercio, turismo, transporte aéreo y terrestre, entre otros.

Ante este escenario, el Informe de la Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo de 2019, elaborado por la OIT, indica que la prestación de servicios a través de plataformas digitales podría recrear prácticas y condiciones precarias que se remontan al siglo XIX, por lo que, en atención al mandato de la OIT sobre justicia social y trabajo decente, se recomienda a los Estados miembro que se instauren sistemas de gobernanza en el que se aborde la presente materia y se fijen mínimos de protección social.

En el contexto de Emergencia Sanitaria actual, ha quedado en evidencia que el segmento de prestadores de servicios a través de plataformas digitales constituye un grupo fuertemente golpeado en el plano económico y altamente expuesto al riesgo de contagio por la naturaleza de sus actividades, motivo por el cual resulta necesario establecer medidas concretas que fijen mínimos de protección social en favor de las y los prestadores de servicios a efectos de mejorar las condiciones de seguridad y salud en las que ejecutan sus servicios y minimizar su exposición a riesgo de contagio en cuanto se reactive este segmento de actividad económica.



## V. SEGUNDA ENCUESTA A REPARTIDORES DE DELIVERY: LIMA

Con fecha 15 de octubre de 2020, el Observatorio de Plataformas-Perú<sup>44</sup>, presentó los resultados de la I Encuesta a trabajadores de delivery de la App Glovo. En aquella oportunidad, las cifras mostraron una realidad de un escenario pre-pandémico y cuya participación voluntaria (y anónima) de los repartidores de delivery del aplicativo en mención, colaboraron con el llenado de la encuesta, entrevistas personales y estudios de caso. A ellos nuestro agradecimiento.

En ese sentido, se tomó la decisión de conformar el Observatorio e incluir a más personas interesadas en la investigación del tema, más aún en un contexto nacional que evidencia la poca información sobre el tema y un contexto internacional en el que se van produciendo importantes avances judiciales y legislativos al respecto. Ello nos motivó aún más.

Es así que entre el 23 de noviembre y el 19 de diciembre de 2020 realizamos, bajo la dirección de la socióloga Alejandra Dinegro y en colaboración con los repartidores de delivery de los aplicativos, la “II Encuesta de repartidores de Apps de delivery”, enfocado principalmente en la ciudad de Lima, contando con una participación de 500 repartidores y repartidoras.

Es importante mencionar que los resultados se obtienen a partir del análisis de una muestra aleatoria, mayor a la obtenida en la primera encuesta. Estos datos muestran una realidad que considera el desarrollo de la pandemia y resalta aspectos importantes que han cambiado en ambos escenarios, como, por ejemplo: el tiempo de reparto, aumento de situaciones xenofóbicas, cambios en sus ingresos mensuales, así como los gastos fijos que despliegan. De la misma manera, hay una información más detallada de formación académica y otros aspectos.

Los resultados deben evaluarse tomando en consideración las limitaciones del estudio, dado el contexto que impide mayor desplazamiento y aspectos logísticos de una organización autosostenida. Asimismo, nos estamos refiriendo a procesos en curso y de gran dinamismo, como son las movilizaciones, los paros internacionales de repartidores y algunos avances en aspectos judiciales en el mundo.

<sup>44</sup> El Observatorio es un espacio ciudadano que aporta información relevante sobre plataformas digitales de empleo. Un espacio múltiple de monitoreo, seguimiento y propuestas, conformado por un equipo de profesionales universitarios de diversas especialidades.

PD: Esta encuesta no hubiera sido posible sin la colaboración de "Glovers en Perú", organización mediante la cual se agrupan los repartidores de delivery en la ciudad de Lima.

## II ENCUESTA A REPARTIDORES DE DELIVERY POR APlicativos

OBSERVATORIO DE PLATAFORMAS PERÚ

### RESULTADOS PRELIMINARES

Estos datos muestran aspectos relevantes de la labor que desarrollan los repartidores de delivery durante el inicio y el desarrollo de la pandemia (eso incluye el inicio de la cuarentena). La encuesta on line fue aplicada entre el 23 de noviembre y el 19 de diciembre del 2020, para repartidores que realizan la actividad en la ciudad de Lima.

ASÍ COMO JUNIOR, DURANTE LA PANDEMIA, ¿SIENTES QUE ESTAS SITUACIONES HAN EMPEORADO?

17 de noviembre del 2020, mediante denuncias por redes sociales, se conoció de un acto de agresión verbal contra Junior un repartidor de delivery, sucedido en el distrito de Miraflores.

SI	86%
NO	14%

¿QUÉ ASPECTOS DE TU TRABAJO SIENTES QUE HAN MEJORADO DURANTE LA PANDEMIA?

Trabajo menos de 7 días a la semana	30%
Más pedidos, más ganancias	8%
Menos accidentes	11%
Trabajo 8h/d	10%
Otro	41%

¿QUÉ ASPECTOS DE TU TRABAJO SIENTES QUE HAN EMPEORADO DURANTE LA PANDEMIA?

Xenofobia, discriminación, racismo	58%
Robos, asaltos	19%
Mayor riesgo de accidentes	8%
Más gasto de mantenimiento en moto/bici	7%
Menos pedidos, menos ingresos	4%
Trabajo más de 8h/d	4%

Se deduce de la pregunta 2 que la reducción de días de trabajo estará asociada al hecho del mayor incremento de mano de obra desempleada, que se suscriben al aplicativo esperando ser aceptados y competir con el resto de repartidores.

Asimismo, el incremento de situaciones de discriminación, xenofobia y racismo se incrementaron dada la coyuntura del aumento del desempleo en el Perú y la masificación de mensajes xenófobos en diversos medios de comunicación, así como en diversas redes sociales como Facebook y WhatsApp.

## ¿EN QUÉ APlicativos TRABAJAS?



Glovo	36%
Rappi	24%
Chazqui	2%
Glovo y Rappi	28%
Delivery tradicional	5%
Rappi y Chazqui	2%
Primera vez en una App	3%



EL APlicativo PARA EL QUE TRABAJAS ¿TE HA BRINDADO LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN ADECUADAS: MASCARILLA, ALCOHOL, PRUEBAS RÁPIDAS, SEGURIDAD, ETC? O ¿HAN SIDO INSUFICIENTES?

- Adecuadas, oportunas y constantes. 28%  
Insuficientes, tardías e insostenibles durante la pandemia. 72%

DURANTE LA PANDEMIA SE PERMITIÓ QUE SE DISPONGA DE LA CTS O DEL FONDO PENSIONARIO. ¿USTED PUDO HACERLO?



- No, porque no tengo ninguno de los 2.. La App no reconoce ningún pago al respecto. 97%  
Sí, tengo AFP que pago yo mismo. 1.5%  
Sí, tengo AFP que pago yo mismo. 1.5%



A CONTINUACIÓN...

Observatorio de Plataformas-Perú

El 36% de repartidores respondió trabajar en el aplicativo Glovo y el 24% en Rappi. Sin embargo, habría que tomar atención a la cifra cruzada que muestra a un 28% de ellos que están conectados en ambos aplicativos. De por sí, es un fenómeno que oculta algunos datos para el análisis y que podría duplicar cifras al respecto, por lo mismo que no existe control de estar conectado a uno, dos o más aplicativos a la vez.

Al ser un sector vulnerable en cuanto a la carencia de regulación laboral, el 97% de ellos no pudo acceder a beneficios laborales como CTS o su fondo pensionario ya que carecen de ellos. Beneficio al que pudieron acceder otros trabajadores de otros sectores. Aunque en cantidades menores, pero que sirvió para que miles de familias pudieran enfrentar, en mejores condiciones económicas, la pandemia.

## OTROS RESULTADOS

### MENCIONE QUE PROFESIÓN TÉCNICA O UNIVERSITARIA POSEE

Culminado

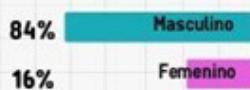


Ciencias Económicas	29%
Ingenierías	3%
Ciencias de la Salud	3%
Letras	3%
Freelancers	10%
Técnicos	3%
Bachilleres	23%
Ninguno	3%
Otros	23%

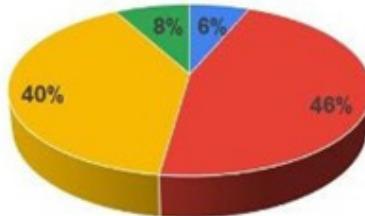
### NACIONALIDAD



### SEXO



### EDAD



Otro aspecto relevante es el haber podido explorar en cuanto al tipo de formación académica que tienen las y los repartidores, así como las áreas en específico. Hay una presencia del 29% de ellos en las Ciencias Económicas como formación académica, específicamente en áreas como la Contabilidad, Administración y la formación técnica en mercadeo. De igual forma, un 23% respondió contar con el grado académico de Bachiller, sin especificar el área.

Con relación a la presencia de repartidoras, el 16% respondió serlo. Y si comparamos con primera encuesta podemos encontrar la disminución del 1% con relación a esta segunda encuesta, lo cual podría inferirse que la disminución de mujeres en este sector obedece al aumento de situaciones de inseguridad, xenofobia, pandemia, cuidados en el hogar, así como el aumento de mayor oferta de mano de obra masculina.

## ¿CÓMO APROVECHA SU TIEMPO LIBRE?



No tengo tiempo libre por el trabajo	52%
En estar con la familia	35%
En buscar otro trabajo	5%
En estudiar y trabajar	4%
En estudiar	2%
En mi emprendimiento	2%

## GASTO MENSUAL DE MANTENIMIENTO EN LA MOTO



Entre 110 a 300 soles	55%
Entre 50 a 100 soles	26%
Entre 400 a 600 soles	9%
No respondió	7%
Otro (usan bici)	3%

## RESPUESTAS DE PREGUNTA ABIERTA

"Las autoridades no prestan mayor apoyo a los inconvenientes que presentamos cuando nos roban o cuando nos estafan. Debería abrirse un procedimiento legal para evitar los fraudes y las apps puedan verificar al cliente porque a, final, nosotros no tenemos, como hacerlo".

"Un compañero tuvo un accidente trabajando y nunca el supuesto seguro le cubrió, no le contestaron los muchos correos enviados, manejan el aplicativo a su gusto. Somos los esclavos del siglo 21".

"Debería haber una entidad que regule los derechos de los trabajadores motorizados. Hay mucha injusticia por parte de las apps".

FICHA TÉCNICA  
TAMAÑO DE MUESTRA: 500 PERSONAS  
MUESTRA ALEATORIA  
NIVEL DE CONFIANZA: 90%  
MARGEN DE ERROR +/-: 3.7

La opción de "tiempo libre" está asociada a la idea de que puedan tener momentos de descanso o dedicarse al desarrollo de algún hobby, como una prerrogativa más personal. Con relación a la opción de "estar con la familia", la idea está asociada al acompañamiento y desarrollo de tareas en casa como el acompañar el proceso escolar de los menores de edad o el cuidado de algún familiar enfermo.

Se dejó una última pregunta de respuesta abierta y rescatamos los mensajes, que, en su mayoría, señalan la necesidad de poder "hacer algo" respecto a la situación que enfrentan a diario y que perciben no tener apoyo ni por parte de la empresa, ni por parte de alguna entidad del Estado.

## A) INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA-INEI: 1,1% DE LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA-PEA SE DEDICA AL DELIVERY EN LIMA

De acuerdo a la nota periodística “Servicio delivery: Número de trabajadores en Lima se duplicó durante la pandemia”, publicado por el diario El Comercio<sup>45</sup>, comentaba: El trabajo de repartidor se ha convertido en una actividad importante, la cual representa cerca del 1,1% de la PEA ocupada en Lima Metropolitana. Se requiere revisar su regulación.

No es novedad que, en un contexto de crisis, agravada por la presencia de la pandemia en el mundo, la fuerza laboral nacional ha buscado alternativas para hacer frente al desempleo. Entre ellas, los aplicativos digitales de reparto a domicilio (delivery) se han convertido en una opción recurrente entre las personas desempleadas del área urbana principalmente.

De acuerdo a los datos de la Encuesta Permanente de Empleo del INEI, estiman que, durante el trimestre móvil setiembre-octubre-noviembre de 2020, unas 46 mil personas se dedicaron al servicio de delivery en Lima Metropolitana, 9 mil más que el máximo alcanzado antes de la pandemia. Así, en comparación con el mismo trimestre del año previo, el empleo en el sector de reparto a domicilio se incrementó en 98%. En contraste, el empleo en el resto de actividades aún presenta una caída de 17%, afirma el INEI.

La nota, continúa, afirmando que: “el trabajo de repartidor se ha convertido en una actividad importante, la cual representa cerca del 1,1% de la PEA ocupada en Lima Metropolitana y se ubica dentro de los 20 empleos más populares de la capital en términos de puestos de trabajo generados (a inicios de año, se encontraba en el puesto 59). En el trimestre móvil setiembre-octubre-noviembre del 2020, el 52% de los repartidores eran mujeres, la mayoría eran adultos jóvenes (el 50% tenía menos de 30 años) y el 71% contaba con secundaria completa o menos. Esta ampliación de la fuerza laboral ha cubierto la creciente demanda por reparto a domicilio en un contexto de distanciamiento social y medidas de precaución ante contagios”.



<sup>45</sup> <https://elcomercio.pe/economia/peru/servicio-delivery-numero-de-trabajadores-en-lima-se-duplico-durante-la-pandemia-noticia/>

### INGRESO MENSUAL DE TRABAJADORES DE DELIVERY EN LIMA METROPOLITANA POR TRIMESTRE MÓVIL, 2019 - 2020



Fuente: INEI - Encuesta Permanente de Empleo 2019-2020.

## B) COMENTARIOS AL RESPECTO

Resaltar el importante aporte del INEI que fortalece el trabajo que investigadores/as y académicas/as vienen desarrollando y haciendo esfuerzo para también contar con data al respecto y que, con las limitaciones del caso, se exploran y presentan más aspectos que desde el enfoque del INEI no han sido obtenidas como el sexo, la edad, procedencia, horas de servicio, gastos que ejercen o tipo de situaciones violentas que se presentan.

La cifra mostrada por el INEI no detalla mediante qué mecanismo o herramienta se desarrolla la actividad delivery. En otras palabras, no distingue el delivery tradicional del delivery por aplicativos, así como la presencia de varias personas en más de un aplicativo y si a la vez desarrollan delivery tradicional, lo que complica poder tener una cifra mucho más ajustada a la diversidad de situaciones presentes. Tal como desde el Observatorio hemos señalado también.

Como otro aspecto importante a resaltar es que, en efecto, este tipo de empleos y demanda ha ido en aumento debido a la situación de desempleo, y como medida que facilita el distanciamiento físico y a su vez, en el proceso de reactivación económica impulsada por el Ejecutivo.

# HISTORIA 4

## ENTRE LA XENOFOBIA Y LA HOMOFOBIA

- 📍 En el mundo de los repartidores del delivery por aplicativo existen miembros de la comunidad LGTBI. Hombres y mujeres que, por seguridad, deciden ocultar su orientación sexual para evitar ser rechazados por un cliente o agredidas por alguien con actitudes homofóbicas.
- 📍 Janis es una mujer venezolana de 31 años que vino a Lima, junto a Andrea, su pareja. Llegaron a Perú a fines de 2018. Ambas se dedican a realizar el servicio de delivery y lo hacen juntas para protegerse. Ambas suben a la moto y se desplazan por los distritos en los que Glovo (el aplicativo al que están suscritas), presenta cobertura.
- 📍 "Los primeros días eran muy difíciles. No conocíamos las calles, demorábamos en llegar, los clientes se quejaban. Nos rechazaban pedidos, nos cancelaban, nos buscaban la sinrazón. El tráfico en Lima es infernal y creo que no están muy acostumbrados a ver chicas en moto. Había de todo. Había clientes que nos regalaban gaseosas o nos daban propina en efectivo. Ahora como que ya las toleramos, usted me entiende."
- 📍 Andrea por su parte nos comentaba que la moto con la que realizaban el trabajo la estaban alquilando a unos amigos venezolanos quienes las recibieron cuando llegaron. A ellos mismos les pagan un espacio para poder vivir hasta que encuentren mayor estabilidad y puedan mudarse a un espacio más independiente o quizás regresar a Venezuela. Las familias de ambas no estaban de acuerdo en que viajen solas.
- 📍 "Janis es más fuerte que yo. Es ella quien me consuela cuando nos insultan o nos acosan en la calle. ¿Si los hombres están expuestos al peligro, imagínate una mujer? Aquí solo nuestros amigos saben que somos pareja, no nos sentimos seguras decirlo a todos pues". Con los muchachos nos apoyamos mucho. Siempre están pendiente de nosotras."
- 📍 Una vez le cerraron la cuenta (la suspendieron por dos días) porque Andrea, había hecho algunas reasignaciones de algunos pedidos a zonas rojas o inseguras. "Se supone que, si yo soy una colaboradora, entonces yo decido que pedidos hacer o no hacer y no debería ser un factor para bloquearte la cuenta". "Realmente, estas expuesto a todo, pero la necesidad te conlleva a tener que trabajar", finaliza.





## VI. **EL INFORME FINAL DEL GRUPO DE TRABAJO QUE ANALIZÓ LA PROBLEMÁTICA SOBRE LAS CONDICIONES DE EMPLEO DE LAS PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIOS EN PLATAFORMAS DIGITALES**



De acuerdo al “Informe Final del grupo de trabajo de naturaleza temporal que tiene por objeto analizar la problemática sobre las condiciones de empleo de las personas que prestan servicio en plataformas digitales y plantear recomendaciones sobre la misma, creado mediante Resolución Ministerial N° 272-2019-TR”<sup>46</sup>, se ha podido conocer que de acuerdo con el artículo 2 de la Resolución Ministerial, el grupo en mención, estuvo presidido presidido por el Viceministerio de Trabajo y la Secretaría Técnica recayó en la Dirección General de Derechos Fundamentales y Seguridad y Salud en el Trabajo. Asimismo, formaron parte del Grupo de Trabajo la Dirección General de Trabajo, la Oficina General de Asesoría Jurídica, la Dirección General de Políticas para la Promoción de la Formalización Laboral e Inspección del Trabajo, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral y la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Trabajo y Promoción del Empleo.

El Grupo de Trabajo, se instaló por primera vez el 21 de noviembre de 2019 y tuvo seis sesiones hasta la emisión de su Informe Final. Informe que no se presentó de manera oficial y que se pudo obtener por informes de los medios de comunicación escrito. Se desconoce el destino y la utilidad del mismo.

- El 12 de diciembre de 2019 se llevó a cabo la segunda sesión del Grupo de Trabajo, que contó con la colaboración de los representantes de las empresas que prestan servicios mediante plataformas digitales. En la sesión, se respondieron preguntas sobre los criterios para los términos y condiciones que regulan sus transacciones, intercambio de servicios, entre otros. También, plantearon sugerencias sobre una posible regulación de sus servicios.
- El 9 de enero de 2020 se llevó a cabo la tercera sesión del Grupo de Trabajo, que contó con la colaboración de especialistas del sector privado y público. En la sesión, se desarrolló un análisis de la variedad de plataformas digitales existentes, las brechas o temas que deberían ser tratados por el Estado, materias que requieren respuesta del Estado y experiencias internacionales sobre la materia.

<sup>46</sup> [https://es.scribd.com/document/463841351/Informe-sobre-repartidores-y-plataformas-digitales-Peru-MTPE?campaign=SkimbitLtd&ad\\_group=725X1342Xc1d29b5251e3650e3c8e5bd539087d45&keyword=660149026&source=hp\\_affiliate&medium=affiliate](https://es.scribd.com/document/463841351/Informe-sobre-repartidores-y-plataformas-digitales-Peru-MTPE?campaign=SkimbitLtd&ad_group=725X1342Xc1d29b5251e3650e3c8e5bd539087d45&keyword=660149026&source=hp_affiliate&medium=affiliate)

- El 20 de enero de 2020, mediante Oficio N° 019-2020-MTPE/1/23, el Consejo Nacional de Trabajo y Promoción del Empleo remitió el documento “Resultados de la encuesta a prestadores de servicios mediante plataformas digitales”. La encuesta se realizó entre los días 10 de diciembre de 2019 y 7 de enero de 2020 y permitió el recojo de información de 50 prestadores de servicios de plataformas digitales que ejercen la modalidad de repartidores.
- El 23 de enero de 2020 se llevó a cabo una reunión con repartidores, quienes explicaron aspectos relativos a sus condiciones de empleo, los implementos utilizados, sistema de calificación, ingresos, entre otros aspectos. También, compartieron sus expectativas respecto a la mejora de condiciones actuales.
- El 23 de enero de 2020, se desarrolló la cuarta sesión del Grupo de Trabajo, que contó con la participación de los representantes de las Centrales Sindicales que pertenecen al Consejo Nacional de Trabajo y Promoción del Empleo. En la sesión, se recibieron aportes respecto a la problemática del empleo a través de plataformas digitales. También se contó con la participación de la Asociación de Motociclistas del Perú (ASMOPE).
- El 21 de febrero de 2020, se llevó a cabo la quinta sesión de Grupo de Trabajo, en la que se dio cuenta de los últimos aportes al Informe Final. En la referida reunión se estableció la remisión de la versión preliminar del Informe Final para la revisión de los miembros del Grupo de Trabajo y posterior aprobación.
- El 28 de febrero de 2020, se llevó a cabo la sexta y última sesión del Grupo de Trabajo, en la que se acordaron las fechas de entrega de la última versión del Informe Final y se revisaron las recomendaciones que figuran en dicho documento.

El objetivo del Grupo de Trabajo se guio sobre la base de la pregunta: “¿Cuáles son las condiciones en las que se realizan las actividades de las personas naturales que brindan servicios a través de plataformas digitales?” A fin de responder a esta interrogante directriz, analizaron los tipos de plataformas existentes y su funcionamiento, la vinculación de las personas con dichas plataformas, la propia actividad realizada, los riesgos a los que se exponen y los intereses de las partes.

El texto continúa comentando que “dado que nos encontramos ante un fenómeno nuevo y de cambios dinámicos, la aproximación del Grupo de Trabajo se realizó en base a distintas fuentes tales como estudios de instituciones y organismos internacionales, legislación y jurisprudencia reciente, reuniones y entrevistas con repartidores, representantes de las empresas que prestan servicios mediante plataformas digitales, especialistas, así como mediante la aplicación de una encuesta a repartidores. Las fuentes resultaron complementarias y buscaron tener una mirada multidisciplinaria a fin de entender los distintos puntos de vista en torno a la materia”.

El Grupo de Trabajo emplea las siguientes definiciones conceptuales que, a lo largo del texto, conducen a los lineamientos finales que presentan:

- **El/la prestador/a de servicios de plataformas digitales:**

Es toda persona natural que ejecuta un servicio por cuenta ajena y de manera autónoma a través de una plataforma digital. Constituye un elemento esencial de este tipo de prestación la conexión digital que se establece entre el/la prestador/a del servicio con el/la titular de la plataforma digital, a través de la cual accede al soporte digital de la plataforma y le permite conectarse con los/as clientes/as y/o consumidores/as que demandan los servicios ofrecidos por la plataforma digital.

- **El/la titular de la plataforma digital:**

Es toda persona natural o jurídica que ofrece servicios al mercado a través de un soporte digital que le permite conectar a los/as prestadores de servicios de plataformas digitales con los/as clientes/as y/o consumidores/as que demandan los servicios ofrecidos a través de la plataforma digital, a la vez que permite a el/ la titular de la plataforma digital administrar, organizar, controlar y supervisar la debida ejecución y desarrollo de los servicios ofrecidos.

## A) LEGISLACIÓN Y JURISPRUDENCIA COMPARADA

En el mundo, no existe una sola caracterización de los servicios que se brindan a través de plataformas, por el contrario, existen diversos esfuerzos para poder diagnosticarlas. Por ello, a continuación, se resaltan los aspectos que el Grupo de Trabajo incluye como referencia de la legislación y la jurisprudencia que se han abordado en otros países.

ASPECTO	CONTENIDO	ANTECEDENTE
Sobre las condiciones mínimas en seguridad y salud	El hecho de que la aplicación de la normativa laboral y de prevención de riesgos laborales, en casi todos los países está condicionada a la existencia de un contrato de trabajo por cuenta ajena hace muy difícil garantizar las condiciones mínimas a favor de estos servidores.	Italia plantea la necesidad de reconocer derechos fundamentales mínimos a este tipo de prestadores de servicios, independientemente de la existencia o no de una relación de trabajo <sup>47</sup> .
Sobre la garantía de una compensación mínima justa	La independencia y la flexibilidad en cuanto al trabajo asignado contrastan muchas veces con las bajas ganancias obtenidas por los prestadores de servicios debido, tal vez, entre otros factores, a las altas comisiones cobradas por las empresas que prestan servicios mediante plataformas digitales o a los bajos montos del precio base de las tarifas.	Bolonia a través de su "Carta de los derechos fundamentales de los trabajadores digitales en el contexto urbano" <sup>48</sup> , le hace frente a esta situación de vulnerabilidad, reconociendo el derecho a una tarifa por hora "justa y digna" que cada plataforma digital debe garantizar a favor de los prestadores de servicios.  En cuanto a la posibilidad de intervención que tiene el Estado peruano en el mercado económico, el Tribunal Constitucional ha sostenido en más de una oportunidad que "tanto mercado como sea posible y tanto Estado como sea necesario" <sup>49</sup> .
Sobre el máximo de horas de prestación del servicio	La demanda de servicios en las plataformas digitales es normalmente imprevisible, este tipo de economía funciona las 24 horas del día y todos los días del año. El tan anunciado beneficio para el prestador de servicios de establecer su propio horario y hacerlo desde su casa o desde cualquier sitio con un alto nivel de flexibilidad, a menudo se convierte en la necesidad de buscar trabajo de forma constante, en una disponibilidad absoluta y en una presión que implica realizar la tarea independientemente de que sea de día o de noche.	Países como Uruguay <sup>50</sup> y Portugal <sup>51</sup> han establecido un máximo de tiempo permitido en que se puede prestar este tipo de servicios de 8 y 10 horas, respectivamente, más allá de que se trate de plataformas digitales con funcionalidades distintas.
Sobre la libertad de agrupación y promoción del diálogo entre los titulares de las plataformas digitales y los prestadores de servicios	Resulta útil y necesario fomentar la expresión de intereses colectivos de los prestadores de servicios, en especial, ante las intervenciones de las empresas que prestan servicios a través de plataformas digitales, por ejemplo, en los siguientes casos: al fijar el precio del servicio y, por tanto, también de la ganancia a favor de los prestadores de servicios; al fijar la ruta a seguir por el prestador de servicios o limitar ciertas rutas; al bloquear las cuentas de los prestadores de servicios como sanción ante determinadas conductas; entre otros.	Francia <sup>52</sup> e Italia <sup>53</sup> reconocen a estos prestadores de servicios el derecho a la sindicalización generando un espacio para el diálogo social entre los actores a fin de mejorar el sistema.  Asimismo, la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, aprobada en 1998, compromete a los 187 Estados miembros de la OIT, en virtud de su pertenencia a la Organización, a respetar, promover y hacer realidad los principios y derechos correspondientes a cuatro categorías, entre ellas la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. La Declaración deja en claro que estos derechos son universales y que se aplican a todas las personas en todos los países, independientemente del nivel de desarrollo económico <sup>54</sup> .

47 El 31 de mayo de 2018, en Bolonia se firma el primer acuerdo territorial metropolitano europeo sobre plataformas digitales: "Carta de los derechos fundamentales de los trabajadores digitales en el contexto urbano", reconociéndose, entre otros, el derecho a la salud y la seguridad a esta clase de prestadores de servicios, prescribiendo que "las plataformas asumen seguros que cubren a los trabajadores del riesgo de accidentes y enfermedades en el trabajo", así como "de los daños causados en caso de accidentes de tráfico, también contra terceros".

48 Carta de los derechos fundamentales de los trabajadores digitales en el contexto urbano. Artículo 4.

49 Sentencia recaída en el Expediente N° 0048-2004-AI/TC.

50 Decreto N° 36.197. Artículo 9

51 Ley N° 45/2018. Artículo 13.

52 Ley N° 2016-1088. Artículo 60.

53 Ley N° 128. Artículo 1.

54 Berg, Janine; Furrer, Marianne; Harmon, Ellie; Rani, Uma y Silberman M. (2019) *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Suiza. (P. 135).

ASPECTO	CONTENIDO	ANTECEDENTE
Sobre la garantía de un sistema interno de reclamos para los prestadores de servicios	A fin de asegurar que el titular de la plataforma digital y el prestador de servicios puedan resolver de manera bilateral cualquier discrepancia que se presente en el transcurso del tiempo, de acuerdo con los principios de transparencia e igualdad de partes, se hará necesario el acceso de los prestadores a mecanismos inmediatos, adecuados y efectivos de reclamación.	La Unión Europea mediante el Reglamento <sup>55</sup> (UE) 2019/1150 en su artículo 11, prevé la obligación de los titulares de plataformas digitales de establecer un sistema interno para tramitar reclamaciones de los prestadores de servicios, el cual se pondrá fácilmente a disposición de los prestadores, de manera gratuita y garantizará la tramitación dentro de un plazo razonable.

Elaboración propia.

En el Perú no existen sentencias judiciales que se pronuncien sobre los repartidores o conductores de las empresas que prestan servicios mediante plataformas digitales. A comparación de países como Inglaterra, España, Francia, Italia, Argentina, Chile, entre otros, ya cuentan con material jurisprudencial en torno a si los prestadores de servicios mediante plataformas digitales son trabajadores autónomos o trabajadores subordinados.

A continuación, algunas sentencias judiciales con relación a algunos aspectos en el desarrollo de la actividad de la prestación de servicios a las plataformas digitales:

ASPECTO	PAÍS	JURISPRUDENCIA
Sobre la libertad del prestador de servicios para determinar el tiempo de su actividad.	España	Sentencia N° 1818/2019.
Sobre el libre rechazo de los pedidos.	Uruguay	Sentencia N° 77-2019.
	Francia	Tribunal de Apelaciones de París. Sentencia N ° 18/08357.
	Inglaterra	Caso No: A2/ 2017/3467.
Sobre la libertad en la forma de realizar el servicio.	Francia	Tribunal de Casación de Francia. Sentencia No. 17-20079.
Sobre la imposición de un protocolo de atención.	Barcelona-España	Sentencia N°193/2019.
Sobre relación laboral con la plataforma de reparto Pedidos Ya.	La Concepción-Chile	Sentencia ICA Concepción Rol IC 395-220 <sup>56</sup> .
Uber, Lyft y otras empresas de servicio de taxi deberán contratar formalmente a sus conductores. Los reconoce como trabajadores.	California-Estados Unidos	Ley AB5 <sup>57</sup> .

Elaboración propia.

Actualmente, se vienen produciendo más fallos y sentencias a favor de determinar un vínculo laboral entre las plataformas de delivery y de taxi, las mismas que siguen su proceso a la par de debates de poder tener normas con rango de ley como en Chile.

El cuadro anterior pretende mostrar aspectos relevantes que han sido considerados para regularse y que no necesariamente parten por establecer un vínculo laboral de por medio, sino por la regulación de otros aspectos importantes como salud y seguridad en el trabajo, horas de trabajo, libertad de asociación o protocolos de atención, entre otros aspectos.

<sup>55</sup> Unión Europea. Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de junio de 2019, Sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea.

<sup>56</sup> <https://laley.pe/art/10616/un-juzgado-de-chile-reconoce-relacion-laboral-con-un-rider>

<sup>57</sup> [https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?bill\\_id=201920200AB5](https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?bill_id=201920200AB5)

Medidas que no se excluyen entre sí y que más bien, desde nuestro punto de vista, resultan favorables para el desarrollo de los servicios que brindan los repartidores y taxistas. Los mismos que, en nuestro país adoptan una serie de calificaciones subliminales como colaboradores, riders, rappis o glovers.

## B) SOBRE LOS INDICIOS DE LABORALIDAD

Desde el Derecho Laboral, doctrinariamente, el factor fundamental para determinar la existencia de una relación laboral entre la empresa que opera la plataforma digital y la persona que presta servicios a través de ella, es la presencia de subordinación jurídica.

Atal efecto, debemos tener en cuenta la noción de subordinación de nuestro ordenamiento contenida en el artículo 9 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL):

Por la subordinación, el trabajador presta sus servicios bajo dirección de su empleador, el cual tiene facultades para normar reglamentariamente las labores, dictar las órdenes necesarias para la ejecución de las mismas, y sancionar disciplinariamente, dentro de los límites de la razonabilidad, cualquier infracción o incumplimiento de las obligaciones a cargo del trabajador.

El empleador está facultado para introducir cambios o modificar turnos, días u horas de trabajo, así como la forma y modalidad de la prestación de las labores, dentro de criterios de razonabilidad y teniendo en cuenta las necesidades del centro de trabajo.

La definición de subordinación a que alude la LPCL es amplia, brindando un marco general que debe ser analizado a la luz de los elementos de la realidad de cada caso específico. No puede concluirse de manera abstracta acerca de la naturaleza de una determinada prestación de servicios sin tener conocimiento certero de la realidad.

De este modo, de poder verificarse la existencia de un poder de dirección que rige una prestación personal de servicios, aun cuando dicho poder se canalice a través de tecnologías digitales, redes de datos o comunicación y plataformas digitales, estaremos entonces ante una relación de naturaleza laboral.

Pues bien, siendo la subordinación jurídica un concepto genérico, a efectos de determinar si dicho factor está o no presente en una concreta prestación de servicios, se recurre a manifestaciones o notas externas, conocidas como indicios de laboralidad.

A raíz de todo lo presentando, concluimos que se identifican los siguientes rasgos o indicios más comunes de laboralidad, los cuales sirven como criterios para apreciar la existencia de una relación de trabajo:

1. La prestación se ejecuta según las instrucciones y bajo el control de los algoritmos de la plataforma digital.
2. La organización del servicio incluye la labor que desarrollará el prestador del servicio. Sin repartidores no podría brindarse el servicio de delivery, por ejemplo.
3. La prestación es efectuada exclusiva o principalmente en beneficio de la plataforma digital.
4. La prestación es ejecutada personalmente por el prestador de servicios.
5. La prestación se realiza dentro de un horario determinado, o en el lugar indicado o determinado por la plataforma digital.
6. La prestación es de cierta duración y tiene cierta continuidad que requiere la disponibilidad del prestador del servicio (mantenerse conectado al aplicativo).
7. La plataforma digital suministra la herramienta tecnológica y materiales para la prestación del servicio.
8. La contraprestación por el servicio constituye la única o la principal fuente de ingresos del prestador.
9. Se emplean términos como “contrato”, “pago” entre otras instituciones del derecho laboral.
10. No existen riesgos financieros para el prestador. No son socios.
11. Vigilancia tecnológica.
12. Valoración por cada servicio prestado o “reputación digital”.

Como se puede observar, varios de estos indicios son manifestaciones de subordinación propias del mercado laboral tradicional. De allí que, además de los rasgos típicos de la subordinación, algunos autores recientes han desarrollado nuevos indicios de laboralidad adaptados a los nuevos modelos de negocio sustentados en el uso intensivo de las tecnologías digitales. Como, por ejemplo, Adrián Todolí plantea un total de 18 nuevos indicios de laboralidad, de los cuales interesa destacar cinco: la reputación online, la propiedad de la información, la capacidad de crecimiento del negocio, el know-how y la ajenidad en la marca<sup>58</sup>.

Las normas laborales se han ido actualizando a la evolución de las relaciones y el avance de las revoluciones industriales y tecnológicas, y si bien han ido cambiando su contenido, no han dejado de cumplir una función social. Ello es resaltado por Davidov y Languille<sup>59</sup>: “uno de los aspectos más determinantes de la crisis del Derecho del Trabajo

58 Todolí Signes, Adrián (2017). “Nuevos indicios de laboralidad en la economía de plataformas virtuales (Gig economy)”. En *Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global* N° 140. (Pp. 95-103). Recuperado a partir de: [https://www.fuhem.es/papeles\\_articulo/nuevos-indicios-de-laboralidad-en-la-economia-de-plataformas-virtuales-gig-economy/](https://www.fuhem.es/papeles_articulo/nuevos-indicios-de-laboralidad-en-la-economia-de-plataformas-virtuales-gig-economy/)

59 Davidov, P. G. (2007). “La idea mudable de derecho laboral”. En: *Revista Internacional del Trabajo*. Ginebra: OIT, Vol. 126, número 3-4.

es su incapacidad, en un número de casos cada vez mayor, de reconocer los derechos y acciones que realmente requieren los trabajadores”.

En este apartado, el Grupo de Trabajo, finaliza mencionando lo siguiente:

Por tanto, el análisis de la presente realidad de servicios de plataformas debe continuar y abrir un intercambio democrático de nuestra sociedad sobre el rumbo a seguir, construyéndose de la mano de los actores sociales. Interesa que, más allá del tipo de norma, se atienda los principales problemas que como sociedad deseen evitarse a fin de que nuestras actividades humanas brinden bienestar y seguridad. Esta es la línea por la que se ha decantado la OIT en sus recientes instrumentos que reafirman la justicia social.



## VII. RECOMENDACIONES



Para las recomendaciones, hemos tomado como referencia algunos aspectos mencionados en el Informe Final del Grupo de Trabajo y hemos agregado otros sustentados en las dos encuestas realizadas por el Observatorio de Plataformas-Perú, a fin de brindar los mayores insumos para la comprensión de los mismos.

Todo lo señalado anteriormente demuestra la necesidad que, desde el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, se aborde las condiciones de empleo de las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales, cuya discusión pública consiste, en gran medida, sobre el grado de respeto y cumplimiento de los derechos fundamentales en el desarrollo de un trabajo en condiciones dignas y no una colaboración.

El Ministerio de Trabajo tiene como rol, el dar garantía y promoción del ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo y seguridad y salud en el trabajo. Facultad que le permite brindar lineamientos generales que permitan el mejor cumplimiento de la normativa nacional e internacional, a fin de mejorar la efectividad de los derechos fundamentales en el trabajo, así como la seguridad y salud en el trabajo, entre otros aspectos de su cartera ministerial.

Al respecto, se debe tener en cuenta que la OIT ha señalado la obligación de los Estados miembros de promover el cumplimiento de los derechos fundamentales en el trabajo, inclusive en las formas de trabajo atípico, por lo que el MTPE es competente para abordar esta temática y, por ende, velar por la garantía y respeto de los derechos fundamentales laborales y de la seguridad y salud en el trabajo en los espacios de trabajo y/o procesos productivos.

Al respecto, la OIT recomienda establecer una “Garantía Laboral Universal”, esto es, que los trabajadores, con independencia del vínculo laboral que tengan, puedan disfrutar de los derechos fundamentales laborales; tener mayor autonomía sobre su tiempo, pudiendo conciliar la vida profesional con la vida personal; se les reconozca el derecho

a la libertad de asociación y la negociación colectiva, a través de técnicas innovadoras que engloben a los involucrados en plataformas digitales; y, encauzar y administrar la tecnología a favor del trabajo decente<sup>60</sup>.

A continuación, detallo algunos aspectos a considerarse dentro del diseño de la regulación y como medidas de políticas públicas:

## A) SEGURO DE SALUD Y DE VIDA

La falta de regulación del tiempo para la prestación de servicios tiene repercusiones en la salud de los prestadores de servicios. En efecto, de acuerdo con la OIT, las largas horas trabajando, la gran carga laboral y ambientes con estrés tienen repercusiones en la salud y seguridad de la persona. En el caso de la prestación de servicios durante largos periodos, se suele tener como resultado una recuperación insuficiente para la continuación de la labor y un aumento de fatiga, desórdenes músculo-esqueléticos y demás síntomas<sup>61</sup>. Asimismo, se han identificado factores de riesgo psicosociales, ya que, de acuerdo también a la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), el estrés laboral resulta el principal riesgo psicosocial que se percibe en quienes prestan servicios a través de las plataformas digitales.

Frente a la falta de un seguro contra accidentes, el único mecanismo de seguridad en el que se encuentran amparados conductores y repartidores son las normas de seguridad vial, sin embargo, para los motociclistas y ciclistas, esta situación no es la más óptima. Los motorizados y ciclistas son reconocidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como usuarios vulnerables de las vías públicas. Están menos protegidos a comparación de los conductores de automóviles tanto en materia legislativa como a nivel de infraestructura vial<sup>62</sup>. Añadido a esto, genera aún mayor inseguridad el hecho de que tan solo en el año 2013 las muertes de motociclistas representaron el 20% del total de los accidentes de tránsito en el continente americano<sup>63</sup>.

Respecto a las condiciones de trabajo en las que se desarrollan los prestadores de servicios de plataformas digitales, existen riesgos visibles como son: la inseguridad vial por el manejo de vehículos; el desconocimiento de los clientes que solicitan el servicio; la falta de licencias normalmente requeridas por el Estado para ejercer el servicio de taxi, entre otros aspectos.

Además, se encuentran otros factores de riesgo: la falta de información sobre los clientes, la falta de certificación para las capacidades del servicio (no cumplen con los requisitos legales para brindar el servicio de taxi, por ejemplo), la falta de conocimiento sobre la normativa aplicable, la falta de claridad sobre las herramientas y materiales aplicables al trabajo, la falta de equipamiento (y la subvención de este), la presión para finalizar

60 Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Trabajar para un futuro más prometedor*. Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo. Ginebra: OIT. (Pp. 12 - 13).

61 Organización Internacional del Trabajo. (2015). *The organization of working time and its effects in the health services sector: A comparative analysis of Brazil, South Africa and the Republic of Korea*. Ginebra: OIT. (P. 27).

62 World Health Organization. (2018). *Global status report on road safety 2018*. Italy: WHO Library Cataloguing-in-Publication Data.

63 World Health Organization. (2015). *Global status report on road safety 2015*. Italy: WHO Library Cataloguing-in-Publication Data.

el trabajo en plazos estrictos, las interrupciones externas para poder realizar el trabajo (prestar constante atención a las indicaciones de la plataforma digital, mensajes o llamadas telefónicas, presencia de público o accidentes de tránsito, etc.), el agotamiento por largos periodos (en tanto que cada uno regula sus horas de empleo) y la posibilidad de que se presenten enfermedades<sup>64</sup>.

Sumado a estos factores, al no existir límites de horas para la prestación de servicios, sobrepasan las 13 horas diarias; y, en caso se presente alguna enfermedad, se verán obligados a continuar con los servicios ya que no existe justificación por incapacidad temporal en caso de enfermedad, exponiéndose a una mayor posibilidad de accidentes.

La obligación de contratar los seguros es independiente de otros seguros que, de manera facultativa, adquiera o haya adquirido el trabajador por las mismas contingencias. En el caso del seguro de salud, resulta pertinente precisar que actualmente, debido a la pandemia, de acuerdo con el marco normativo vigente, toda la población residente en el territorio nacional cuenta con un seguro de salud sea público o privado<sup>65</sup>.

## B) GARANTIZAR LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El artículo 2 de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo establece que dicha ley comprende a todos los empleadores y trabajadores del régimen laboral de la actividad privada y del sector público, de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y trabajadores por cuenta propia.

A su vez, el artículo 2 del Reglamento de la Ley N° 29783<sup>66</sup>, dispone que:

En aplicación del principio de prevención, se entienden incluidos dentro del ámbito de aplicación a que se refiere el artículo 2 de la Ley, a toda persona bajo modalidad formativa y a los trabajadores autónomos. También se incluye a todo aquel que, sin prestar servicios, se encuentre dentro del lugar de trabajo, en lo que les resulte aplicable.

Es decir, las normas de seguridad y salud en el trabajo son aplicables a todos los trabajadores sin distinción, bajo cualquier categoría.

El Ministerio de Trabajo puede regular normativamente un límite máximo de tiempo de servicios para los prestadores de servicios de plataformas digitales, a fin de que el tiempo dedicado a dicho servicio no afecte su salud y que puedan descansar adecuadamente entre turnos, evitando así desórdenes vitales y dando cumplimiento al marco normativo mencionado respecto al punto.

64 European Agency For Safety And Health At Work. (2015) 4.2 Riesgos físicos del trabajo fuera de línea. Análisis sobre el futuro del trabajo: bolsas de trabajo en línea o «crowdsourcing»: implicaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo.

65 Ministerio de Salud (2019). Artículos 1 y 2 (Decreto de Urgencia N° 017-2019).

66 Ministerio de Trabajo (2012). (Decreto Supremo N° 005-2012-TR).

Así mismo, a través de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral-SUNAFIL, destinar un área para la recepción de las denuncias anónimas y solicitudes de inspección y fiscalización laboral.

### C) PROTECCIÓN FRENTA A ACTOS DE HOSTIGAMIENTO SEXUAL Y/O DISCRIMINACIÓN

De acuerdo con la información recopilada por el Grupo de Trabajo en su Informe Final y los resultados de las dos encuestas desarrolladas por el Observatorio de Plataformas-Perú, los/as prestadores/as de servicios que realizan delivery, en su mayoría son de nacionalidad venezolana y expresan haber sentido discriminación durante el desempeño de sus servicios, como humillación, trato hostil, rechazo de sus servicios o abuso ante la necesidad económica. Asimismo, los diversos casos de agresiones expuestos en la prensa, suscitados en los distritos de Miraflores<sup>67</sup> y San Isidro<sup>68</sup> dan muestra del grado de exposición que están frente al hostigamiento o situaciones de xenofobia.

Asimismo, de acuerdo con lo expresado por las mujeres dedicadas a dicha actividad, han sido particularmente víctimas de hostigamiento sexual de parte de los/as clientes/as y consumidores/as. Donde, incluso, existirían situaciones de violencia o acoso sexual por parte de los/as clientes que son tolerados por los los/as prestadores de servicios, debido a la valoración que estos otorgan en el sistema de puntuación/calificación, del cual depende la asignación de turnos y, por ende, de ingresos de los/as prestadores de servicios.

Sobre esta situación, se ha señalado que las muestras de rechazo a los actos de hostigamiento pueden generar una afectación en las oportunidades de servicios que se le presentan a los/as prestadores/as de servicios de plataformas digitales y, por lo tanto, la afectación es directa para sus ingresos económicos respectivos.

En ambas situaciones (discriminación y hostigamiento sexual), la vulnerabilidad de las y los prestadores de servicios de plataformas digitales, recae, en que no cuentan con un respaldo ni tienen a su disposición una plataforma en la que puedan dejar constancia o denuncia antes situaciones de ese tipo

Y el hacerlo, generaría dos situaciones perjudiciales para la repartidora/or: una mala puntuación por parte del/a cliente (debido al rechazo de parte del/a repartidor/a a la conducta de hostigamiento sexual del/a cliente/a) o el rechazo del/a repartidor/a a un servicio ante la percepción de una situación de riesgo. En ambos casos, ello tiene repercusiones negativas en sus ingresos.

<sup>67</sup> <https://larepublica.pe/sociedad/2020/11/17/xenofobia-en-miraflores-sujeto-humilla-y-agrede-a-repartidor-de-comida-rapida-mdga/>

<sup>68</sup> <https://peru21.pe/lima/san-isidro-repartidor-de-comida-denuncia-que-fue-atacado-por-sujeto-armado-nndc-noticia/>

Cabe indicar que la publicidad de la mayoría de las plataformas digitales<sup>69</sup> está referida a la libertad de cualquier persona para afiliarse, y en los términos y condiciones se explicita que dentro de los requisitos no se discrimina por raza, condición económica o género. Sin embargo, es necesario asegurar su aplicación práctica evitando situaciones que afecten a la población más vulnerable: las mujeres.

Una garantía de ello, enmarcado en el marco de la responsabilidad social de las empresas, las plataformas digitales deberían contar con un sistema de quejas y denuncias para los/as prestadores/as de servicios, a fin de garantizar la igualdad de condiciones entre las partes (prestashop/a y cliente/a), y la seguridad en la prestación de servicios frente a actos de discriminación u hostigamiento sexual. Asimismo, que los/as titulares de plataformas digitales garanticen que las quejas y denuncias presentadas por los/as prestadores/as de servicios sobre casos de discriminación y hostigamiento sexual no tengan repercusiones en la puntuación/calificación de los/as prestadores/as de servicios de plataformas digitales y, por ende, no afecten sus ingresos económicos.

Un marco normativo para que algunas medidas puedan garantizarse, se basan en lo siguiente:

- Convenio 111 de la OIT, sobre la discriminación en el empleo y la ocupación.
- Ley N° 27270, Ley contra los actos de discriminación.
- Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
- Resolución Ministerial N° 223-2019-TR, que aprueba la “Guía Práctica para la Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Lugar de Trabajo”.

## D) LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

La Constitución Política del Perú reconoce los derechos de sindicación, negociación colectiva y huelga. En esa línea, el artículo 2 del Convenio N° 87 de la OIT, sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación de 1948<sup>70</sup>, también lo reconoce. Así como también, el Convenio 98 de la OIT, sobre el derecho de sindicalización y de negociación colectiva; y el Texto Único Ordenado de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo<sup>71</sup>.

69 [https://glovoapp.com/es\\_419/glovers](https://glovoapp.com/es_419/glovers)  
<https://www.uber.com.pe/es/drive/requirements/>  
<https://legal.rappi.com/colombia/terminos-y-condiciones-de-uso-de-plataforma-virtual-rappitendero/>  
<https://www.ubereats.com/blog/es-PA/requisitos-uber-eats-socios-repartidores/>  
[https://cabify.com/peru/arequipa/drivers?utm\\_source=google&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=PE-IM-DRIV-ACQ-LEAD-SEARCH-TEXT-DM-CPC-ALWAYSON-GLO-GR-COMPET\\_UBER GOOGLE&clid=EAlaIQobChMI1eb36NG\\_5glVIIaRCh0ycgQhEAAYAiAAEgJkNfD\\_BwE](https://cabify.com/peru/arequipa/drivers?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=PE-IM-DRIV-ACQ-LEAD-SEARCH-TEXT-DM-CPC-ALWAYSON-GLO-GR-COMPET_UBER GOOGLE&clid=EAlaIQobChMI1eb36NG_5glVIIaRCh0ycgQhEAAYAiAAEgJkNfD_BwE)  
<https://thebeat.co.pe/terms-of-use/>  
<https://www.computrabajo.com.pe/empresas/ofertas-de-trabajo-de-chazki-E9AF1254F4EFE80B/oferta-de-trabajo-de-motorizados-en-surquillo-47DDAB84FBC912BE61373E686DCF3405>

70 Congreso Nacional del Perú. (1959). (Resolución Legislativa N° 13281).

71 Ministerio de Trabajo. (2003). (DS N° 010-2003-TR).

Lo señalado anteriormente se refuerza con el hecho de que nuestra propia legislación prevé que las organizaciones de trabajadores/as no dependientes de una relación laboral se rigen por la normativa sobre relaciones colectivas de trabajo, en lo que les sea aplicable<sup>72</sup>.

Ahora bien, el derecho de libertad de asociación también se relaciona con la posibilidad que tienen los/as prestadores de servicios para negociar colectivamente, a fin de discutir, entre otros asuntos, las condiciones en las que prestan servicios<sup>73</sup>. En efecto, la negociación colectiva, tema estrechamente ligado a la libertad de asociación, es un derecho fundamental reafirmado en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Resulta útil y necesario fomentar la expresión de intereses colectivos de los prestadores de servicios, en especial, ante las intervenciones de las empresas que prestan servicios a través de plataformas digitales. Por ejemplo, en Francia<sup>74</sup> e Italia<sup>75</sup> reconocen a estos/as prestadores/as de servicios el derecho a la sindicalización generando un espacio para el diálogo social entre los actores a fin de mejorar varios aspectos como las ganancias recibidas<sup>76</sup>.

La Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, aprobada en 1998, compromete a los 187 Estados miembros a respetar, promover y hacer realidad los principios y derechos correspondientes a cuatro categorías, entre ellas la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. La Declaración deja en claro que estos derechos son universales y que se aplican a todas las personas en todos los países, independientemente del nivel de desarrollo económico<sup>77</sup>. Sin importar su clasificación como empleado/a o trabajador/a “independiente”, los/as trabajadores/as de plataformas digitales deberían tener derecho a la libertad de asociación y a la negociación colectiva<sup>78</sup>.

El Ministerio de Trabajo, podría establecer lineamientos generales, para uniformizar criterios y evitar mecanismos restrictivos para el registro de dichas organizaciones; así como el fomento de los espacios de diálogo entre las plataformas digitales y los/as prestadores de ese servicio.

---

72 Ministerio de Trabajo (2003). Artículo 6° del Texto Único Ordenado de la “Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo”. (Decreto Supremo N° 010-2003-TR).

73 <https://www.larepublica.co/globoeconomia/trabajadores-de-rappi-crean-el-primer-sindicato-de-plataformas-digitales-278133> <https://www.elespectador.com/tecnologia/trabajadores-de-rappi-y-uber-se-presentan-para-formar-un-sindicato-articulo-817743>

74 Ley N° 2016-1088. Artículo 60.

75 Ley N° 128. Artículo 1.

76 Ibidem. Artículo 1

77 Berg, J.; Furrer, M.; Harmon, E.; Rani, U. y Silberman M. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Suiza. (P. 135).

78 Idem. Resaltado agregado

## **E) CONSTANCIA O CERTIFICADO DE TRABAJO**

Quienes están encargados como titulares de las plataformas digitales deberían poder tener la responsabilidad de emitir, a solicitud del/a prestador/a de servicios, constancias de prestación de servicio que permitan acreditar su experiencia y el tiempo de la prestación, así como un margen aproximado del ingreso mensual a fin de que puedan ser sujetos de créditos, préstamos; y como medio para arrendar un inmueble.

Una medida que no genera ningún tipo de costo a las plataformas digitales y que, por el contrario, sería ejemplo del ejercicio de la responsabilidad social empresarial.

## **F) FISCALIZACIÓN LABORAL**

Se recomienda, que la SUNAFIL elabore un protocolo ad hoc para la fiscalización de la prestación de servicios a través de plataformas digitales, de manera que se cuente con una lista de nuevos indicios de laboralidad, adaptados a los nuevos modelos de negocio sustentados en el uso intensivo de las tecnologías digitales y que sirva como directriz para la fiscalización de las condiciones laborales involucradas en el desarrollo de dichos servicios.

Se recomienda, reforzar las capacidades del cuerpo inspectivo de trabajo, a fin que en el marco de su labor de fiscalización tengan en cuenta los nuevos modelos de negocios y las manifestaciones de indicios de laboralidad, en los casos que corresponda.

Por nuestra parte proponemos el establecimiento de una línea telefónica exclusiva para la atención y recepción de las demandas de las/los trabajadores de plataformas digitales, especialmente del área de delivery y servicio de taxi.



## VIII. COMENTARIOS FINALES

En la medida que el futuro del trabajo está marcado por la irrupción de nuevas formas de trabajo, dentro de las que destacan las plataformas digitales, y nuevos desafíos en torno al trabajo decente, la OIT ha sugerido a los Estados contar con un programa centrado en las personas que permita consolidar y revitalizar las instituciones que regulan el trabajo.

Además, en el informe OIT mencionado, se establecieron pautas para mejorar el funcionamiento del sistema laboral de forma que no se vean afectados los principios ni derechos fundamentales frente a los cambios sociales sobrevinientes como lo son las nuevas tecnologías en el mundo laboral y los nuevos intereses y necesidades de las personas y de las empresas. Entre dichas pautas, se presentan aquellas respecto al aumento de inversión en las instituciones de trabajo, y sobre ello se desarrolla la relevancia de los derechos fundamentales en el trabajo y se indica que es responsabilidad de los Estados el establecer una garantía laboral universal<sup>79</sup>.

Esta garantía laboral universal se define en el marco de la necesidad que tienen todos/as los/as trabajadores/as, con independencia de su acuerdo contractual o situación laboral<sup>80</sup>, de disfrutar de los derechos fundamentales del trabajo. Asimismo, la comunidad internacional reconoce desde hace mucho tiempo la salud como uno de los derechos humanos. En un mundo, en el que casi tres millones de trabajadores/as siguen muriendo cada año como consecuencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, ha llegado el momento que la seguridad y la salud en el trabajo sean reconocidas como un principio y un derecho fundamental del trabajo<sup>81</sup>.

Lo señalado, anteriormente, demuestra la necesidad que, desde el Poder Ejecutivo y, en particular, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), se aborde las condiciones de empleo de las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales.

<sup>79</sup> "Exhortamos a que se adopte una Garantía Laboral Universal que comprenda los derechos fundamentales de los trabajadores, un «salario vital adecuado», límites a las horas de trabajo y que garantice la seguridad y la salud en el lugar de trabajo". Ibidem, página. 39.

<sup>80</sup> Esto incluye a los trabajadores adolescentes que realicen trabajo permitido por cuenta ajena o de manera autónoma, respecto a las condiciones de trabajo y espacio de trabajo y/o unidad productiva en la que desarrollen sus labores

<sup>81</sup> Ibidem, pp. 40-41.

Asimismo, los principios y derechos fundamentales en el trabajo, también son reconocidos como derechos humanos en otras fuentes del derecho internacional. De hecho, están consagrados en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. La lista de los derechos humanos en el trabajo reconocidos en los instrumentos de las Naciones Unidas, y en particular en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, no se limita a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, pues abarca también otros derechos, como el de gozar de condiciones de trabajo seguras y saludables y el derecho a la seguridad social, entre otros<sup>82</sup>.

Partiendo de lo señalado, precedentemente, y en cumplimiento de los Convenios y Recomendaciones de la OIT, ratificados por el Estado peruano, se desprende la responsabilidad de este, para garantizar el cumplimiento de los derechos fundamentales laborales, y de la seguridad y salud en el trabajo, en las nuevas formas de empleo que emergen, a raíz de los cambios tecnológicos, a fin de mejorar su efectividad en los espacios de trabajo.

La desocupación y precariedad de los/as jóvenes es una tendencia mundial sobre la que estas empresas se han montado para obtener millonarias ganancias. Un nuevo terreno para el capitalismo de plataformas como un gigantesco negocio de distribución en base a la explotación de cientos de miles de jóvenes. Los/as jóvenes constituyen el 40 por ciento de la población mundial y casi uno de cada cuatro (21,8 por ciento)<sup>83</sup> no tiene empleo, educación o capacitación; afectando el desarrollo de sus habilidades, la propia capacidad de generarse ingresos y la oportunidad de empleabilidad a largo plazo porque precarizada la vida se imposibilita hacer planes a futuro. Cada día que pasa, los jóvenes del mundo entero se enfrentan a una dificultad real, y cada vez mayor, para encontrar un trabajo decente<sup>84</sup>.

En el Perú, estas empresas vienen desplegando una gran campaña publicitaria, que tiene como fin convencer a los jóvenes de ser colaboradores o emprendedores con oficinas en las calles, despachos en las aceras y seleccionadores de clientes por el celular; cuando en realidad son trabajadores en el margen.

Esta nueva variable de la economía, tiene como motor fundamental la masificación del uso de celulares, internet y las plataformas socio-digitales. En el Perú, cuatro de cada 10 peruanos usa teléfonos inteligentes y siete de cada 10<sup>85</sup>, acceden a internet. Combinando estos avances tecnológicos, con el creciente peso de los servicios en la vida de las grandes ciudades y la existencia de cientos de millones de jóvenes desocupados y precarizados, nos lleva a una situación favorable para acentuar un gran nicho comercial. Y al no existir reglas claras de competencia o un piso común que reconozca variedad

82 Organización Internacional del Trabajo. (2012) "Informe VI. Principios y derechos fundamentales en el trabajo: del compromiso a la acción". Ginebra. OIT. (Pp. 6-7).

83 <https://www.el espectador.com/noticias/economia/el-plan-para-reducir-el-desempleo-juvenil-en-el-mundo/>

84 Dinegro, A. (2019). App Capitalism. DOI: 10.1080/10714839.2019.1650485.

85 <https://gestion.pe/economia/empresas/penetracion-smartphones-peru-triplico-ultimos-cuatro-anos-225607-noticia/>

y complejidad de relaciones y actividades que derivan en la generación de bienes y servicios, las tensiones inherentes a la economía contemporánea capitalista, termina otorgando ventajas a unos pocos<sup>86</sup>.

En el Perú se han presentado, desde el año 2017, hasta la actualidad, ocho propuestas legislativas ante el Congreso de la República, que intentan regular el servicio que ofrecen las plataformas como Uber, Beat, Cabify y las que intentar reconocer y establecer un vínculo laboral entre estas plataformas y los trabajadores. Especialmente, el presentado por el congresista Manuel Dammert<sup>87</sup> propone que estos trabajadores ganen un salario mínimo, tengan derecho a un contrato en el que se deberá consignar la fecha de inicio, los datos del trabajador y la empresa, el tipo de contrato que se celebra, las condiciones bajo las que se realiza los servicios, el monto y periodo del pago de la remuneración, la duración de la jornada laboral y el lugar de trabajo.

A modo de conclusiones<sup>88</sup>:

- El debate sobre el futuro del trabajo y en especial el, trabajo en condiciones decentes, está cobrando creciente interés a nivel global. Es importante que, desde el Derecho, se puedan crear mecanismos vanguardistas que no permitan tener vacíos legales en materia de derecho laboral, así como fiscales o administrativos.
- Se requiere un nuevo enfoque en la inspección y fiscalización laboral que vaya de lo preventivo a lo sancionador y no en viceversa.
- Se requiere crear u optimizar herramientas de análisis, registro y contabilidad de las personas que trabajan en estas aplicaciones móviles.
- Se requiere tener un Plan de transición en materia educativa que otorgue cualificaciones acordes a los cambios tecnológicos, a las generaciones que tiene menos posibilidades de insertarse a una era digital.
- Promover el diálogo social, fortaleciendo los sindicatos y toda forma de organización no tradicional de estos trabajadores.
- Para el caso peruano, se requiere contar con una Ley General del Trabajo que permita construir un piso común de derechos laborales para todo trabajador (de cualquier edad, sexo, raza, función, actividad productiva o modalidad).
- La regulación del empleo que generan las plataformas digitales de delivery es tan necesario como la regulación del trabajo independiente o autónomo el cual se desarrolla en situaciones altas de informalidad.

<sup>86</sup> Ibidem

<sup>87</sup> <http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/TraDocEstProc/CLProLey2016.nsf/Parlamentarios/A35385A242D21C64052583E4005A0566?opendocument>

<sup>88</sup> Dinegro, A. (2020). "Mi jefe es una App". DOI: 10.15381/espíral. v2i3.18452. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/espíral/article/view/18452/15692>

El mundo del trabajo y su evolución merece una atención especial, pues se trata de personas intercambiando su libertad por un pago correspondiente, y su protección no debería quedar relegada a la posibilidad que cada uno de ellos, pueda cubrir. Junto a los beneficios, que producen estas plataformas digitales, también se han expandido una serie de mitos<sup>89</sup> que los aplicativos difunden para evitar hablar de los “agujeros negros” presentes en este modelo de negocio y que desde el Observatorio, nos venimos esforzando por desmitificarlos.

Por ello, es importante que frente a crisis económicas, sanitarias y de vulneración de derechos que puedan suscitarse, las propuestas por mejorar las condiciones laborales de los repartidores, debe continuar. Es fundamental que se tome conciencia y, como Estados, nos hagamos cargo de lo que producimos, de lo que consumimos y de las condiciones en las que nos relacionamos con los demás; y evitar que la desigualdad y la injusticia social siga sosteniéndose sobre situaciones de vidas precarias; y por el contrario se garanticen condiciones de trabajo digno para todos y todas.

Esta discusión no debe perder de vista que ningún futuro es viable sin trabajo, y particularmente, sin trabajo decente que permita el desarrollo personal y laboral de los trabajadores y sus familias. Si gran parte de la población estará condenada a aceptar bajos salarios y trabajos precarios, donde lo que menos importa es la calidad del empleo, sino más bien, lo que se pueda obtener para sobrevivir.

---

<sup>89</sup> <https://larepublica.pe/economia/2020/10/05/delivery-cinco-mitos-que-las-aplicaciones-de-delivery-tratan-de-difundir/W>

## GALERÍA DE IMÁGENES

Las imágenes fueron tomadas entre octubre y noviembre de 2019. Meses y año en el que se produjo las dos primeras movilizaciones masivas de repartidores de delivery del aplicativo Glovo, en la ciudad de Lima.



Fotografía de César Muñoz. Frente al Ministerio de Trabajo.



Fotografía de Alejandra Dinegro. En las puertas de canal 5.



Fotografía de Alejandra Dinegro. En la puerta de la oficina de Glovo, en el distrito de Surco.



Fotografía de Alejandra Dinegro. En la Avenida Javier Pardo, camino al Ministerio de Trabajo.



Fotografía de un repartidor. En las afueras de la oficina de Glovo, en el distrito de Surco.



Fotografía de un repartidor. En la acera de enfrente de las oficinas de Glovo, en el distrito de Surco.





**FRIEDRICH  
EBERT  
STIFTUNG**