



Organización  
Internacional  
del Trabajo

En colaboración con



Plataforma de Coordinación  
Interagencial para Refugiados  
y Migrantes de Venezuela



© OIT/Leslie Moscoso

## ► El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas

en los servicios esenciales de reparto de  
alimentos y medicina durante la pandemia  
de la COVID-19

Argentina, Colombia y Perú

► OIT Américas



**Organización  
Internacional  
del Trabajo**

En colaboración con



Plataforma de Coordinación  
Interagencial para Refugiados  
y Migrantes de Venezuela

## ► **El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas**

en los servicios esenciales de reparto  
de alimentos y medicina durante la  
pandemia de la COVID-19

Argentina, Colombia y Perú

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2021

Primera edición 2021

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a [rights@ilo.org](mailto:rights@ilo.org), solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En [www.ifrro.org](http://www.ifrro.org) puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

---

OIT

*El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú.* Lima: OIT, Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2021. 78 p.

*Migración laboral, condiciones de trabajo, plataformas digitales, protección, seguridad, América Latina.*

ISBN: 978-92-2-034119-3 (versión impresa)

ISBN: 978-92-2-034120-9 (versión web pdf)

*Datos de catalogación de la OIT*

---

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones y los productos digitales de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías y redes de distribución digital, u ordenándose a: [ilo@turpin-distribution.com](mailto:ilo@turpin-distribution.com). Para más información, visite nuestro sitio web: [ilo.org/publns](http://ilo.org/publns) o escribanos a: [biblioteca\\_regional@ilo.org](mailto:biblioteca_regional@ilo.org).

---

Dirección técnica: Francesco Carella y Adriana Hidalgo, OIT

Autores: Julia Graciela Velazco Portocarrero con la participación de Teodoro Sanz Gutiérrez

Revisión: Goretti Dañobeitia Eguía

Febrero de 2021

## Advertencia

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de nuestra organización. Sin embargo, no hay acuerdo entre los lingüistas sobre la manera de hacerlo en nuestro idioma.

En tal sentido, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supone utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, hemos optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a hombres y mujeres.

- ▶ El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

## ▶ Tabla de contenidos

---

<b>Siglas y abreviaturas</b>	<b>ix</b>
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>x</b>
<b>Introducción</b>	<b>xiii</b>
▶ <b>Capítulo 1. El servicio de las plataformas digitales. Los casos de Argentina, Colombia y Perú a partir de la revisión bibliográfica</b>	<b>1</b>
1.1 Introducción sobre las plataformas digitales	1
1.2 Existencia de relación laboral en las plataformas digitales	2
1.3 Cuantificación y perfil de las personas trabajadoras de las plataformas digitales	4
1.4 Condiciones laborales de las personas que trabajan en las plataformas digitales	5
1.5 La sindicalización de las personas trabajadoras de plataformas digitales en Argentina	11
1.6 Los efectos de la COVID-19 en las personas trabajadoras de plataformas digitales	12
▶ <b>Capítulo 2. Análisis de la participación laboral de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales durante la pandemia de la COVID-19 en Argentina, Colombia y Perú</b>	<b>13</b>
2.1 El análisis de la encuesta en Colombia y Perú	13
2.1.1 Perfil de la población venezolana que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas	14
2.1.2 Características de la ocupación	17
2.2 El análisis de la encuesta realizada por la Oficina de la OIT en Argentina	35
2.2.1 Perfil de la población venezolana que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas	35
2.2.2 Características de la ocupación	36
▶ <b>Capítulo 3. La voz del personal de reparto de alimentos y medicinas de Venezuela en la lucha contra la COVID-19 en Argentina, Colombia y Perú: Nueve historias de vida</b>	<b>40</b>
3.1 Perfil de las personas que están detrás de las historias de vida	40
3.2 La vida en Venezuela y la decisión de migrar	42
3.3 La inserción laboral en los países de acogida y la decisión de trabajar como repartidores	44
3.4 El trabajo realizado por las personas repartidoras de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales: un largo camino hacia el empleo decente	44
3.5 El trabajo de los repartidores en tiempos de pandemia por la COVID-19	50
3.6 Las medidas de protección de los repartidores en tiempos de pandemia por la COVID-19	52
3.7 El reconocimiento por el trabajo realizado en tiempos de pandemia por la COVID-19	56
3.8 La conciliación de la vida laboral con la familiar en tiempos de pandemia por la COVID-19	57
3.9 Las expectativas pos-COVID-19	59

<b>► Capítulo 4. Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>61</b>
4.1 Conclusiones	61
4.2 Recomendaciones	62
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>64</b>
<b>Anexos</b>	<b>65</b>
<b>Anexo 1.</b> Cuestionario de la encuesta aplicada en Colombia y Perú	65
<b>Anexo 2.</b> Guía de preguntas de la historia de vida	69
<b>Gráfico</b>	
<b>Gráfico 1.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según país de residencia (en porcentaje)	14
<b>Tablas</b>	
<b>Tabla 1.</b> Condiciones laborales de los trabajadores de plataformas digitales en Perú	6
<b>Tabla 2.</b> Condiciones laborales de los trabajadores de plataformas digitales en Colombia	8
<b>Cuadros</b>	
<b>Cuadro 1.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según edad, año de migración y nivel educativo (en número y en porcentaje)	15
<b>Cuadro 2.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según país de residencia (en número y en porcentaje)	16
<b>Cuadro 3.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si ingresó a trabajar antes o después de la pandemia de la COVID-19 por sexo (en número y en porcentaje)	17
<b>Cuadro 4.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según plataforma en la que trabaja por sexo (en número y en porcentaje)	17
<b>Cuadro 5.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según el motivo por el que decidió realizar este trabajo por sexo (en número y en porcentaje)	18
<b>Cuadro 6.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según medio de transporte que utiliza para el trabajo por sexo (en número y en porcentaje)	19
<b>Cuadro 7.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según pertenencia a una asociación/organización sindical por sexo (en número y en porcentaje)	19

<b>Cuadro 8.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si realiza otra actividad económica que le genere ingresos por sexo (en número y en porcentaje)	20
<b>Cuadro 9.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si en Venezuela trabajó como repartidor por sexo (en número y en porcentaje)	20
<b>Cuadro 10.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según dispositivo de protección que utiliza para evitar contagiarse de la COVID-19 por sexo (en número y en porcentaje)	21
<b>Cuadro 11.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales que utiliza algún dispositivo de protección para evitar contagiarse de la COVID-19 según quién asume su costo por sexo (en número y en porcentaje)	21
<b>Cuadro 12.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si la empresa en que trabaja cuenta con un protocolo sobre medidas de protección para su personal ante la COVID-19 por sexo (en número y en porcentaje)	22
<b>Cuadro 13.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si la empresa en que trabaja ha formado al personal sobre las medidas de protección ante la COVID-19 por sexo (en número y en porcentaje)	22
<b>Cuadro 14.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según su percepción del riesgo de contagiarse de la COVID-19 en el trabajo por sexo (en número y en porcentaje)	23
<b>Cuadro 15.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si cuenta con seguro contra accidentes por sexo (en número y en porcentaje)	24
<b>Cuadro 16.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si ha sufrido algún accidente vinculado con el trabajo desde que ingresó a trabajar en la plataforma digital por sexo (en número y en porcentaje)	24
<b>Cuadro 17.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si cuenta con seguro de salud por sexo (en número y en porcentaje)	25
<b>Cuadro 18.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si cuenta con seguro de vida en caso de incapacidad o muerte a causa de la COVID-19 por sexo (en número y en porcentaje)	25
<b>Cuadro 19.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según su remuneración bruta mensual (en dólares estadounidenses) por sexo (en número y en porcentaje)	26

<b>Cuadro 20.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales desde antes de la COVID-19 según la variación de sus ingresos mensuales debido a la pandemia por sexo (en número y en porcentaje)	26
<b>Cuadro 21.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según la cantidad de días que trabajó la semana previa a la aplicación de la encuesta por sexo (en número y en porcentaje)	27
<b>Cuadro 22.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según la cantidad de horas al día que trabajó la semana previa a la aplicación de la encuesta por sexo (en número y en porcentaje)	27
<b>Cuadro 23.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales desde antes de la COVID-19 según la variación de la cantidad de horas semanales de trabajo debido a la pandemia por sexo (en número y en porcentaje)	28
<b>Cuadro 24.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si ha firmado contrato con la empresa por sexo (en número y en porcentaje)	28
<b>Cuadro 25.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si siente que su trabajo es reconocido y valorado por la empresa en la que trabaja por sexo (en número y en porcentaje)	29
<b>Cuadro 26.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si siente que su trabajo es reconocido y valorado por los clientes por sexo (en número y en porcentaje)	29
<b>Cuadro 27.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si siente que realiza un trabajo que otros no quieren hacer por sexo (en número y en porcentaje)	30
<b>Cuadro 28.</b> Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según su grado de motivación con el trabajo que realiza por sexo (en número y en porcentaje)	30
<b>Cuadro 29.</b> Colombia y Perú. Condiciones laborales de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según sexo, edad y nivel educativo	32
<b>Cuadro 30.</b> Colombia y Perú. Condiciones laborales de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según dónde trabajan y en qué momento ingresaron a esa ocupación	34
<b>Cuadro 31.</b> Argentina. Perfil personal del personal venezolano encuestado que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según sexo, edad, año en que migraron y nivel educativo	35
<b>Cuadro 32.</b> Argentina. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según el motivo por el que decidió realizar este trabajo (en número y en porcentaje)	36

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

<b>Cuadro 33.</b> Argentina. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según los temores y miedos al realizar su trabajo en el contexto de la pandemia por la COVID-19 (en número y en porcentaje)	37
<b>Cuadro 34.</b> Argentina. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según rango de ingresos brutos mensuales percibidos (en número y en porcentaje)	38
<b>Cuadro 35.</b> Argentina. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales desde antes de la COVID-19 según la variación de sus ingresos con el confinamiento (en número y en porcentaje)	38
<b>Cuadro 36.</b> Argentina. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según la jornada laboral diaria habitual (en número y en porcentaje)	39

## Recuadros

<b>Recuadro 1.</b> La vida en Venezuela y las razones para migrar: la voz de las personas entrevistadas	42
<b>Recuadro 2.</b> La inserción laboral en los países de acogida y la decisión de trabajar como repartidores: la voz de las personas entrevistadas	44
<b>Recuadro 3.</b> El trabajo realizado por los repartidores de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales: la voz de las personas entrevistadas	47
<b>Recuadro 4.</b> El trabajo de los repartidores a través de plataformas digitales en tiempos de pandemia por la COVID-19: la voz de las personas entrevistadas	51
<b>Recuadro 5.</b> Las medidas de protección de los repartidores a través de plataformas digitales en tiempos de pandemia por la COVID-19: la voz de las personas entrevistadas	53
<b>Recuadro 6.</b> El reconocimiento por el trabajo realizado en tiempos de pandemia por la COVID-19: la voz de las personas entrevistadas	56
<b>Recuadro 7.</b> La conciliación de la vida laboral con la familiar en tiempos de pandemia por la COVID-19: la voz de las personas entrevistadas	57
<b>Recuadro 8.</b> Las expectativas frente al futuro: la voz de las personas entrevistadas	59

## ► Siglas y abreviaturas

<b>AFP</b>	Administradoras de Fondos de Pensiones (Perú)
<b>ALC</b>	América Latina y el Caribe
<b>APP</b>	Asociación de Personal de Plataformas (Argentina)
<b>ATR</b>	Aseguradora de Riesgos Laborales (Argentina)
<b>BID</b>	Banco Interamericano de Desarrollo
<b>CIPPEC</b>	Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento
<b>EPS</b>	Entidad Promotora de Salud (Colombia)
<b>GPS</b>	Global Positioning System (Sistema de Posicionamiento Global)
<b>LGBTI</b>	Lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual
<b>MTPE</b>	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (Perú)
<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>ONP</b>	Oficina de Normalización Previsional (Perú)
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>PRODUCE</b>	Ministerio de la Producción (Perú)
<b>SOAT</b>	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (Argentina, Colombia, Perú)
<b>SUNAT</b>	Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Perú)
<b>UE</b>	Unión Europea
<b>US\$</b>	Dólares estadounidenses
<b>TIC</b>	Tecnologías de la Información y de la Comunicación

## ► Resumen ejecutivo

---

**Contexto en el que surge el estudio.** En marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud calificó la COVID-19 como una pandemia debido a “los alarmantes niveles de propagación y por su gravedad”. Para proteger a su población y sus sistemas de salud, diferentes países de América Latina decretaron medidas de confinamiento total o parcial de su población y la paralización parcial de la actividad económica, exceptuando algunas actividades cuya operación se autorizó. Una de esas actividades fue el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales. Precisamente, la provisión de este tipo de servicios ha sido fundamental para que miles de familias –principalmente de sectores medios y altos– que viven en las ciudades de la región puedan seguir las medidas de confinamiento, evitando salir de sus casas para abastecerse de alimentos y medicinas.

**Objetivo del estudio.** El estudio tiene dos objetivos: visibilizar el aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas que realizan el trabajo de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales durante la emergencia sanitaria debido a la COVID-19 y presentar sus historias de vida para identificar las condiciones en las que realizan su trabajo y poner en valor su contribución a la sociedad en tiempos de la pandemia.

**Importancia del estudio.** Las personas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos y medicinas llevan a cabo una actividad fundamental durante la emergencia sanitaria establecida por los países debido a la pandemia por la COVID-19. América Latina ha experimentado en los últimos años una creciente ola migratoria de la población venezolana que dejaba su país en busca de mejores oportunidades. Debido a las dificultades para insertarse en el mercado laboral en los países de acogida, cientos de personas venezolanas encontraron en las plataformas digitales la oportunidad para conseguir un empleo. Con la pandemia por la COVID-19, millones de personas en toda la región de América Latina perdieron sus empleos, y tanto nacionales como venezolanos encontraron en las plataformas digitales una oportunidad de inserción laboral. De esta manera, la migración de Venezuela participa activamente en la superación de la pandemia en sus países de acogida.

**Países que forman parte del estudio.** El estudio considera tres países de América Latina: Argentina, Colombia y Perú. En ellos se concentran aproximadamente 2,8 millones de personas refugiadas y migrantes de Venezuela.

**Metodología del estudio.** La metodología combinó técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas y fuentes primarias y secundarias de información. Se realizó una encuesta en línea a las personas que realizan el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales en Colombia y Perú con la finalidad de conocer su participación laboral en este servicio en tiempos de la pandemia por la COVID-19, sus condiciones laborales, su percepción y valoración acerca del trabajo que realizan y la conciliación del trabajo con la vida familiar durante la pandemia. La encuesta es una muestra no representativa del personal que realiza este trabajo y el marco de lista de las personas entrevistadas fue construido con los directorios de las organizaciones de migrantes venezolanos y con la activa participación de las mismas personas trabajadoras, quienes avisaban e invitaban a otras a participar en la encuesta. En el caso de Argentina, se contó con la base de datos de una encuesta a personas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales ejecutada por la Oficina de la Organización Internacional del Trabajo de ese país. Adicionalmente, se ahondó en nueve historias de vida de personas que participaron en la encuesta y que en ese momento trabajan en el servicio de reparto de alimentos y medicinas. Las historias profundizaron en los temas abordados en la encuesta. Finalmente, se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica y estadística en los portales web de organismos internacionales, centros de investigación, instituciones públicas de los tres países y periódicos.

## Síntesis del informe

- En los últimos años, los tres países del estudio han experimentado una expansión de los servicios de reparto de alimentos y medicinas realizados a través de plataformas digitales, explicada –entre otros factores– por la irrupción del Internet y la masificación de los celulares, la demanda de los consumidores por satisfacer sus necesidades de manera inmediata y la creciente oferta de jóvenes que enfrenta restricciones para insertarse en el mercado de trabajo.
- El confinamiento decretado en Argentina, Colombia y Perú debido a la pandemia por la COVID-19 aumentó la demanda de los clientes –principalmente de segmentos de la población de ingresos altos y medios– del servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales mientras que, por otro lado, el cierre de una serie de actividades económicas como consecuencia del confinamiento generó una masiva pérdida de empleo, aumentando la oferta de personas dispuestas a ofrecer sus servicios como repartidores de alimentos y medicinas.
- El trabajo de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales representa una importante fuente de empleo para miles de personas migrantes de Venezuela que, ante la imposibilidad de insertarse en otro tipo de trabajo, empiezan su historia laboral como repartidores en los países de acogida. Los resultados de las historias de vida revelan que este trabajo no es el primero que realizan los migrantes al llegar a los países de acogida, es decir, no es su primera inserción laboral. Es probable que expliquen estos resultados factores vinculados a la situación económica de los países, el tamaño y las características de sus mercados de trabajo, las escasas redes laborales de los migrantes de Venezuela y las limitaciones para acreditar su formación profesional y sus competencias laborales debido a haber dejado en su país sus títulos profesionales o no cuentan con los recursos económicos para convalidarlos.
- Las personas venezolanas que realizan el servicio de reparto de alimentos y medicinas tienen principalmente rostro de un hombre joven; sin embargo, es importante resaltar la participación de las mujeres, especialmente en el caso de Argentina y Colombia. Además, su nivel educativo no guarda correspondencia con el trabajo realizado, lo cual revela las limitaciones de un grupo de la población venezolana para insertarse en ocupaciones acordes a sus competencias y capacidades en los países de acogida. En la mayoría de los casos, este trabajo representa la única fuente de ingresos de las personas entrevistadas. Este tipo de trabajos es atractivo para la población migrante venezolana, pues presenta escasas barreras para ingresar: solo se requiere la documentación personal y contar con un medio de transporte, el cual suele ser inicialmente una bicicleta, hasta poder costearse la compra de una motocicleta.
- Durante la pandemia por la COVID-19, realizar el servicio de reparto de alimentos y medicinas se convirtió en una oportunidad laboral para la población migrante venezolana. Así, uno de cada tres entrevistados en Colombia y Perú empezaron en esta ocupación a partir de la COVID-19, lo cual revela que la pandemia ha significado una oportunidad desde el punto de vista laboral para esta población. Al analizar por sexo, se encuentra que la COVID-19 constituyó una puerta para la inserción laboral de las mujeres; así, el 28% de los hombres entrevistados en Colombia y Perú señala que empezó a trabajar a partir de la COVID-19 mientras que esa cifra asciende a 40% para las mujeres.
- Los resultados del estudio muestran las brechas para alcanzar el trabajo decente que enfrentan las personas que se dedican al servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales, tales como la falta de legislación laboral que regule temas relacionados con la existencia o no de vínculo laboral entre la empresa de plataformas digitales y la persona encargada del servicio de reparto, los escasos mecanismos de protección social y de prevención de riesgos laborales y la escasa organización sindical, entre otros. Estas brechas también se ponen de manifiesto entre hombres y mujeres, evidenciando la mayor vulnerabilidad laboral que enfrentan estas últimas; así, por ejemplo, una menor proporción de mujeres cuenta con seguro contra accidentes y con un seguro de vida.

- ▶ El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

Las historias de vida mostraron, además, que algunas de las mujeres se sienten vulnerables ante el hostigamiento de clientes.

- ▶ La COVID-19 coloca a las personas que realizan el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales en una posición de mayor vulnerabilidad en el trabajo. Esto se pone de manifiesto cuando el 69% de las personas entrevistadas en Colombia y Perú señala que considera que el riesgo de contagiarse durante su trabajo es alto o muy alto. Si bien un alto porcentaje de estas personas utilizan guantes, mascarilla facial y/o alcohol en gel para realizar la entrega de los productos, por lo general, son ellas quienes asumen el costo de estos dispositivos de protección. Además, no todas las personas han recibido una capacitación de las empresas sobre las medidas de protección que deben seguir debido a la COVID-19. La pandemia también ha significado un cambio en los ingresos percibidos; así, la mayoría manifiesta que han disminuido. Es probable que la mayor competencia debida al aumento de personas que se dedican a este servicio explique este resultado.
- ▶ Los resultados del estudio revelan que el personal venezolano encargado del servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales se siente más valorado por los clientes que por las empresas de plataformas digitales. Además, la mayoría considera llevar a cabo un trabajo que nadie más quiere hacer. Su motivación por el trabajo que ejecutan es mayoritariamente bajo o regular con respecto a los que se encuentran motivados o altamente motivados. Esto indica la necesidad de desarrollar mecanismos que promuevan entre los diferentes actores de la sociedad el valor del trabajo realizado por estas personas y su contribución en tiempos de la pandemia por la COVID-19.

## Recomendaciones

A partir de la evidencia presentada, se recomienda:

- ▶ Crear un registro de las personas venezolanas que se dedican al servicio de reparto de alimentos y medicinas en los tres países con la finalidad de poder identificarlos y cuantificarlos y proponer acciones de política pública a su favor.
- ▶ Desarrollar un marco regulatorio que establezca la naturaleza de la relación entre la empresa de plataformas digitales y el repartidor.
- ▶ Establecer el acceso a mecanismos de protección social (seguro de salud y sistema de pensiones) de las personas que se ocupan como repartidores a través de plataformas digitales.
- ▶ Desarrollar iniciativas de capacitación y certificación de competencias laborales de las personas que realizan servicios de reparto.
- ▶ Crear y/o fortalecer la fiscalización laboral a las empresas de plataformas digitales.
- ▶ Diseñar mecanismos para fortalecer la organización sindical de las personas que trabajan como repartidoras a través de plataformas digitales.
- ▶ Contar con un marco regulatorio con los mecanismos necesarios para que las instancias encargadas de la fiscalización laboral en los tres países realicen la vigilancia sobre el cumplimiento de los derechos laborales de las personas que llevan a cabo el servicio de reparto a través de las plataformas digitales.
- ▶ Crear mecanismos para la prevención de riesgos y de salud y seguridad en el trabajo para las personas que brindan el servicio de reparto.
- ▶ Diseñar campañas de sensibilización a los diferentes actores de la sociedad sobre el papel que desempeñan las personas que trabajan como repartidoras en tiempos de pandemia.

## ► Introducción

---

El 11 de marzo del año 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) calificó la COVID-19 como una pandemia por “los alarmantes niveles de propagación y por su gravedad”<sup>1</sup>. La COVID-19 es una enfermedad infecciosa respiratoria descubierta recientemente causada por un virus que pertenece a la familia de los coronavirus.

Para proteger a su población y evitar el colapso de sus sistemas de salud, Argentina, Colombia y Perú –como otros países del mundo-- decretaron medidas de confinamiento total de su población, que empezaron a regir entre el 12 y el 15 de marzo de 2020. Las medidas de confinamiento implicaron la paralización parcial de la actividad económica y generaron la pérdida masiva de empleo en los tres países.

Una de las actividades económicas que estuvo permitida durante la cuarentena fue el servicio de reparto (delivery) brindado a través de plataformas digitales, especialmente de medicinas y de compras de alimentos en los supermercados y, posteriormente –con la apertura de los restaurantes y cafeterías– de comida. Las empresas de plataformas digitales observaron un incremento en la demanda de sus servicios debido a las restricciones de movilidad impuestas y al temor de la población a contagiarse de la COVID-19.

Las plataformas digitales demandan contar con los servicios de personal dedicado al reparto de los productos solicitados por sus clientes. En los últimos años, debido a la creciente ola migratoria de población venezolana experimentada en Argentina, Colombia y Perú, el servicio de reparto se ha convertido en una importante fuente de empleo para un grupo de migrantes de Venezuela, especialmente para los jóvenes. La pandemia por la COVID-19 redujo, aún más, las posibilidades de inserción laboral de la población migrante, convirtiendo a las plataformas digitales en una de las pocas alternativas laborales disponibles.

El presente documento tiene por finalidad identificar la contribución a la sociedad del personal venezolano dedicado al servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de las plataformas digitales en tiempos de la pandemia por la COVID-19 y las brechas para alcanzar el empleo decente en los países de Argentina, Colombia y Perú. Para ello, el estudio combinó técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas provenientes de fuentes primarias y secundarias. Así, se hizo una búsqueda de información bibliográfica de artículos académicos, revistas especializadas y periódicos. Se ejecutaron encuestas a un grupo de personas dedicadas a estos servicios en Colombia y Perú y se analizó la base de datos de una encuesta llevada a cabo en Argentina por la Oficina de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de ese país. Finalmente, se recogieron nueve historias de vida de personas que residen en los tres países.

La OIT y otros organismos internacionales abogan por el trabajo decente, el que “es sinónimo de trabajo productivo, en el cual se protegen los derechos, lo cual engendra ingresos adecuados con una protección social apropiada. Significa también un trabajo suficiente, en el sentido de que todos deberían tener pleno acceso a las oportunidades de obtención de ingresos”<sup>2</sup>. La OIT señala que “el trabajo decente es el punto de convergencia de sus cuatro objetivos estratégicos: la promoción de los derechos fundamentales en el trabajo; el empleo; la protección social y el diálogo social”<sup>3</sup>. Una cuestión básica es la medición del

---

1 Fuente: <https://www.who.int/es/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

2 OIT (1999).

3 *Ibid.*

concepto de trabajo decente. Para llevar a cabo su medición de forma correcta, es necesario tener en cuenta su naturaleza multidimensional y usar tanto indicadores cuantitativos como la legislación laboral existente. Los indicadores deben centrarse en las condiciones de vida dentro y fuera del trabajo<sup>4</sup>. Los indicadores de trabajo decente considerados en el presente documento están relacionados con el trabajo remunerado, la jornada laboral, la salud y seguridad en el trabajo, los mecanismos de protección social, la conciliación del trabajo con la vida familiar, la igualdad de oportunidades y el reconocimiento por el trabajo realizado y la sindicalización.

El documento está dividido en cuatro capítulos. El primero presenta una revisión bibliográfica sobre la naturaleza del servicio brindado por las plataformas digitales y las brechas de trabajo decente en Argentina, Colombia y Perú. El segundo capítulo analiza las encuestas desarrolladas a una muestra no representativa de personas venezolanas dedicadas al servicio de reparto de alimentos y medicinas en los tres países, identifica las brechas de trabajo decente y su percepción acerca de la valoración y contribución de su labor. La encuesta en Colombia y Perú se realizó en el marco del presente informe, y la encuesta en Argentina fue ejecutada por la Oficina de la OIT de ese país. El tercer capítulo presenta las historias de vida de nueve personas de nacionalidad venezolana que trabajan en las plataformas digitales en los tres países, identificando –entre otros temas– las condiciones laborales en las que realizan su trabajo, su día a día laboral en tiempos de pandemia, las medidas de protección empleadas para protegerse de la COVID-19, la conciliación de la vida laboral con la familiar y sus expectativas. Finalmente, el último capítulo señala las conclusiones y recomendaciones.

Los resultados del estudio ponen de manifiesto el reto que enfrentan los países de acogida analizados, para emplear al capital humano migrante venezolano en ocupaciones que guarden correspondencia con su nivel educativo. El 30% de estas personas trabajadoras cuenta con estudios de educación superior completos, lo que pone en evidencia la no correspondencia entre su nivel educativo y la ocupación desempeñada. Esta utilización subóptima de los trabajadores migrantes implica que estos países no han logrado apropiarse totalmente de los beneficios que traen los procesos migratorios en las comunidades de acogida.

El estudio pone en evidencia las brechas de trabajo decente en el servicio de reparto de alimentos y medicinas realizado por las personas migrantes y refugiadas de Venezuela. Así, se advierte un trabajo con escasos mecanismos de protección social, riesgos para la salud y seguridad en el trabajo, condiciones laborales inadecuadas, inexistente regulación laboral que establezca la naturaleza del vínculo laboral entre la empresa y las personas que realizan el reparto o escasa organización sindical, entre otros. El estudio también pone de manifiesto el limitado reconocimiento y valoración social que perciben estas personas trabajadoras de parte de las empresas de la economía de plataformas digitales.

---

4 OIT (2008).

## ► Capítulo 1. El servicio de las plataformas digitales. Los casos de Argentina, Colombia y Perú a partir de la revisión bibliográfica

---

### 1.1 Introducción sobre las plataformas digitales

Según el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la OIT<sup>5</sup>, conforman la economía colaborativa aquellos modelos de producción, consumo o financiación que se basan en la intermediación entre la oferta y la demanda entre iguales (*peer to peer*, P2P, y *business to business*, B2B) o de particular a profesional (P2B) con el objetivo de prestar, donar, intercambiar o compartir.

Entre tanto, la economía bajo demanda está conformada por modelos de consumo y provisión de servicios también basados en la intermediación entre la oferta y la demanda, pero habitualmente de profesional a consumidor (B2C) con el objetivo de comprar, vender, alquilar o contratar. Por lo general, tiene ánimo de lucro y genera un beneficio para el usuario-proveedor de bienes y servicios. Aquí también se pueden incluir servicios virtuales de calificación media-alta como el trabajo independiente (*freelance*) o transporte de pasajeros y los servicios físicos de baja calificación como el alojamiento y la mensajería (por ejemplo, Rappi y Glovo).

Los aspectos comunes de las diferentes plataformas son que su capital fijo es un software, asumen un rol intermediario entre personas que ofertan y demandan bienes o servicios y su principal activo son los datos y la hiperconectividad. Cuando una empresa utiliza una plataforma digital sustentada en una página web o aplicación móvil (*app*) actúa de intermediaria entre los clientes y la persona que realiza finalmente la prestación (el trabajador)<sup>6</sup>.

De acuerdo con la OIT<sup>7</sup> existen dos tipos de plataformas digitales de trabajo:

- Las plataformas en línea, en las cuales el trabajo se terceriza mediante convocatorias abiertas a una audiencia geográficamente dispersa y se asignan tareas a trabajadores independientes (*freelance*) cuyos trabajos suelen ser de más larga duración (por ejemplo, Upwork).
- Las aplicaciones (o *apps*) móviles con geolocalización, en las que el trabajo se asigna a individuos situados en zonas geográficas específicas: por ejemplo, alojamiento, transportes, entregas o servicios para el hogar.

La misma fuente cita un estudio de Möhlmann y Zalmanson<sup>8</sup>, que señala que en este segundo tipo de plataformas, la gestión mediante algoritmos va más allá de dirigir el trabajo y la planificación: controla casi todos los aspectos del trabajo. El mencionado estudio identifica las siguientes características de esta gestión: (a) seguimiento continuo de la conducta de los trabajadores, (b) constante evaluación del desempeño de los trabajadores mediante aceptación o el rechazo del trabajo por parte del cliente, (c) implementación automática de decisiones, sin que intervenga un ser humano, (d) interacción de los trabajadores con un “sistema” en lugar de con seres humanos, y (e) poca transparencia.

---

5 Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019).

6 Pérez Capitán, L. (Coord.) (2019).

7 OIT (2019).

8 Möhlmann, M. y Zalmanson, L. (2017). “Hands on the wheel: Navigating algorithmic management and Uber drivers’ autonomy”, en la Conferencia Internacional sobre Sistemas de Información (International Conference on Information Systems) (ICIS 2017), Seúl, 10-13 de diciembre de 2017.

Las plataformas digitales representan un modelo de negocios relativamente nuevo, que varía en función de sus fines, características, servicios y de las relaciones que establecen. De acuerdo a un estudio de Negri<sup>9</sup>, las plataformas son una nueva forma de generar ganancias basadas en la explotación y el análisis de los datos: no son dueñas de los productos ni de los servicios que ofrecen, pero sí del software que posibilita la conexión entre su oferta y demanda.

Dos de las variantes más populares de este modelo de negocio son los servicios de transporte urbano de personas (Uber, Beat) y los servicios de repartidores a domicilio (Rappi, Glovo). En estos casos, el modelo se sostiene con las comisiones que la *app* cobra a los comercios que tienen estas plataformas como un canal de venta adicional. En Perú, en promedio, habría un incremento de entre un 20% y un 40% mensual en las ventas de estos comercios<sup>10</sup>; en Argentina, el valor de cada pedido aumentaría entre el 20% y el 25%<sup>11</sup>.

Algunas de las razones que explican el crecimiento de las plataformas digitales son la evolución tecnológica y la masificación del uso de celulares e Internet, la necesidad de los comercios de desprenderse de sus propios servicios de reparto (*delivery*) para reducir costos y de incrementar su demanda, así como la creciente tendencia de los consumidores a satisfacer sus necesidades en forma inmediata. También se sustenta en la creciente oferta de personas que, ante las dificultades para insertarse en el mercado laboral, buscan trabajar en estas plataformas, entre otras razones, porque es relativamente fácil ingresar a ellas, ya que solo se requiere el medio de transporte (bicicleta o moto), un celular y tener documento de identidad.

## 1.2 Existencia de relación laboral en las plataformas digitales

Las plataformas digitales pueden ayudar a la inserción laboral o a complementar ingresos, pero también representan un alto riesgo de precarización del trabajo y desafían el alcance de las normas laborales y de protección de sus trabajadores. En los países que forman parte del presente estudio no existe legislación que establezca un marco regulatorio para la actividad en las plataformas digitales, por lo que cada una adopta una política diferente con sus trabajadores.

Las plataformas suelen manifestar que los trabajadores que prestan servicios a través de sus aplicaciones son independientes –en algunos casos, con denominaciones especiales como colaboradores, autónomos, socios, “glovers” o “rappitenderos”–, es decir, que no existe relación laboral de subordinación y que la plataforma solo es una intermediaria. De esta manera, no tienen que hacerse cargo de los sueldos ni de las cargas sociales de los trabajadores ni están en la obligación de pagar vacaciones, aguinaldos o indemnizaciones por despido.

Algunos argumentos que esgrimen para sustentar esta afirmación son que los repartidores pueden manejar sus horarios y llevar el control de sus ingresos (“sé tu propio jefe”); no deben cumplir metas, pueden conectarse o desconectarse cuando quieran (“actívatelo cuando quieras”) y pueden prestar servicios a distintas plataformas, aunque compitan entre sí, y que la plataforma no brinda de forma tradicional los medios de producción o equipos para realizar las tareas. Quienes sostienen esta posición también afirman que establecer una relación laboral entre las plataformas de servicios y los trabajadores generaría cargas laborales que desnaturalizarían las eficiencias generadas por la tecnología<sup>12</sup>.

9 Negri, S. (2019). “¿Cómo es trabajar en una plataforma de delivery? Aproximaciones de una investigación preliminar”, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

10 Inga, C. (30 de marzo de 2019). “Ganancias y empleo en la era de las app de delivery: ¿cómo ganan los repartidores?” en *Diario El Comercio*. Véase: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/ganancias-glovo-rappi-uber-eats-app-delivery-ganan-repartidores-noticia-620017-noticia/>

11 Wei, L. (23 de agosto de 2018). “¿Libres o precarizados? Cómo es ser repartidor de una app de delivery” en *Redacción*. Véase: <https://www.redaccion.com.ar/libres-o-precarizados-como-es-ser-repartidor-de-una-app-de-delivery/>

12 *Diario El Comercio* (29 de abril de 2019). “Plantean que repartidores y conductores de apps de delivery reciban sueldo mínimo”. Véase: <https://elcomercio.pe/economia/peru/congreso-plantean-repartidores-conductores-apps-delivery-rappi-glovo-uber-eats-reciban-sueldo-minimo-noticia-629106-noticia/>

No obstante, existen otros argumentos para sustentar que sí hay una relación de subordinación o dependencia.

En Perú, en noviembre de 2019, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) creó un Grupo de Trabajo para analizar el trabajo de las personas que realizan servicios de reparto (*delivery*) a través de plataformas digitales como Glovo, Rappi y otras aplicaciones. El informe final del mencionado Grupo de Trabajo<sup>13</sup> señala que existe relación laboral porque: (a) los trabajadores reciben órdenes de una aplicación de manera unilateral, (b) son clasificados mediante un sistema de puntuaciones mensual de la plataforma y su trabajo se calcula basándose en pedidos realizados y valoración del restaurante y cliente, (c) se les hace seguimiento por geolocalización (GPS)<sup>14</sup> y se les monitorea constantemente, (d) a diferencia de un trabajador autónomo, que tiene desarrollo empresarial, los repartidores solo aportan mano obra, no aportan valor al servicio más allá de llevarlo a cabo<sup>15</sup>, y (e) el trabajador no tiene actividad comercial propia, trabaja para el negocio de la *app*, donde la empresa impone las condiciones y el empleado solo puede elegir cumplirlas o renunciar<sup>16</sup>.

Del mismo modo, en el caso de Argentina<sup>17</sup>, también existe relación laboral en las plataformas digitales: prestan un servicio específico por más que se autodefinan como simples bases de datos; se insertan en un sector concreto; establecen sistemas de retribución; inciden en el precio del servicio; controlan a los prestadores del servicio mediante un sistema de retroalimentación de las opiniones de los clientes, y los fiscalizan a través de las propias plataformas y de herramientas de geolocalización<sup>18</sup>.

El estudio de CIPPEC, BID y la OIT<sup>19</sup> estimó los siguientes indicadores de control en las doce principales plataformas que operan en Argentina: pagos mediados por la plataforma, obligatoriedad de aceptar trabajos, evaluación de desempeño/supervisión y determinación de precios. En todos los indicadores encontraron que en Glovo y Rappi la intensidad de control es alta, con excepción de la evaluación de desempeño/supervisión, en donde la intensidad de control es intermedia.

Sobre este debate, cabe resaltar que existen muchas sentencias judiciales en distintos países que dan luz acerca de la existencia o no de una relación laboral. En Australia se reconoció la relación laboral en el caso de Foodora; en Brasil, Estados Unidos, Reino Unido y en la Unión Europea (UE) sucedió lo mismo

---

13 MTPE (2020).

14 El GPS se utiliza para contactar a pasajeros y transportistas por su proximidad geográfica, sugerir la ruta más apropiada de traslado y establecer la tarifa. Según el mencionado informe del Grupo de Trabajo del MTPE, este indicio de laboralidad está ligado a la reputación *on line*: las empresas tradicionales siempre han preferido utilizar personal formado por la empresa, que asegure la calidad del producto o la prestación del servicio. Ahora, dado que el trabajo tiene un seguimiento por parte del cliente en todo momento mediante GPS, se podría decir que estos trabajadores están más subordinados que los trabajadores de la economía tradicional.

15 Este indicio de laboralidad se vincula con la carencia del *know-how* por parte del trabajador: será un indicio de que es el empresario quién aporte el “conocimiento” o “saber hacer” del negocio; en cambio, quien reciba de otro el *know-how* y solo lo aplique será el trabajador.

16 Este hecho se conoce como la ajenidad en la marca: el trabajador, aunque trate directamente con los clientes, si lo hace bajo el paraguas de una marca ajena, estará beneficiando o perjudicando dicha marca (como lo haría un trabajador laboral) y no su negocio (como lo haría un trabajador independiente).

17 Del Bono, A. (2019).

18 Del Bono cita a diferentes autores que han aportado criterios específicos para definir la relación laboral en las plataformas digitales. Por ejemplo, Risak (2018) identifica los siguientes: la plataforma utiliza una única marca e imagen en el mercado; fija los precios del trabajo realizado o determina rangos; procesa los pagos entre usuarios y trabajadores; realiza controles de calidad sobre los resultados y/o el rendimiento; proporciona a sus usuarios calificaciones de los trabajadores; maneja la comunicación entre los usuarios y los trabajadores; puede excluir a los trabajadores de la plataforma de la posibilidad de prestar servicios futuros desactivando sus cuentas. Mientras que Adrián Todolí Signes (2019) señala la reputación *online* (sistemas de calificación de trabajadores en base a un rating que resume la opinión de usuarios de plataformas), propiedad de la información por parte de las propias empresas de plataformas (datos de clientes, desempeño del trabajador, calidad del servicio), capacidad de crecimiento del negocio (cuando el trabajador solo aporta su fuerza de trabajo sin posibilidades de “desarrollo empresarial”) y ajenidad en la marca (el trabajador interactúa con los clientes “bajo el paraguas de una marca ajena”).

19 Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019).

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

con Uber; y en España se concluyó que los conductores de Uber eran trabajadores y se señaló como falsos autónomos a los empleados de Roofoods (Deliveroo) y Take Eat Easy Spain<sup>20</sup>. En relación con las plataformas de reparto a domicilio, la justicia ha emitido fallos contradictorios en el Reino Unido, Francia, Italia y España, ya que en algunas sentencias se reconoce a los trabajadores como autoempleados y en otras como trabajadores dependientes de la empresa<sup>21</sup>.

En Ciudad de México, La Paz y Mendoza hay normas vigentes que crearon nuevas categorías de movilidad y aceptaron las diferencias con los modelos tradicionales de transporte. También hay leyes en Panamá, Brasil, Paraguay y Uruguay, mientras que están en discusión proyectos de ley en Chile, Perú, Ecuador y Costa Rica<sup>22</sup>.

### 1.3 Cuantificación y perfil de las personas trabajadoras de las plataformas digitales

#### Perú

En Perú existen Uber (2014), Glovo (2017), Cabify (2017), Rappi (2018), Beat y Uber Eats (2018). Glovo y Rappi lideran el servicio de reparto o *delivery* de comidas y de otro tipo de servicios. Glovo cuenta con 3.400 comercios afiliados, 3,1 millones de usuarios, 7.000 repartidores (el 90% de ellos son extranjeros). Rappi tiene 3.500 comercios afiliados y 2 millones de usuarios, 10.000 repartidores (el 50% son extranjeros)<sup>23</sup>.

Se trata de una modalidad de trabajo relativamente nueva donde trabajan principalmente personas jóvenes que no logran obtener un trabajo en el mercado laboral formal. Es un trabajo con bajo nivel de calificación y los filtros o requisitos para acceder son mínimos: básicamente se necesita contar con un automóvil (conductores) o bicicleta o moto (repartidores)<sup>24</sup>.

#### Colombia

Rappi ha sido la primera empresa colombiana en llegar a ser considerada un “unicornio” por lograr superar los US\$ 1.000 millones<sup>25</sup>. En ello han influido varios factores: gente dispuesta a pagar por que le traigan un producto o le presten un servicio; comercios que buscan nuevos canales para crecer, y personas dispuestas a prestar el servicio en su tiempo libre. Además, Rappi no solo tiene que ver con comida: introdujo a su oferta patinetas, seguros, medicinas o transacciones financieras, y como plataforma empieza a aglomerar muchos negocios, además de incorporar otras plataformas<sup>26</sup>. Según Rappi, en junio de 2020 existían aproximadamente 50.000 “rappitenderos”<sup>27</sup>.

20 Sarmiento, J. (31 de mayo de 2020). “El que reparte se lleva la peor parte” en *Diario La República*. Véase: <https://larepublica.pe/economia/2020/05/31/coronavirus-en-peru-el-que-reparte-se-lleva-la-peor-parte/>

21 Ottaviano, J. M., O’Farrell, J.; Maito, M. (2019).

22 Semana (7 de abril de 2020). “Tecnología: El regreso de Uber a Colombia, la próxima pelea”. Véase: <https://www.semana.com/tecnologia/articulo/regreso-de-uber-a-colombia-la-proxima-pelea/683938/>

23 Sarmiento, J. *Op. cit.*

24 Dinegro Martínez, A. (2019).

25 Fernández, A. (20 de setiembre de 2019). “Rappi: el “unicornio” que más genera empleo a los venezolanos en Colombia” en Panm Post. Véase: <https://es.panampost.com/felipe-fernandez/2019/09/20/rappi-empleo-venezolanos-col/>

26 Dinero (12 de setiembre de 2019). “Rappi y el lío de propiedad intelectual que ahora enfrenta”. Véase: <https://www.dinero.com/empresas/articulo/demanda-contra-rappi-por-propiedad-intelectual/279886>

27 Portafolio (30 de junio de 2020). “Así sería la seguridad social de trabajadores de plataformas”. Véase: <https://www.portafolio.co/economia/asi-seria-la-seguridad-social-de-trabajadores-de-plataformas-542241>

Un reciente estudio<sup>28</sup> muestra que el 92% de quienes trabajan en las plataformas digitales son hombres, la edad promedio es 34 años y el 17% son migrantes y retornados.

## Argentina

Según CIPPEC, BID y la OIT<sup>29</sup>, aproximadamente 160.000 trabajadores se ocupan en las 16 plataformas digitales de trabajo existentes<sup>30</sup>, cifra que representa el 1% del total de ocupados del país. Se estima que, de ellos, aproximadamente 60.000 son trabajadores de reparto<sup>31</sup>. No obstante, la generación de trabajo de estas plataformas con trabajo a demanda (como Uber, Cabify, Rappi, Glovo o PedidosYa) no siempre está recogida en las estadísticas oficiales, ya que hay ocupados no asalariados, trabajadores por cuenta propia, algunas formas de trabajo atípico asalariado o trabajadores informales.

El mencionado estudio realizó una encuesta entre más de 600 trabajadores de las nueve principales plataformas que operan en Argentina, entre ellas Rappi y Glovo, que trabajan en el país desde el año 2018. Algunas características de los trabajadores de estas plataformas son las siguientes:

Predominan los trabajadores jóvenes. La edad promedio es 38 años, aunque en Rappi es 28 años y en Glovo 27. Ambas empresas ofrecen empleo como trabajadores independientes, planteándoles que pueden manejar sus propios tiempos, sin jefes y que pueden recorrer la ciudad en bicicleta y mejorar su salud<sup>32</sup>.

El 74% son hombres, aunque en Rappi y Glovo este porcentaje es más elevado: 97% y 96%, respectivamente.

En promedio, cuentan con elevados niveles educativos: el 87% ha finalizado el nivel secundario y el 37% también concluyó sus estudios superiores. En Rappi, estos porcentajes son 97% y 42%, y en Glovo 91% y 39%, respectivamente.

El 23% de las personas que trabajan en las plataformas digitales provienen de otros países. Este porcentaje se eleva significativamente en Rappi (84%) y en Glovo (66%). Asimismo, la población venezolana representa el 80% del total de migrantes que trabajan en las plataformas. Algunas de las personas venezolanas recién llegadas al país toman este trabajo porque lo pueden hacer aun teniendo la residencia precaria (permiso otorgado por el Estado argentino para vivir de manera temporal en el país que habilita a residir, estudiar y trabajar legalmente hasta obtener la residencia definitiva) y/o porque no encuentran empleo formal<sup>33</sup>.

## 1.4 Condiciones laborales de las personas que trabajan en las plataformas digitales

Esta sección presenta una síntesis de la revisión bibliográfica sobre las condiciones en las que las personas de plataformas digitales realizan su trabajo en los tres países bajo estudio.

---

28 Fernández, C. y Benavides, J. (2020).

29 Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019).

30 De estas plataformas, doce corresponden a trabajos físicos de baja calificación, como Rappi y Glovo; dos, a trabajo físico de alta calificación, y otras dos, a trabajo virtual de alta calificación.

31 Nodal (23 de abril de 2020). "Inédito paro de repartidores en cinco países de la región contra la precarización laboral". Véase: <https://www.nodal.am/2020/04/inedito-paro-de-repartidores-en-cinco-paises-de-la-region-contra-la-precarizacion-laboral/>

32 Izquierda web (3 de octubre de 2018). "Rappi y Glovo: la juventud precarizada tras la economía colaborativa". Véase: <http://izquierdaweb.com/rappi-y-glovo-la-juventud-precarizada-tras-la-economia-colaborativa/>

33 *Ibid.*

## Perú

En noviembre de 2019, como se indicaba antes, el MTPE creó un Grupo de Trabajo para analizar las condiciones laborales de las personas que hacen servicio de reparto (*delivery*) a través de plataformas digitales como Glovo, Rappi y otras aplicaciones. Como parte de su trabajo, entre diciembre de 2019 y enero de 2020, aplicaron una encuesta a una muestra no aleatoria de 50 repartidores. Los principales hallazgos se presentan en la Tabla 1.

► **Tabla 1. Condiciones laborales de los trabajadores de plataformas digitales en Perú**

Condiciones laborales	Hallazgos
<b>Contrato de trabajo y entrega de constancias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los contratos que se firman no les son entregados de forma física.</li> <li>▪ Los términos y condiciones varían de forma unilateral.</li> <li>▪ Los contratos son documentos legales complicados de entender y no son accesibles, considerando el tiempo en que los repartidores tienen que manifestar su aceptación.</li> <li>▪ Las plataformas digitales no entregan constancias de trabajo, por lo que no hay forma de acreditar la experiencia adquirida.</li> </ul>
<b>Equipos y accesorios de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los equipos y accesorios de trabajo (caja para transportar alimentos y mercaderías, casacas, polos, portacelulares) les son vendidos, si bien llevan identificativos de la empresa.</li> <li>▪ Los repartidores asumen el costo del internet para estar conectados a la plataforma digital, así como del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), combustible y mantenimiento del medio en el que transportan la mercadería.</li> </ul>
<b>Jornada laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La actividad de reparto se realiza durante un tiempo aproximado de 13 horas diarias.</li> </ul>
<b>Ingresos percibidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No cuentan con un ingreso mínimo, ya que está sujeto y condicionado a las horas de servicio y al sistema de puntuación mensual.</li> <li>▪ Para muchos es su única o principal fuente de ingresos.</li> <li>▪ Los ingresos varían de acuerdo a la plataforma que se utilice y se calculan, según manifiestan, de la siguiente manera<sup>34</sup>:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma A: Tarifa básica: S/.1,235; por kilómetro recorrido S/. 0,7; por tiempo de espera S/. 0,02.</li> <li>- Plataforma B: Tarifa básica S/. 2,08; por kilómetro recorrido S/. 1.</li> <li>- Plataforma C: Tarifa básica S/. 1,82; por entrega S/. 0,68; por distancia S/. 1,47; por kilómetro recorrido S/. 2,02.</li> </ul> </li> <li>▪ En todos los casos, las propinas son un ingreso adicional y dependen exclusivamente de la voluntad del cliente que recibe los pedidos.</li> </ul>
<b>Seguridad social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La gran mayoría no aporta ni a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) ni a la Oficina de Normalización Previsional (ONP) y tampoco está afiliada a ningún seguro de salud.</li> </ul>
<b>Seguridad y salud en el trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ninguna plataforma brinda los dispositivos de seguridad necesarios para realizar los repartos asignados.</li> <li>▪ Enfrentan riesgos visibles como la inseguridad vial por el manejo de vehículos<sup>36</sup>, el desconocimiento de los clientes que solicitan el servicio y la entrega de pedidos en zonas peligrosas.</li> <li>▪ El seguro de accidentes contratado por la empresa para el repartidor inicia su cobertura cuando se recoge la mercadería y termina cuando el repartidor la entrega. Si ocurre un accidente en los traslados hacia los puntos de recojo o después de los puntos de entrega, no tiene cobertura del seguro.</li> <li>▪ No existe cobertura del seguro de accidentes para el reparto en bicicleta.</li> <li>▪ No existe un seguro que cubra la pérdida o robo de celulares, a pesar de ser el instrumento fundamental para prestar el servicio.</li> </ul>

<sup>34</sup> Las empresas entrevistadas por el Grupo de Trabajo señalaron que fijan el valor de sus comisiones según el mercado a fin de mantener competitividad y no perder usuarios.

<sup>35</sup> Un dólar americano equivale a S/. 3,5 (nuevos soles).

<sup>36</sup> La OMS reconoce a los motorizados y ciclistas como usuarios vulnerables de las vías públicas.

Condiciones laborales	Hallazgos
<b>Calificación del trabajo realizado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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. El sistema toma en cuenta diferentes variables como el cumplimiento de pedidos en horario de alta demanda, valoración de la plataforma (soporte técnico) y valoración del cliente<sup>37</sup>.</li> <li>Los repartidores no conocen con exactitud los criterios que inciden en el resultado final.</li> </ul>
<b>Hostigamiento sexual y discriminación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gran parte de la población de prestadores de servicios de plataformas digitales son migrantes venezolanos y expresan haber sido víctimas de actos de discriminación durante el desempeño de su trabajo.</li> <li>Asimismo, las mujeres han sido víctimas de hostigamiento sexual por parte de los clientes/consumidores.</li> </ul>
<b>Libertad de asociación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se han identificado organizaciones conformadas por los prestadores de servicios de plataformas digitales, lo que impide la identificación de interlocutores legitimados para la representación de sus intereses<sup>38</sup>.</li> </ul>

Fuente: MTPE (2020). Informe final del Grupo de Trabajo de naturaleza temporal que tiene por objetivo analizar la problemática sobre las condiciones de empleo de las personas que prestan servicios en las plataformas digitales y plantear recomendaciones sobre la misma, creado mediante Resolución Ministerial N°272-2019-TR, 2020.

El Congreso de la República del Perú propuso un proyecto de ley sobre el empleo digno que regula a los trabajadores de las plataformas digitales (2019)<sup>39</sup>, en el que se plantea la necesidad de establecer carácter laboral al vínculo existente entre trabajadores y plataformas digitales. Esto supone, entre otros aspectos, que debe celebrarse un contrato por escrito entre la plataforma digital y la persona trabajadora para establecer una relación de dependencia y que debe existir un límite de jornada diaria y semanal (no más de 12 horas al día ni 48 a la semana). Asimismo, que la persona trabajadora debe disponer de un seguro de daños, reparación o reposición de sus equipos de trabajo y de un seguro de accidentes con cobertura total durante todo el proceso de envío y entrega del bien; estar sujeto al sistema de seguridad social de pensiones y al de salud; recibir una remuneración no menor a un salario mínimo vital, y tener derecho a la sindicalización.

## Colombia

**En Colombia, un conductor o un repartidor a domicilio** gana un salario por hora superior al mínimo vigente, aunque no trabajan las horas suficientes para obtener el monto de un salario mínimo mensual<sup>40</sup>. Los representantes de Rappi estiman que los mensajeros pueden ganar durante horas “pico” (cuando la demanda es más alta) un salario por hora que duplica lo que ganan los trabajadores con el salario mínimo en Colombia<sup>41</sup>.

Sin embargo, la tarifa básica o mínima para el repartidor se ha ido reduciendo con el tiempo, por lo que sus ingresos se vinculan cada vez a las distancias recorridas y a las propinas; además, la tarifa que el

37 Las empresas entrevistadas por el Grupo de Trabajo señalaron que las medidas correctivas que aplican en casos de aceptación y posterior cancelación de un servicio obedecen a razones comerciales cuyo fin es cuidar la marca.

38 Tal y como se recoge en “Plataformas y empleo: cómo es trabajar para una app en el Perú” (*Revista Ideele* núm. 286, agosto de 2019), existe una tendencia a dispersar la representación de los trabajadores y, con ello, mermar su capacidad de organizarse en sindicatos que velen por el cumplimiento de sus derechos laborales.

39 Los planteamientos descritos en el párrafo forman parte del proyecto de Ley de Empleo Digno que regula a los trabajadores de plataformas digitales, proyecto de ley núm. 4243/2018-CR, recibido por el Área de Trámite Documentario del Congreso de la República el 17 de abril de 2019. Disponible en: [https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL0424320190417.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0424320190417.pdf)

40 Semana (7 de abril de 2020). *Op. cit.*

41 El Estímulo (30 de junio de 2019). “Venezolanos mal pagados impulsan a la millonaria Rappi en Colombia”. Véase: <https://elestimulo.com/venezolanos-mal-pagados-impulsan-a-la-millonaria-rappi-en-colombia/>

cliente debe pagar se mantiene, lo que significa que quien se beneficia de la reducción de la tarifa básica o mínima es exclusivamente la plataforma digital<sup>42</sup>.

Otras dificultades para los repartidores son las siguientes: (a) si bien ellos deciden cuánto tiempo trabajar, el incremento del personal reduce la cantidad de pedidos que se les asigna, lo cual conlleva que amplíen sus horarios para generar ingresos; (b) cuando el repartidor cancela un pedido (debido, por ejemplo, a las excesivas distancias) la empresa le sanciona con bloqueos y desactivaciones, argumentando que debe ser garante del servicio que ofrece; (c) por el tipo de vinculación, los repartidores no tienen prestaciones sociales, protección contra riesgos de trabajo, vacaciones ni otros beneficiarios sociales, y (d) son los propios trabajadores quienes asumen los gastos de instrumentos de trabajo (bicicleta o moto, celular, mochila o caja para transportar la mercadería) y el costo de reparaciones y desgaste.

En el marco del estudio *Condiciones de trabajo y empleo en los repartidores de pedidos vinculados a plataformas digitales que usan la bicicleta como medio de transporte en la localidad de Chapinero de Bogotá 2019*<sup>43</sup>, se realizó una encuesta a una muestra no aleatoria de cien hombres y mujeres mayores de edad repartidores de pedidos vinculados a plataformas digitales que usan la bicicleta como medio de transporte en la localidad. El 86% de los encuestados eran hombres y el 95% eran de Venezuela. Los principales resultados se presentan en la Tabla 2.

► **Tabla 2. Condiciones laborales de los trabajadores de plataformas digitales en Colombia**

Condiciones laborales	Hallazgos
<b>Contrato de trabajo y entrega de constancias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 94% no tiene un contrato con las plataformas digitales.</li> </ul>
<b>Equipos y accesorios de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 94% adquirió los elementos o herramientas de trabajo con sus propios recursos.</li> </ul>
<b>Jornada laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 93% trabaja como repartidor entre 6 y 7 días semanales.</li> <li>Suelen trabajar más de 8 horas diarias.</li> </ul>
<b>Ingresos percibidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sus ingresos se encuentran entre 900.000 y 1.500.000 pesos mensuales<sup>44</sup>.</li> <li>En todos los casos, su principal fuente de ingreso es la derivada su actividad como repartidor.</li> </ul>
<b>Seguridad social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un alto porcentaje no se encuentran afiliados a una Entidad Promotora de Salud (EPS) (85%), al subsistema de seguridad social de riesgos laborales (94%) y al sistema de pensiones (98%).</li> </ul>
<b>Seguridad y salud en el trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El 91% no cuenta con una póliza de seguros contra accidentes.</li> <li>Los peligros físicos principales a los cuales se encuentran constantemente expuestos son: la luz solar (radiación) (89% de los casos), la temperatura no confortable (79%), la humedad (60%) y el ruido (34%).</li> <li>También están expuestos a peligros químicos (inhalar humo de cigarrillo, gases o vapores) y biomecánicos (que generan dolores en los hombros, rodillas, muñecas o espalda).</li> <li>El 86% mantiene constantemente posiciones que le producen cansancio.</li> <li>El 53% debe levantar o trasladar objetos pesados constantemente<sup>45</sup>.</li> <li>El 6% ha estado incapacitado por un accidente o enfermedad relacionada con su actividad de repartidor y el 27% ha presentado lesión o daño por la actividad que desempeña.</li> <li>Un porcentaje significativo de trabajadores no utiliza nunca o casi nunca cascos (53%), chalecos (52%), luces (80%), guantes (48%) o impermeables (50%).</li> </ul>

42 Márquez, N. (15 de noviembre de 2018). "Ser rappidendero en tiempos de crisis: ¿Se cocina un sindicato?" en *Pacifista tv*. Véase: <https://pacifista.tv/notas/ser-rappidendero-en-tiempos-de-crisis-se-cocina-un-sindicato/>

43 Gallo Gallo, J., Neuta Ladino, D. y Ramírez Velásquez, P. (2019).

44 Al tipo de cambio del momento del estudio, estas cantidades equivalen a US\$ 235 y a US\$ 390, respectivamente.

45 La encuesta incluye a repartidores de todo tipo de pedidos vinculados a plataformas digitales, no solo alimentos y medicinas, sino que contempla otro tipo de mercancías, paquetes o mercadería de mayor volumen y peso como encomiendas.

En el año 2020, el Gobierno colombiano elaboró un borrador del proyecto de ley que busca establecer medidas para que los trabajadores de las aplicaciones móviles de transporte, domicilios y hospedaje hagan sus aportes a la seguridad social<sup>46</sup>. Se propone que los administradores de las plataformas se encarguen de la retención del monto correspondiente a quienes perciben ingresos agregados superiores al salario mínimo. Adicionalmente, pretende avanzar con un marco normativo de flexibilización laboral que permita afiliarse a la seguridad social con cotizaciones inferiores al salario mínimo, así como permitir la cotización de trabajadores migrantes provenientes del exterior<sup>47</sup>.

## Argentina

En el estudio de CIPPEC, BID y la OIT<sup>48</sup> se aplicaron 603 encuestas a una muestra no aleatoria de trabajadores de las nueve principales plataformas que operan en Argentina, con 63 trabajadores de Rappi y 69 de Glovo. Los principales resultados sobre las condiciones laborales en estas dos empresas fueron los siguientes:

- El 96% de los trabajadores de Rappi y el 85% de Glovo cuenta con el trabajo en plataforma como su principal fuente de ingresos.
- El promedio de horas trabajadas por semana es de 58,1 en Rappi y 47,9 en Glovo.
- En Rappi, el 58% realiza aportes jubilatorios por su trabajo y en Glovo el 90%; en ambos casos, sobre todo, a través del monotributo.
- En Rappi, el 54% tiene obra social<sup>49</sup> por su trabajo y en Glovo el 69%.
- El 81% de los trabajadores de Rappi y el 94% de los trabajadores de Glovo conocen que tienen a disposición, en caso de conflicto con cliente o usuario, de algún canal de comunicación específico con la plataforma para resolverlo.
- El 23% de los trabajadores de Rappi y el 72% de los trabajadores de Glovo se sienten satisfechos o muy satisfechos con la plataforma.

Las plataformas pagan a los repartidores solo por cada pedido que llega efectivamente al cliente y no ofrecen un sueldo básico<sup>50</sup>. Los ingresos exactos son difíciles de estimar, varían según el tipo de servicio, los días de la semana, las horas “pico”, la ciudad, el *ranking* de los repartidores, y las tarifas y pagos variables que fijan unilateralmente las empresas. Aproximadamente, los repartidores de las ciudades de Argentina completan un ingreso de entre 18.000 y 20.000 pesos mensuales. Para alcanzar esa cifra, trabajan jornadas extendidas de más de ocho horas, feriados y fines de semana.

Las plataformas de reparto no exigen demasiadas condiciones para ingresar a trabajar: solamente la presentación del documento de identidad, ser mayor de 18 años, tener un lugar de residencia comprobable, asistir a una charla de capacitación sobre el uso de la aplicación y descargarla en el

---

46 Noticias Tunja (6 de julio de 2020). “Regulaciones del Gobierno para trabajadores de plataformas digitales – Gobierno – Política”. Véase: <https://noticias-tunja.co/2020/07/01/regulaciones-del-gobierno-para-trabajadores-de-plataformas-digitales-gobierno-politica/>

47 Semana (7 de abril de 2020). Op. cit.

48 Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019).

49 Las obras sociales son “organizaciones de la seguridad social, financiadas mediante el aporte y la contribución obligatorios, de trabajadores y empleadores –respectivamente–, sujetas a contralor estatal e integradas al Sistema Nacional del Seguro de Salud, cuyos fines son la prestación de servicios de salud y sociales a los beneficiarios, los que tienen la opción de elegir afiliarse a la Entidad que le ha de prestar esos servicios”. Fuente: <http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/obras-sociales>

50 Del Bono, A. (2019).

celular<sup>51</sup>. Así, muchos venezolanos<sup>52</sup> obtienen trabajo en plataformas digitales porque no se requieren contactos ni redes y además se acepta el documento de residencia precaria<sup>53</sup>. Se trata de una salida rápida y fácil para quienes llegan a un país desconocido, sin contactos y en recesión.

Cuando una persona entra a trabajar, debe realizar su inscripción fiscal al régimen de monotributo para facturar los servicios prestados; y bajo este régimen es el propio trabajador quien asume con sus aportes la obra social, la seguridad social y la aseguradora de riesgos laborales (ART).

Una de las principales preocupaciones de los repartidores es la falta de cobertura de riesgos laborales porque, al ser considerados trabajadores independientes, la empresa no se responsabiliza en el caso de accidentes o robos del móvil o bicicleta<sup>54</sup>. En 2019, la Justicia en Argentina le ordenó al Gobierno de la ciudad de Buenos Aires que prohibiera de “forma inmediata” la actividad de las empresas de reparto (*delivery*) Rappi, Glovo y PedidosYa hasta que se acreditaran requisitos de seguridad, como garantizar que a) todos los repartidores usaran casco, b) la caja portaobjetos estuviera anclada a la moto o bicicleta y no en la espalda del repartidor, c) los repartidores circularan con seguro de vida y accidentes, d) tuvieran libreta sanitaria y e) los vehículos contaran con adecuada señalización nocturna. Según la Policía de Buenos Aires, de los conductores de bicicletas del servicio de reparto (*delivery*) a través de plataformas, el 77% circulaba con el portaobjetos cargado en la espalda, el 70% desempeñaba tareas sin seguro alguno y el 67% circulaba sin casco<sup>55</sup>.

Los trabajadores muestran disconformidad por lo que consideran falta de transparencia en el sistema de asignación de pedidos. Según los repartidores, la aplicación de Rappi asigna los pedidos de distancias más cortas a repartidores nuevos en la plataforma para atraer más postulantes, mientras que los más antiguos cada vez reciben menos pedidos o pedidos de mayor distancia al mismo precio<sup>56</sup>.

Otro aspecto crítico para los trabajadores es el sistema de sanciones: una vez aceptado un pedido, los repartidores tienen la opción de “liberarlo” en caso de haber tenido algún inconveniente, como problema con la bicicleta o que la distancia sea mayor de la que pensaban; sin embargo, cuando ello sucede se les bloquea el uso de la aplicación por un determinado lapso de tiempo o se les deja de asignar pedidos, que lo asumen como una forma de sanción<sup>57</sup>.

Según Negri<sup>58</sup>, la relación de los repartidores con los consumidores es mínima pero fundamental, ya que este último puede evaluar el servicio del “rappitendero” a través de la aplicación, lo cual a su vez es un factor importante para la asignación de nuevos pedidos. Una limitación de esta evaluación es que solo tiene la posibilidad de evaluar al repartidor y no al local o plataforma, por lo que la calificación al repartidor puede reflejar la molestia por aspectos sobre los que no tiene responsabilidad<sup>59</sup>; otra

51 *Ibid.*

52 Negri, S. (2019).

53 Es el documento que se otorga mientras el trámite para acceder a la radicación temporaria se encuentra en curso.

54 Wei, L. (23 de agosto de 2018). Op. cit.

55 Diario El Comercio (11 de abril de 2019). “Prohíben que Rappi, Glovo y PedidosYa operen en Buenos Aires, Argentina”. Véase: <https://elcomercio.pe/economia/negocios/argentina-prohiben-rappi-glovo-pedidosya-opere-delivery-app-buenos-aires-noticia-625424-noticia/>

56 Wei, L. (23 agosto de 2018). Op. cit.

57 Agencia de Información Laboral de Colombia (19 de octubre de 2018). “Mensajeros de Rappi crean sindicato, el primero de una plataforma tecnológica en Latinoamérica”. Véase: <http://ail.ens.org.co/entrevistas/mensajeros-de-rappi-crean-sindicato-el-primero-de-una-plataforma-tecnologica-en-latinoamerica/>

58 Negri, S. (2019).

59 Por ejemplo, el problema técnico en la plataforma puede ocasionar que el pedido mostrado no sea el correcto o que el pago *online* no se acredite bien; que el local entregue al repartidor un pedido distinto a lo que el cliente había solicitado, o dificultades o accidentes no previstos en la vía pública pueden demorar el tiempo de entrega.

limitación es que no hay en la plataforma un espacio formal de respuesta a dicha puntuación para que el repartidor pueda aportar su versión sobre lo ocurrido.

## 1.5 La sindicalización de las personas trabajadoras de plataformas digitales en Argentina

Del Bono<sup>60</sup> destaca como experiencia pionera en América Latina y el Caribe la organización de los trabajadores de plataformas digitales en Buenos Aires para fortalecer su representación con diferentes estrategias como la sindicalización, protestas con bloqueo de las aplicaciones, foros en línea y uso de redes sociales. El resultado más palpable de ello ha sido la creación, en octubre de 2018, de la Asociación de Personal de Plataformas (APP), el primer sindicato de plataformas digitales de la región latinoamericana.

La creación de la APP ha sido impulsada por los trabajadores de Rappi y aspira a representar a trabajadores de otras plataformas dedicados a transportar productos y personas como Glovo y Uber. Las demandas iniciales de la APP fueron el aumento del valor del viaje, el cese de los “bloqueos” a los repartidores, la formalización de trabajadores, la mayor transparencia en los mecanismos de asignación de pedidos<sup>61</sup> y la revisión del sistema de sanciones, entre otras.

No obstante, un estudio de Friedrich Ebert Stiftung<sup>62</sup> identificó los siguientes desafíos que enfrentan las organizaciones sindicales en las plataformas digitales:

- La dispersión geográfica y la alta rotación de los trabajadores.
- La gran cantidad de migrantes –en su mayoría, de Venezuela– condiciona su posibilidad de promover o participar de instancias organizativas, dado que padecen un doble rechazo o prejuicio xenófobo de quienes sostienen que su condición de migrantes los inhabilita para la protesta o la agremiación y que deben aceptar pasivamente condiciones laborales precarias por esa misma condición de migrantes.
- La existencia de demandas divergentes de los trabajadores porque hay quienes valoran flexibilidad y otros demandan protecciones laborales; para unos es su actividad principal y para otros es complementaria, y unos están más satisfechos que otros. Todo ello influye en la mayor o menor predisposición de cada trabajador a desarrollar un compromiso e identidad colectiva con sus colegas.
- Hay dificultades en las prácticas antisindicales de las empresas, que recurren a medidas de “persuasión”, anunciando a través de sus *apps* aumentos y promociones para desactivar las medidas de fuerza, o al despido/ bloqueo de los activistas que tienen más atención o reconocimiento de sus pares.
- Con la conectividad permanente que permiten las Tecnologías de Información y de la Comunicación (TIC), las plataformas de trabajo tienen condiciones para monitorear y desalentar cualquier intento de organización o activismo.
- En algunos casos, la sindicalización de los trabajadores también se ve amenazada por otros sindicatos en transporte o repartos, que obstaculizan la conformación de nuevos gremios para concentrar sobre sí la representación.

---

60 Del Bono, A. (2019).

61 En un principio, los pedidos aparecían a todos los repartidores ubicados en la zona correspondiente y aquel que lo aceptaba primero, lo tomaba. Pero luego los pedidos fueron asignados individualmente, según un criterio de la plataforma desconocido para los trabajadores.

62 Ottaviano, J. M., O’Farrell, J., Maito, M. (2019).

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

## 1.6 Los efectos de la COVID-19 en las personas trabajadoras de plataformas digitales

### Perú

Según el Ministerio de la Producción (PRODUCE), aproximadamente un 40% de los repartidores que prestan servicio para las plataformas Glovo, Rappi y Uber Eats se reinsertaron laboralmente en la primera etapa de la pandemia (mayo de 2020), autorizados por el Gobierno. Para realizar su trabajo, a los repartidores solamente les entregaron mascarillas, guantes, envase de alcohol y un buzo impermeable para una semana, además de ofrecerles un seguro contra la COVID-19, aunque en “letras pequeñas” se menciona que para tener cobertura se debe demostrar cómo se contagió<sup>63</sup>.

### Argentina

Los trabajadores de plataformas digitales (Glovo, Rappi, PedidosYa) se han convertido en un servicio esencial en Buenos Aires durante la pandemia de la COVID-19. En el decreto sobre aislamiento social obligatorio del 20 de marzo de 2020, se menciona que están excluidos de cumplirla quienes se dediquen al “reparto a domicilio de alimentos, medicamentos, productos de higiene, de limpieza y otros insumos de necesidad”.

Sin embargo, estos trabajadores están expuestos a un mayor riesgo de contagio al llevar comida, medicina o cualquier otro artículo a una persona que está en su casa cumpliendo la cuarentena, más aun porque no cuenta con el respaldo institucional de otros trabajadores exceptuados de la cuarentena como los de la salud o las fuerzas de seguridad. Si bien las plataformas digitales les están proveyendo los permisos necesarios para poder circular y han implementado una modalidad para que entreguen los pedidos sin contacto con los clientes, usualmente los mismos repartidores compran sus propios elementos de seguridad. Asimismo, algunas empresas que operan en la economía de plataformas están ofreciendo un incentivo en dinero a los repartidores para que salgan a trabajar, pero apenas alcanzaría para comprar los dispositivos de seguridad necesarios para protegerse. Además, constantemente los motivan a trabajar, con mensajes enfocados a que la sociedad los necesita<sup>64</sup>.

---

63 Sarmiento, J. (31 de mayo de 2020). Op. cit.

64 Cosoy, N. (2 de abril de 2020). “Si pudiera no trabajar, lo haría”: los dilemas de los repartidores en la pandemia” en *France 24*. Véase: <https://www.france24.com/es/20200402-de-ellos-dependemos-trabajos-esenciales-coronavirus-repartidores>

## ► Capítulo 2. Análisis de la participación laboral de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales durante la pandemia de la COVID-19 en Argentina, Colombia y Perú

---

### 2.1 El análisis de la encuesta en Colombia y Perú

Esta sección presenta el análisis de la encuesta realizada en agosto de 2020 a personas refugiadas y migrantes venezolanas residentes en Colombia y Perú que trabajan en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales.

Los objetivos de la encuesta fueron conocer su aporte en la mitigación de los efectos de la COVID-19 e identificar las condiciones en las que realizan su trabajo. La encuesta se estructuró en las siguientes secciones: (a) perfil personal de la persona encuestada, (b) características de su ocupación actual, (c) condiciones laborales en su ocupación actual, (d) igualdad de oportunidades y de trato en el trabajo. El Anexo 1 presenta el cuestionario aplicado.

Sobre el diseño muestral, la población estuvo conformada por personas refugiadas y migrantes venezolanas que trabajan en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales en Colombia y Perú. Dado que en ninguno de estos países existen bases de datos oficiales de estas personas, se solicitó apoyo a las siguientes instituciones enviando la encuesta en línea a través del correo electrónico a este tipo de trabajadores registrados en sus bases de datos:

- Coalición por Venezuela, en Colombia.
- ONG Unión Venezolana, en Perú.

Adicionalmente, las personas que participaron en la encuesta apoyaron difundirla a otras personas que trabajaban en el servicio de reparto. Dado que el método de selección no es aleatorio, no constituye una muestra representativa de esta población y, por lo tanto, los resultados no pueden generalizarse a todas las personas venezolanas ocupadas en el servicio de reparto a través de plataformas digitales en Colombia y Perú.

En total, 249 personas respondieron la encuesta, de las cuales el 70% se desempeña en dicha ocupación desde antes de la COVID-19 y el 30% restante a partir de la COVID-19. Los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta permiten establecer que sus condiciones laborales se alejan del trabajo decente: menos del 30% cuenta con un seguro contra accidentes y menos del 20% con un seguro de salud (además, en estos casos, por lo general son seguros particulares, es decir, no son proporcionados por la empresa para la que trabajan) y solo el 10% cuenta con seguro de vida en caso de incapacidad o muerte a causa de la COVID-19. Casi la mitad percibe una remuneración bruta mensual inferior a US\$ 200 pese a que, en promedio, trabajan 6 días a la semana y 10 horas diarias.

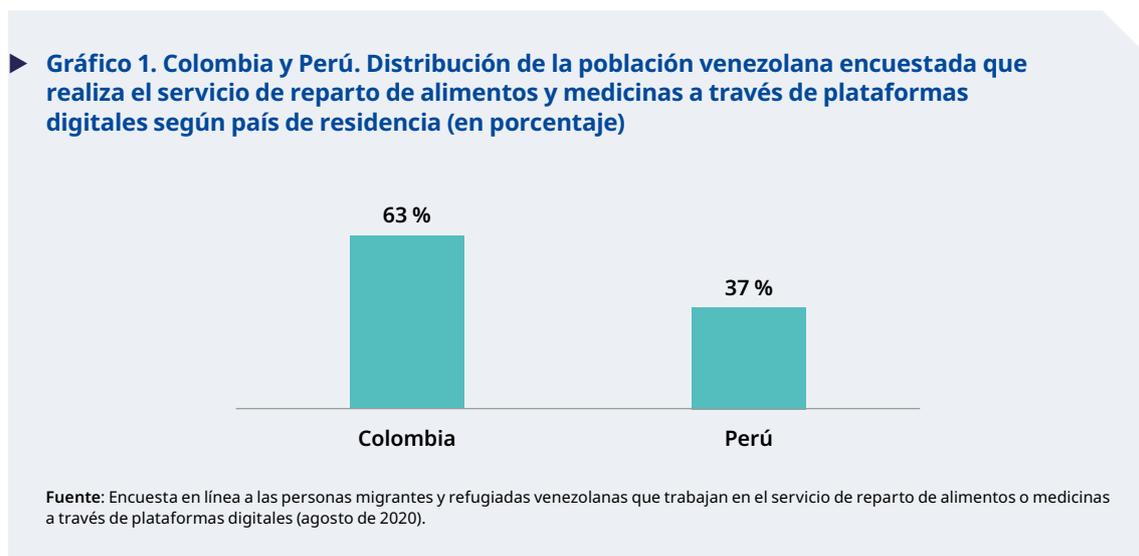
En relación al uso de dispositivos de protección para prevenir contagios de la COVID-19, la gran mayoría utiliza guantes, mascarilla facial y/o alcohol en gel para realizar la entrega de los productos, aunque son quienes asumen su costo. Un 10% no utiliza ningún elemento de protección. Asimismo, casi la tercera parte del personal no ha sido capacitado por la empresa sobre medidas de protección que deben seguir debido a la COVID-19.

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

Estas condiciones de trabajo son aun más críticas (menor proporción de quienes cuentan con seguro contra accidentes y con seguro de vida, de quienes han firmado contrato y de quienes ganan más de US\$ 400 mensuales) para las mujeres que para los hombres, para quienes comenzaron a trabajar como repartidores a partir de la COVID-19 con respecto a quienes lo hicieron antes de la pandemia, y para quienes trabajan únicamente en Rappi en relación con quienes lo hacen solamente en Glovo.

## 2.1.1 Perfil de la población venezolana que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas

De las 249 personas encuestadas, 156 residen en Colombia (el 63% del total) y 93 en Perú (el 37%).



El perfil de las personas encuestadas es el siguiente:

- El 82% son hombres, el 17% mujeres y el 1% pertenece a la población LGTBI (lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, intersexual)<sup>65</sup>.
- El 17% tiene menos de 25 años, el 26% entre 25 y 29 años, el 32% entre 30 y 35 años, el 18% más de 35 años y el 7% no respondió. La edad promedio es de 30,6 años.
- El 32% migró en 2017 al país de residencia en el momento de la encuesta, el 50% lo hizo en 2018, el 14% en 2019, el 2% en 2020, y el 2% no respondió.
- El 9% no completó la educación secundaria, el 33% tiene secundaria completa, el 27% tiene educación superior incompleta, el 30% alcanzó la educación superior completa<sup>66</sup>, y el 1% no respondió.

<sup>65</sup> A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. En los cuadros que desglosan la información por sexo, las personas que marcaron la opción "LGBTI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), aunque sí en los totales.

<sup>66</sup> De entre quienes tienen educación superior (universitaria o técnica) completa, el 45% son administradores o administradoras, ingenieros o ingenieras y abogados o abogadas. Los demás han estudiado otras carreras como educación, gerencia pública o financiera, comunicación o publicidad, electricidad, seguridad industrial e informática, entre otras.

Al analizar las diferencias según sexo, la edad promedio de las mujeres (32,5 años) es algo más alta que la de los hombres (30,2 años). Entre los hombres la proporción de quienes migraron en 2018 o antes es mayor. La principal diferencia es que la proporción de quienes tienen educación superior (completa o incompleta) es claramente mayor en las mujeres (72%) que en los hombres (54%).

► **Cuadro 1. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según edad, año de migración y nivel educativo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
<b>Edad</b>						
18-24 años	42	17%	34	17%	8	19%
25-29 años	66	26%	54	26%	11	25%
30-35 años	80	32%	71	35%	8	19%
36 años y más	44	18%	32	16%	12	28%
Sin información	17	7%	13	6%	4	9%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>
<b>Año de migración</b>						
2017 o antes	79	32%	66	32%	11	25%
2018	123	50%	103	50%	20	47%
2019	35	14%	26	13%	9	21%
2020	6	2%	5	3%	1	2%
Sin información	6	2%	4	2%	2	5%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>
<b>Nivel de estudios</b>						
No culminó secundaria	23	9%	21	10%	1	2%
Secundaria completa	83	33%	72	35%	11	26%
Superior incompleta	66	27%	51	25%	15	35%
Superior completa	75	30%	58	29%	16	37%
Sin información	2	1%	2	1%	0	0%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario.

El perfil de las personas encuestadas no varía mucho según países en cuanto a la edad (en Colombia es 31 años y en Perú es 29,8) y al nivel educativo (en Colombia la proporción de quienes tienen educación superior completa o incompleta es del 56% y en Perú, del 57%). En cambio, sí hay diferencias en el sexo y año de llegada al país: la proporción de mujeres es muy superior en Colombia (24%) que en Perú (5%), y el porcentaje de quienes migraron en 2018 o antes es más alto en Perú (89%) que en Colombia (76%).

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

► **Cuadro 2. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según país de residencia (en número y en porcentaje)**

	Total		Colombia		Perú	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
<b>Sexo</b>						
Hombres	204	82%	116	75%	88	95%
Mujeres	43	17%	38	24%	5	5%
LGTBI	2	1%	2	1%	0	0%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>
<b>Edad (grupos de edad)</b>						
18-24 años	42	17%	24	15%	18	19%
25-29 años	66	26%	40	26%	26	28%
30-35 años	80	32%	56	36%	24	26%
36 años y más	44	18%	28	18%	16	17%
Sin información	17	7%	8	5%	9	10%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>
<b>Año de migración</b>						
2017 o antes	79	32%	48	31%	31	33%
2018	123	50%	71	45%	52	56%
2019	35	14%	28	18%	7	8%
2020	6	2%	6	4%	0	0%
Sin información	6	2%	3	2%	3	3%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>
<b>Nivel de estudios</b>						
No culminó secundaria	23	9%	16	10%	7	8%
Secundaria completa	83	33%	51	33%	32	34%
Superior incompleta	66	27%	44	28%	22	24%
Superior completa	75	30%	44	28%	31	33%
Sin información	2	1%	1	1%	1	1%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

En cuanto a la situación migratoria en el país de residencia, el 2,8% señala estar en situación de refugiado, el 0,8% está en espera de respuesta a su solicitud de refugio, el 7,4% dijo encontrarse en otra situación (nacionalizado, con permiso de permanencia especial o residencia, irregular) y el 13% no respondió la pregunta.

El hecho de que el 30% trabaje en el servicio de reparto a partir de la COVID-19 revela que la pandemia ha significado una oportunidad desde el punto de vista laboral para esta población. En este asunto se aprecian algunas diferencias por género, pues este es el caso del 28% de los hombres y del 40% de las mujeres.

► **Cuadro 3. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si ingresó a trabajar antes o después de la pandemia de la COVID-19 por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Trabaja en una plataforma digital como repartidor de alimentos y medicinas antes de la COVID-19	174	70%	147	72%	26	60%
Trabaja en una plataforma digital como repartidor de alimentos y medicinas a partir de la COVID-19	75	30%	57	28%	17	40%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota: A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

## 2.1.2 Características de la ocupación

El 83% de quienes realizan el servicio de reparto lo hacen para una sola plataforma y el 17% para más de una. Según plataformas, el 25% trabaja en Glovo, el 84% en Rappi y el 9% en otras plataformas (como Cabify, PedidosYa, Beat o Uber Eats). Respecto al tipo de productos que reparte, el 82% mencionó que son alimentos y medicinas y el 18% que solamente son alimentos. Se observan algunas diferencias por sexo: la mayoría de las mujeres trabaja en Rappi, mientras que ese porcentaje es menor en los hombres y se incrementa la participación en Glovo.

► **Cuadro 4. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según plataforma en la que trabaja por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Glovo	63	25%	60	29%	3	7%
Rappi	209	84%	168	82%	39	91%
Otras	22	9%	18	9%	3	7%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota 1: La suma de los porcentajes de las barras excede el 100% porque una persona puede trabajar en más de una plataforma.

Nota 2: A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

### Motivación principal para trabajar en el servicio de reparto a través de plataformas

El motivo más frecuente por el que las personas encuestadas decidieron trabajar en el servicio de reparto a través de plataformas digitales es no haber conseguido otro trabajo (53% del total de quienes trabajan). Otras razones mencionadas con frecuencia fueron la posibilidad de manejar horarios de trabajo flexibles y sus tiempos (45%) y ser sus propios jefes (35%). Se aprecian algunas diferencias por sexo; así, el 23% de los hombres sostiene que este trabajo le ofrece buenos ingresos, mientras que en las mujeres esa repuesta solo alcanza el 9%. Para ellas, no haber conseguido otro trabajo (58%) es una razón más frecuente que para ellos (51%).

#### ► Cuadro 5. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según el motivo por el que decidió realizar este trabajo por sexo (en número y en porcentaje)

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Me permite complementar mis ingresos, me ofrece buena paga	51	20%	47	23%	4	9%
Me permite manejar horarios de trabajo flexibles, manejar mis tiempos	113	45%	91	45%	21	49%
Me permite ser mi propio jefe	86	35%	79	36%	13	30%
No conseguí otro trabajo	131	53%	105	51%	25	58%
Es sencillo ingresar	16	6%	15	7%	1	2%
Es un trabajo fácil de realizar	17	7%	16	8%	1	2%
Otras razones	2	1%	4	2%	3	7%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota 1:** La suma de los porcentajes de las barras excede el 100% porque una persona puede tener más de un motivo para trabajar como repartidor en las plataformas digitales.

**Nota 2:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

Del total de personas encuestadas, casi la mitad (47%) utiliza moto para su trabajo y una proporción muy similar (48%) se moviliza en bicicleta. Entre quienes utilizan moto o bicicleta, el 97% afirmó que dichos medios de transporte son suyos y solo el 3% indicó que se los proporcionó la empresa. Se encuentran diferencias notables en el medio de transporte usado según sexo: el 81% de las mujeres dispone de una bicicleta frente al 40% de los hombres, y el 14% de las mujeres emplea una moto, mientras que ese porcentaje asciende al 55% en los hombres.

► **Cuadro 6. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según medio de transporte que utiliza para el trabajo por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Alto	1	0%	1	0%	0	0%
Moto	118	47%	112	55%	6	14%
Bicicleta	119	48%	82	40%	35	81%
A pie	4	2%	2	1%	2	5%
Sin información	7	3%	7	3%	0	0%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

El 98% de las personas encuestadas no pertenece a ninguna organización/sindicato/asociación de trabajadores de plataformas digitales, el 92% no realiza alguna otra actividad que le genere ingresos y el 96% nunca había trabajado en Venezuela en una plataforma digital como repartidor. No se aprecian diferencias relevantes por sexo en estos indicadores.

► **Cuadro 7. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según pertenencia a una asociación/organización sindical por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Pertenece a alguna organización/sindicato/asociación de trabajadores de plataformas digitales	5	2%	4	2%	1	2%
No pertenece a alguna organización/sindicato/asociación de trabajadores de plataformas digitales	244	98%	200	98%	42	98%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

► **Cuadro 8. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si realiza otra actividad económica que le genere ingresos por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Realizar alguna otra actividad que le genere ingresos	21	8%	18	9%	3	7%
No Realiza alguna otra actividad que le genere ingresos	228	92%	186	91%	40	93%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota: A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

► **Cuadro 9. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si en Venezuela trabajó como repartidor por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
En Venezuela trabajó alguna vez en una plataforma como repartidor de alimentos y/o medicinas	10	4%	9	4%	1	2%
En Venezuela no trabajó alguna vez en una plataforma digital como repartidor de alimentos y/o medicinas	239	96%	195	96%	42	98%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota: A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

## Dispositivos de protección para evitar contagios de la COVID-19

Del total de personas encuestadas, el 86% utiliza guantes cuando realiza la entrega de los productos. El porcentaje de quienes utilizan mascarilla facial y alcohol en gel es muy similar: del 84% y el 87%, respectivamente. En cambio, son pocos los que utilizan protector facial o lentes de protección (33%) y menos aun quienes llevan vestimenta especial (11%). En el otro extremo, casi el 10% manifestó no utilizar ningún equipo de protección. No se observan diferencias entre hombres y mujeres, excepto en el uso de mesita/bandeja/banquito para dejar los productos: en el caso de ellos asciende al 41%, mientras que para ellas llega al 14%.

► **Cuadro 10. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según dispositivo de protección que utiliza para evitar contagiarse de la COVID-19 por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Guantes	214	86%	175	86%	37	86%
Mascarilla facial	208	84%	169	83%	37	86%
Protector facial/lentes de protección	83	33%	67	33%	15	35%
Vestimenta especial	28	11%	25	12%	3	7%
Alcohol en gel	216	87%	175	86%	39	91%
Mesita/bandeja/banquita para dejar los productos	90	36%	83	41%	6	14%
Ninguno	23	9%	20	10%	3	7%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota 1:** La suma de los porcentajes de las barras excede el 100% porque una persona puede utilizar más de un dispositivo de protección.

**Nota 2:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

De entre quienes utilizan algún dispositivo de protección para evitar contagiarse de la COVID-19, el 69% señala asumir directamente su costo, en el 13% de los casos lo sufraga la empresa y en el 18% restante lo hacen ambos (la empresa y la persona trabajadora). Se advierten algunas diferencias por sexo: asumen personalmente el gasto el 83% de ellas y el 65% de ellos.

► **Cuadro 11. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales que utiliza algún dispositivo de protección para evitar contagiarse de la COVID-19 según quién asume su costo por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Yo mismo	155	69%	120	65%	33	83%
La empresa para la que trabajo	30	13%	27	15%	3	8%
Una parte yo mismo y otra parte la empresa para la que trabajo	41	18%	37	20%	4	10%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

El 70% de las personas encuestadas mencionó que la empresa en que trabaja cuenta con un protocolo sobre medidas de protección para su personal ante la COVID-19. Asimismo, el 60% dijo que la empresa había formado al personal de reparto sobre las medidas de protección, mientras que un 30% señaló no haber recibido capacitación al respecto.

► **Cuadro 12. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si la empresa en que trabaja cuenta con un protocolo sobre medidas de protección para su personal ante la COVID-19 por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
La empresa sí cuenta con un protocolo	173	70%	141	69%	31	72%
La empresa no cuenta con un protocolo	23	9%	21	10%	2	5%
No sabe si la empresa cuenta con un protocolo	30	12%	22	11%	7	16%
Sin información	23	9%	20	10%	3	7%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota: A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

► **Cuadro 13. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si la empresa en que trabaja ha formado al personal sobre las medidas de protección ante la COVID-19 por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
La empresa sí lo ha capacitado sobre medidas de protección	151	60%	123	60%	28	65%
La empresa no lo ha capacitado sobre medidas de protección	74	30%	60	29%	12	28%
Sin información	24	10%	21	10%	3	7%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota: A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

Si al hecho de que el trabajo de reparto implica per se un riesgo importante de contagio de la COVID-19 se le suma que un porcentaje de este personal no ha recibido formación sobre las medidas de protección o no cuenta con dispositivos de protección adecuados y/o suficientes para evitar contagiarse o tiene que costearlos personalmente, no es de sorprender que el 69% perciba que el riesgo de contagio durante el trabajo es alto o muy alto. Tanto los hombres como las mujeres tienen una percepción relativamente similar de ese riesgo.

► **Cuadro 14. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según su percepción del riesgo de contagiarse de la COVID-19 en el trabajo por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Muy alto riesgo	101	41%	83	41%	17	40%
Alto riesgo	70	28%	56	27%	13	30%
Regular riesgo	33	13%	29	14%	4	9%
Bajo riesgo	17	7%	13	6%	4	9%
Muy bajo riesgo	5	2%	3	1%	2	5%
Sin información	23	9%	20	10%	3	7%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

## Mecanismos de protección social

Solo el 8% de las personas encuestadas cuenta con un seguro contra accidentes proporcionado por la empresa en que trabaja, el 20% tiene un seguro particular y el 63% no posee seguro. Se aprecian algunas diferencias por sexo: el 77% de las mujeres señala no tener seguro contra accidentes mientras que esa cifra es del 59% para los hombres. Es posible que el medio de transporte usado explique este resultado, pues los países no exigen el SOAT u otro seguro contra accidentes para las personas que conducen bicicleta. En cuanto a la ocurrencia de accidentes, la tercera parte de las personas encuestadas refirió haber sufrido alguno vinculado con su trabajo desde que empezó a trabajar en la plataforma digital, observándose diferencias entre hombres y mujeres: esta cifra alcanza el 23% de ellas y el 36% de ellos.

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

► **Cuadro 15. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si cuenta con seguro contra accidentes por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Cuenta con seguro contra accidentes proporcionado por la empresa para la que trabaja	19	8%	18	9%	1	2%
Cuenta con seguro contra accidentes particular	51	20%	45	22%	6	14%
No cuenta con seguro contra accidentes	156	63%	121	59%	33	77%
Sin información	23	9%	20	10%	3	7%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota: A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

► **Cuadro 16. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si ha sufrido algún accidente vinculado con el trabajo desde que ingresó a trabajar en la plataforma digital por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Sí ha sufrido algún accidente vinculado con su trabajo desde que ingresó a laborar con la plataforma digital	83	33%	73	36%	10	23%
No ha sufrido algún accidente vinculado con su trabajo desde que ingresó a laborar con la plataforma digital	142	57%	110	54%	30	70%
Sin información	24	10%	21	10%	3	7%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota: A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

Apenas el 19% de las personas encuestadas (18% para los hombres y 23% para las mujeres) cuenta con un seguro de salud y, además, en más de la mitad de estos casos se trata de un seguro particular. Asimismo, solamente el 10% (11% de los hombres y 2% de las mujeres) tiene seguro de vida en caso de incapacidad o muerte a causa de la COVID-19.

► **Cuadro 17. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si cuenta con seguro de salud por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Cuenta con seguro de salud del Estado	16	6%	12	6%	4	9%
Cuenta con seguro de salud proporcionado por la empresa para la que trabaja	7	3%	6	3%	1	2%
Cuenta con seguro de salud particular	24	10%	19	9%	5	12%
No cuenta con seguro de salud	179	72%	147	72%	30	70%
Sin informar	23	9%	20	10%	3	7%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

► **Cuadro 18. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si cuenta con seguro de vida en caso de incapacidad o muerte a causa de la COVID-19 por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Cuenta con seguro de vida	24	10%	23	11%	1	2%
No cuenta con seguro de vida	201	80%	160	78%	39	91%
Sin información	24	10%	21	10%	3	7%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

## Ingresos, jornada laboral y tenencia de contrato escrito

Casi la mitad de la población venezolana encuestada que actualmente se desempeña en el servicio de reparto de alimentos y medicinas percibe una remuneración bruta mensual inferior a US\$ 200. Se encuentran diferencias por sexo: el 72% de ellas y el 40% de ellos hombres percibe menos de US\$ 200. Además, entre quienes trabajan desde antes de la COVID-19, el 72% (85% de las mujeres y 70% de los hombres) señaló que sus ingresos se habían reducido debido a la pandemia.

- **Cuadro 19. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según su remuneración bruta mensual (en dólares estadounidenses) por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Menos de US\$ 200	114	46%	81	40%	31	72%
De US\$ 200 a US\$ 400	78	31%	70	34%	8	19%
De US\$ 400 a US\$ 600	25	10%	25	12%	0	0%
De US\$ 600 a US\$ 800	7	3%	6	3%	1	2%
Más de US\$ 800	1	0%	1	0%	0	0%
Sin información	24	10%	21	10%	3	7%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

- **Cuadro 20. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales desde antes de la COVID-19 según la variación de sus ingresos mensuales debido a la pandemia por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Incrementado	2	1%	2	1%	0	0%
Mantenido	29	17%	27	18%	2	8%
Disminuido	126	72%	103	70%	22	85%
Sin información	17	10%	15	10%	2	8%
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

En promedio, la semana previa a la aplicación de la encuesta, trabajaron alrededor de 6,1 días y 10,3 horas diarias, esto es, en torno a las 63,5 horas semanales. Se puede advertir que el 70% (72% de los hombres y 61% de las mujeres) trabajó 6 o los 7 días de la semana y el 66% (69% de ellos y 46% de ellas) lo hizo en promedio más de 8 horas diarias. Cabe destacar que la cantidad de horas diarias incluye tanto el tiempo efectivo de reparto como el tiempo de espera hasta que le asignen algún pedido.

► **Cuadro 21. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según la cantidad de días que trabajó la semana previa a la aplicación de la encuesta por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
2 días	4	1%	3	1%	1	2%
3 días	16	6%	11	5%	4	9%
4 días	7	3%	3	1%	4	9%
5 días	9	4%	7	3%	2	5%
6 días	64	26%	49	24%	15	35%
Todos los días	109	44%	97	48%	11	26%
Sin información	40	16%	34	17%	6	14%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota: A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

► **Cuadro 22. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según la cantidad de horas al día que trabajó la semana previa a la aplicación de la encuesta por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Menos de US\$ 200	114	46%	81	40%	31	72%
De US\$ 200 a US\$ 400	78	31%	70	34%	8	19%
De US\$ 400 a US\$ 600	25	10%	25	12%	0	0%
De US\$ 600 a US\$ 800	7	3%	6	3%	1	2%
Más de US\$ 800	1	0%	1	0%	0	0%
Sin información	24	10%	21	10%	3	7%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota: A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

Además, entre quienes trabajan en el servicio de reparto desde antes de la COVID-19, el 33% (46% de las mujeres y 30% de los hombres) señaló una reducción de la cantidad de horas semanales trabajadas debido a la pandemia, pero una proporción similar dijo trabajar más. Es decir, hay personal del servicio de reparto que pese a estar laborando más horas a la semana a partir de la pandemia, están recibiendo ingresos menores. Una explicación podría ser que, al incrementarse la cantidad de personas dedicadas a este servicio, se reduce el número de pedidos asignados; así, independientemente de la cantidad de horas trabajadas (que incluye el tiempo efectivo de reparto y el tiempo de espera), los ingresos han decrecido.

► **Cuadro 23. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales desde antes de la COVID-19 según la variación de la cantidad de horas semanales de trabajo debido a la pandemia por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Incrementado	55	32%	47	32%	8	31%
Mantenido	45	26%	41	28%	4	15%
Dismunuido	57	33%	44	30%	12	46%
Sin información	17	10%	15	10%	2	8%
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota: A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGBTI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

Menos del 20% (21% de ellos y 5% de ellas) de la población encuestada ha firmado contrato de trabajo con la empresa.

► **Cuadro 24. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si ha firmado contrato con la empresa por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Sí ha firmado contrato de trabajo	45	18%	43	21%	2	5%
No ha firmado contrato de trabajo	181	73%	141	69%	38	88%
Sin información	23	9%	20	10%	3	7%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota: A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGBTI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

## Igualdad de oportunidades y de trato en el trabajo

Tan solo la cuarta parte de la población venezolana encuestada siente que su trabajo es total o parcialmente reconocido y valorado por la empresa para la que trabaja. La percepción sobre el reconocimiento de los clientes hacia su trabajo es claramente más positiva, ya que el 66% siente que su trabajo es total o parcialmente reconocido y valorado por ellos.

► **Cuadro 25. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si siente que su trabajo es reconocido y valorado por la empresa en la que trabaja por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Totalmente reconocido y valorado	7	3%	5	2%	2	5%
Parcialmente reconocido y valorado	60	24%	53	26%	7	16%
No reconocido y valorado	155	62%	123	60%	30	70%
Sin información	27	11%	23	11%	4	9%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

► **Cuadro 26. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si siente que su trabajo es reconocido y valorado por los clientes por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Totalmente reconocido y valorado	21	8%	17	8%	4	9%
Parcialmente reconocido y valorado	144	58%	118	58%	25	58%
No reconocido y valorado	57	23%	46	23%	10	23%
Sin información	27	11%	23	11%	4	9%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

El 71% de la población venezolana encuestada siente que realiza un trabajo que otros no quieren hacer. Esta proporción es muy similar en hombres y mujeres (71% y 70%, respectivamente). Este resultado guarda correspondencia con el hecho de que el 54% (52% de ellos y 58% de ellas) señala no estar motivado o regularmente motivado por el trabajo que realiza frente al 34% (36% de los hombres y 32% de las mujeres) que afirma encontrarse muy motivado o altamente motivado.

► **Cuadro 27. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según si siente que realiza un trabajo que otros no quieren hacer por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Siente que realizan un trabajo que otras personas no quieren hacer	176	71%	144	71%	30	70%
No siente que realiza un trabajo que otras personas no quieren hacer	46	18%	37	18%	9	21%
Sin información	27	11%	23	11%	4	9%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

► **Cuadro 28. Colombia y Perú. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según su grado de motivación con el trabajo que realiza por sexo (en número y en porcentaje)**

	Total		Hombres		Mujeres	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Totalmente reconocido y valorado	21	8%	17	8%	4	9%
Parcialmente reconocido y valorado	144	58%	118	58%	25	58%
No reconocido y valorado	57	23%	46	23%	10	23%
Sin información	27	11%	23	11%	4	9%
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

**Nota:** A fin de que las personas participantes en la encuesta que consideraran pertinente anotar la diversidad afectivo-sexual e identidades de género pudieran hacerlo, se añadió la opción "LGTBI". Dado que la selección era excluyente, se desconoce si quienes marcaron la opción "LGTBI" son hombres, mujeres o de género no binario. Las personas que marcaron la opción "LGTBI" no se computan en ninguna de las categorías (ni en hombre ni en mujer), pero sí en los totales.

### **Análisis desagregado de las condiciones laborales**

Las condiciones laborales varían según determinadas características: algunas de ellas, inherentes a la persona (edad o sexo); y otras, relativas a su nivel educativo, a dónde trabajan (empresa y país) y al momento en que se insertaron en el mercado de trabajo (antes de la COVID-19 o a partir de la COVID-19).

En cuanto a la situación de las personas encuestadas se aprecia lo siguiente:

- Las condiciones de trabajo de las repartidoras mujeres son aun más críticas que las de los repartidores hombres: una proporción menor de ellas cuenta con seguro contra accidentes y con seguro de vida; ha firmado contrato, y gana más de US\$ 400 mensuales. Otra diferencia relevante es que, en promedio, trabajan menos horas a la semana.
- Según la edad de la persona encuestada, no hay diferencias significativas entre quienes tienen menos de 30 años y los que tienen 30 o más en cuanto a tenencia de seguro contra accidentes, de salud o de vida y tampoco respecto a ingresos y horas semanales trabajadas. Quizás la única diferencia considerable es que la proporción de quienes se encuentran motivados o muy motivados con su trabajo: es superior entre quienes tienen menos de 30 años que entre los que tienen más.
- Según el nivel educativo, la proporción de quienes poseen seguro contra accidentes, de salud y de vida es un poco más alta entre los que tienen educación superior (completa o incompleta) que entre quienes no han realizado estudios superiores. También es un poco mayor entre los que tienen educación superior la proporción de quienes ganan más de US\$ 400 y quienes han firmado contrato. En cambio, el porcentaje de quienes se sienten reconocidos y valorados por la empresa y por los clientes y de los que están motivados o muy motivados con su trabajo es claramente más alto entre los que no tienen educación superior.

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

► Cuadro 29. Colombia y Perú. Condiciones laborales de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según sexo, edad y nivel educativo

	Utiliza algún dispositivo de protección	Tiene seguro contra accidentes	Tiene seguro de salud	Tiene seguro de vida	Gana más de US\$ 400 mensuales	Promedio de horas trabajadas a la semana	Ha firmado contrato con la empresa	Se siente reconocido y valorado por la empresa	Se siente reconocido y valorado por los clientes	Está motivado o muy motivado con su trabajo
<b>TOTAL (249)</b>	91%	28%	19%	10%	13%	63,5	18%	27%	66%	35%
<b>Sexo</b>										
<b>Hombres (204)</b>	90%	31%	18%	11%	16%	66,0	21%	28%	66%	36%
<b>Mujeres (43)</b>	93%	16%	23%	2%	2%	52,1	5%	21%	67%	33%
<b>Edad</b>										
<b>Menos de 30 (108)</b>	89%	30%	19%	8%	11%	61,0	22%	22%	67%	39%
<b>30 o más (124)</b>	91%	27%	19%	11%	15%	64,8	16%	29%	65%	29%
<b>Nivel educativo</b>										
<b>Sin educación superior (106)</b>	90%	26%	14%	8%	11%	63,6	16%	37%	71%	40%
<b>Con educación superior completa o incompleta (141)</b>	91%	30%	23%	11%	15%	63,3	19%	20%	63%	30%

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota: Los números entre paréntesis de la primera columna corresponden a la cantidad de personas encuestadas de dicha categoría. En cada categoría (sexo, edad y nivel educativo) no suman 249, principalmente porque en algunos casos las personas encuestadas no completaron la información.

A propósito de las características de las instituciones en que trabajan las personas encuestadas según el momento en el que se insertaron al mercado de trabajo, se nota lo siguiente:

- Las condiciones de trabajo de quienes ingresaron a trabajar en el servicio de reparto a partir de la COVID-19 son aun más críticas que las de quienes lo hicieron antes de la pandemia: una proporción mucho menor tiene seguro contra accidentes y seguro de vida, ha firmado contrato y gana más de US\$ 400 mensuales. También trabajan menos horas a la semana. Otra diferencia considerable es que la proporción de los que se sienten reconocidos y valorados por la empresa y los clientes es superior entre quienes trabajan a partir de la COVID-19 con respecto a quienes lo hacían antes.
- La proporción de quienes tienen seguro contra accidentes y seguro de vida, han firmado contrato y ganan más de US\$ 400 es mayor entre quienes trabajan exclusivamente en Glovo que entre quienes lo hacen para Rappi. En cambio, el porcentaje de los que se sienten reconocidos y valorados por los clientes es mucho en Rappi que en Glovo.

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

► Cuadro 30. Colombia y Perú. Condiciones laborales de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según dónde trabajan y en qué momento ingresaron a esa ocupación

	Utiliza algún dispositivo de protección	Tiene seguro contra accidentes	Tiene seguro de salud	Tiene seguro de vida	Gana más de \$400 mensuales	Promedio de horas trabajadas	Ha firmado contrato con la empresa	Se siente reconocido y valorado por la empresa	Se siente reconocido y valorado por los clientes	Está motivado o muy motivado con su trabajo
<b>TOTAL (249)</b>	91%	28%	19%	10%	13%	63,5	18%	27%	66%	35%
<b>¿Desde cuándo trabaja?</b>										
Antes de la COVID-19 (174)	90%	36%	19%	13%	17%	65,8	24%	24%	64%	36%
A partir de la COVID-19 (75)	92%	11%	19%	3%	5%	57,9	5%	35%	72%	33%
<b>¿Dónde trabaja?</b>										
Solo trabaja en Glovo (34)	88%	56%	12%	24%	26%	64,9	76%	26%	47%	38%
Solo trabaja en Rappi (166)	92%	16%	16%	3%	7%	61,8	2%	27%	70%	33%
<b>País de residencia</b>										
Colombia (156)	92%	12%	20%	2%	7%	60,6	6%	25%	71%	36%
Perú (93)	89%	55%	17%	23%	24%	68,4	39%	30%	59%	33%

Fuente: Encuesta en línea a las personas migrantes y refugiadas venezolanas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos o medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

Nota: Los números entre paréntesis de la primera columna corresponden a la cantidad de personas encuestadas de dicha categoría. En la categoría "¿dónde trabaja?" no suman 249 porque se está considerando a aquellos que trabajan solamente en Rappi o solamente en Glovo y no a quienes lo hacen en más de una plataforma (de las mencionadas o en alguna otra).

## 2.2 El análisis de la encuesta realizada por la Oficina de la OIT en Argentina

La Oficina de la OIT en Argentina aplicó una encuesta a personas dedicadas al servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales en Buenos Aires. De las 82 personas encuestadas de diferentes nacionalidades, 19 eran de Venezuela. Las encuestas se realizaron en julio de 2020. Seguidamente se presentan los resultados que guardan relación directa con los fines del presente estudio.

### 2.2.1 Perfil de la población venezolana que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas

De las 19 personas de nacionalidad venezolana encuestadas, el 58% son hombres y el 42% son mujeres. Por rango de edades, un alto porcentaje de estos trabajadores son jóvenes; en efecto, el 74% tiene entre 18 y 35 años de edad. El 32% ha migrado en 2017 o antes mientras que el 42% lo ha hecho entre 2018 y 2019. Por nivel educativo, el 37% cuenta con estudios de secundaria y el 63% tiene estudios superiores (universitario o superior); es decir, estamos hablando de personal con altos niveles de educación.

► Cuadro 31. Argentina. Perfil personal del personal venezolano encuestado que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según sexo, edad, año en que migraron y nivel educativo

	Total			Total	
	Número	Porcentaje		Número	Porcentaje
<b>Género</b>			<b>Años en que migraron</b>		
Hombre	11	58%	18 a 24	6	32%
Mujer	8	42%	25 a 29	5	26%
No binario	0	0%	30 a 35	3	16%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	36 a más	0	0%
<b>Edad (rango de años)</b>			Sin información	5	26%
18 a 24	5	26%	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>
25 a 29	5	26%	<b>Nivel de estudios</b>		
30 a 35	4	21%	Secundaria	7	37%
36 a más	5	26%	Superior no universitaria	5	26%
Sin información	0	0%	Superior universitaria	7	37%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	Sin información	0	0%
			<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de la OIT en Argentina. Encuesta a personal de las plataformas digitales en Buenos Aires (julio de 2020).

- ▶ El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

## 2.2.2 Características de la ocupación

Sobre las características del trabajo se encuentra lo siguiente:

- ▶ De las 19 personas encuestadas, el 58% ya trabajaba en el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales antes de la COVID-19.
- ▶ El 26% de las personas encuestadas trabaja en más de una plataforma digital. El 16% trabaja en Glovo, el 74% en Rappi y el 37% en otras plataformas<sup>67</sup>.
- ▶ El principal motivo para trabajar en el servicio de plataformas digitales es la imposibilidad de insertarse en otro tipo de ocupación (68% de los encuestados); y el 16% de quienes respondieron la encuesta señala que no cuenta con el estatus o documento legal que le permitan insertarse en otro tipo de ocupación. Este resultado es significativo tomando en cuenta que los requisitos de documentación exigidos por las plataformas digitales son mínimos (básicamente, el documento de identidad) y que es probable que una parte de la población venezolana migrante no cuente con los documentos oficiales que acrediten su formación profesional, lo que se podría convertir en una barrera para acceder a empleos que guarden correspondencia con el nivel educativo alcanzado.

- ▶ **Cuadro 32. Argentina. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según el motivo por el que decidió realizar este trabajo (en número y en porcentaje)**

Razones	Total	
	Número	Porcentaje
No pudo encontrar otro empleo	13	68%
La remuneración es mejor que en otros empleos disponibles	8	42%
Para complementar la remuneración procedente de otros empleos	1	5%
Para obtener un ingreso durante sus estudios	1	5%
Debido a la flexibilidad que ofrece o para poder manejar su propio horario	9	47%
Como pasatiempo/Porque lo disfruta	0	0%
No cuenta con el estatus o documentación legal para realizar otra actividad	3	16%
Otros motivos	7	37%
<b>Total</b>	<b>19</b>	

Fuente: Oficina de la OIT en Argentina. Encuesta a personal de las plataformas digitales en Buenos Aires (julio de 2020).

Nota: La suma de los porcentajes excede el 100% porque se trata de una pregunta de opción de respuesta múltiple.

- ▶ El 58% de las personas entrevistadas utiliza la bicicleta como el vehículo de trabajo, mientras que el 42% restante se moviliza en moto o motocicleta.
- ▶ Ninguna de las personas entrevistadas pertenece a un sindicato, cooperativa o asociación, a pesar de que el 74% declara haber escuchado hablar de ellos; es decir, no es la falta de información sobre la existencia de organizaciones lo que limita que decidan formar parte de ellas.
- ▶ Para el 89% de las personas entrevistadas el servicio de reparto a través de una plataforma digital es su única fuente de ingresos, mientras que el 11% restante tiene otro empleo.

- El 53% de las personas entrevistadas señala que ninguna de las empresas para las que trabaja le ha proporcionado dispositivos de protección personal frente a la COVID-19; esto es, se encuentran en una franca situación de vulnerabilidad de ser contagiados por el virus. Del otro 47% (que sostiene que las empresas sí les han proporcionado equipos de protección personal), todos han recibido barbijos, el 11% guantes y el 44% sanitizantes (alcohol/alcohol en gel o similar). Considerando esta baja dotación, no es sorprendente que el 67% de los que sí los recibieron sostengan que son insuficientes. Finalmente, el 84% de las personas entrevistadas indica haber tenido que incurrir en un gasto para comprar dispositivos de protección frente a la COVID-19.
- El 74% de las personas entrevistadas ha tenido una formación sobre prevención de riesgos asociados a la COVID-19 de parte de las empresas, mientras que el 26% restante indica no haberla recibido.
- Solo el 16% de las personas entrevistadas señala no tener ningún temor o miedo a trabajar en tiempos de pandemia; sin embargo, el 84% restante sí lo tienen. Los principales temores son: contagiarse del virus (58% de los entrevistados) y robos, debido a la menor seguridad policial en las calles (11%).

► **Cuadro 33. Argentina. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según los temores y miedos al realizar su trabajo en el contexto de la pandemia por la COVID-19 (en número y en porcentaje)**

Razones	Total	
	Número	Porcentaje
Contagiarme del virus	9	47%
Contagiar con el virus a mi familia	1	5%
Contagiarse del virus por el descuido de los clientes	2	11%
Ser asintomático	1	5%
Temor a los robos por la menor seguridad en las calles	2	11%
Miedo a que la policía lo pare	1	5%
Ningún temor	3	16%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de la OIT en Argentina. Encuesta a personal de las plataformas digitales en Buenos Aires (julio de 2020).

- El 37% tiene algún seguro que cubre sus gastos en caso de un accidente o lesión de trabajo. Este resultado pone de manifiesto la situación de vulnerabilidad frente a cualquier riesgo laboral.
- Solo el 37% de las personas entrevistadas cuenta con cobertura de salud, brindada por obra social/mutual. El 58% no tiene cobertura de salud y el 5% restante no sabe si tiene algún tipo de cobertura.
- Únicamente el 32% ha visto una copia de su contrato o del documento con los términos y condiciones de su servicio.

Se aprecia una dispersión en los ingresos brutos mensuales de las personas entrevistadas: el 16% gana menos de US\$ 200 mensuales, mientras que, en el otro extremo, el 11% percibe entre US\$ 600 y US\$ 800. Se observa una concentración de los ingresos en el rango de US\$ 200 a US\$ 400.

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

► **Cuadro 34. Argentina. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según rango de ingresos brutos mensuales percibidos (en número y en porcentaje)**

Rango de ingresos mensuales (US\$)	Total	
	Número	Porcentaje
Menos de US\$ 200	3	16%
De US\$ 200 a US\$ 400	9	47%
De US\$ 200 a US\$ 600	4	21%
De US\$ 200 a US\$ 800	2	11%
Más de US\$ 800	1	5%
Sin información	0	0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de la OIT en Argentina. Encuesta a personal de las plataformas digitales en Buenos Aires (julio de 2020).

De las 11 personas venezolanas que trabajaban en las plataformas digitales desde antes del confinamiento por la COVID-19 (decretado el 20 de marzo de 2020), el 36% señala que mantiene los mismos ingresos que antes del confinamiento, el 27% afirma que son mayores y el 36%, que son menores.

► **Cuadro 35. Argentina. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales desde antes de la COVID-19 según la variación de sus ingresos con el confinamiento (en número y en porcentaje)**

Opinión sobre el cambio en sus ingresos actuales respecto a antes del confinamiento	Total	
	Número	Porcentaje
Iguales	4	36%
Mayores	3	27%
Menores	4	36%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de la OIT en Argentina. Encuesta a personal de las plataformas digitales en Buenos Aires (julio de 2020).

Nota: La suma de los porcentajes es diferente al 100% como consecuencia del redondeo.

En lo concerniente a la jornada laboral, la encuesta realizada en Argentina muestra que el 47% de las personas encuestadas trabaja todos los días de la semana, el 42% lo hace seis y solo el 11% dedica al trabajo cinco días semanales. En lo relativo a las horas trabajadas, solo el 37% trabaja menos de 8 horas diarias.

► **Cuadro 36. Argentina. Distribución de la población venezolana encuestada que realiza el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales según la jornada laboral diaria habitual (en número y en porcentaje)**

Opinión sobre el cambio en sus ingresos actuales respecto a antes del confinamiento	Total	
	Número	Porcentaje
Menos de 8 horas	7	37%
8 horas	8	42%
9 a 11 horas	2	11%
12 o más horas	2	11%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de la OIT en Argentina. Encuesta a personal de las plataformas digitales en Buenos Aires (julio de 2020).

Respecto a la situación previa al establecimiento del aislamiento social preventivo y obligatorio, el 82% de las personas venezolanas que ya se encontraban trabajando antes de la pandemia (11 personas) considera que sigue trabajando aproximadamente igual cantidad de horas. El 9% trabaja más horas semanales y el 9% restante, menos.

## ► Capítulo 3. La voz del personal de reparto de alimentos y medicinas de Venezuela en la lucha contra la COVID-19 en Argentina, Colombia y Perú: Nueve historias de vida

---

►► “No hay ninguna ley que proteja a los trabajadores de plataformas digitales. Los venezolanos optamos por trabajar en las plataformas por la facilidad del horario y porque no encontramos trabajo en otra actividad”

Mayra, trabajadora residente en Perú

Este capítulo desarrolla fragmentos de las historias de vida de nueve personas de Venezuela que viven actualmente en Argentina, Colombia y Perú y que se desempeñan como repartidores de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales. Las historias tienen un énfasis particular en describir algunos momentos en su vida, tales como la situación laboral y familiar en Venezuela antes de migrar, la situación laboral previa a la COVID-19 y la situación laboral y familiar en tiempos de la pandemia por la COVID-19. Además, indaga por sus expectativas laborales y personales, especialmente por la posibilidad del retorno (o no) a Venezuela en los próximos años. El Anexo 2 presenta la guía de preguntas utilizada.

### 3.1 Perfil de las personas que están detrás de las historias de vida

Para la elaboración de las historias de vida se entrevistó a nueve personas: cinco hombres y cuatro mujeres. La edad promedio de los hombres es de 27 años y la de las mujeres es de 42. Seis de las personas entrevistadas cuenta con estudios completos o incompletos de educación superior y las otras tres tienen secundaria completa. En relación con su historia laboral en esa ocupación en su país, ninguna de las personas entrevistadas había trabajado en Venezuela realizando el servicio de reparto. Para ocho de ellas el trabajo de reparto es su única fuente de ingresos. Cinco trabajan para una sola plataforma digital mientras que las otras cuatro lo hacen para más de una plataforma. Los medios de transporte utilizados en su trabajo son moto (6 de las personas) y bicicleta (3 de las personas). Finalmente, seis de las personas entrevistadas empezaron a trabajar en el servicio de reparto antes de la pandemia por la COVID-19 y tres como consecuencia de la pérdida de empleo derivadas de las medidas de confinamiento. Seguidamente se presenta a las personas entrevistadas:

### **Naymar** → 29 años

Graduada como técnica media en enfermería y con estudios inconclusos como técnica superior en enfermería. Repartidora de alimentos en Rappi con su moto desde antes de la pandemia por la COVID-19. Es su única fuente de ingresos.

*Lugar de residencia: Armenia, Quindío (Colombia).*

### **Mayra** → 41 años

Con estudios incompletos de ingeniería de sistemas. Repartidora con su moto antes de la pandemia por la COVID-19: empezó a trabajar en Glovo y ahora está en Rappi y en Din Don\*. Es su única fuente de ingresos.

*Lugar de residencia: Lima (Perú).*

### **Emmanuel** → 28 años

Con estudios universitarios incompletos (28 años). Repartidor de alimentos en Rappi con su moto desde antes de la pandemia por la COVID-19. Es su única fuente de ingresos.

*Lugar de residencia: Lima (Perú).*

### **José** → 31 años

Con estudios de educación superior (31 años). Durante la pandemia creó su empresa de reparto (*delivery*). Es su única fuente de ingresos.

*Lugar de residencia: Lima (Perú).*

### **Kevin** → 26 años

Con secundaria completa (26 años). Repartidor de alimentos en Glovo con su moto a partir de la pandemia por la COVID-19 y en otra empresa a la que realiza el reparto de sus productos naturistas desde antes de la pandemia. Esos trabajos son su única fuente de ingresos.

*Lugar de residencia: Lima (Perú).*

### **Marzzia** → 37 años

Comunicadora social (37 años). Trabaja en Rappi y en Uber desde antes de la pandemia por la COVID-19. Para trabajar utiliza bicicleta y auto. Tiene otro empleo.

*Lugar de residencia: Argentina.*

### **Alfredo** → 22 años

Con secundaria completa (22 años). Repartidor en Rappi en su bicicleta durante la pandemia por la COVID-19. Es su única fuente de ingresos.

*Lugar de residencia: Bogotá (Colombia).*

### **Luz** → 61 años

Con secundaria completa (61 años). Repartidora en Rappi en su bicicleta, empezó a trabajar durante la pandemia por la COVID-19. Es su único empleo.

*Lugar de residencia: Armenia, Quindío (Colombia).*

### **Luis** → 27 años

con estudios de educación superior (27 años). Repartidor en Rappi en su moto durante la pandemia por la COVID-19. Es su única fuente de ingresos.

*Lugar de residencia: Buenos Aires (Argentina).*

\* Plataforma peruana de servicio de reparto (delivery) a domicilio de comida y de otros productos creada durante la pandemia por la COVID-19. Opera en el Cono Sur de Lima.

## 3.2 La vida en Venezuela y la decisión de migrar

Las personas entrevistadas señalan que la estabilidad económica de la que gozaban en Venezuela empezó a cambiar radicalmente en los últimos años, por lo que tomaron la decisión de emigrar de su país. En Venezuela se desempeñaban como dependientes o independientes, en trabajos donde se sentían satisfechos con los logros alcanzados. Ante el deterioro de su situación económica, la migración se impuso por necesidad, escogiendo el país más cercano (Colombia) o aquel en que tenían algunas redes familiares o amicales establecidas (Perú y Argentina). El Recuadro 1 presenta las voces de las personas entrevistadas.

### ► Recuadro 1. La vida en Venezuela y las razones para migrar: la voz de las personas entrevistadas

**Naymar** ► Comenta que en Venezuela trabajaba en el área de seguridad y que nunca antes lo había hecho como repartidora. En 2018 decidió salir de Venezuela y migrar a Colombia. Salió sola y después su esposo e hijo la alcanzaron.

*"... por la situación económica que padecía en mi país (...) era el país que estaba más cerca y solo contaba con los medios económicos para trasladarme ahí".*

**Mayra** ► Administraba el negocio de su familia en Venezuela, nunca había trabajado como repartidora. En 2016 salió de su país debido a que la situación económica y social empeoraba. Ella y su pareja decidieron probar suerte en Perú, donde un familiar de su pareja los recibió.

*"Por más que uno tenía dinero, no podía adquirir los productos que necesitaba y también quería dar un mejor nivel de vida a mi familia".*

**Emmanuel** ► Vivía en la finca familiar dedicada al cultivo del café. Estudiaba ingeniería agronómica, pero tuvo que abandonar su carrera por la situación del país y decidió migrar. Él y su pareja llegaron a Perú en 2018, país donde los esperaba un amigo que los acogió.

**José** ► Se desempeñaba como proveedor de una ferretería en Venezuela. Decidió salir de su país y en 2018 llegó a Perú por recomendación de su hermano, quien vivió una temporada en el país y le ayudó.

*"... porque poco a poco fue decayendo su situación económica".*

**Kevin** ► Trabajaba como motorizado en Venezuela para una empresa privada. Decidió salir de Venezuela por la situación en su país. En 2017 migró a Perú, y la elección de destino se debió a que su madre es peruana.

*"... vinimos para conocer y pensamos que era mejor por el tema de los papeles; y hasta ahora nos ha ido bien".*

**Luz** ► Por su conocimiento del inglés, en Venezuela trabajó en una compañía de turismo internacional; posteriormente lo hizo como taxista con su carro y abrió una operadora virtual de turismo.

*“La vida de todo venezolano cambió radicalmente: no solo en la parte económica, también en la personal (...) llegó un momento en que ya no podía más, no tenía trabajo”.*

Entonces decidió dejar su país, y llegó a Colombia con la ayuda de una amiga colombiana. Después la alcanzaron sus hijos.

**Luis** ► Estudió administración tributaria y trabajaba como cajero en un banco en Venezuela. Ante la situación del país, decidió buscar una mejor oportunidad.

*“La situación se ponía difícil, el sueldo ya no alcanzaba, se me hacía complicado comprar cosas y lograr mis objetivos”.*

Primero fue a Perú.

*“Se me complicó, cuando llegué había como mucho odio hacia a los venezolanos, no encontraba trabajo”.*

Posteriormente, en febrero de 2018, viajó a Argentina.

**Marzzia** ► Es comunicadora social y se certificó como wedding planner. En Venezuela, ella y su esposo tenían una empresa de organización de eventos. Decidió migrar en 2016.

*“... por la inseguridad que había en Venezuela. En el rubro de organización de eventos, como eran de noche y los fines de semana, era más peligroso y nos preocupaba mucho lo que podía pasarnos”.*

Evaluaron varios países y se decantaron por Argentina.

*“Era el país que nos ofrecía establecernos de manera legal más rápido, fácil y económica”.*

**Alfredo** ► trabajaba en una empresa de filtros de carro (como repujador, matricero y tornero) en Venezuela y nunca había trabajado como repartidor. Decidió migrar por la situación económica de su país. Migró en 2019 a Colombia, por ser el país más cercano. Viajó solo y luego le alcanzó su esposa.

### 3.3 La inserción laboral en los países de acogida y la decisión de trabajar como repartidores

Para la mayoría de las personas entrevistadas, el trabajo de servicio de reparto no fue su primer empleo en los países de acogida, sino que trabajaron antes en los sectores de servicios y de comercio. Considerando sus niveles de formación y su experiencia laboral previa, la mayoría estaba sobrecualificada para los trabajos que encontraron en los países anfitriones. Las limitaciones para acceder a redes de empleo formales (públicas o privadas), el no contar con los títulos académicos que acreditaran sus conocimientos y competencias, y las restricciones estructurales de los países analizados para absorber trabajadores calificados en empleos formales son algunos de los factores que pueden explicar la inserción laboral precaria –básicamente centrada en el sector informal de la economía– y la difícil transición laboral hacia la formalidad laboral en los países de acogida.

Hay tres factores que explican –principalmente– los motivos para que las personas entrevistadas optaran por trabajar como repartidores: la ausencia de otras alternativas laborales, situación que se agudizó con la pandemia por la COVID-19 debido a la pérdida de sus empleos ante las medidas de confinamiento establecidas en los países de acogida; la expectativa de obtener mayores ingresos en relación a los trabajos que venían realizando, y la posibilidad de elegir los horarios de trabajo, elemento importante para una de las entrevistadas ante la necesidad de conciliar su vida laboral con el cuidado de su hijo pequeño. La mayoría de las personas entrevistadas trabaja en Rappi; los principales atributos para elegirla frente a otras plataformas es que el proceso de inscripción a la plataforma es más sencillo, el tiempo de respuesta de la empresa para seleccionar al repartidor es más rápido y hay vacantes disponibles.

La historia de José llama particularmente la atención: encontró en la pandemia una oportunidad para crear su propia empresa dedicada al servicio de reparto (delivery). El Recuadro 2 cuenta parte de sus historias.

#### ► **Recuadro 2. La inserción laboral en los países de acogida y la decisión de trabajar como repartidores: la voz de las personas entrevistadas**

**Naymar** ► Señala que para trabajar en el área de seguridad en Colombia se requiere validar títulos.

*“Dada la situación que padecía en Venezuela, salí sin validar ningún título. Ahora, para poder trabajar como seguridad aquí debo hacer un curso”.*

Sus primeros trabajos en Colombia fueron en el área de cocina y de atención en mesa en restaurantes y encargada de una tienda de computación. Tiempo después, una amiga le habló de Rappi y decidió trabajar como repartidora, pues ese trabajo le permitía disponer de tiempo para dedicarle a su hijo.

*“Yo salía a trabajar mientras mi hijo estaba en clases y lo recogía por la tarde. Si yo tenía que salir a trabajar por la tarde, contrataba a una muchacha para que lo cuide”.*

Optó por la empresa Rappi porque su amiga le dijo que la inscripción para postular era “rápida y sencilla”.

**Mayra** ➔ Realizó varios trabajos al llegar a Perú: trabajó en un restaurante y en un call center. En este último, primero como ejecutiva de ventas y luego ascendió a encargada de recursos humanos, sin embargo, no se sentía motivada en su trabajo, recibía el mismo sueldo y trabajaba más horas. Comenta que en una ocasión, un taxista venezolano le conversó de las plataformas de delivery, decidió indagar y empezó a trabajar en Glovo y después en Rappi.

**Emmanuel** ➔ Realizó varios trabajos al llegar a Perú: en verano trabajó en la playa armando y cuidando toldos, después vendió chocolates, luego en el área de mantenimiento de una cadena de restaurantes. Tiempo después empezó a indagar con un amigo sobre las empresas de plataformas digitales, quien le explicó cómo funcionan. Se encontraba “desempleado y urgido”, y así empezó a trabajar en Rappi.

**José** ➔

*“... a pocos días en Perú empecé a trabajar en un empleo informal con jornada de 12 a 13 horas y paga de sueldo mínimo, trabajé durante 3 meses”.*

Un amigo le comentó de las plataformas digitales y en enero de 2019 empezó a trabajar en Glovo. Cuando empezó la pandemia, Glovo paró. Como tenía el permiso para circular, trabajó con la plataforma de Chaski durante un mes. Después, la situación cambió para él.

*“Con la pandemia algo positivo salió: con un socio decidimos emprender nuestra propia empresa de delivery. Trabajamos más como el modelo tipo Chaski, de servicios de courier, de llevar sobres y documentos. Cuenta con clientes fijos, quienes mayormente son emprendedores. De momento trabajo con una central, no tenemos aplicativo. Trabajamos con cuatro motorizados incluidos nosotros y una persona en la central encargada de recibir los pedidos. Nuestra empresa está registrada en SUNAT”.*

**Kevin** ➔ Comenta que en Lima al principio empezó a trabajar como vendedor ambulante; luego, en una empresa de seguridad y como conductor de una mototaxi, y posteriormente, en delivery en un restaurante de pollería. Actualmente hace trabajos de reparto (delivery) para el laboratorio naturista y en Glovo.

**Luz** ➔ Comenta que en Colombia comenzó en un restaurante lavando platos, limpiando y picando cebollas. Antes de la pandemia, ella trabajaba en un punto de venta de un centro comercial. A raíz de que los centros comerciales cerraron por las medidas de confinamiento, empezó a trabajar en Rappi, a la que consideró una buena opción para generar ingresos.

**Luis** ➔ Señala que por los contactos con un amigo su primer trabajo en Argentina fue en una fábrica de zapatos. Después trabajó en un restaurante hasta que pudo comprarse una moto. Empezó a hacer servicio de reparto (delivery) para una empresa. Luego se inscribió en la plataforma de Rappi y desde mediados de la pandemia comenzó a trabajar ahí. Luis dice no haber ejercido su carrera.

*“... el título no lo pude convalidar, no tenía el dinero suficiente ni tiempo para hacer los trámites”.*

**Marzzia** ► Dice que su primer empleo en Argentina fue como repartidora (delivery) haciendo compras en el mercado y entregándolas a los clientes. También tuvo otros trabajos como camarera y secretaria. Lleva cuatro años y medio en Argentina.

*“He buscado empleo en mi área, pero es muy complicado. Tengo mis títulos legales, pero no hice la convalidación porque tengo entendido que en mi especialidad no era tan necesario”.*

Actualmente trabaja en Rappi y Uber.

*“... a raíz de la pandemia, económicamente no podíamos sostenernos y decidimos que trabajar en el delivery era la única opción posible, no había ninguna otra opción. A pesar de que Rappi nos pedía el monotributo, podías arrancar a trabajar sin eso debido a que durante la pandemia era difícil gestionarlo. El monotributo es lo que nos formaliza ante el ente recaudador de impuestos”.*

Ella comenta que antes de la pandemia no estaba trabajando ya que se encargaba de cuidar a su bebé. Dos semanas antes de la entrevista consiguió otro empleo, pero no ha dejado de hacer delivery.

**Alfredo** ► Comenta que en Colombia empezó a trabajar en una discoteca como portero y luego ascendió a administrador. Debido a la pandemia se cerró este tipo de establecimientos y se quedó sin trabajo. Desde hace cinco meses trabaja como repartidor.

*“Fue la opción más rápida y fácil de conseguir empleo”.*

Eligió trabajar en Rappi.

*“... porque era la más sonada, la que tenía más domicilios”.*

**Fuente:** Entrevistas a personal de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

### 3.4 El trabajo realizado por las personas repartidoras de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales: un largo camino hacia el empleo decente

El Recuadro 3 describe las características del trabajo realizado por las personas entrevistadas, identificando las brechas para alcanzar las condiciones de un trabajo decente. En efecto, las personas entrevistadas manifiestan que no existe vínculo laboral entre la empresa que opera en la economía de plataformas y quienes realizan el reparto: son considerados proveedores independientes, emiten un recibo por honorarios y –de corresponder– pagan impuestos a la entidad encargada de la administración tributaria. Las empresas no proveen los materiales y herramientas necesarios para realizar el trabajo: son ellos, los que brindan el servicio de reparto, quienes deben proporcionarlos. De igual forma, las personas entrevistadas señalan que las empresas no están obligadas a brindarles un seguro de salud o contra accidentes, a pesar de considerarse necesarios tomando en cuenta el riesgo de accidentes al que están expuestos. Las empresas establecen un mecanismo “de reputación” que califica a la persona que brinda el servicio de reparto y, en función de él, le asigna los horarios y el tipo de pedidos que puede recibir; en tal sentido, el mecanismo tiene un efecto en los ingresos percibidos por la persona. Sin embargo, si bien todas las personas entrevistadas conocen la existencia de este mecanismo, no todas saben con exactitud cuáles son las variables consideradas. Aun así, sí existe un consenso en que la calificación del cliente, la calificación del repartidor y la decisión de rechazar un pedido cuando está cerca de la zona de

recojo son variables tomadas en cuenta. En tal sentido, algunas de las personas entrevistadas sostienen que este mecanismo no es justo y que afecta su capacidad de conseguir mayores ingresos. De igual manera, manifiestan que las empresas no toman medidas para proteger a las personas que realizan el servicio de reparto frente al hostigamiento sexual. Finalmente, las respuestas brindadas por algunas de las personas entrevistadas revelan el desafío para promover la organización sindical.

► **Recuadro 3. El trabajo realizado por los repartidores de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales: la voz de las personas entrevistadas**

**Naymar** ► Señala que no tiene vínculo laboral con Rappi.

*“No se firma nada, solo te inscriben por medio de una aplicación y ahí anexas todos los datos que ellos los validan”.*

Naymar empezó con una bicicleta, y cuando pudo ahorrar dinero, se compró una motocicleta. En relación con los equipos de trabajo y los seguros de vida, de salud o contra accidentes, dice no ser provisto por la empresa.

*“Rappi no nos proporciona ningún material para trabajar”.*

*“... toda persona que tiene moto en Colombia debe contratar un seguro. Este seguro se paga de manera anual; en cambio, los que manejan bicicleta no tiene ningún tipo de seguro, la ley no lo exige y la empresa tampoco”.*

Naymar indica que por el momento no hay ningún sindicato de repartidores en la zona donde vive, pero tienen un chat por intermedio del que se comunican.

*“Hace unos días se pusieron de acuerdo para hacer un apagón<sup>68</sup>. La empresa no comunicó ningún resultado acerca del apagón. Pero por el chat dijeron que la empresa había bloqueado<sup>69</sup> a varios. Como ellos tienen GPS y durante la marcha algunos encendieron la aplicación, fueron identificados por participar de la marcha y por eso los bloquearon”.*

**Mayra** ► Empezó su trabajo como repartidora en las calles de Lima a través de Glovo y, posteriormente, de Rappi. En el caso de Glovo, Mayra señala que se firma una especie de contrato, pero que no establece ningún vínculo laboral ni beneficio para el motorizado (repartidor).

*“... para Glovo, cada uno de los repartidores son trabajadores independientes, cada uno son una empresa que les presta servicios. El contrato indica que se debe cumplir con el horario elegido y menciona cuánto te van a pagar de base y cuánto por kilometraje. Si bien eliges tus horarios con una semana de antelación, esto debe cumplirse sí o sí. Los pedidos y la cantidad de horas que puedes trabajar dependen de un puntaje; si no cumples con los horarios nos bajan puntos, es decir, se establece una especie de reputación, la cual afecta para elegir los horarios de la semana siguiente. Si, por ejemplo, no trabajas en un horario porque te enfermaste o se dañó la moto y no cumples con un horario, te bajan puntos”.*

Señala que Glovo tiene un seguro, pero no tiene claro qué cubre. Sobre los suministros de trabajo, ella indica que deben ser asumidos por los repartidores.

68 Apagón se refiere a cuando nadie enciende la aplicación.

69 Bloquear significa que no se le permite trabajar más con la aplicación.

*“El gasto por el combustible y mantenimiento de la moto y los materiales usados corren por cuenta del motorizado. Incluso la aplicación les cobra quincenalmente para el mantenimiento de la plataforma”.*

En el caso de Rappi, Mayra indica que no se firma ningún contrato, todo es virtual.

*“En Rappi te conectas y desconectas cuando quieras. Mientras tengas mejor reputación y más puntuación, recibes más pedidos, es decir, puedes trabajar mejor y acumulas más ingreso. La puntuación depende de cómo te evalúa el cliente, de si tomas todos los pedidos y también te evalúa el restaurante. Por ejemplo, si llega un pedido a tu aplicación y no lo quieres tomar porque quizá sientes que la zona es peligrosa y lo liberas, esto te afecta, ya que quitan puntos”.*

Sobre los riesgos que enfrenta en su trabajo, dice sentirse ahora feliz por no tener que entrar a ningún edificio.

*“Ahora me siento feliz porque no tengo que entrar a ningún edificio, los clientes bajan a recoger sus pedidos a la puerta y no me expongo a que me pase algo; sin embargo, sí he tenido que reducir trabajar de noche debido a la delincuencia, los robos y muchos pedidos de fraude, esto último me pasó en Glovo”.*

Ella no cuenta con ningún tipo de seguro de vida o de salud, excepto el SOAT (seguro contra accidentes que exige el Estado peruano a cualquier persona que maneja una moto).

**Emmanuel** → Empezó con una bicicleta; luego pudo ahorrar dinero y se compró una moto.

*“No tengo ningún contrato escrito ni digital con Rappi, solo llenamos por internet una ficha con nuestros datos”.*

**José** → Empezó su trabajo como repartidor en las calles de Lima a través de Glovo; posteriormente emprendió su propio negocio de reparto. Sobre este negocio comenta que es similar al sistema de Glovo y Chaski. Un requisito indispensable para entrar a su empresa es que todo motorizado tenga SOAT. Además, él cuenta con un seguro personal y a sus colaboradores también les recomienda adquirirlo.

*“Le damos facilidades de préstamo de dinero para que adquieran un seguro”.*

**Kevin** → Trabaja como repartidor para un laboratorio naturista.

*“... mi trabajo es por pedidos, realizo de 5 a 6 pedidos y me pagan 6 soles por pedido”*

También trabaja en Glovo: ahí debe establecer un horario en el aplicativo y es requisito indispensable tener la mochila y el banquito.

*“Ellos nos lo proporcionan, pero nosotros tenemos que pagarlo y es al contado. En caso de robo nosotros debemos asumirlo”.*

Indica que en ninguno de los trabajos firmó contrato y no le brindan ningún tipo de seguro, pero tiene el SOAT, que es un requisito para trabajar en Glovo.

*“El costo lo asume cada repartidor”.*

---

**Luz** → señala que en Rappi no firman ningún contrato y ellos les llaman colaboradores.

*“En el aplicativo debes ingresar tus datos. Una vez te aceptan, debes comprar el maletín para trasladar los alimentos y así empiezas a trabajar. Para trabajar, tienes dos opciones: 1) das aceptar automático o 2) enviar mensaje cuando hay un servicio y tienes 30 segundos para aceptar. La empresa siempre detecta tu ubicación, con el GPS te rastrean todo el tiempo. Las mochilas las compra cada uno. Y si tienes fallas en tu moto, también cada uno debe repararlas”.*

No cuenta con un seguro contra accidentes. Ella tiene un seguro privado por un hijo que trabaja y le incluyó en el seguro. Señala que en su condición de mujer ha enfrentado algunas situaciones de hostigamiento durante su trabajo, aunque no han pasado a mayores, pues ella ha sabido contenerlas.

*“Lamentablemente, el hombre latino es muy machista. Pero todo depende de la actitud de uno para poder controlar situaciones incómodas”.*

---

**Luis** → Dice que los requisitos para trabajar en Rappi en Argentina son presentar el documento de identidad, documentación del vehículo, licencia de conducir, tener un seguro y ser monotributarista.

*“En una semana llega una notificación que te permite descargar la aplicación y crear un usuario. Luego pides un turno para que obtengas una mochila y te puedan activar. Firmas unos papeles de las cosas que te están dando y que tienes que respetar la privacidad del cliente. Firmas como un compromiso de que vas a trabajar todos los días, más no un contrato que te garantice que vas a tener trabajo siempre”.*

*“Primero me registré en Rappi porque era la aplicación que más rápido te habilita el usuario. Luego intenté registrarme en PedidosYa, hice el trámite, pero lo rechazaron, me enviaron un correo donde decían que por ahora su solicitud no ha sido aprobada porque hay muchos repartidores y que cuando haya vacantes me enviarían la solicitud para seguir avanzando con el usuario. Intenté registrarme en PedidosYa porque hay momentos que en Rappi no te mandan pedidos, es decir, horas muertas. Entrar a Glovo es complicado, tardan mucho en aprobarte”.*

No tiene un seguro de salud, pero sí un seguro privado contra accidentes, que es un requisito para el registro e identificación del vehículo.

*“Como no tenía dinero para contratar un seguro con mayor cobertura y necesitaba para empezar a trabajar, contraté uno de responsabilidad civil, que cubre la ambulancia, me cubre como que el impacto nomás”.*

Considera que el trabajo de repartidor ha sido una opción importante para los venezolanos.

*“En Argentina hay como 2 millones de venezolanos, y en promedio el 60% trabaja como repartidor. Y ahora con la pandemia más todavía. Mis amistades que trabajaban en negocios que han cerrado, se abrieron una cuenta en Rappi y se pusieron a trabajar de repartidor (...) La aplicación no distingue nacionalidad, le manda bastante pedidos al que bastante labora, al que le dedica más tiempo”.*

Dice conocer la existencia de un sindicato de repartidores, pero no pertenece a él.

*“... hasta ahora no influye en nada. Pero si me piden que firme algo y es conveniente, lo haría, siempre consultando con mis colegas”.*

---

**Marzzia** ➔ Señala que no firmó ningún contrato con Rappi ni con Uber.

*“Para ellos, nosotros le prestamos un servicio”.*

Ella trabaja con su bicicleta para Rappi y en auto para Uber, no tiene seguro y no se lo exigen. Con el monotributo de su esposo tiene obra social, que es un sistema de salud privado donde la atienden. En ocasiones ha cancelado pedidos debido a que la plataforma le ofrece servicios en zonas alejadas poco seguras o que parecen estafas donde puede existir el riesgo de robos. Sobre la organización sindical, sostiene que conoce esfuerzos para conformar una, pero no tiene un interés en participar en ella.

*“... lo que hacen es manifestar y por lo general termina mucho en violencia”.*

**Alfredo** ➔ Dice que Rappi afilia una semana después de registrarse en la aplicación. Con la empresa no se tiene un contrato ni ningún tipo de beneficio.

*“Para adquirir los instrumentos de trabajo, como la maleta y chaqueta, cada uno debe pagarla, ellos no te facilitan nada”.*

No cuenta con ningún seguro de salud o contra accidentes. Comenta que en una ocasión tuvo un accidente debido a una falla en su bicicleta; solo se revisó en una farmacia y continuó con su recorrido hasta terminar su domicilio

*“No pude parar luego del accidente, ya que, si no entrego el pedido, temo que Rappi tome represalia, bloqueándome e impidiendo mi acceso a la plataforma. Ellos pueden bloquearnos, pues ellos no saben cuáles fueron las circunstancias, no saben nuestro día a día”.*

**Fuente:** Entrevistas a personal de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

### 3.5 El trabajo de los repartidores en tiempos de pandemia por la COVID-19

La pandemia por la COVID-19 ha significado un cambio en la vida de quienes trabajan diariamente en las calles y probablemente la situación de las personas que realizan el servicio de reparto grafique la vulnerabilidad laboral en tiempos de pandemia de la manera más dramática. El servicio de reparto se ha convertido en una oportunidad laboral para varios entrevistados, en una válvula de escape al desempleo. Además, la pandemia ha implicado una modificación en las trayectorias laborales de varias de las personas entrevistadas, pues han perdido el empleo por las medidas de confinamiento.

En términos generales, las personas entrevistadas señalan que sienten un deterioro en sus niveles de ingreso a causa de la mayor competencia de repartidores que han ingresado a trabajar en los últimos meses, debido a la masiva pérdida de empleo en otros sectores de la economía. El Recuadro 4 presenta las historias de vida.

► **Recuadro 4. El trabajo de los repartidores a través de plataformas digitales en tiempos de pandemia por la COVID-19: la voz de las personas entrevistadas**

**Naymar** ► Trabaja desde las 11 de la mañana hasta las 3 de la tarde y desde las 6 de la tarde hasta las 10 de la noche, los sábados y domingos son los días que más se trabajan porque la demanda del servicio es mayor. Actualmente gana menos de US\$ 200 al mes.

*“Por la cuarentena cambiaron las horas de trabajo y entró mucha gente a trabajar; por lo tanto, los pedidos se distribuyen entre más repartidores, lo cual genera que disminuya el flujo de pedido de cada uno y que los ingresos sean menores. Por la cuarentena, muchos trabajos cerraron y como por la aplicación es muy sencillo trabajar, la gente empezó a registrarse y trabajar; en bicicletas, en motos y en carros”.*

**Mayra** ► No trabajó cuando se decretó la cuarentena en Lima y se permitió mantener el servicio de reparto. Decidió no trabajar por miedo a contagiarse de la COVID-19, pues señala que como migrante iba a ser difícil que la atendieran en los servicios de salud si eso sucedía. Tiene conocimiento que durante los primeros meses de la cuarentena hubo un incremento en los ingresos de los repartidores porque eran pocos los que estaban activos. Retomó su trabajo como repartidora cuando se levantó la cuarentena en Lima. Antes de la pandemia trabajaba entre las 12 del mediodía y la 1 de la madrugada, pero redujo su horario hasta un máximo de las 10 de la noche por la delincuencia, los robos y algunos pedidos fraudulentos.

Ella gana entre US\$ 200 y US \$400 al mes. Dice que tras la pandemia sus ingresos son menores; sin embargo, espera que esta situación mejore.

*“... cubrir decentemente los gastos mensuales”.*

**Emmanuel** ► Se traza una meta y establece sus horarios desde las 10 de la mañana hasta las 8 de la noche.

*“Por la pandemia los pedidos han aumentado un poco y hay muchas salidas y entradas de repartidores”.*

**Kevin** ► Trabaja de lunes a sábado un promedio de entre 8 y 10 horas por día. A partir de la pandemia empezó a trabajar en Glovo porque tenía tiempo libre.

*“En el laboratorio me dan al menos 5 pedidos y si me sale algún pedido en Glovo, también lo puedo llevar”.*

**Luz** ► Trabaja seis días semanales de 10 de la mañana a 6 de la tarde.

*“Los trabajadores de Rappi son un montón y la mayoría son venezolanos”.*

Sobre sus ingresos, indica ganar poco menos de US \$200 al mes y últimamente están disminuyendo.

*“Por la falta de empleo hay muchas personas que entran a trabajar en reparto y, entonces, los servicios van bajando”.*

**Luis** ► Comenta que cuando empezó la cuarentena los servicios de reparto se suspendieron entre 4 y 5 días. Cuando reactivaron las aplicaciones, tramitó por la web un permiso del Estado para poder circular. Él trabaja todos los días de la semana. Su jornada empieza a las 7 de la mañana y hasta las 12 del mediodía y desde las 4 de la tarde hasta las 7 u 8 de la noche. Al principio le llegaban pedidos pequeños, pero conforme va subiendo de nivel, le llegan pedidos más grandes. Actualmente gana poco menos de US \$200 al mes.

*“Mi sueldo no es fijo, sino depende de los pedidos. Si es un pedido grande, te pagan más comisión; si es pequeño, te pagan el kilometraje, que aproximadamente es de 22 pesos cada kilómetro. Y así depende del día, de la posición donde estés trabajando y también depende de la categoría que tengas, de la antigüedad; dan más prioridad a los repartidores que tienen más tiempo”.*

**Alfredo** ► Considera que por la pandemia en Bogotá hay bastante “rapitenderos”. Incluso varios con los que trabajaba en la discoteca ahora están en Rappi.

*“Yo puedo trabajar en Rappi porque todos mis documentos están en regla. Mi pasaporte está sellado y tengo un permiso especial de permanencia. En cambio, hay quienes no pueden porque solo tienen su cedula de identidad (de Venezuela) y con eso no se hace el registro”.*

Gana al mes poco menos de US\$ 200, aunque sostiene que sus ingresos son variables: dependen de la cantidad de “domicilios” que se realizan y de las propinas de los clientes. Trabaja todos los días (de lunes a domingo), unas 12 horas diarias. Afirma que en los últimos meses trabaja más horas.

**Fuente:** Entrevistas a personal de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

### 3.6 Las medidas de protección de los repartidores en tiempos de pandemia por la COVID-19

De acuerdo con las personas entrevistadas, las empresas han establecido medidas de protección para los repartidores, tales como el envío de fotos con todos los dispositivos e ir a los puntos de desinfección. La mayoría de las personas entrevistadas sostiene que ha recibido materiales virtuales con información acerca de las medidas de protección que deben seguir ante la COVID-19; sin embargo, no todas conocen la existencia de algún seguro de la empresa en caso de contagiarse de la COVID-19.

En términos generales, las medidas de protección brindadas por las empresas son insuficientes y limitadas, y por consiguiente, prácticamente todos los entrevistados deben comprar algunos implementos. Esta situación los coloca en una situación de desprotección. El Recuadro 5 presenta las voces de las personas entrevistadas.

► **Recuadro 5. Las medidas de protección de los repartidores a través de plataformas digitales en tiempos de pandemia por la COVID-19: la voz de las personas entrevistadas**

**Naymar** ► Recibe de la empresa Rappi un alcohol en gel y una mascarilla simple al mes, por lo que debe comprar sus propias mascarillas, alcohol en gel y los guantes. Señala que la empresa les envió información sobre las medidas de protección requeridas para un pedido.

*“Cuando llego al restaurante para recoger el pedido, ellos toman la temperatura, desinfecto mis manos con alcohol, también la maleta y las bolsas de pedidos; al trasladar los pedidos sigo con el mismo proceso, y la gran mayoría de los clientes también hacen ese proceso, me reciben con mascarilla y alcohol”.*

**Mayra** ► Afirma que Rappi los capacitó de manera virtual sobre las medidas de protección en tiempos de cuarentena: cómo tienen que realizar la recepción y la entrega de los pedidos y los cuidados que deben tener.

*“Rappi nos entrega guantes, mascarilla lavable, los banquitos, la solución de la desinfección y alcohol en gel. Esto nos lo renueva cada 15 días, a excepción de las mascarillas lavables, que es mensual; y también nos han orientado sobre el correcto lavado de la mascarilla”.*

Además, Rappi ha establecido puntos de desinfección.

*“Por la mañana, todo repartidor debe pasar por el punto de desinfección que le queda más cerca. También llenamos una plantilla para el MINSA, donde declaramos si presentamos algún síntoma de COVID-19. Este procedimiento se realiza todos los días a excepción de los domingos; esto, tal vez porque a inicios de la cuarentena los domingos era de inmovilización total. Actualmente los deliverys sí trabajan los domingos, incluso hay bastantes pedidos; pero, sin embargo, los puntos de desinfección continúan sin funcionar”.*

Mayra considera que este sistema de los puntos de desinfección es poco práctico e ineficaz para detectar si el repartidor está infectado o no con el virus. Sobre el temor a contagiarse por la COVID-19, sostiene que los restaurantes cumplen los protocolos, pero que recientemente Rappi ha habilitado el pago en efectivo y el intercambio del dinero con los clientes puede aumentar el riesgo de contagio. Ella considera que con la COVID-19 se siente más segura y protegida ante cualquier tipo de hostigamiento por su condición de mujer, dado que ahora los clientes deben bajar a la puerta del edificio a recoger sus pedidos.

**Emmanuel** ► A Emmanuel la empresa Rappi le entrega un banquito, guantes cada cinco días, una mascarilla semanal y un pote con alcohol. Cuando el pote se vacía cada repartidor debe llenarlo con agua y lejía, asumiendo su costo. Diariamente deben pasar por un punto de desinfección.

*“Son puntos que están ubicados en diferentes distritos; donde todos los días, antes de salir a trabajar, obligatoriamente deben pasar los protocolos de seguridad, que consisten en desinfectar al personal y la moto, y toma de temperatura. También llenan una lista para recibir guantes y mascarilla. Aparte, diariamente deben llenar una ficha, que es para el seguro contra la COVID-19. Si alguien llega a infectarse, el seguro se activa y son atendidos”.*

Él señala que al terminar la jornada laboral no es obligatorio pasar por los puntos de desinfección; y sobre el seguro contra la COVID-19, no les han brindado información acerca de la cobertura y los centros donde pueden recibir atención. Considera que los restaurantes en un 90% cumplen con los protocolos de seguridad.

**José** ► Afirma que en su empresa de reparto todos siguen los protocolos de seguridad: tienen un banquito y usan mascarilla, guantes y lentes. A sus colaboradores les pide que envíen fotos y videos que demuestren que están cumpliendo. Señala que, al tratarse únicamente de cuatro motorizados, es fácil el seguimiento; y pregunta a sus clientes si durante la entrega se han cumplido las medidas de seguridad.

**Kevin** ► Considera que, en general, las medidas de protección son adecuadas. Glovo le dio un curso acerca de cómo tenían que entregar los pedidos y le proporcionó implementos como alcohol en gel, mascarilla, guantes y un banquito para colocar los pedidos.

*"... las mascarillas y guantes nos los cambian cada cuatro días".*

Acude a los puntos de desinfección.

*"... donde nos toman la temperatura y nos desinfectan, desinfectan la mochila. al principio tenías que ir todos los días, pero ahora los están haciendo cada tres días".*

*"Como trabajo en las calles siento temor a contagiarme, por eso permanentemente debo desinfectarme las manos".*

En la entrega los pedidos, algunos clientes solicitan dejarlos en la puerta y no se acercan y otros salen con precaución.

*"La población siente temor".*

Sobre los restaurantes, estima que la mayoría respeta las medidas de seguridad.

**Luz** ► Comenta que Rappi les ha indicado que si presentan síntomas de COVID-19, deben informar y pedir un seguro a la empresa, sin costo para ellos. La empresa le instruyó sobre las medidas de seguridad, tales como usar mascarilla, guantes y mantener la distancia lo más posible. Indica que Rappi les proporciona mascarilla, guantes, alcohol y gel; y lo renuevan una vez al mes, aunque opina que debería hacerse de forma más frecuente.

*"Tengo que comprarme más mascarillas, guantes y lentes".*

Si bien considera que la mayoría de los restaurantes con los que trabaja tienen medidas de protección adecuadas, no siempre es así con los clientes.

*"Con los clientes me siento menos protegida, ya que al entregar los pedidos hay más acercamiento e incluso uno que otro sale sin mascarilla".*

La mayoría de clientes paga por la plataforma, pero hay algunos que pagan en efectivo, lo cual también le preocupa, pues implica tener un mayor contacto. En las zonas donde trabaja, Rappi no ha establecido puntos de desinfección. Ella se desinfecta con alcohol y gel y en los restaurantes le toman la temperatura.

**Luis** ► Explica que Rappi les envía mensajes sobre las medidas de protección frente a la COVID-19; además, antes de conectarse deben enviar una foto a la plataforma como evidencia del uso de la mascarilla, casco, chaleco y mochila; sin enviar la foto, la plataforma no activa al repartidor. Como medidas de protección él mismo adquiere mascarilla lavable y alcohol (comprados en farmacia) y guantes de látex (usa dos pares por día). Siempre se desinfecta con alcohol, usa mascarilla y lleva el casco cerrado, la chaqueta y el buzo. Cuando entrega pedidos, desinfecta con alcohol las manos de los clientes, la bolsa de pedido, su mochila y el dinero (si el pago es en efectivo). Luis señala que, aunque el uso de mascarillas es obligatorio, la mayoría de clientes, como están en sus casas, no las utiliza.

*“Por decir: de 50, unos 15 salen sin mascarilla”.*

**Marzzia** ► Señala que Rappi les envía mensajes sobre las medidas de seguridad que deben seguir. Para conectarse a la plataforma, les exigen una foto con la mascarilla. Dice que para entregar los pedidos a los clientes no usa ninguna mesita porque la empresa no les ha proporcionado.

*“... en algunos puntos entregaban mascarillas (...) Los cuidados que sigo son los típicos: el alcohol en gel y diluido, la lavandina y evitar contacto con cara, ojos y boca. Cuando los clientes salen a recibir sus pedidos sin mascarilla, tratan de mantener la mayor distancia posible; en un día, por lo menos el 50% de clientes bajan sin mascarilla”.*

Uber también le pide dos fotos de su perfil: con y sin mascarilla. Además, la empresa cada cierto tiempo realiza algunas acciones.

*“Me envía mensajes y me reconoce 600 pesos para que compre productos de higiene como alcohol en gel y diluido, mascarilla y similares”.*

Marzzia usa mascarilla reutilizable y lleva alcohol comprado en el supermercado para hacer el servicio de reparto (delivery). Acerca de los establecimientos con los que trabaja, considera que la mayoría cumple con las medidas de seguridad: en la entrada colocan una mesita para desinfectar la mochila. Explica que en ocasiones le envían por zonas alejadas, que son poco seguras o que parecen estafas.

*“... algunas veces he tenido que cancelar pedidos”.*

**Alfredo** ► Relata que Rappi les envía mensajes de texto indicando que deben usar mascarilla, gel antibacteriano, guantes y todos los dispositivos de bioseguridad. Además, al llegar a una tienda, les hacen control de temperatura y no les dejan entrar si no tienen guantes, mascarillas y gel antibacteriano. Sobre los equipos de seguridad comenta que en algunas ocasiones deben adquirirlos los propios repartidores y en otras, la empresa los aporta.

*“... la logística de Rappi, cada 15 días pasan por ciertas zonas, por ejemplo, por afuera de un centro comercial, y proporciona guantes, mascarillas, gel antibacterial.”*

Sobre los clientes indica que guardan las medidas de seguridad.

*“Ellos siempre salen con sus mascarillas y tratan de mantener la distancia”.*

- El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

### 3.7 El reconocimiento por el trabajo realizado en tiempos de pandemia por la COVID-19

En general, las personas que realizan el servicio de reparto se sienten poco valoradas por las empresas para las que trabajan y más valoradas por los clientes a los que brindan el servicio. El Recuadro 6 presenta las voces de las personas entrevistadas.

#### ► Recuadro 6. El reconocimiento por el trabajo realizado en tiempos de pandemia por la COVID-19: la voz de las personas entrevistadas

**Naymar** ► Se siente valorada por los clientes –la mayoría de los cuales son gente amable y respetuosa–, pero no así por Rappi.

*“... la mala atención y desconsideración de la empresa. A veces, por error de ellos, los clientes, cancelan un pedido y les suman esa deuda a los trabajadores de plataformas, quienes deben pasar un proceso muy engorroso para que puedan deducirles esa deuda; y otras veces ni se los deducen. También, por error de la empresa, les bloquean y también deben pasar por un proceso bastante engorroso”.*

**Mayra** ► No se siente reconocida ni por la plataforma Rappi, ni por los restaurantes ni por los clientes.

*“... realmente no hay ningún tipo de valoración, cada quien va por su propio beneficio. Los clientes piden por necesidad, algunos dan propina; los restaurantes cuidan de que sus productos vayan en buenas condiciones. La aplicación va por su propio beneficio porque sabe que hay un millón más de personas que quieren trabajar”.*

**Emmanuel** ► Se siente poco valorado por las empresas, los clientes y por los restaurantes, menos.

**José** ► Comenta que tratan de equilibrar la ganancia de la empresa y el motorizado.

*“La valoración de los clientes siempre ha sido excelente, están satisfechos por los trabajos que realizamos, tenemos precios cómodos”.*

**Kevin** ► Se siente valorado por algunos clientes, pero no por otros.

*“Algunos clientes no valoran el tiempo del repartidor, se demoran en recoger su pedido”*

**Luis** ► Comenta que algunos clientes hacen esperar, no tienen consideración con el tiempo. Hasta que el cliente no reciba su pedido, no liberan más pedidos al repartidor; y el tiempo de espera –independientemente de que sea a causa de la tardanza del cliente– se asume como atraso del repartidor. Cliente y repartidor se evalúan mutuamente.

**Alfredo** ► Indica sentirse valorado por los clientes y restaurantes y por Rappi, también.

*“Si bien Rappi no ve por mi salud, tengo un trabajo y puedo ver por mi familia”.*

Fuente: Entrevistas a personal de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

### 3.8 La conciliación de la vida laboral con la familiar en tiempos de pandemia por la COVID-19

La pandemia por la COVID-19 ha originado cambios en la vida de las personas entrevistadas, especialmente de aquellas que viven con sus familias; así, dejaron de salir a reuniones y se quedaron en casa pasando el día realizando las labores domésticas habituales y actividades recreativas. El Recuadro 7 presenta las historias de las personas entrevistadas.

#### ► **Recuadro 7. La conciliación de la vida laboral con la familiar en tiempos de pandemia por la COVID-19: la voz de las personas entrevistadas**

**Naymar** ► Sostiene que, debido a la caída de sus ingresos por la pandemia, ha tenido que disminuir las horas que contrata a la persona que cuida a su hijo, asumiendo ella esa actividad. Por la pandemia, ella tiene mucho cuidado con su familia para evitar el riesgo de contagiarse; así, cuando llega a su casa desinfecta con alcohol los zapatos, vestimenta y maleta y se asea; luego, coloca la ropa en la lavadora.

**Mayra** ► Vive en Lima con su pareja; señala que realizan las compras cada 15 días y que entre ambos se distribuyen las tareas de la casa. En sus tiempos libres ella se dedica a ver películas y series por la televisión.

**Emmanuel** ► Vive en Lima con su pareja y su hermano. Él dice que pasa la mayor tiempo en la calle trabajando y le queda poco tiempo libre, que lo aprovecha para llevar su moto al taller.

**José** ► Vive en Lima con su hermano y la familia de este. Comenta que su esposa tenía los boletos comprados para entrar a Perú en marzo de 2020. Ahorró dinero para alquilar una casa y establecerse con su esposa, pero por la pandemia los planes se cancelaron.

*“... no ha podido venir, todo se bloqueó”.*

---

**Kevin** → Vive en Lima con su esposa, su hijo de cuatro años, su madre y su padrastro. Su mayor motivación para salir a trabajar todos los días es sacar adelante a su familia. Señala que hacen las compras una vez a la semana y de ello se encarga un miembro de la familia. En sus ratos libres pasa tiempo con su familia y también aprovecha para desinfectar su moto y mochila.

---

**Luz** → Vive en Colombia con dos de sus hijos. Ellos se organizan para hacer los quehaceres de la casa. En sus tiempos libres mira y comparte videos de YouTube con su hermana.

---

**Luis** → Vive en Argentina con su novia. Todas las mañanas sale a trabajar, y cuando regresa a su casa, lo primero que hace es asearse. Los domingos descansan; si es semana de cobro, se prepara una buena comida para salir de la rutina.

---

**Marzzia** → Vive en Argentina, tiene dos hijos pequeños: uno de casi dos años y otro de cerca de un año. Indica que por la COVID-19 su vida familiar ha cambiado mucho. Tiende a trabajar hasta muy tarde; a veces, incluso, hasta la una o dos de la mañana. Por la pandemia, para evitar el riesgo de contagiar a su familia, cuando regresa a su casa lo primero que hace siempre es lavarse las manos y usar el alcohol en gel.

---

**Alfredo** → Vive con su esposa y su hijo que nació en Colombia. Cuando llega a su casa se cambia de ropa y se lava. Con la pandemia, para evitar riesgos de contagio, ya no hace reuniones entre amigos.

---

**Fuente:** Entrevistas a personal de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

### 3.9 Las expectativas pos-COVID-19

La mayoría de las personas entrevistadas tiene la expectativa de regresar a Venezuela, especialmente a medio plazo; sin embargo, algunas de ellas reconocen que la pandemia va a significar retrasar ese sueño, dada la reducción de los ingresos o a la disminución de sus ahorros por haber decidido no trabajar –total o parcialmente– durante los días de confinamiento. El Recuadro 8 presenta sus expectativas.

#### ► **Recuadro 8. Las expectativas frente al futuro: la voz de las personas entrevistadas**

**Naymar** ► Considera que a corto plazo seguirá en Colombia y trabajando en Rappi; no obstante, anhela el retorno a Venezuela.

*“... debe caer el gobierno, y esperaría a tener dinero para recuperar todo lo que tenía allá, pues para poder viajar vendí absolutamente todo”.*

**Mayra** ► Pensaba dejar el Perú y retornar a Venezuela los primeros meses de 2020; de hecho, ya había ahorrado el dinero para el viaje. La pandemia por la COVID-19 y la cuarentena cambiaron sus planes. El dinero que ahorró se lo gastó durante los cuatro meses de cuarentena, y ahora debe empezar a ahorrar de cero.

*“En Perú siento que ya no estoy consiguiendo más beneficios; al contrario, cada mes estoy mortificada porque debo pagar el alquiler, cubrir mis demás gastos y una parte enviar a Venezuela. En mi país no pagaría alquiler y estaría cerca a mi familia”.*

**Emmanuel** ► Dice que a corto plazo le gustaría ir únicamente a visitar a sus familiares.

*“Mi mejor opción es quedarme y seguir luchando en Perú. Pero, como todo venezolano, quiero regresar a casa”.*

**José** ► Manifiesta que su idea es seguir en Perú, y que por el momento no tiene planes de regresar a vivir a Venezuela.

*“Me está yendo bien en mi negocio, le he dedicado tiempo. Esperemos que poco a poco vaya creciendo”.*

**Kevin** ► Piensa quedarse más tiempo en Perú.

*“... hasta por lo menos tener algo, una casa propia”.*

Le gustaría seguir trabajando como motorizado, pero en una empresa que le brinde mayor estabilidad.

**Luz** ► Comenta que a corto plazo no se ve regresando a Venezuela.

*“Todos los días visualizo regresar a casa un día. Pero esto pasará cuando la política cambie. El comienzo no va ser fácil”.*

**Luis** ► Espera tener un mejor trabajo, y le gustaría emprender su propio negocio –quizás, en venta de zapatos, ropa u otro– y así poder manejar sus tiempos. A corto plazo no volverá a su país.

*“... no regresaría a Venezuela, está muy complicado allá (...) siento que ya establecí una vida y mi novia es de Argentina, vivimos juntos y tenemos muchos planes. Quizás más adelante vaya de visita, a saludar a mi papá”.*

**Marzzia** ► Considera que a corto plazo seguirá en Argentina, aunque sí le gustaría volver a Venezuela.

*“El problema que hay en Venezuela no se resuelve en dos o tres años. Entonces, no es viable regresar porque la situación está mucho peor que cuando salimos”.*

**Alfredo** ► A Alfredo le gustaría ahorrar dinero, tener algo para regresar a su país y montar un negocio. Su otra opción es ir a Perú; tiene un hermano en Lima que está en el negocio de comida rápida y le va muy bien.

**Fuente:** Entrevistas a personal de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales (agosto de 2020).

## ► Capítulo 4. Conclusiones y recomendaciones

---

### 4.1 Conclusiones

Las conclusiones del estudio son las siguientes:

- El confinamiento decretado en Argentina, Colombia y Perú debido a la pandemia por la COVID-19 incrementó la demanda del servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales, por un lado; y por otro, el cierre de una serie de actividades económicas como consecuencia del confinamiento generó una masiva pérdida de empleo y, con ello, aumentó la cantidad de personas –mayoritariamente jóvenes– dispuestas a ofrecer sus servicios como repartidores de alimentos y medicinas.
- El servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales constituye una importante fuente de empleo y de ingresos para miles de personas migrantes de Venezuela que, ante la imposibilidad de insertarse en otro tipo de trabajo, empiezan así su historia laboral en otro país. Además, los resultados de las historias de vida revelan que este trabajo no es el primero que realizan los migrantes al llegar a los países de acogida, es decir, no constituye su primera inserción laboral. Es probable que expliquen estos resultados factores vinculados a la situación económica de los países, el tamaño y las características de sus mercados de trabajo, las escasas redes laborales de los migrantes de Venezuela –especialmente, formales– y las limitaciones para demostrar y acreditar su formación profesional y sus competencias laborales por haber dejado en su país los títulos profesionales o por no contar con los recursos económicos para convalidarlos.
- Brindar el servicio de reparto a través de plataformas digitales representa –en la mayoría de los casos– la única fuente de ingresos. Este tipo de trabajos se convierte en atractivo para la población migrante venezolana, pues presenta escasas barreras para ingresar por requerir únicamente la documentación personal y un medio de transporte (suele ser inicialmente una bicicleta, hasta poder costearse la compra de una motocicleta).
- Falta legislación que regule los temas relacionados con la existencia o no de vínculo laboral entre la empresa de la economía de plataformas y la persona que ofrece el servicio de reparto, las condiciones laborales, los mecanismos de protección social, la prevención de riesgos laborales, el fomento de la organización sindical y la no discriminación en el trabajo, entre otros. Los tres países del estudio tienen una agenda pendiente con el personal que brinda el servicio de reparto orientada a brindar un marco de protección y de reconocimiento de sus derechos laborales en condiciones de trabajo decente.
- Las personas venezolanas que realizan el servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales tienen –principalmente– rostro de hombre joven; sin embargo, es importante resaltar la participación de las mujeres, especialmente en el caso de Argentina y Colombia. Se observan brechas entre mujeres y hombres, que revelan la mayor vulnerabilidad de ellas. De hecho, es mayor la proporción de repartidoras mujeres en peores condiciones de trabajo: es menor la proporción de quienes cuentan con seguro contra accidentes y con seguro de vida, de quienes han firmado contrato y de quienes ganan más de US\$ 400 mensuales. Además, las historias de vida mostraron que algunas de las mujeres se sienten vulnerables ante el hospedaje de algunos clientes.
- La mayoría de las personas encuestadas señala que debido a la COVID-19 sus ingresos laborales han disminuido, aunque solamente un 33% de los que residen en Colombia y Perú sostienen que las horas trabajadas también se han contraído. Es decir, hay personal del servicio de reparto que, pese a estar trabajando más horas a la semana a partir de la pandemia, perciben menos ingresos. Una explicación podría ser que, al incrementarse la cantidad de personas dedicadas a este servicio, se

- ▶ El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

reduce el número de pedidos asignados; así, independientemente de la cantidad de horas trabajadas (que incluye el tiempo efectivo de reparto y el tiempo de espera), los ingresos han decrecido.

- ▶ A propósito de las medidas de protección ante la COVID-19 brindadas por las empresas, se aprecia que son insuficientes, lo que implica que los repartidores deben dedicar parte de sus ingresos a la compra de dispositivos de protección. Este hecho puede ser un factor de riesgo de contagio frente a la COVID-19.
- ▶ La COVID-19 ha aumentado la situación de vulnerabilidad de las personas que trabajan en el servicio de reparto de alimentos y medicinas ante cualquier posible contagio del virus durante el trabajo.
- ▶ El personal venezolano encargado del servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales se siente más valorado por los clientes que por sus empresas. Además, en su mayoría, consideran que llevan a cabo un trabajo que nadie más quiere hacer. Su grado de motivación por el trabajo que ejecutan es mayoritariamente bajo o regular con respecto a los que se encuentran motivados o altamente motivados. Esto indica la necesidad de desarrollar mecanismos que promuevan entre los diferentes actores de la sociedad el valor del trabajo realizado por estas personas y su contribución en tiempos de la pandemia por la COVID-19.

## 4.2 Recomendaciones

Se plantean las recomendaciones siguientes:

- ▶ Crear un registro de las personas venezolanas que se dedican al servicio de reparto de alimentos y medicinas a través de plataformas digitales en los tres países con la finalidad de poder identificarlos y cuantificarlos y proponer acciones de política pública a su favor. Para ello, se podría realizar coordinaciones con las organizaciones de repartidores actualmente existentes y con las asociaciones de migrantes de Venezuela para que apoyen en difundir entre sus asociados la necesidad y la importancia de contar con un registro de personas que trabajan en estas empresas.
- ▶ Desarrollar un marco regulatorio que establezca la naturaleza de la relación entre la empresa de plataformas digitales y la persona que brinda el servicio de reparto. Para lograrlo, se recomienda impulsar el diálogo social entre las empresas que operan en la economía de plataformas, el personal que realiza el servicio solicitado por dichas empresas y otros actores considerados relevantes, tales como los Ministerios del Trabajo, la OIT y las asociaciones de repartidores, entre otros. En el caso concreto de Perú, donde existen avances desde el MTPE con el Grupo de Trabajo que analizó la problemática del trabajo de reparto (delivery) a través de plataformas digitales, se recomienda que el país avance en la puesta en marcha de las recomendaciones realizadas.
- ▶ Establecer el acceso a mecanismos de protección social (seguro de salud y sistema de pensiones) de las personas que brindan el servicio de reparto. Estos mecanismos pueden tener un financiamiento mixto entre los Estados, las empresas de plataformas digitales y las personas trabajadoras.
- ▶ Desarrollar iniciativas de capacitación y certificación de competencias laborales de las personas que brindan el servicio de reparto para mejorar su empleabilidad.
- ▶ Crear y/o fortalecer la fiscalización laboral a las empresas de plataformas digitales.
- ▶ Diseñar mecanismos para fortalecer la organización sindical de las personas que brindan el servicio de reparto, incentivando la creación de espacios que fomenten el diálogo social entre todos los actores involucrados: trabajadores, empresas de plataformas digitales y el Estado.
- ▶ Contar con un marco regulatorio con los mecanismos necesarios para que las instancias encargadas de la fiscalización laboral en los tres países realicen la vigilancia sobre el cumplimiento de los derechos laborales de las personas que llevan a cabo el servicio de reparto a través de las plataformas digitales.

- Crear mecanismos para la prevención de riesgos y de salud y seguridad en el trabajo para las personas que brindan el servicio de reparto. Uno de los temas particularmente especiales que debería de promoverse es la creación de protocolos para la protección de las mujeres trabajadoras ante situaciones de hostigamiento sexual durante la realización de su trabajo. Adicionalmente, se podría realizar coordinaciones con los Ministerios de Salud, Ministerios de Trabajo u otra autoridad competente para diseñar protocolos relacionados a la salud y seguridad en el trabajo de estos trabajadores. Informar a las empresas de plataformas digitales y a las organizaciones de repartidores de la existencia y de la obligatoriedad en el cumplimiento de estos protocolos.
- Diseñar e implementar campañas de sensibilización a los diferentes actores de la sociedad sobre el papel que desempeñan las personas que realizan el servicio de reparto en tiempos de pandemia.

- ▶ El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

## ▶ Referencias bibliográficas

---

- Del Bono, A.** (2019). "Trabajadores de plataformas digitales: Condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina" en *Cuestiones de Sociología* núm. 21, 083, agosto 2019-enero 2020. Universidad Nacional de La Plata, Ensenada. Disponible en: <https://www.cuestionessociologia.fahce.unlp.edu.ar/article/download/CSe083/11631/>
- Fernández, C. y Benavides, J.** (2020). *Las plataformas digitales, la productividad y el empleo en Colombia*. Fedesarrollo, Bogotá. Disponible en: <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/3962>
- 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. Disponible en: [https://labordoc.ilo.org/permalink/41ILO\\_INST/oti1e7/alma995048891902676](https://labordoc.ilo.org/permalink/41ILO_INST/oti1e7/alma995048891902676)
- Gallo Gallo, J. A., Neuta Ladino, D. y Ramírez Velásquez, P.** (2019). *Condiciones de trabajo y empleo en los repartidores de pedidos vinculados a plataformas digitales que usan la bicicleta como medio de transporte en la localidad de Chapinero de Bogotá*. Trabajo de Grado. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/46209>
- Ottaviano, J. M., O'Farrell, J. y Maito, M.** (2019). "Organización sindical de trabajadores de plataformas digitales y criterios para el diseño de políticas públicas" en *Análisis*. Friedrich Ebert Stiftung, Buenos Aires. Disponible en: <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/argentinien/15913.pdf>
- Dinegro Martínez, A.** (2019). "Plataformas y empleo: cómo es trabajar para una app en el Perú" en *Revista Ideele* núm. 286. Lima. Disponible en: <https://revistaideele.com/ideele/content/plataformas-y-empleo-%C2%BFc%C3%B3mo-es-trabajar-para-una-app-en-el-per%C3%BA>
- MTPE** (2020). *Informe final del Grupo de Trabajo de naturaleza temporal que tiene por objetivo analizar la problemática sobre las condiciones de empleo de las personas que prestan servicios en las plataformas digitales y plantear recomendaciones sobre la misma, creado mediante Resolución Ministerial N° 272-2019-TR, 2020.*
- Negri, S.** (2019). "¿Cómo es trabajar en una plataforma de delivery? Aproximaciones de una investigación preliminar" en XIII Jornadas de Sociología. Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Disponible en: <https://cdsa.aacademica.org/000-023/181.pdf>
- OIT** (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Ginebra. Disponible en: [https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS\\_684183/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_684183/lang--es/index.htm)
- (2008). *Medición del trabajo decente: documento de debate para la Reunión tripartita de expertos sobre la medición del trabajo decente*, Ginebra, 8-10 de septiembre de 2008. Ginebra. Disponible en: [https://www.ilo.org/global/publications/WCMS\\_100337/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_100337/lang--es/index.htm)
- (1999). *Trabajo decente*. Memoria del Director General. 87.a reunión Conferencia Internacional del Trabajo. Ginebra. Disponible en: <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm>
- Pérez Capitán, L.** (Coord.) (2019). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto*. UGT. Disponible en: <https://www.ugt.es/sites/default/files/el-trabajo-en-las-plataformas-digitales-de-reparto-ugt.pdf>

## ► Anexos

### Anexo 1. Cuestionario de la encuesta aplicada en Colombia y Perú

Estimados/as amigos/as venezolanos/as, su colaboración en la encuesta permitirá mostrar a la sociedad el valor de su participación y la de sus compatriotas en la lucha contra la pandemia.

**¡Vamos juntos a sensibilizar!**

**IMPORTANTE:** Esta encuesta es anónima. Si hay alguna pregunta que prefiere no responder, la deja en blanco y pasa a la siguiente.

#### A. Perfil personal

**A.1 Edad:**

..... años

**A.2 Sexo:**

1. Hombre
2. Mujer
3. LGTBI

**A.3 ¿En qué país vive actualmente?**

1. Argentina
2. Colombia
3. Perú

**A.4 ¿En qué fecha migró al país en el que reside actualmente?**

Mes ..... Año .....

#### B. Nivel de estudios y ocupación actual

**B.1 ¿Cuál es su nivel educativo?**

1. No tengo estudios
2. Primaria incompleta
3. Primaria completa
4. Secundaria completa
5. Secundaria incompleta
6. Superior incompleta
7. Superior completa

**B.2 ¿Actualmente trabaja en una plataforma digital como repartidor de comida o de medicinas?**

1. Sí, desde antes de la pandemia de la COVID-19
2. Sí, a partir de la pandemia de la COVID-19
3. No (Fin de la encuesta)

**B.3 Nombre de la plataforma digital para la que trabaja actualmente**

1. Glovo
2. Rappi
3. Cabify
4. Beat
5. Otra (especificar)

**B.4 ¿Qué tipo de productos reparte en su trabajo?**

1. Solo alimentos
2. Solo medicinas
3. Todo tipo de productos (incluye alimentos y medicinas)

**B.5 ¿Por qué decidió trabajar en esta ocupación? (se puede marcar más de 1 alternativa)**

1. Ofrece buena paga
2. Tiene horarios de trabajo flexibles
3. Me permite manejar mi tiempo
4. No conseguí otro trabajo
5. Otras razones (especificar)

**B.6 ¿Qué medio de transporte utiliza para trasladar las medicinas y/o alimentos?**

1. Moto
2. Auto
3. Bicicleta
4. Mototaxi
5. Otro
6. A pie

**B.7 ¿Ese medio de transporte se lo proporciona la empresa para la que trabaja?**

1. Sí
2. No

**B.8 ¿Pertenece a alguna organización/sindicato/asociación de trabajadores de plataformas digitales?**

1. Sí
2. No

**B.9 ¿En Venezuela trabajó alguna vez en una plataforma digital como repartidor de alimentos y/o medicinas?**

1. Sí
2. No

**C. Condiciones laborales en su ocupación actual****C.1 Cuando usted realiza la entrega, ¿con cuáles de los siguientes implementos de protección cuenta?**

- No
- Sí
1. Guantes
  2. Mascarilla facial
  3. Protector facial/lentes de protección
  4. Vestimenta especial
  5. Gel
  6. Mesita/bandeja para dejar los productos

**C.2 ¿Estos implementos de protección han sido proporcionados por la empresa?**

1. Sí, todos
2. Sí, pero solo algunos
3. Ninguno

**C.3 ¿La empresa cuenta con un protocolo sobre las medidas de protección de su personal ante la COVID-19?**

1. Sí
2. No
3. No sé

**C.4 ¿La empresa lo ha capacitado sobre las medidas de protección que usted debe seguir debido a la COVID-19?**

1. Sí
2. No

**C.5 ¿Considera que el riesgo a contagiarse de la COVID-19 durante su trabajo es...?**

1. Muy alto
2. Alto
3. Regular
4. Bajo
5. Muy bajo

**C.6 ¿Cuenta con algún seguro contra accidentes proporcionado por su empresa?**

1. Sí
2. No

**C.7 ¿Cuenta con algún seguro de salud?**

1. Sí, seguro del Estado
2. Sí, seguro proporcionado por el empleador
3. Sí, seguro particular
4. No

**C.8 ¿Cuenta con algún seguro de vida proporcionado por su empleador o el Estado en caso de incapacidad o muerte debido a la COVID-19?**

1. Sí
2. No

**C.9 ¿Tiene contrato de trabajo?**

1. Sí
2. No

**C.10 ¿Cuál fue la remuneración bruta mensual que recibió en su trabajo el mes de junio (en dólares estadounidenses US\$)?**

1. Menos de US\$ 200
2. De US\$ 200 a US\$ 400
3. De US\$ 400 a US\$ 600
4. De US\$ 600 a US\$ 800
5. Más de US\$ 800

**C.11 Solo si realizaba el servicio de reparto antes de la COVID-19, ¿considera que debido a la COVID-19 sus ingresos se han...?**

1. Incrementado
2. Mantenido igual
3. Disminuido

**C.12 ¿Cuántos días y cuántas horas al día trabajó la semana pasada realizando el servicio de reparto?**

Cantidad de días .....

Cantidad de horas al día .....

**C.13 Solo si realizaba el servicio de reparto antes de la COVID-19, ¿considera que debido a la COVID-19, sus horas de trabajo a la semana se han...?**

1. Incrementado
2. Mantenido igual
3. Disminuido

**C.14 Solo si realizaba el servicio de reparto antes de la COVID-19, ¿debido a la COVID-19 ahora va a zonas/rutas nuevas de reparto?**

1. Sí
2. No

**C.15 ¿Debido a la COVID-19 la empresa ha contratado más repartidores?**

1. Sí
2. No
3. No sé

## **D. Igualdad de oportunidades y de trato en el trabajo**

**D.1 ¿Siente que su trabajo es reconocido y valorado por la empresa para la que trabaja?**

1. Sí, totalmente
2. Sí, parcialmente
3. No

**D.2 ¿Siente que su trabajo es reconocido y valorado por los clientes a los que entrega los alimentos y/o medicinas?**

1. Sí, totalmente
2. Sí, parcialmente
3. No

**D.3 ¿Siente que usted realiza un trabajo que otras personas no quieren realizar?**

1. Sí
2. No

**D.4 ¿Cuál es su nivel de motivación actual con el trabajo que realiza?**

1. Muy alto
2. Alto
3. Regular
4. Bajo
5. Muy bajo

## Anexo 2

### Guía de preguntas de la historia de vida

#### A. Introducción

- ¿Cómo era su vida en Venezuela antes de migrar?, ¿cuál era el último nivel educativo que había alcanzado?, ¿a qué se dedicaba?, ¿con quiénes vivía?
- ¿Cuáles eran sus hobbies?, ¿qué es lo que más extraña de Venezuela?

#### B. Razones de migración al país anfitrión

- ¿Por qué decidió migrar al país anfitrión?
- ¿Con quienes migró?, ¿con quiénes vive ahora?

#### C. Antecedentes laborales

- Antes de su ocupación actual, ¿qué otros trabajos realizó en el país anfitrión?
- ¿Cuáles considera que han sido las principales barreras para encontrar trabajo en el país?, ¿considera que su situación familiar ha sido una barrera para encontrar trabajo?, ¿qué estrategias siguió para superar esta situación?
- En general, ¿cómo se ha sentido tratado en el país tanto en el ámbito laboral como el ámbito social (vecindario, iglesia)?
- ¿Está afiliado a alguna asociación u organización de venezolanos o a alguna otra red de apoyo?, ¿de qué manera le ha ayudado pertenecer a una?

#### D. Trabajo actual y conciliación de la vida laboral con la vida familiar

- ¿Cómo se enteró de la oportunidad de trabajo?, ¿cuál fue su principal motivación para postular?
- ¿En qué consiste su trabajo?, ¿cómo es un día en su trabajo?
- ¿Cuál considera que es su principal contribución en la lucha contra la COVID-19 en cuanto a los procedimientos y protocolos seguidos en su lugar de trabajo, relación con sus compañeros de trabajo, relación con sus clientes u otro ámbito de trabajo?
- ¿Qué riesgos para la salud enfrentan usted y sus compañeros de trabajo en la lucha contra la COVID-19?, ¿alguno de sus colegas o personas que trabajan en la empresa ha contraído la COVID-19?
- En general, ¿qué valoración tiene sobre las medidas de salud y seguridad en el trabajo que están implementando en la empresa donde trabaja para proteger al personal frente a la COVID-19?, ¿qué medidas de protección considera deberían implementarse para que ustedes se sientan más protegidos?
- ¿En su trabajo realiza turnos de muchas horas seguidas, sin descanso?, ¿trabaja de noche?
- ¿Considera que en la situación actual enfrenta más riesgos de robos respecto a la situación en las calles antes de la COVID-19?

- ▶ El aporte de las personas refugiadas y migrantes venezolanas en los servicios esenciales de reparto de alimentos y medicina durante la pandemia de la COVID-19: Argentina, Colombia, y Perú

- ▶ ¿Su trabajo queda muy lejos de su domicilio?, ¿qué medio de transporte utiliza para trasladarse?, ¿cuánto tiempo le toma llegar desde su domicilio a su trabajo?
- ▶ Debido a su trabajo, ¿se han producido cambios en la forma como distribuye su tiempo entre el trabajo y la familia?, ¿qué estrategias/medidas han desarrollado usted y su familia para lograr una mejor conciliación entre su trabajo y las tareas que realiza/realizaba en su hogar?
- ▶ ¿Le queda tiempo libre?, ¿qué hace en su tiempo libre?

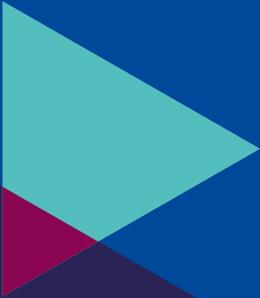
### **E. Motivación con el trabajo**

- ▶ ¿Qué considera que es lo más complicado y duro del trabajo que viene realizando?, ¿afecta más el agotamiento físico o el agotamiento mental?
- ▶ ¿Qué considera que es lo más gratificante del trabajo que viene realizando?, ¿cuáles son sus motivaciones para sentir esperanza en una situación tan difícil?
- ▶ ¿Ha recibido felicitaciones, agradecimientos, reconocimientos explícitos de sus compañeros de trabajo, clientes y de su empleador?, ¿en algún momento ha sentido desconfianza de parte de sus compañeros de trabajo y clientes por su condición de extranjero?
- ▶ ¿Qué lecciones, en lo personal y profesional, le está dejando esta experiencia?

### **F. Expectativas profesionales y personales**

- ▶ ¿Hasta cuándo piensa laborar en la empresa?, ¿qué expectativas laborales tiene a corto y mediano plazo?, ¿considera que su condición de hombre o de mujer será un factor que potencie o limite estas oportunidades?
- ▶ ¿Cuáles son sus sueños y aspiraciones personales?, ¿cómo y dónde se ve de aquí a 3 o 5 años?





Organización  
Internacional  
del Trabajo

Oficina de la OIT para América Latina y el Caribe

Calle Las Flores 275  
San Isidro  
Lima - Perú

(511) 615 0300



OITAmericas



OITAmericas



oit\_americas

