

# PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

## Escuela de Posgrado



### LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN TRABAJADORES DE PLATAFORMAS DIGITALES DE REPARTO EN LIMA METROPOLITANA, 2021

Tesis para obtener el grado académico de Magistra en Derecho del Trabajo y de la  
Seguridad Social

que presenta:

***Teresita del Niño Jesús Ramírez Mendoza***

Asesor:

***Estela Encarnación Ospina Salinas***

Lima, 2022


## Informe de Similitud

Yo, Estela Ospina Salinas, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis/el trabajo de investigación titulado Los Riesgos psicosociales en trabajadores de plataformas digitales de reparto en Lima metropolitana, del/de la autor(a) / de los(as) autores(as) Teresita del Niño Jesús Ramírez Mendoza,dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 25.%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 08/08/2022.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

Lima, 08 de agosto del 2022

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: <u>Ospina Salinas, Estela</u>	
DNI:06722520	Firma 
ORCID: 0000-0002-5361-9777 RENACYT P0012836	

Esta tesis está dedicada a mis padres, Juan Raúl y María Celina, mis abuelitos, y mis hermanos, que sin su apoyo incondicional no hubiese sido posible emprender este largo camino.

A Piero, por su apoyo incondicional; y por las aventuras vividas durante las horas de encuestas.

A mi querido amigo Ciri por su apoyo y enseñanzas, y sobre todo por la paciencia.

Una especial mención para mi perrito, el Sr. Rufus, que gracias a su compañía las madrugadas de trabajo fueron más alegres y llevaderas.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal identificar los factores de riesgo psicosociales que afectan a los repartidores de plataformas digitales, así como los alcances y características del deber de prevención en materia psicosocial de acuerdo a la legislación peruana. Para tal efecto, se ha empleado una metodología descriptiva y cuantitativa. En la parte descriptiva se ha analizado la situación jurídica de los repartidores de plataformas en el ámbito laboral y los alcances del deber de prevención en materia de riesgos psicosociales; posteriormente, en la parte cuantitativa, se ha desplegado una encuesta a una población no probabilista de repartidores de plataforma, con la finalidad de identificar los factores de riesgos psicosociales que afrontan y brindar recomendaciones para asumir una regulación legal adecuada en materia de prevención de riesgos psicosociales. Se han llegado a las siguientes conclusiones: 1) A nivel del derecho comparado, existe una tendencia normativa y jurisprudencial de reconocer la laboralidad de los repartidores de plataformas digitales; 2) La identificación y tratamiento de los factores psicosociales es una obligación que tiene el empleador en materia de prevención de riesgos laborales, con independencia del vínculo contractual de sus prestadores de servicios; 3) Los principales factores de riesgos de los repartidores de plataformas digitales son la inseguridad jurídica, las condiciones laborales precarias, la conexión permanente y la presión sobre el ritmo de trabajo (sistema de puntuación).

**Palabras Claves:** seguridad y salud en el trabajo, riesgos psicosociales, repartidores de plataformas digitales, futuro del derecho al trabajo, trabajo decente, condiciones de trabajo, deber de prevención, salud mental.

## ABSTRACT

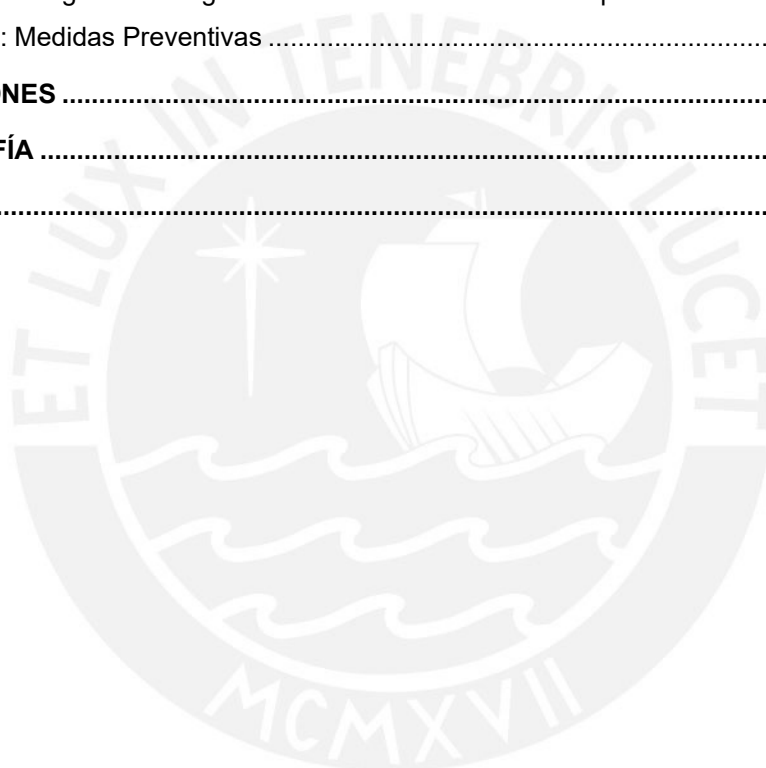
The main objective of this research is to identify the psychosocial risk factors to which digital platform delivery workers are affected, as well as the scope and characteristics of the duty of prevention in psychosocial matters, according to Peruvian legislation. For this purpose, a descriptive and quantitative methodology has been used. In the descriptive part, we were analyzed the legal situation of platform delivery workers in the work environment and the scope of the duty to prevent psychosocial risks; in the quantitative part, a survey of a non-probabilistic population of platform delivery workers was carried out, in order to identify the psychosocial risk factors to which they are affected and to provide recommendations to face an adequate legal regulation on the prevention of psychosocial risks. The following conclusions were reached: 1) In comparative law, there is a regulatory and jurisprudential tendency to recognize the employment status of digital platform delivery workers; 2) The identification and treatment of psychosocial factors is an obligation of the employer in terms of occupational risk prevention, regardless of the contractual relationship of their service providers; 3) The main risk factors to which digital platform delivery workers are affected are legal insecurity and precarious working conditions; permanent connection and pressure on the pace of work (scoring system).

**Key words:** Occupational safety and health, psychosocial risks, digital platform delivery workers, future of the right to work, decent work, working conditions, duty of prevention, Mental health.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	I
ÍNDICE .....	III
LISTA DE TABLAS .....	V
LISTA DE FIGURAS.....	VI
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO MEDIANTE PLATAFORMAS DIGITALES DE REPARTO Y EL DEBER DE PREVENCIÓN DEL EMPLEADOR EN MATERIA DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....</b>	<b>3</b>
1.1 Consideraciones Generales Sobre el Trabajo a través de Plataformas Digitales de Reparto: La Crisis de la Noción Típica del Contrato de Trabajo y los Indicios de Laboralidad en la Legislación y Jurisprudencia Comparada .....	3
1.2 Los Riesgos Psicosociales en las Plataformas Digitales de Reparto: un Acercamiento a la Realidad Peruana.....	12
1.2.1 <i>Los Riesgos Psicosociales desde el Ámbito de la Salud Pública y el Trabajo Decente: una Mirada Integral en el Contexto de Nuevas Tecnologías</i> .....	13
1.2.2 <i>El Derecho a la Salud y la Prevención de Riesgos Laborales a luz de los Convenios Tratados Internacionales</i> .....	14
1.2.3 <i>Los Riesgos Psicosociales y las Consecuencias en el Derecho a la Salud de los Trabajadores: Definición, Origen y Características</i> .....	16
1.2.4 <i>El Deber de Prevención de los Riesgos Psicosociales y las Principales Consecuencias en la Salud de Acuerdo con el Marco Legal Peruano</i> .....	20
1.3 El Estado de la Cuestión: La Importancia de un Estudio Empírico de la realidad sociolaboral de las Plataformas de delivery en Lima Metropolitana.....	25
<b>CAPÍTULO II: LOS PRINCIPALES FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE LOS TRABAJADORES DE PLATAFORMAS DIGITALES DE REPARTO EN LIMA METROPOLITANA 2021 .....</b>	<b>34</b>
2.1. Antecedentes Metodológicos: Instrumentos de Medición de Factores de Riesgo Psicosociales en Repartidores de Plataformas Digitales.....	34
2.2. Metodología de la Encuesta “Los Riesgos Psicosociales en Trabajadores de Reparto en Plataformas Digitales” .....	36
2.2.1. <i>Población, Muestra y Unidad de Análisis</i> .....	37

2.2.2. Instrumento de Recolección de Datos y Técnica .....	37
2.3. Análisis de los Resultados de la Encuesta “Los Riesgos Psicosociales en Repartidores de Plataformas Digitales, Lima-2021” .....	41
<b>CAPÍTULO III: HACIA UN ENFOQUE SOSTENIBLE DEL DEBER DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CONTEXTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS: EL CASO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE REPARTO .....</b>	<b>55</b>
3.1 La Construcción Universal de un Sistema de Garantías Mínimas en Materia de Prevención de Riesgos Laborales: los Principios de Universalidad, Adaptabilidad e Integridad	55
3.2. El Enfoque de un Gestión Empresarial Sostenible en Materia de Seguridad y Salud en el Trabajo: La Responsabilidad y Reputación Corporativa de las Plataformas Digitales de Reparto.....	58
3.3 Hacia Una Regulación Legal de las Actividades de los Repartidores Mediante Aplicativos Digitales: Medidas Preventivas .....	63
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>



**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1: Proyectos de ley sobre plataformas digitales en el Congreso Peruano.	6
Tabla 2: Jurisprudencia comparada sobre plataformas digitales en España.	9
Tabla 3: Cuadro de obligaciones del empleador en materia de prevención de riesgos psicosociales.	21
Tabla 4: Cuadro de las infracciones por incumplimiento al deber de prevención en materia de riesgos psicosociales.	25
Tabla 5: Principales resultados de la encuesta a repartidores digitales en el año 2019.	27
Tabla 6: Principales resultados de la encuesta a repartidores digitales en el año 2019.	29
Tabla 7: Principales resultados demográficos de la segunda encuesta a repartidores digitales en el año 2020.	31
Tabla 8: Principales resultados de la percepción de los repartidores durante la pandemia del Covid-19 en la segunda encuesta del año 2020.	32
Tabla 9: Metodología del estudio psicosocial en la población peruana.	36
Tabla 10: Dimensiones para identificar y evaluar los riesgos psicosociales.	38
Tabla 11: Puntaje del cuestionario por dimensiones.	40
Tabla 12: Coeficiente alfa de Cronbach.	41
Tabla 13: Principales resultados sociodemográficos de la encuesta.	41
Tabla 14: Preguntas de la dimensión exigencias psicológicas en la encuesta.	46
Tabla 15: Resultados de las principales condiciones de trabajo de los repartidores de plataformas digitales.	42
Tabla 16: Cuadro comparativo sobre legislación comparada en materia de las relaciones sociolaborales en las plataformas digitales de reparto.	77



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Los factores psicosociales en el trabajo del Informe del Comité OIT OMS.....	17
Figura 2: Evolución del trabajo de delivery durante la pandemia 2020. ....	30
Figura 3: Resultado a la pregunta ¿Qué días usualmente no brinda servicio? .....	42
Figura 4: Ingresos diarios de los trabajadores de plataformas digitales .....	43
Figura 5: Distribución de los riesgos psicosociales según nacionalidad .....	45
Figura 6: Distribución de la dimensión exigencias psicológicas según nacionalidad .....	46
Figura 7: Resultados del género de los repartidores de plataformas de reparto en Lima .....	49
Figura 8: Distribución de los riesgos psicosociales según género .....	49
Figura 9: Tabla cruzada entre nacionalidad y género .....	50
Figura 10: Tabla cruzada entre trabajo semanal completo y género.....	50
Figura 11: Tipo de aplicativos utilizados por los repartidores de plataformas .....	51
Figura 12: Distribución de los riesgos psicosociales según los aplicativos .....	52
Figura 13: Métodos de ganar Rappi Puntos en la plataforma digital Rappi.....	53
Figura 14: Evolución de los servicios de delivery mediante aplicativo durante la primera y segunda fase de la pandemia COVID-19 .....	58
Figura 15: Percepción de los repartidores de plataformas digitales respecto a la importancia de la actividad de delivery en la sociedad .....	59
Figura 16. Efectos de la seguridad y salud en el trabajo dentro de la empresa .....	62
Figura 17: Principal motivo por el cual los socios no están dispuestos a aportar a un sistema de pensiones .....	65

## INTRODUCCIÓN

*“Una cosa no es justa por el hecho de ser ley. Debe ser ley porque es justa”.* Montesquieu, Pensée (1906).

El auge de los servicios a través de las plataformas digitales ha traído consigo un debate jurídico con referencia a los derechos que deberían ostentar los repartidores de *delivery*. Este servicio alberga a la seguridad y salud en el trabajo como uno de los puntos más críticos dentro de un conglomerado de obligaciones por parte del empleador.

En dicho supuesto, cabe hacernos la interrogante sobre la asunción de responsabilidad por incumplimiento del deber de prevención en el campo de las plataformas digitales, en función de los riesgos no identificados en las actividades diarias de los repartidores. Aunado a ello, la función del deber de prevención en el contexto actual de las plataformas digitales representará un reto que nuestra sociedad a través del derecho debe dar respuesta.

Asimismo, los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico y mental de los trabajadores representan uno de los riesgos con menor intervención e identificación por parte del empleador, a través del deber de prevención y vigilancia. Esto ocurre a pesar del reconocimiento de los riesgos laborales psicosociales en los distintos instrumentos internacionales del cual el Perú forma parte y, asimismo, igualmente reconocido en nuestro ordenamiento jurídico.

En ese sentido, la presente tesis versa sobre la realidad psicosocial de los repartidores de plataformas digitales de reparto en Lima Metropolitana y tiene como principal objetivo determinar los principales factores de riesgos psicosociales que se derivan del ejercicio de las actividades de *delivery* en el contexto peruano; finalmente, en base a ello, se analizan las principales obligaciones del empleador en materia de prevención de riesgos psicosociales en función de la legislación laboral peruana y de las experiencias comparadas.

De ese modo, la presente investigación abarca más allá de la discusión jurídica, referida a la doctrina de la laboralidad, de los repartidores de plataformas digitales, ya sea como trabajadores por cuenta propia o cuenta ajena. Asimismo, por uso de la metodología científica (estadística), se busca generar un impacto social en la mecánica de la calificación jurídica de la relación de los repartidores, las plataformas digitales y, por consiguiente, a las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales.

La autora considera importante la adaptación de los conceptos y principios clásicos del derecho del trabajo a la realidad de las economías de plataformas digitales,

por lo que merecen una revisión y análisis conjunto. De esta forma, la tesis parte de un análisis descriptivo de la realidad de los repartidores de plataformas y, a partir de ello, se busca redefinir los alcances del deber de prevención del empleador en materia psicosocial en el contexto de nuevas tecnologías.

Para este fin, la primera parte desarrolla la situación jurídica de los repartidores de plataformas digitales de reparto y se define los conceptos en torno a los riesgos psicosociales y las obligaciones legales del empleador en materia de prevención de riesgos.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco referencial de las principales características demográficas y laborales de los prestadores de servicios mediante plataformas digitales; asimismo, se mide el impacto psicosocial de este sector tomando en cuenta el caso sociolaboral peruano.

Como parte de la metodología de esta segunda parte, se desarrollará una encuesta denominada “Los riesgos psicosociales en trabajadores de reparto en plataformas digitales” mediante la cual se mide el grado de riesgos psicosociales que afectan este sector de trabajo.

Finalmente, el tercer capítulo cierra la tesis brindando un nuevo enfoque del deber de prevención del empleador en materia de prevención de riesgos laborales en el contexto de las nuevas tecnologías. Para ello, la autora considera que este deber debe ser compatible con el establecimiento de un sistema de garantías mínimas en favor del repartidor de plataformas.

Para ello, se realizará un análisis costo-beneficio del deber de prevención a nivel del empleador, resaltando la importancia de la reputación corporativa y teniendo pleno conocimiento de las características particulares de este sector de servicios de reparto: conexión permanente al aplicativo, la precariedad laboral, el esquema de trabajo, entre otros; conocimiento que permita tener una diligencia razonable al momento de implementar dichas medidas dentro modelo de gestión en materia de seguridad y salud en el trabajo

## **CAPÍTULO I: Marco Teórico de las Condiciones Generales de Trabajo Mediante Plataformas Digitales de Reparto y el Deber de Prevención del Empleador en Materia de Riesgos Psicosociales.**

### **1.1 Consideraciones Generales Sobre el Trabajo a través de Plataformas Digitales de Reparto: La Crisis de la Noción Típica del Contrato de Trabajo y los Indicios de Laboralidad en la Legislación y Jurisprudencia Comparada.**

Las nuevas tecnologías han conllevado cambios en los modelos productivos empresariales que, según Mercader (2017), se caracterizan por ser modelos de “innovación disruptiva” donde las empresas se insertan en un mercado de productos más baratos e inferiores, pero tecnológicamente avanzados.

De esta manera, el uso de la tecnología en las realidades productivas modernas se va a caracterizar por la i) deslocalización empresarial; ii) el uso de la intermediación tecnológica y iii) la intensificación de las relaciones a través de redes (Mercader Uguina, 2017).

La economía bajo demanda es una manifestación de esta “innovación disruptiva”, ya que su principal característica es el uso de la intermediación tecnológica, por medio de la cual interactúan los consumidores y vendedores de manera deslocalizada. La economía bajo demanda puede ser definida como un modelo de negocio basado en la prestación de servicio que se ofrece a una generalidad de personas y que se materializa cuando un consumidor solicita los servicios de un particular mediante el uso de la intermediación tecnológica (Sánchez Ocaña, 2018).

Este modelo de negocio está basado en la interrelación de tres sujetos: el prestador del servicio o particular, el algoritmo (plataforma digital) y el consumidor. Lo característico de este tipo de prestación de servicios es la introducción del elemento tecnológico mediante el uso del algoritmo, el cual es el encargado de asignar al particular o profesional una micro tarea en base a la oferta y demanda, calculada sobre la generalidad de consumidores que pueden requerir sus servicios (Plaza Angulo, Patiño Rodríguez y Gómez Álvarez, 2018).

En ese sentido, la plataforma informática o digital –es decir, el algoritmo– es la que permite la asignación eficiente de los recursos disponibles entre los prestadores de servicios habilitados en la plataforma. El algoritmo, de esta manera, cumple por lo menos tres funciones importantes: i) la asignación concreta de la actividad al prestador de servicios basada en su ubicación; ii) la asignación de los precios en base a la oferta y demanda (precio dinámico) y iii) la evaluación del rendimiento del prestador de servicio

calificado por el consumidor (Mercader Urbina, 2017).

En este modelo de negocio, aparentemente, la relación se desarrolla solo entre el consumidor y el prestador de servicios. Sin embargo, el algoritmo tiene un papel fundamental en la relación, ya que es quien decide el cómo y por cuánto se va a ejecutar el servicio dejando de ser un mero intermediador. Es justamente en este punto donde se discute si el algoritmo actuaría como un verdadero empleador.

Por ello, más allá de la discusión legal de si en este tipo de realidades productivas existe la figura del empleador (y por ende una relación laboral) es importante absolver una primera cuestión: definir cuál es el rol del derecho al trabajo frente a la irrupción de las nuevas tecnologías.

De esta manera, algunas posturas consideran que este nuevo contexto conllevaría la huida del derecho al trabajo a otras disciplinas jurídicas dada la obsolescencia del ordenamiento laboral para calificar las nuevas realidades socioeconómicas (Trillo Párraga, 2018).

Por otro lado, otras posturas consideran que el derecho al trabajo cumple un rol político y social, por lo que las relaciones de trabajo en el marco de las economías colaborativas deberían solucionarse mediante una legislación sociolaboral que busque compensar la desigualdad económica y de negocio entre las partes (Rodríguez-Piñero Royo, 2017).

En opinión de la autora, tomando en cuenta lo expuesto por Sanguinetti, el derecho del trabajo es una materia viva que puede adaptarse a las nuevas realidades tecnológicas. Por tanto, la autora es de la idea de que los elementos típicos del contrato de trabajo poseen por sí mismos la capacidad de adaptación y flexibilidad para calificar las relaciones laborales bajo el contexto de nuevas tecnologías (Sanguinetti Raymond, 2021).

De esta manera, lo relevante no es la idoneidad de los elementos del contrato de trabajo, sino la aptitud de los indicios o circunstancias que delimitan una relación como laboral frente a la duda o ambigüedad de la concurrencia de algún elemento típico del contrato de trabajo, como podría ser la subordinación (Sanguinetti Raymond, 2021).

Por tanto, cuando se analicen los elementos típicos del contrato de trabajo (esto es, la prestación personal de servicios, la subordinación y remuneración) se deben tener en cuenta los indicios o circunstancias que concurren en la relación contractual para determinar si estamos frente a una relación laboral o no. Este análisis debe realizarse en el caso concreto considerando cada realidad productiva.

Para calificar una relación como laboral es necesario tener en cuenta el principio de primacía de la realidad, el cual ha sido definido por el Tribunal Constitucional del Expediente N° 03710-2005-PA/TC bajo los siguientes términos: "(...) en caso de

discordancia entre lo que ocurre en la práctica y lo que fluye de los documentos, debe darse preferencia a lo primero, es decir, a lo que sucede en el terreno de los hechos” (2006, párr. 3).

Asimismo, según la Recomendación N° 198 de la Organización Internacional de Trabajo (OIT), la determinación de la existencia de una relación de trabajo debería realizarse tomando en cuenta la posibilidad de:

- Admitir una amplia variedad de medios que determinen la existencia de una relación de trabajo.
- Consagrar una presunción legal de la existencia de una relación de trabajo cuando se dan uno o varios indicios.
- Determinar, previa consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores, qué trabajadores con ciertas características deben ser considerados, en general o en un sector determinado, como trabajadores asalariados o como trabajadores independientes (art. 3).

Por otro lado, hay que tomar en cuenta que la digitalización del empleo ha ocasionado algunos cambios en las relaciones típicas o tradicionales de trabajo, cambios que se caracterizan por: i) la pérdida del espacio como referente laboral; ii) la evaporización del elemento temporal; y, iii) la acentuación del resultado en toda prestación personal de servicios (Cruz Villalón, 2017).

La digitalización del empleo analizado a la luz de las plataformas digitales de reparto se puede entender de la siguiente manera( Ramirez Mendoza, 2020)

- a. **La pérdida de espacio:** en el caso de las plataformas digitales (delivery) se difumina el elemento físico (centro de trabajo), y se da más importancia al espacio digital. Siendo que lo relevante para esta nueva relación contractual, es la puesta a disposición del repartidor al aplicativo (conexión) para la asignación de servicios (micro tareas).

**Evaporización del elemento temporal:** En los aplicativos de delivery no se aplican las reglas tradicionales del horario y jornada de trabajo. Como consecuencia de la evaporización del espacio de trabajo, también se flexibiliza la distribución del tiempo de este, acentuando para ellos los resultados: cuántos delivery realizó el repartidor por día o por semana. Las horas de trabajo por semana (entendamos horas o días de conexión) serán las determinantes para que el algoritmo asigne una clasificación al repartidor, lo cual tendrá un impacto a la hora de distribuir la carga de trabajo (horas de

mayor demanda a los que tienen mayor conexión); y, por ende, este criterio será el que finalmente determine los ingresos semanales del repartidor.

- b. **Acentuación de resultados en la prestación personal de servicios:** Producto de la difuminación del espacio de trabajo y la flexibilización del horario y la jornada laboral, la fiscalización de la laborales del repartidor por parte del aplicativo se acentuará en los resultados lo cual da lugar a otras formas de fiscalizar las actividades del repartidor.

En este contexto, las actividades brindadas a través de plataformas digitales se caracterizan por ser una actividad donde el elemento temporal y espacial se ha difuminado, otorgando mayor protagonismo a los resultados mediante el sistema de puntuación o reputación online.

Por otro lado, con respecto a la regulación normativa, en el Perú no contamos con un cuerpo normativo que dote de un reconocimiento laboral a los repartidores de plataformas digitales, aunque sí diversos proyectos normativos que lamentablemente no han evaluado de manera acertada las características particulares de este sector:

**Tabla 1**

*Proyectos de ley sobre plataformas digitales en el Congreso Peruano*

<b>PROYECTOS DE LEY SOBRE PLATAFORMAS DIGITALES EN EL CONGRESO PERUANO</b>			
<b>Nº de Proyecto de Ley</b>	<b>Fecha de presentación</b>	<b>Estado actual</b>	<b>Síntesis</b>
<b>04144-2018-CR</b>	4 de abril de 2019.	<b>Envío a Comisión:</b> 08/04/2019 Decretado a la Comisión de Trabajo y Seguridad Social  08/04/2019 En Comisión de trabajo y Seguridad Social.	Ley que regula la labor del trabajador por plataforma digital. Se denomina a la relación entre la empresa de servicio y el trabajador digitales se denomina "trabajo digital dependiente", dicha relación es de carácter especial, al no encontrarse dentro de

			los alcances de las normas laborales.
<b>4243-2018-CR</b>	17 de abril de 2019.	<p>25/04/2019            Decretado a la Comisión de Trabajo y Seguridad Social.</p> <p>25/04/2019            En Comisión de Trabajo y Seguridad Social.</p>	<p>Bajo este proyecto de ley se contemplaba que los trabajadores de una plataforma digital tendrían el derecho de constituir, sin autorización previa, las organizaciones sindicales que estimen convenientes, con la sola condición de sujetarse a la ley y a los estatutos de estas, y de esa manera, gozarían de todos los derechos y deberes establecidos por la Autoridad Administrativa de Trabajo.</p>
<b>07567-2020-CR</b>	22 de abril de 2021.	<p>9/06/2021            Dictamen Favorable sustitutorio.</p> <p>16/07/2021            No alcanzó votos de dispensa de segunda votación.</p>	<p>Propone garantizar condiciones mínimas laborales para los trabajadores que presentan servicios de reparto o movilidad mediante plataforma digital.</p> <p>Se asegura exigir a los empleadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un seguro de atención de salud.</li> <li>• El porcentaje que corresponde al trabajador n o puede ser menor al 50%.</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de formas proporcional cada 3 meses de una UIT para revisiones técnicas, equipamiento personal, pago de seguros.</li> <li>• El pago de utilidad anual.</li> </ul>
<b>018-2021-CR</b>	12 de agosto de 2021.	Votación en Comisión de Trabajo pendiente.	Propone que los trabajadores que prestan el servicio de reparto, mensajería y movilidad por medio de plataformas digitales cuenten con derechos laborales como ser incluidos en planilla, o contar con seguros de salud y de accidentes más amplios.

*Nota:* Proyectos de Ley emitidos por el Congreso de la República.

En el derecho comparado, algunos países ya han reconocido el componente laboral de los trabajadores mediante plataformas digitales, tales como Francia, España, Estado Unidos (California), Italia, entre otros (**ver Anexo 1**). Los países que podemos resaltar son España y Francia.

En España, mediante el Real Decreto-Ley 9/2021 de fecha 11 de mayo de 2021, se ha regulado una presunción de laboralidad en favor de los repartidores de plataforma digitales, siempre que se acredite la concurren indicios del ejercicio de la facultad de directriz del empleador de manera directa o indirecta, ya sea mediante la gestión algorítmica o respecto a las condiciones de trabajo de las plataformas digitales. Se

requiere que concurren los siguientes requisitos:

- Que el servicio sea prestado por una persona.
- Que la actividad sea de reparto para consumidores finales.
- Que la empleadora ejerza facultades de dirección de forma directa o implícita a través de una plataforma digital.
- Que se use un algoritmo para gestionar el servicio o para determinar las condiciones de trabajo.

Asimismo, en Francia tenemos la Ley N° 2016-1088, modificada por la Ley N° 2019-1428, mediante la cual se ha optado por no reconocer el vínculo laboral de los repartidores de plataformas digitales siempre y cuando: (i) no concorra una obligación de exclusividad en la actividad para un aplicativo y (ii) el repartidor tenga flexibilidad y libertad para desconectarse y escoger sus horarios de trabajo. Sin perjuicio de ello, se ha establecido un piso mínimo de derechos laborales, pese al no reconocimiento del vínculo laboral, como el de la libertad de sindicación, seguridad y algunas prestaciones sociales en caso de incapacidad para el trabajo o muerte.

A nivel jurisprudencial, existe también una tendencia de reconocer el vínculo laboral de los repartidores de plataforma en base a un análisis de la existencia de indicios de laboralidad en aplicación del principio de primacía de la realidad. En España, antes de que se promulgase el Real Decreto-Ley 9/2021, los juzgados han reconocido el vínculo laboral de repartidores de plataformas con famosas cadenas de delivery por app, como Glovo y Deliveroo, de acuerdo con lo siguiente:

**Tabla 2**

*Jurisprudencia comparada sobre plataformas digitales en España*

Sentencia	Instancia	Demandada	Síntesis
N° 61/2019	Juzgado de lo Social de Gijón.	Glovo	<p>El Juzgado señaló lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Existe horario de trabajo y de un sistema de puntuación hacen que el repartidor se apegue a las exigencias empresariales.</li> <li>● A través de la plataforma y sistemas de localización se controla el trabajo de los repartidores por medio de la retribución y repartición del trabajo entre los repartidores.</li> <li>● Existen cláusulas de resolución del contrato</li> </ul>

			<p>laboral por incumplimientos graves del repartidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El entorno tecnológico y gran aporte logístico que es de titularidad exclusiva de la empresa. Por tanto, no es relevante la titularidad del vehículo del repartidor.</li> <li>• El repartidor no asume directamente riesgos económicos y materiales.</li> </ul> <p>Por tanto, se declara la existencia de una relación laboral para los "Glovers".</p>
N° 193/2019	Juzgado de lo Social N° 31 de Barcelona	Deliveroo	<p>El Juzgado señaló lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa a través de la "métrica informando" así como los porcentajes de rechazo realizaba seguimiento de los repartidores de forma quincenal.</li> <li>• Se capacitaba a los repartidores al momento de suscripción del contrato con los repartidores.</li> <li>• La empresa hacía el seguimiento de los repartidores a través del GPS. La empresa monitoreaba la actividad del repartidor por medio de mensajes.</li> <li>• Las sanciones disciplinarias a los repartidores eran por reducción de horas disponibles para utilizar la plataforma.</li> <li>• El repartidor no fija el precio de servicio de retribución.</li> </ul> <p>Por tanto, declara la existencia de una relación laboral para los conductores de la empresa Deliveroo.</p>
N° 818/2019	Tribunal Superior de Justicia, Sala de lo Social.	Glovo	<p>El Tribunal señaló lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El repartidor se integra a las exigencias de la aplicación para ejercer la actividad.</li> <li>• La elección se ajusta a la valoración de cada repartidor. Por tanto, existe un control</li> </ul>

			<p>interno como factor clave de su funcionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa se ampara en las calificaciones de los clientes para la garantía de calidad del servicio.</li> <li>• Glovo incluye faltas disciplinarias comprendidas en el Estatuto de los Trabajadores.</li> <li>• La titularidad de los vehículos son medios accesorios y complementarias para el desarrollo de la actividad.</li> </ul> <p>Por tanto, se declara la existencia de una relación laboral para los conductores de la empresa Uber.</p>
Nº 715/2019	Tribunal Superior de Justicia. Sala de lo Social	Glovo	<p>El Tribunal señaló lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se acredita la existencia de ajenidad y dependencia del repartidor con la empresa.</li> <li>• No se acredita la existencia del poder de dirección, debido a que el repartidor se auto asigna su horario de trabajo.</li> <li>• Se acredita la facultad de fiscalización, ya que el repartidor asume la responsabilidad del buen servicio.</li> <li>• No hay sanciones disciplinarias, ni penalidades.</li> <li>• No hay pacto de exclusividad y el repartidor pone a disposición la titularidad del vehículo.</li> </ul> <p>Por tanto, se declara la inexistencia de una relación de trabajo entre el conductor de Glovo y la empresa. Por tanto, es un trabajador autónomo.</p>
Nº 215/2019	Juzgado de lo Social de Salamanca	Glovo	<p>El Juzgado señaló lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se acredita la existencia de ajenidad y dependencia del repartidor con la empresa.</li> <li>• Se acredita la facultad de fiscalización, ya que el repartidor asume la responsabilidad del buen servicio.</li> <li>• No hay sanciones</li> </ul>

			<p>disciplinarias, ni penalidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay pacto de exclusividad y el repartidor pone a disposición la titularidad del vehículo.</li> </ul> <p>En suma, se declara la inexistencia de una relación de trabajo entre el conductor de Glovo y la empresa. Por tanto, es un trabajador autónomo.</p>
--	--	--	---

*Nota.* Expedientes judiciales emitidos por las cortes de España

En resumen, dentro de los criterios antes expuestos, de acuerdo a Boza, existen por los menos dos indicios predominantes en la jurisprudencia que han influido en el reconocimiento del vínculo laboral de los repartidores de plataformas digitales (Boza Pró y Briones Zegarra, 2021):

- a) La principal herramienta de trabajo la proporciona la empresa propietaria o administradora de la plataforma, siendo que el aporte del vehículo o teléfono proporcionado por el “trabajador de plataforma” resulta irrelevante o ínfimo.
- b) Existe una ajenidad en la marca en tanto es a la plataforma a la que le interesa posicionarse y consolidar su negocio; siendo además que controla el “Know How” del negocio; esto es, a los clientes, las rutas, costos y evaluaciones de los servicios.

En síntesis, la autora considera que el derecho al trabajo sí tiene la capacidad por sí misma para adecuarse a las nuevas realidades productivas, siendo que cada realidad debe analizarse a la luz del contexto de la digitalización del empleo; así como del análisis de los indicios de laboralidad que se encuentren presentes en cada realidad productiva en concreto. En base con ello, en la jurisprudencia y legislación comparada, existe una tendencia por reconocer el vínculo laboral de los repartidores de plataformas digitales de reparto.

## **1.2 Los Riesgos Psicosociales en las Plataformas Digitales de Reparto: un Acercamiento a la Realidad Peruana.**

Un tema relevante y poco tratado en la problemática del reconocimiento laboral de los repartidores de plataformas digitales es el tratamiento y la prevención de los riesgos psicosociales. Es que no es una novedad el número de casos de discriminación, acoso y precariedad laboral de este sector, hecho que incluso ha impulsado la existencia de una presión mediática para brindar protección a este sector de trabajo. En este subcapítulo se introducirán los conceptos esenciales para entender los factores de riesgos psicosociales, el impacto en la salud mental de los trabajadores y el deber de prevención del empleador de acuerdo con la legislación laboral peruana.

### **1.2.1 Los Riesgos Psicosociales desde el Ámbito de la Salud Pública y el Trabajo Decente: una Mirada Integral en el Contexto de Nuevas Tecnologías.**

Según la Organización Internacional de trabajo (OIT), el factor trabajo es determinante para la salud y bienestar integral del trabajador durante toda su vida laboral; en tanto, existe una conexión importante entre la seguridad y salud en el trabajo (SST) y la salud pública, la cual tiene repercusiones en la atención salud, la salud ambiental, el bienestar social y la protección social (OIT, 2019).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha resaltado la importancia del mantenimiento y restablecimiento de la capacidad del trabajo para los servicios de salud como requisito previo y esencial para la productividad y desarrollo económico; ello dado que en el lugar de trabajo pueden existir riesgos que deriven en enfermedades ocupacionales o que agraven problemas de salud preexistentes en los trabajadores (OMS, 2017).

Por ejemplo, de acuerdo a los estudios realizados por el Servicio Nacional del Reino Unido (NHS), en el año 2018, sobre los riesgos en materia de SST por edad y sexo, se concluyó que si las trabajadoras de más edad gozasen de buena salud y condiciones dignas de trabajo podrían ser más productivas que los hombres; resaltando en tal sentido la necesidad de aplicar directrices específicas en el sector salud y en la identificación de los riesgos de trabajo que pudieran ayudar a abordar el impacto acumulativo de los años de trabajo sobre la salud, permitiendo incluso minimizar los riesgos de origen (OIT, 2019).

El trabajo decente es otro de los elementos que debemos considerar dentro del binomio salud pública y SST. El trabajo decente es un objetivo que expresa lo que debería ocurrir en un mundo globalizado, un empleo digno que para su proyección requiere de cuatro pilares estratégicos: los derechos fundamentales del trabajador, el empleo, la protección y el diálogo social (Levaggi, 2004).

En la Asamblea General de las Naciones Unidas del 2015, se resaltó la correlación que existe entre trabajo decente, la SST y la salud pública, en tanto estos fueron parte central de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, planteados en el objetivo 3 (ODS) sobre salud y bienestar y el objetivo 5 (ODS) sobre el trabajo decente y crecimiento económico.

Otro elemento que no se debe perder de vista es que la pandemia del Covid-19 en el Perú ha ocasionado el incremento de las brechas económicas, sociales y laborales entre trabajadores y empresa, acentuando la precariedad e informalidad laboral en el país; hecho que trae como consecuencia que tanto las empresas como el Estado peruano no puedan cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030

(Ospina, 2020).

En síntesis, resulta importante que cuando analicemos los factores de riesgos psicosociales tomemos en cuenta la interrelación directa que existe entre la salud pública, la generación de un trabajo decente y las obligaciones concretas que tiene el empleador en materia de prevención de riesgos laborales, sobre todo en el contexto de nuevas tecnologías y de los rezagos de la pandemia del Covid-19.

### **1.2.2 El Derecho a la Salud y la Prevención de Riesgos Laborales a luz de los Convenios y Tratados Internacionales.**

El derecho a la salud es un derecho fundamental programático reconocido en los artículos 7 y 9 de nuestra Carta Magna; cuyo contenido esencial ha sido delimitado por el Tribunal Constitucional (Sentencia del Tribunal Constitucional N° 2016-2004-AA/TC) en los siguientes términos:

**El derecho a la salud comprende la facultad que tiene todo ser humano de mantener la normalidad orgánica funcional, tanto física como mental,** y de restablecerse cuando se presente una perturbación en la estabilidad orgánica y funcional de su ser, lo que implica, por tanto, una acción de conservación y otra de restablecimiento; acciones que el Estado debe efectuar tratando de que todas las personas, cada día, tengan una mejor calidad de vida” (2016, art. 7-9, el resaltado y subrayado es nuestro).

De ese modo, el derecho a la salud no solo implica el mantenimiento y restablecimiento de las condiciones físicas, sino también mentales; por lo que en el ámbito de la salud ocupacional también se debe considerar esta doble dimensión.

Al respecto, en el artículo 3, inciso e) del Convenio 155 de la OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores se considera que el término salud no solo es “(...) la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también los elementos físicos y mentales que afectan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo” (párr. 6).

De igual manera, en el Convenio N° 161 y la Recomendación N° 171 de la OIT se enfatiza la importancia de que los servicios de salud en el trabajo tengan un enfoque interdisciplinario con plena independencia profesional, reconociendo que la reorganización del trabajo puede incidir en la salud mental de los trabajadores y no solo a su salud física (2019, p. 27).

Es importante precisar que los Convenios N° 155 y N° 161 de la OIT no han sido ratificados por el Perú y, por tanto, no tiene fuerza vinculante; sin embargo, a nivel comunitario, el Perú forma parte de la Comunidad Andina de Naciones (CAN); por ende,

le es aplicable la Decisión N° 584 sobre el Instrumento Andino de la Seguridad y Salud en el Trabajo y la Resolución N° 957 de la Comunidad Andina, Reglamento del Instrumento Andino de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

De la lectura comparativa de la Decisión N° 584 del CAN y de los Convenios N°155 y161 de la OIT podemos concluir que en ambas disposiciones se maneja un concepto amplio del derecho a la salud, siendo que la salud no implica “(...) solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo” (Decisión N° 584, art. 1).

En materia ocupacional, el término salud también involucra los elementos o factores mentales del trabajador en correlación al ambiente de trabajo. En tal sentido, como parte de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, las empresas deben elaborar planes integrales de prevención de riesgos que comprendan acciones para fomentar “(...) la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo” (Decisión N° 584, art. 11, inciso K).

Por tanto, de acuerdo a la Decisión N° 584 de la CAN, los empleadores se encuentran obligados a crear planes integrales de prevención de riesgos laborales tomando en cuenta los diferentes factores de riesgos psicosociales que se pueden generar producto de la relación del trabajador con su entorno de trabajo.

Por otro lado, se debe resaltar que, según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), el contexto de la digitalización ha incrementado los riesgos organizativos y psicosociales debido a diversos factores tales como el incremento de la presión sobre el rendimiento, los horarios irregulares, la reducción de la interacción social, los límites difusos entre la vida personal y laboral, la complejidad del trabajo, entre otros.

El “síndrome del quemado” (SQT) o *burnout* es una manifestación de este nuevo contexto global y digital que ha ocasionado que dentro de las empresas se reconsidere el tema de la salud ocupacional desde el ámbito de la salud pública, resaltando que el riesgo psicosocial tiene mayor incidencia en los profesionales del sector servicio que desarrollaban sus actividades laborales con otras personas (Gil Monte, 2009), como sería el caso de los repartidores de plataformas digitales.

En tal sentido, la existencia de riesgos psicosociales ha planteado retos a nivel de las empresas, las cuales deben considerar dentro de su SGSST enfoques preventivos que tomen en cuenta la salud pública y la generación de condiciones para concretar un trabajo decente. Gil-Montes (Gil Monte, 2009) plantea algunas



recomendaciones a tomar en cuenta respecto al problemática emergente de los riesgos psicosociales, las cuales podemos resumir de la siguiente manera:

- a) Los riesgos psicosociales son un problema de salud pública que debería desarrollarse en sinergia entre las políticas de diferentes ministerios, tales como los de trabajo, inmigración y sanidad.
- b) El desarrollo de las políticas públicas de estos ministerios debería considerar estudios y encuestas que integren criterios o indicadores relevantes para la toma de decisiones.
- c) La normativa de prevención de riesgos laborales debería considerar la amenaza que implica los riesgos psicosociales en la salud pública.
- d) Se deberían desarrollar campañas de prevención para los agentes sanitarios con la finalidad de fomentar el desarrollo de planes de formación que mejoren algunos indicadores de la población.

### **1.2.3 Los Riesgos Psicosociales y las Consecuencias en el Derecho a la Salud de los Trabajadores: Definición, Origen y Características.**

Respecto a la definición de riesgos psicosociales, la “Norma Básica De Ergonomía Y De Procedimiento De Evaluación De Riesgo Disergonómico” (en adelante “Norma Básica de Ergonomía”) contenida en la Resolución Ministerial N° 375-2008-TR, ha definido los riesgos biopsicosociales:

(...) como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con el ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo (Anexo 1 de la Resolución Ministerial N° 375-2008-TR).

Por su parte, la OIT mediante Informe del Comité Mixto OIT-Organización Mundial de Salud (OMS) ha definido los factores psicosociales de la siguiente manera:

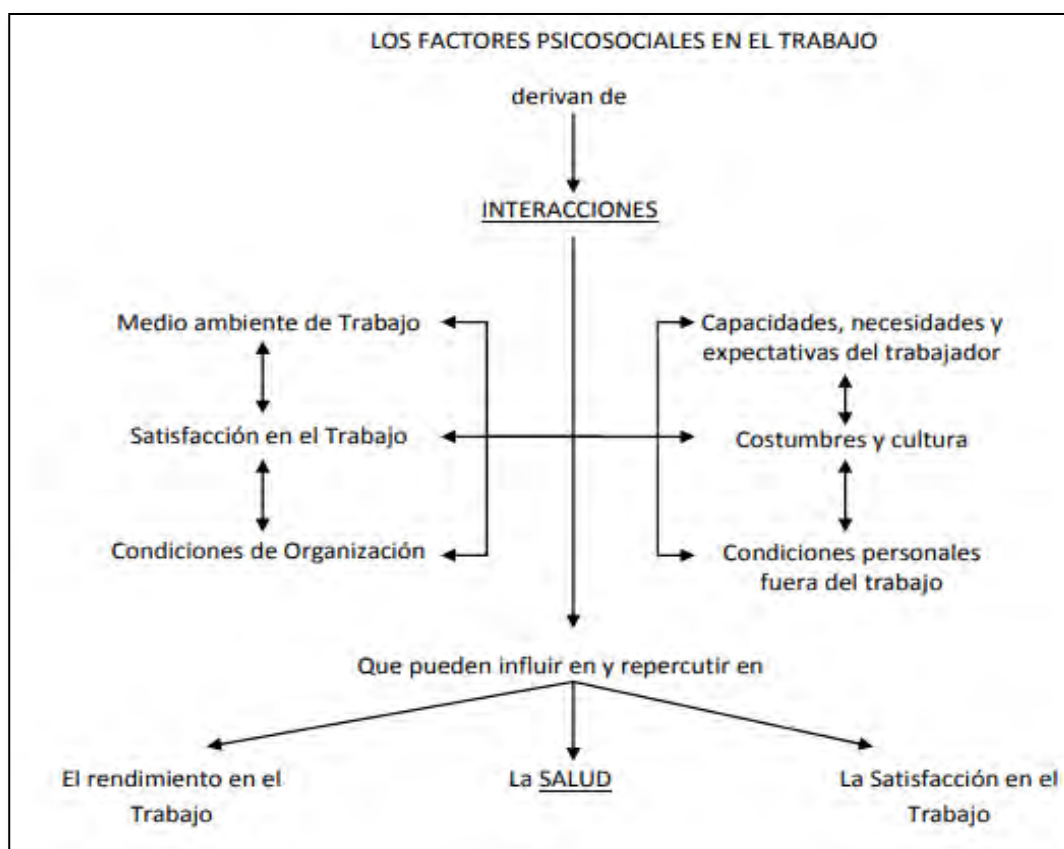
Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (1984, p. 12)

En ese sentido, los factores de riesgo psicosociales se originan en las

interacciones que el trabajador realice con su ambiente y condiciones de su organización con las necesidades personales y culturales que este tenga fuera del trabajo, los cuales a su vez tendrán un impacto en el rendimiento, salud y satisfacción del trabajador, como se observa en la siguiente figura.

**Figura 1:**

*Los factores psicosociales en el trabajo, tomado del Informe del Comité Mixto OIT OMS.*



*Nota.* Elaborado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Respecto al origen concreto de los riesgos psicosociales en el trabajo, Gil-Montes (2012) indica que estos pueden ocasionarse por un deterioro o disfunción de las siguientes características:

- **Características de la tarea:** esta variable estará relacionada a la cantidad de trabajo, automatización y ritmo de trabajo, responsabilidad, falta de autonomía, entre otras.
- **Características de la organización:** esta variable estará relacionada a la estructura jerárquica y variables de la empresa, así como a los canales de comunicación y las relaciones interpersonales de los trabajadores, entre otros.

- **Características del empleo:** esta variable estará relacionada a las condiciones de trabajo pactadas en el contrato, tales como el salario, la estabilidad en el empleo, condiciones físicas del trabajo, entre otras.
- **La organización del centro de trabajo:** esta variable está relacionada a la duración y tipo de jornada de trabajo, la existencia de turnos nocturnos rotativos, entre otros.

Los riesgos psicosociales, por tanto, no provienen del individuo, sino del entorno y la organización del trabajo en relación a las condiciones laborales específicas en las que se desenvuelve el trabajador y que son difíciles de tolerar por la mayoría de estos (Gil-Monte, 2012).

Dada la complejidad que involucra el concepto de riesgos psicosociales, de acuerdo al “Informe Técnico de los factores de riesgos psicosociales en trabajadores de Lima Metropolitana” (MTPE, 2014), elaborada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), resulta importante diferenciar por los menos tres subconceptos dentro de la definición de riesgos psicosociales:

- i) **Los factores psicosociales**, son factores organizacionales que pueden dar lugar a consecuencias positivas y negativas en el trabajo.
- ii) **Los factores de riesgos psicosociales:** ocurren cuando existen factores negativos que tiene probabilidad de afectar negativamente a la salud y bienestar del trabajador. Los principales factores se pueden clasificar en intralaborales, extralaborales e individuales<sup>1</sup>.
- iii) **Los riesgos psicosociales:** son aquellos factores que se consideran nocivos para la salud del trabajador siempre que impliquen que los esfuerzos del trabajador sobrepasen sus capacidades o que exista una pérdida de control sobre la tarea encomendada

Para efectos del presente trabajo, nos centraremos en los factores y riesgos psicosociales, en el entendido que en esta fase es donde se desarrollan los efectos nocivos que repercuten de manera directa en la salud mental de los trabajadores de plataformas digitales de reparto.

En relación con los factores de riesgos psicosociales, la “Norma Básica de

---

<sup>1</sup> Esta clasificación pertenece a María Claudia Sarmiento González en “Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral: Diagnóstico en Personal Terapéutico” la cual fue citada en el “informe Técnico de los Factores de riesgo psicosociales en el trabajo de Lima Metropolitana”.

Ergonomía” desarrolla el concepto de “Carga Mental de Trabajo”, el cual lo define como aquel esfuerzo intelectual que el trabajador debe realizar para hacer frente al conjunto de demandas en la ejecución y desarrollo de sus actividades laborales. Dicho factor toma en cuenta los siguientes indicadores (Considerando 3.5 del Anexo 1 de la Resolución Ministerial 375-2008-TR):

- **Las presiones de tiempo:** consisten en la evaluación del tiempo asignado a las tareas, los retrasos y la rapidez en su ejecución.
- **Esfuerzo de atención:** tiene que ver con el nivel de atención que se requiere para ejecutar las funciones, tales como el nivel de concentración en a la recepción de información y la capacidad para responder a incidentes.
- **La fatiga percibida:** consiste en la percepción del trabajador respecto de un nivel de exigencia excesiva que se requiere para el cumplimiento de las funciones.
- **El número de informaciones:** tiene que ver con la cantidad de información que se requiere para cumplir con las funciones. Implican la complejidad y la cantidad de información con elementos importantes que determinan el nivel de sobrecarga laboral.
- **La percepción subjetiva:** tiene que ver con la apreciación del trabajador respecto al nivel dificultad en el desarrollo de sus funciones. (Art. 3.5 Resolución Ministerial 375-2008-TR)

Respecto de los efectos nocivos de los factores de riesgos para salud de los trabajadores (riesgos psicosociales), el MTPE en el “Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en Trabajadores de Lima Metropolitana” ha identificado como los más frecuentes a los siguientes:

**a) Estrés Laboral:**

El estrés laboral es la experiencia concreta de una situación de estrés –en el contexto de trabajo– que se produce por un conjunto de situaciones ambientales o personales, que generan consecuencias a la salud y/o bienestar del trabajador (Martín, Salanova y Peiró, 2003).

Los componentes de este riesgo psicosocial son: i) insatisfacción laboral, ii) cansancio psíquico y iii) relaciones hostiles continuas. Asimismo, las principales consecuencias a la salud pueden incluir trastornos cardiovasculares, sexuales, respiratorios, endocrinos, entre otros (MTPE, 2014).

## **b) Síndrome de estar quemado o *Burnout*:**

El síndrome del quemado es definido como aquella respuesta que el trabajador realiza frente al estrés laboral crónico, el cual se manifiesta en aquellos profesionales que laboran en contacto con los clientes o usuarios de la organización y cuyos síntomas más característicos son los relacionados al agotamiento físico y emocional, sentimientos de culpa, pérdida de ilusión por el trabajo y actitudes negativas hacia los clientes de la organización (Marrau, 2009).

Entre las principales características del Síndrome de *Burnout* se encuentran el agotamiento físico, el aislamiento del trabajador, sentimiento de incapacidad para realizar las tareas confiadas y afecciones a la autoestima del trabajador. (MTPE, 2014).

Las principales consecuencias a la salud se darán en el ámbito de las relaciones interpersonales que se pueden manifestar en el deterioro de las relaciones interpersonales y también puede conllevar consecuencias en el ámbito de la organización empresarial la cual se manifestará en el ausentismo, deterioro de la calidad del servicio, conflicto con los compañeros de trabajo, entre otros (Marrau, 2009).

Tal es el impacto del síndrome de *Burnout* en el trabajo que recientemente ha sido reconocido por la Organización Mundial de la salud (OMS) como una enfermedad del trabajo; ello según la última actualización de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) en el primer trimestre del año 2022 (Mouzo, 2022).

## **a) Acoso Moral o *Mobbing***

De acuerdo Ovejero (2006), el término *mobbing* nace en los años 80 y es aplicado por Leymann en el ámbito laboral definiéndolo como el continuado y deliberado maltrato que recibe un trabajador de parte de otros u otras, y el cual tiene intención de destruirlo psicológicamente o que incluso este abandone la empresa.

### **1.2.4 El Deber de Prevención de los Riesgos Psicosociales y las Principales Consecuencias en la Salud de Acuerdo con el Marco Legal Peruano.**

En el Perú, por medio de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante "LSST") y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 055-2012-TR, se regulan las obligaciones específicas del empleador en materia de prevención de riesgos laborales.

El principio de prevención, regulado en el título preliminar de la LSST, es la piedra angular del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, el cual se manifiesta en el deber que tiene el empleador en garantizar –en el centro de trabajo– el establecimiento de las condiciones y medios que tengan por finalidad proteger la vida, bienestar y salud de los trabajadores; ello, en tanto es el empleador quien goza de las

facultades y directrices que le permiten gestionar la actividad concreta del trabajador, con independencia del vínculo laboral (Ospina Salinas, 2012).

Por su parte, por medio del principio de responsabilidad se resalta que es el empleador quien debe asumir “(...) las implicancias económicas, legales y de cualquier otra índole derivada a consecuencia de un accidente o enfermedad que sufra el trabajador en el desempeño de sus funciones o a consecuencia de él (...)”. (Título Preliminar de la Ley de seguridad y salud en el trabajo, Ley N°29783).

Es así como, frente a cualquier eventualidad ocurrida en el centro de trabajo o en la ejecución de las funciones, es el empleador quien debe responder, ello en tanto es quien garantiza los medios y condiciones que protejan la vida, salud y bienestar de los trabajadores de acuerdo a su deber de prevención.

En el artículo 56° de la LSST, se reconoce la obligación del empleador de prever “(...) que la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y **psicosociales concurrentes en el centro de trabajo no generen daños en la salud de los trabajadores**” (párr. 12, el resaltado es nuestro).

De igual forma, en el Reglamento de la LSST se desarrollan las siguientes obligaciones concretas en materia de prevención de riesgos psicosociales:

### Tabla 3

*Cuadro de obligaciones del empleador en materia de prevención de riesgos psicosociales.*

Base legal	Obligación Legal
Art. 33 inciso c) de la LSST.	Contar con un registro del monitoreo de agentes físicos, químicos, biológico, psicosociales y factores de riesgo disergonómicos.
Art.77 inciso e) de la LSST.	Para la elaboración o actualización del IPER, se debe tener en cuenta los resultados de las evaluaciones de factores de riesgo físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales.
Art.103 de la LSST.	Deberá realizar una evaluación de los factores de riesgos para la salud de agentes químicos, biológico, ergonómicos y psicosociales.

*Nota.* Artículos obtenidos de la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, Ley N° 29783

De esta manera, como parte de su deber de prevención el empleador debe considerar los riesgos psicosociales en las siguientes circunstancias: (i) en el registro y monitoreo de agentes de riesgo en el trabajo; (ii) en la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles (IPERC) y (iii) en las actividades de vigilancia de la salud de los trabajadores.

Por otro lado, un tema importante a evaluar es la relación que existe entre los riesgos psicosociales y la salud mental de los trabajadores, para lo cual es importante hacer mención a la Ley N° 30947, Ley sobre Salud Mental (en adelante, "LSM"), que regula un marco legal que garantiza el acceso a los servicios, promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación mental, y las condiciones para el pleno ejercicio del derecho a la salud y bienestar de la persona, la familia y la comunidad.

En el ámbito laboral, la norma referida establece disposiciones generales orientadas a la prevención de los problemas de salud mental, estableciendo en sus artículos 17 y 24 de la Ley N°30947 las siguientes obligaciones al empleador en materia de prevención de riesgos laborales: (i) identificar y monitorear los factores de riesgo psicosociales para proteger la salud mental individual y colectiva en el ambiente de trabajo, así como de (ii) evaluar y vigilar la salud mental de los trabajadores dentro de los exámenes médicos ocupacionales de la LSST.

Asimismo, mediante Reglamento de la LSM, aprobada por el Decreto Supremo N° 007-2020-SA, se establece una serie de obligaciones preventivas para proteger la salud mental de los trabajadores, las cuales forman parte del monitoreo de las condiciones de trabajo, tales como:

- Gestión de un plan y programas continuos de cuidado personal.
- Promoción del clima organizacional al más alto nivel institucional.
- Desarrollar directrices que establezcan la preeminencia del bienestar de la persona por encima de los intereses laborales.
- Desarrollo de programas con medidas de identificación, evaluación, atención y protección ante factores que afecten la salud mental de los trabajadores.
- Incorporar las disposiciones sobre los ajustes razonables, a fin de que los trabajadores con cualquier tipo de discapacidad garanticen su derecho a trabajar.
- Implementación de medidas orientadas a conciliar y armonizar las responsabilidades familiares y el derecho al trabajo de las personas

Ahora, para determinar si resulta aplicable o no la LSST a las actividades

realizadas mediante plataformas digitales de reparto es importante resaltar los alcances del deber de prevención, en cual se establece lo siguiente:

El empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud **y el bienestar de los trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores. Debe considerar factores sociales, laborales y biológicos, diferenciados en función del sexo, incorporando la dimensión de género en la evaluación y prevención de los riesgos en la salud laboral** (Título Preliminar de LSST, Ley N°29783, el subrayado es nuestro).

Como podemos observar, el deber de prevención va más allá del concepto trabajador, y busca proteger a todo prestador de servicio –cualquiera sea su vínculo contractual– que realice actividad en beneficio del empleador o que se encuentre en el centro de trabajo de este.

Sin perjuicio de ello, tomando en cuenta la legislación vigente, para determinar las obligaciones específicas en materia SST aplicables a los repartidores de plataformas digitales de reparto será importante determinar previamente si estos mantienen una relación laboral con dichas plataformas, a fin de delimitar las obligaciones concretar en materia de prevención de riesgos laborales según la Ley.

De esta manera, siguiendo a Canova y Tenorio (2021), podemos resaltar las siguientes obligaciones principales que tendría el empleador de plataformas digitales en caso se establecería el vínculo de este con el prestador de servicios:

- a. Entrega de Equipos de protección personal (EPP).
- b. Condiciones de las herramientas de trabajadores.
- c. Identificar los peligros, riesgos y controles mediante el IPERC.
- d. El peso de las cajas de reparto.

En el supuesto de que no se demuestre una relación de trabajo entre el prestador de servicios y la plataforma digital, es importante que el empleador- en base de su deber de prevención- adopte acciones a fin de proteger la vida, la salud y el bienestar de los prestadores de servicios de plataformas. Dichas medidas de prevención pueden incluir: i) el monitoreo de agentes de riesgo psicosociales en el trabajo y ii) actividades de vigilancia de la salud de los trabajadores.



Al respecto cabe puntualizar que, de acuerdo con lo desarrollado en el primer capítulo, la autora reafirma que a su consideración si existen indicios suficientes para dotar de laboralidad a la relación existente entre los repartidores y las plataformas digitales. Sin embargo, tal como se dejó sentada en la primera parte de este trabajo, el análisis de laboralidad debe realizarse en el caso en concreto (en cada plataforma).

Sin perjuicio de lo antes comentado, la autora resalta que si bien el análisis de laboralidad es un punto importante en la prevención de los riesgos psicosociales de los repartidores de plataformas digitales, aun en el supuesto en que no se reconozca dicha calidad a este sector, el aplicativo digital debería tener ciertas obligaciones genéricas que estén enfocadas en las acciones de vigilancia médica y el monitoreo de agentes de riesgos psicosociales de los repartidores (pisos mínimos, sobre los que se ahondará en el tercer capítulo); y, ello como parte de su obligación genérica del deber de prevención reconocida en la LSST, y en Ley de Salud Mental.

Por otro lado, es de resaltar que, dentro del contexto de la pandemia de la COVID-19, también se han establecido obligaciones respecto de la protección de la salud mental de sus trabajadores, que si bien han sido pensadas para la protección de la categoría de trabajadores puede ser tomado como referencia para el caso de los repartidores de plataformas digitales. De esta manera, de acuerdo con la Resolución Ministerial N°. 972-2020-MINSA, derogada y sustituida por la Resolución Ministerial N°1275-2021-MINSA, que aprueba los “Lineamientos para la Vigilancia de la Salud de los Trabajadores con Riesgo de Exposición a COVID-19”, el empleador debe cumplir con lo siguiente:

- La vigilancia a la exposición a otros factores de riesgo, de tipo ergonómicos (jornadas de trabajo, posturas prolongadas, movimientos repetitivos y otros), y psicosocial (condiciones de empleo, carga mental, carga de trabajo, doble presencia y otros), u otros que se generen como consecuencia de trabajar en el contexto de la Pandemia de la COVID-19.
- Tener actualizado el Plan para la Vigilancia, prevención y control de la COVID-19 en el Trabajo, en el cual se deberán considerarse las medidas de salud mental para conservar un adecuado clima laboral que favorezca la implementación del Plan de Vigilancia.

Finalmente, se deberá tener en consideración que los incumplimientos de las disposiciones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo en materia de riesgos

psicosociales constituyen infracciones administrativas sancionadas con multar por parte de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (en adelante, “SUNAFIL”):

**Tabla 4**

*Cuadro de las infracciones por incumplimiento al deber de prevención en materia de riesgos psicosociales*

N°	CONDUCTA	TIPIFICACION	GRAVEDAD	SANCION
1	Los incumplimientos relacionados con la SST respecto a los agentes físicos, químicos y biológicos, riesgos ergonómicos y <b>psicosociales.</b>	Numeral 27.9 del artículo 27° del RLG	GRAVE	Está en función del régimen de la empresa, número de trabajadores afectados y gravedad de la falta.
2	Incumplir con la planificación de la acción preventiva de riesgos para la seguridad y salud en el trabajo, respecto del Plan para la vigilancia, prevención y control de Covid-19 en el trabajo	Numeral 27.7 del artículo 27° del RLG	GRAVE	

*Nota.* Artículos obtenidos del Reglamento de la Ley General de Inspección (RLGI), Decreto Supremo N° 019-2006-TR.

En síntesis, en la legislación peruana, el empleador, en base a su deber de prevención y con independencia del vínculo contractual, tiene la obligación de identificar y monitorear los factores de riesgo psicosociales que se podrían generar producto de la interacción del trabajador con su entorno organizacional. Para tal efecto, debe tomar en cuenta los factores de riesgo psicosocial en el registro y monitoreo de agentes de riesgo en el trabajo; y, en las actividades de vigilancia de la salud de los trabajadores.

### **1.3 El Estado de la Cuestión: La Importancia de un Estudio Empírico de la realidad sociolaboral de las Plataformas de delivery en Lima Metropolitana.**

La problemática de los repartidores de plataformas digitales no se centra únicamente en la discusión de si estos son trabajadores o no, sino que existen otros problemas que hay que tomar en cuenta para una regulación normativa coherente con la realidad, incluso en caso de que estos fueron considerados trabajadores por cuenta ajena.

Al respecto, hay que tener cuenta que las categorías clásicas del derecho al trabajo resultan de difícil aplicación a este tipo actividades – las cuales se caracterizan por la introducción de nuevas tecnologías- como por ejemplo el hecho de que no exista

un centro de trabajo y un horario laboral definido, características que se derivan del propio esquema de organización del trabajo de una plataforma digital. Punto que si bien pueda implicar una dificultad para la técnica legislativa (regulación), no debe significar de ninguna manera una desprotección a este sector de trabajo.

Al respecto, hay que recordar que – según lo desarrollado en el primer capítulo de este trabajo- las plataformas digitales se caracteriza por a) Pérdida del espacio, b) Evaporización del elemento temporal; y c) Acentuación de los resultados. Es en base a esta realidad, y tomando en cuenta las particularidades de cada aplicativo digital, es que se debe establecer los hitos para una regulación del sector.

En tal sentido, la autora es de la idea de que para aplicar una regulación coherente con la realidad es necesario previamente analizar y tener claras las características demográficas y las condiciones particulares en las que se presta los servicios mediante plataformas digitales de reparto.

De esta manera, una regulación que implique una intervención legal debe tomar en cuenta cuánta información tiene del sector que pretende reglamentar. Por ello, un factor a considerar dentro de la construcción normativa que implique la intervención de un sector de la economía debe partir por reconocer previamente cuánta información tiene el Estado en comparación a la de los privados y, en caso el Estado no tenga suficiente información, la primera acción debe partir por recolectar la data necesaria que justifique una adecuada intervención a largo plazo (Rodríguez, 2019).

En la tarea de encontrar datos empíricos que describan la realidad de un sector, la estadística cumple un rol importante. Es así que la introducción de un método científico en la toma de decisiones políticas logra integrar un conocimiento experto en la elaboración normativa con la finalidad de tomar decisiones informadas y más eficaces a largo plazo, lo cual también genera un impacto positivo en la ciudadanía ya que se logra recuperar la confianza de la población por medio de una planificación sostenible (Corral, 2020)

En tal sentido, una regulación normativa de las plataformas digitales de reparto debe partir por conocer la realidad de este sector, en especial de las particularidades del uso del algoritmo en la distribución del trabajo y el impacto en la salud de los repartidores; ello con la finalidad de no incurrir en propuestas normativas obsoletas que más que proteger al trabajador tengan un impacto negativo en la contratación del personal o sea un vía para discriminar indirectamente a un grupo de trabajadores, como por ejemplo podría ser el caso del personal extranjero.

Para ello, se coincide con Arce sobre la presencia de un doble efecto en la relación de las plataformas digitales con las economías latinoamericanas: o bien puede destruir empleos de empresas de alta rentabilidad y productividad o bien puede

formalizar autónomos que por ahora son informales. En ese contexto, se debe tener en cuenta que, en el caso peruano solo ciertas cadenas empresariales pertenecen al sector formal, siendo que el empleo formal asciende a un aproximado del 25% de la población. (Arce Ortiz, 2021)

En ese sentido, en este apartado desarrollaremos los estudios de campo (datos estadísticos) más cercanos a la realidad sociolaboral de los repartidores de plataformas digitales en el Lima Metropolitana, hecho que dará cuenta de la necesidad de más estudios de investigación cuantitativo que busquen obtener información estadística de este sector.

La investigación realizada por la socióloga Alejandra Dinegro Martínez en el año 2019 y el Observatorio de Plataformas Digitales en el año 2020 constituyen así uno de los primeros antecedentes en lo que concierne al estudio sociodemográfico del sector de repartidores de plataformas digitales. En el presente apartado desarrollaremos los principales hallazgos.

La primera encuesta de repartidores de plataformas de digitales fue realizada entre setiembre y agosto del año 2019 por la socióloga Alejandra Dinegro Martínez como parte de su tesis de posgrado. Dicha encuesta se realizó a través de la técnica de la bola de nieve sobre una muestra no probabilística de hasta 200 repartidores en la ciudad de Lima (Dinegro Martínez, 2021).

Se obtuvieron los siguientes resultados referidos a una población de 30 repartidores que fueron parte del estudio:

**Tabla 5**

*Principales resultados de la encuesta a repartidores digitales en el año 2019*

<b>VARIABLE</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Nacionalidad de los repartidores</b>	Venezolanos: 67%
	Peruana: 27%
	Colombiano: 6%
<b>Principal fuente de ingreso</b>	Única: 73%
	Complementaria: 27%
<b>Sexo</b>	Masculino: 83%
	Femenino: 17%
<b>Edad</b>	Entre 19-24 años: 27%

	Entre 25-30 años: 60%
	Entre 31-34 años: 13%
<b>Medio de transporte para el trabajo</b>	Moto: 93%
	Bicicleta: 7%
<b>Horas en promedio de trabajo realizado en el aplicativo</b>	13 horas diarias: 35%
	10 horas diarias: 32%
	8 horas diarias: 21%
	6 horas diarias: 12%

*Nota.* Elaborado en base al Estudio realizado por Alejandra Dinegro con respecto a la situación de repartidores Glovo en Lima. Febrero - octubre del año 2019 (Dinegro Martinez, 2021).

De los resultados obtenidos, a nivel demográfico, podemos inferir que nos encontramos ante un grupo de trabajo con determinadas características. Estamos ante una fuerza laboral joven, con alta presencia de personal extranjero, predominantemente del sexo masculino, y que utiliza la moto como principal medio de transporte para realizar el servicio de delivery.

Para ello, se deben tomar en cuenta las particularidades y principales problemas que pueden existir para el personal extranjero que desea laboral. Por ejemplo, de acuerdo con la regulación laboral vigente, para contratar personal extranjero se requiere que previamente estos tengan un carné de extranjería que los faculte realizar actividades dependientes en el territorio peruano o un permiso excepcional para laborar, como en el caso del personal venezolano.

Asimismo, la contratación de este tipo de personal se encuentra sujeto a ciertos límites y porcentajes por empresa, y el establecimiento de ciertas cláusulas que aseguren el regreso del personal extranjero a su país. Claramente, la aplicación de esta normativa constituiría una barrera en el acceso al empleo del personal extranjero, que según las estadísticas forma para del grueso de este sector.

De igual forma, de los resultados obtenidos de este estudio preliminar podemos apreciar que el 35% de los repartidores de aplicativos realizan trabajo en sobretiempo, sobrepasándose el límite de la jornada máxima establecido a nivel legal. En la misma línea de lo mencionado, el debate está en determinar si, por la naturaleza de las actividades de los repartidores, estos deberían estar sujetos al límite de la jornada máximo o, por el contrario, deberían ser considerados un tipo de trabajador intermitente.

La autora considera que la actual regulación de la horario y jornada de trabajo no responde a dicha interrogante, ya que no está pensada para estas relaciones atípicas.

De los resultados de esta encuesta, también se han podido resaltar los siguientes datos que, si bien no forman parte de la presente investigación, tienen incidencia en la generación de factores de riesgos psicosociales:

**Tabla 6**

*Principales resultados de la encuesta a repartidores digitales en el año 2019*

<b>DATO</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>¿Has sufrido algún tipo de agresión mientras trabajabas?</b>	Sí ha sufrido agresión: 66%
<b>¿De qué tipo fueron las agresiones?</b>	Xenofobia: 45%
	Insultos verbales: 43%
	Agresión física: 12%
<b>¿Cuál es el motivo de trabajo en el aplicativo?</b>	Desempleo: 83%
	Cubrir gastos: 16.67 %

*Nota:* Elaborado en base al Estudio realizado por Alejandra Dinegro con respecto a la situación de repartidores Glovo en Lima. Febrero- octubre del año 2019 (Dinegro Martínez, 2021).

De estos resultados, se puede concluir, preliminarmente, que los repartidores de plataformas digitales son víctimas frecuentes de agresiones verbales basados en su nacionalidad; hecho que demuestra que son más propensos de generar estrés en el trabajo o algún daño a su salud mental.

Es esta la razón por la que resulta importante realizar un análisis de la realidad psicosocial de este sector, ya que antes de desplegar cualquier medida preventiva, se debe partir primero por monitorear, vigilar e identificar los principales factores de riesgos que tienen incidencia en la salud y bienestar mental de los repartidores de plataformas digitales.

En ese sentido, no se deben perder de vista los objetivos principales de esta trabajo: 1) Conocer la realidad demográfica y principales condiciones de trabajo del sector de plataformas digitales de reparto e 2) Identificar los principales factores de riesgos psicosociales a los que estos se ven inmersos y, a partir de ello, establecer cuáles son las obligaciones del empleador en materia de prevención de riesgos psicosociales.

En el análisis de la situación laboral de los repartidores de plataformas digitales no hay que perder de vista el impacto de la pandemia del Covid-19 en este sector. En el año 2020 se desató una pandemia originada por el virus SARS-CoV-2, conocido como el COVID-19, que llevó al Estado peruano a emitir un conjunto de normas como el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM que el 15 de marzo de 2020 declaró Estado de Emergencia Nacional y Sanitaria, a fin de prevenir el brote del virus COVID-19 en el territorio nacional.

La Emergencia Nacional y Sanitaria ocasionada por el COVID-19 ha traído consigo una crisis económica que involucra la pérdida de puestos de empleo y el aumento en escala de la informalidad laboral. Según el Instituto Nacional de Estadística (INEI) al 2020 la tasa de empleo informal se ubicó en un 75,3%, siendo 2,6 puntos porcentuales mayores que el año 2019 (INEI, 2021).

Pese a este contexto, ha existido un incremento considerable del rubro de trabajadores de delivery en plataformas digitales. Así, según estudios realizados por el Instituto Peruano de Economía (IPE) del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en relación al último trimestre del 2020 (setiembre – octubre – noviembre), en comparación con el último trimestre del año 2019, el empleo en el sector de reparto a domicilio se incrementó en un 98%, por lo que el rubro se ubicó dentro de los 20 empleos más populares y representaba el 1.1 % de la población económicamente activa en Lima Metropolitana (Instituto Peruano de Economía, 2021).

### Figura 2:

*Evolución del trabajo de delivery durante la pandemia del el 2020. Encuesta permanente de Empleo 2019-2020. (Economía, 2021)*



*Nota:* Gráfico tomado del Informe de El Comercio-IPE.

Frente al auge del sector de delivery a nivel sectorial, se han establecido algunas medidas en materia de prevención a fin de proteger a los repartidos y consumidores en el contexto del COVID-19 a través de las acciones detalladas en la Resolución Ministerial N° 163-2020-PRODUCE.

Sin embargo, este tipo de acciones preventivas estuvieron pensados para aquellos trabajadores formales que prestan servicios directamente a las cadenas de restaurantes y afines, los cuales se encuentran autorizados para realizar este tipo de actividades en el contexto de pandemia.

De esta manera, se puede ver que las actividades de los repartidores de plataformas digitales lindan en el anonimato y aún no cuentan con un reconocimiento por parte del Estado como un sector independiente y con características particulares.

En este contexto, en el año 2020, durante la pandemia del Covid-19, se realizó una segunda encuesta de repartidores de plataformas digitales, tomando una muestra aleatoria de 500 trabajadores entre el 23 de noviembre y el 19 de diciembre de 2020 en la ciudad de Lima (Dinegro Martínez, 2021).

Dicho trabajo de investigación estuvo bajo la dirección del Observatorio de Plataformas digitales, el cual es una organización ciudadana encargada de la investigación difusión y recopilación de datos cualitativos y cuantitativo de los trabajadores de plataformas digitales (Observatorio de Plataformas Digitales Perú, 2019).

Los principales resultados en la segunda encuesta de los repartidores de plataformas digitales realizados -en el último trimestre del año 2020- fueron los siguientes:

**Tabla 7**

*Principales resultados demográficos de la segunda encuesta a repartidores digitales en el año 2020*

<b>VARIABLE</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Nacionalidad de los repartidores</b>	Venezolanos: 80%
	Peruana: 20%
<b>Sexo</b>	Masculino: 84%
	Femenino: 16%



<b>Edad</b>	Entre 19-24 años: 6%
	Entre 25-30 años: 46%
	Entre 31- 39 años: 40%
	Entre 40- 51 años: 8%

*Nota:* Elaborado en base a la “II Encuesta de Repartidores de Apps de delivery” realizada por Alejandra Dinegro con respecto a la situación de repartidores Glovo en Lima. Noviembre- diciembre del año 2020 (Dinegro Martínez, 2021).

Asimismo, en la “II Encuesta de Repartidores de Apps de delivery”, se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales tienen incidencia para el presente estudio:

**Tabla 8**

*Principales resultados de la percepción de los repartidores durante la pandemia del Covid-19 en la segunda encuesta del año 2020*

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>¿Qué aspectos de tu trabajo crees que han mejorado durante la pandemia?</b>	Trabajo menos de 7 días a la semana: 30%
	Más pedidos y menos ganancias: 8%
	Menos accidentes: 11%
	Trabajo 8 horas diarias: 10%
	Otros: 41%
<b>¿Qué aspectos de tu trabajo crees que han empeorado durante la pandemia?</b>	Xenofobia, discriminación o racismo: 58%
	Robos y asaltos: 19%
	Mayor riesgo a accidentes: 8%
	Más gatos en mantenimiento de moto/bici: 7%
	Menos pedidos, menos ingresos: 4%
	Trabajo más de 8h/d: 4%

*Nota:* Elaborado en base a la “II Encuesta de Repartidores de Apps de delivery” realizado por Alejandra Dinegro con respecto a la situación de repartidores Glovo en Lima. Noviembre- diciembre del año 2020 (Dinegro Martínez, 2021).

Como se puede inferir de esta investigación preliminar, pese a que en el contexto de la pandemia existió un auge en el sector de delivery, a nivel psicosocial los índices de violencia por discriminación basados en la nacional aumentaron, siendo que -a percepción de los propios repartidores- pese a la existencia de “mejores condiciones de trabajo” (lo que se traduciría a mayores ingresos) aún sufrían estigmatización y se sentían

discriminados.

De este modo, sobre la base de evidencia empírica introducida, podemos concluir que no necesariamente el hecho de brindar mayor protección a este sector desde el punto de vista económico mejorará el bienestar y las condiciones dignas del repartidor, siendo que lo que se requiere- por el contrario- es una regulación integral que parta de dotar a este sector de derechos mínimos como el de la seguridad y salud en el trabajo.

En tal sentido, no se debe perder de vista que el derecho a la salud es un derecho fundamental que implica un bienestar no solo físico sino también mental; siendo que, tanto el empleador como el Estado, están en obligación de salvaguardar y contrarrestar cualquier impacto a la salud de los trabajadores: el Estado lo realizará a través de políticas públicas y el empleador en base con su deber de prevención.

En síntesis, la autora considera que, antes de una discusión meramente dogmática o de intervención normativa del sector, primero se debe partir por entender la realidad de los repartidores, lo cual parte por conocer las características demográficas y condiciones de trabajo de estos.

En ese sentido, en el segundo capítulo se desplegará un trabajo de campo que tiene como principal objetivo determinar los factores de riesgos psicosociales a los cuales se ven expuestos los repartidores de plataformas digitales.

## **CAPÍTULO II: Los Principales Factores de Riesgos Psicosociales de los Trabajadores de Plataformas Digitales de Reparto en Lima Metropolitana 2021.**

En el primer capítulo se cumplió con el objetivo de describir la situación actual de los repartidores de plataformas digitales, para lo cual se analizó la situación jurídica de los repartidores a nivel del derecho y la jurisprudencia comparada. Asimismo, se desarrollaron los principales conceptos en torno al deber de prevención en materia de riesgos psicosociales, haciendo un especial énfasis en la importancia de un enfoque de prevención desde el ámbito de la salud pública, el trabajo decente y las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo en concordancia a la normativa peruana vigente.

En este segundo capítulo, el objetivo es identificar la realidad sociolaboral de los repartidores de plataformas digitales en Lima Metropolitana e identificar los principales factores de riesgos psicosociales a los cuales se ven afectados este sector, con la finalidad de redefinir las obligaciones concretas que tendría el empleador en materia de prevención de riesgos psicosociales, lo cual se desarrollará en el capítulo tercero.

### **2.1. Antecedentes Metodológicos: Instrumentos de Medición de Factores de Riesgo Psicosociales en Repartidores de Plataformas Digitales.**

El problema de los riesgos psicosociales en los repartidores de plataformas digitales es un tema que no ha sido analizado y desarrollado aún en el Perú.

Como antecedente más cercano, en materia del estudio de riesgos psicosociales en el trabajo, tenemos el Informe realizado por parte del Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana (en adelante "CRSST- LM"), en el documento "Informe técnico de los factores de riesgos psicosociales en trabajadoras de Lima metropolitana", ello en base a lo acordado por el CRSST en su décima octava sesión ordinaria de fecha 19 de marzo de 2014 (Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana, 2014).

El informe en mención concluyó que la falta de articulación entre las instituciones públicas es una de las razones por las cuales a la fecha no existe una data sobre la salud psicosocial de los trabajadores de Lima Metropolitana; asimismo, se resaltó que la ausencia de data empírica ha dificultado la creación de una norma especializada en materia de prevención de factores y riesgos psicosociales en el trabajo (Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana, 2014, p. 37).

De este modo, en el Perú al año 2014 no existía un instrumento diseñado para el análisis de los factores de riesgos psicosociales en los trabajadores, siendo que la causa de la falta de información o instrumento empírico era la escasa articulación entre

las instituciones públicas del Estado.

Por el contrario, en el ámbito internacional, el **CoPsoQ** (*The Copenhagen Psychosocial Questionnaire*) es el principal instrumento de investigación para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Dicho instrumento metodológico, de origen danés, ha sido utilizado por primera vez en el año 2000 por un grupo de investigadores del *National Research Centre for the Working Environment*, hasta el punto de que, a la fecha, ya se encuentra disponible en 25 lenguas y en 140 revistas científicas de PubMed (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, s.f.).

El **COPSOQ-ISTAS 21** es el segundo método de evaluación de riesgos psicosociales más utilizados en materia de prevención de riesgos laborales. Dicho instrumento fue validado en el año 2013 por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) de España en base al cuestionario COPSOQ y actualmente cuenta con dos versiones: una realizada en el 2003 y otra en el 2014. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, s.f.).

En el ámbito nacional, el Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para Salud (en adelante "CENSOPAS") desde el año 2015 ha venido realizando diversos talleres y encuentros para determinar la metodología más confiable para la detección de factores de riesgo psicosociales. En el año 2015, CENSOPAS logró organizar el "*Taller de discusión del Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*" con el objetivo de discutir el cuestionario CENSOPAS-ISTA 21 implementado por Instituto Sindical de Trabajo y Ambiente y Salud (en adelante "ISTAS") según datos del Instituto Nacional de Salud (2015).

Luego de un trabajo arduo, en el año 2021, CENSOPAS ha podido culminar la validación de la versión breve y corta del cuestionario CENSOPAS-COPSOQ, para lo cual se basó en el instrumento de COPSOQ-ISTAS-21 de origen español. Para tal efecto, hizo la validación del instrumento sobre una muestra no probabilística de 1707 trabajadores registrados en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). (Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para Salud, 2021).

Con respecto a los resultados, CENSOPAS concluyó que el CENSOPAS-COPSOQ es un instrumento confiable tanto en su versión media y corta para la identificación de los riesgos psicosociales laborales en los centros de trabajo en el Perú. Por ello, en la metodología de validación utilizada se precisó lo siguiente:

Tabla 9

*Metodología del estudio psicosocial en la población peruana*

ITEM	DESARROLLO
<b>Instrumento Base</b>	COPSOQ-ISTAS-21 de origen español.
<b>Metodología</b>	Se aplicaron pruebas a empresas de más de 25 trabajadores, previa entrega de consentimiento informado.
<b>Nivel de confiabilidad</b>	Se aplicó sobre el cuestionario COPSOQ versión media obteniendo mayores $>0.70$ en las variables alfa clásico y coeficiente omega categórico.
<b>Cuestiones éticas</b>	Se hizo leer y firmar un consentimiento informado; y la encuesta fue totalmente anónima.

*Nota:* Cuadro elaborado en base a los resultados de validación de la versión media y corta de CENSOPAS-COPSOQ: Un estudio psicométrico en la población peruana (Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para Salud, 2021).

En el presente trabajo de investigación, se ha elaborado un cuestionario propio basado en las dimensiones detalladas **COPSOQ-ISTAS 21** y las reglas indicadas en el **CENSOPAS-COPSOQ**

## **2.2. Metodología de la Encuesta “Los Riesgos Psicosociales en Trabajadores de Reparto en Plataformas Digitales”.**

El objetivo principal de este segundo subcapítulo es determinar los factores de riesgos psicosociales a los cuales se ven afectados los repartidores de plataformas digitales en Lima Metropolitana en el tercer trimestre del año 2021. Para tal efecto, se decidió aplicar una metodología cualitativa y descriptiva de investigación, en base a una encuesta aplicada sobre una muestra no probabilística.

### **2.2.1. Población, Muestra y Unidad de Análisis.**

La encuesta “Los riesgos psicosociales en trabajadores de reparto en plataformas digitales” es un estudio de carácter descriptivo y no probabilístico, que tiene las siguientes características:

#### **a. Población:**

En el Perú, no se tiene un registro de los repartidores de plataformas digitales, en tanto, estos prestadores de servicios son considerados autónomos y, por ende, no existe una obligación formal de las Plataformas Digitales de registrarlos en el Planilla Electrónica de SUNAT-Plame, como si ocurre en el caso de los trabajadores formales del ámbito privado.

En tal sentido, a la fecha del estudio de campo, no se contaba con un registro actualizado de los repartidores de plataformas, ya que todos los estudios realizados a este sector se basan en información que incluye tanto a los repartidores formales (delivery de establecimientos comerciales, restaurantes, etc.) como a los repartidores informales (delivery de plataformas digitales); por lo que no resultaban ser un buen referente.

#### **b. Muestra:**

En tanto no existe una base de datos de la población actualizada de los repartidores de plataformas digitales, el presente estudio se basa en una muestra no probabilística de 80 repartidores situados en Lima Metropolitana, elegidos de manera aleatoria y bajo la técnica de “bola de nieve”.

#### **c. Unidad de análisis:**

Se encuentra conformada por los repartidores de plataformas digitales en Lima Metropolitana correspondiente al año 2021- tercer periodo. Las encuestas se realizaron del 30 de octubre al 16 de noviembre de 2021.

### **2.2.2. Instrumento de Recolección de Datos y Técnica**

- a. Metodología del instrumento:** Se ha elaborado un cuestionario propio tomando en cuenta las dimensiones propuestas en el cuestionario COPSQ-ISTAS 21 de origen español y en base al Manual del Método del Cuestionario SUSES/ISTAS-21 de la Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo del Gobierno de Chile (Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el trabajo, 2016).

Para efectos de la realización de la encuesta se ha procedido a recabar previamente el consentimiento informado de los participantes (**Anexo 3**), de acuerdo con los estándares éticos recomendados en el cuestionario de CENSOPAS-COPSOQ validado en el Perú.

- b. Dimensiones:** Tomando como base la metodología de los instrumentos COPSOQ-ISTAS-21y CENSOPAS-COPSOQ, el cuestionario de elaboración propia cuenta con 5 dimensiones los cuales buscan identificar y evaluar los riesgos psicosociales de los trabajadores de reparto de aplicativos digitales:

**Tabla 10**

*Dimensiones para identificar y evaluar los riesgos psicosociales*

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Exigencias psicológicas</b>	Están referidas a las cargas cuantitativas, cognitivas, sensoriales emocionales y sensoriales que se requieren para la realización de las labores. Por ejemplo, la necesidad de utilizar ciertos sentidos y ciertas responsabilidades que se tengan que asumir por el trabajo realizado.
<b>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>	Mediante esta dimensión se evalúan las influencias (margen de decisión y autonomía) y control de tiempo de trabajo respecto al qué se hace y del cómo se hace. Asimismo, evalúa el sentido de pertenencia de los encuestados con las actividades que realizan; así como el desarrollo en el trabajo y el grado de integración a la empresa.
<b>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</b>	El apoyo social está relacionado a la claridad y conflicto que se pueda tener sobre el rol asignado. Asimismo, esta dimensión también evalúa la calidad de liderazgo de prestador de servicios, así como su relación con sus superiores jerárquicos y la de los compañeros de trabajo.
<b>Compensaciones</b>	La dimensión de las compensaciones mide el reconocimiento y apoyo que tiene el prestador de servicios respecto de sus compañeros y jefatura. Esta dimensión también incluye las inseguridad o falta de certeza que puede

	haber respecto al trabajo y el vínculo laboral o contractual.
<b>Dimensión de doble presencia</b>	La dimensión de doble presencia mide el estado de intranquilidad o preocupación de los prestadores de servicios por cuestiones domésticas o familiares, mientras que este realiza sus funciones.

*Nota:* Elaborado en base al Manual de método del Cuestionario SUSESO/ISTAS-21 (2016).

**c. Estructura del cuestionario:**

✓ **Parte general: Delimitación sociodemográfica.**

Recoge datos sociodemográficos de la población y preguntas de exclusión en base a la delimitación del objeto de la investigación. Este campo está compuesto de 8 preguntas, de las cuales 3 son para marcar y 5 para completar (**ver anexo 2**).

Las preguntas formuladas tienen los siguientes objetivos:

1. **Uso de aplicativo:** la pregunta sobre el uso de aplicativo es una pregunta filtro que busca delimitar el ámbito de estudio solo a los repartidores de plataformas digitales (aplicativos de delivery).
2. **Tipo de aplicativo:** la pregunta busca determinar cuál es el aplicativo que el repartidor usa con mayor frecuencia, tomando en cuenta que puede utilizar más de una.
3. **Promedio de horas y pedidos atendidos:** la pregunta busca obtener un promedio de las horas por día que el repartidor dedica a la actividad de *delivery*, y el promedio de pedidos que realiza al día.
4. **Lugar de prestación de servicio:** la pregunta está enfocada en delimitar geográficamente a la población con la finalidad de establecer los focos de atención en caso se implementen recomendaciones en el tercer capítulo.
5. **Descripción sociodemográfica:** las preguntas de esta sección están direccionadas a clasificar a los sujetos de la muestra según su edad, sexo y



nacionalidad.

✓ **Parta específica: Riesgos psicosociales**

La parte específica del cuestionario mide los factores de riesgos psicosociales en trabajadores de plataformas digitales. Esta sección está compuesta de 22 preguntas las cuales están divididas en 5 dimensiones (**ver anexo 2**).

**d. Método de puntuación:**

Las preguntas son respondidas dentro de la escala de Likert e incluyen cinco (5) respuestas (son excluyentes): i) siempre; ii) la mayoría de las veces; iii) algunas veces; iv) solo unas pocas veces; iv) nunca.

Todas las preguntas tienen respuestas en una escala de Likert con una puntuación de 1 a 5, donde la sumatoria de los puntajes obtenidos por cada dimensión asigna un rango de valor, donde un mayor puntaje significa mayor riesgo, de acuerdo con lo siguiente:

**Tabla 11**

*Puntaje del cuestionario por dimensiones*

<b>Dimensiones</b>	<b>Nivel de riesgo bajo</b>	<b>Nivel de riesgo medio</b>	<b>Nivel de riesgo alto</b>
<b>Exigencias psicológicas</b>	5-15	16-18	19-25
<b>Trabajo activo y desarrollo de habilidades</b>	5-6	7-12	13-25
<b>Apoyo social en la empresa</b>	5-8	9-13	14-25
<b>Compensaciones</b>	5-14	15-21	22-25
<b>Doble presencia</b>	2-5	6-8	9-10

*Nota:* Elaboración Propia

**e. Análisis de fiabilidad**

Para obtener la confiabilidad del instrumento, se ha calculado el coeficiente de Alpha de Cronbach. Dicho procedimiento permitió obtener, mediante una muestra piloto de 29 individuos, el resultado de que el instrumento sí logra medir los objetivos planteados (**ver anexo 4**).

**Tabla 12***Coefficiente Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
0,667	22

*Nota:* Elaboración Propia

Como se observa en la Tabla 12, el cuestionario cuenta con 22 ítems y fue realizado a 29 repartidores de delivery, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.667, con lo que podemos decir que nuestro instrumento es fiable.

### **2.3. Análisis de los Resultados de la Encuesta “Los Riesgos Psicosociales en Repartidores de Plataformas Digitales, Lima-2021”.**

Se debe precisar nuevamente que la muestra analizada no se ha basado en una población determinada y cuantificable, en tanto a la fecha de realización del estudio no existe un registro oficial o censo nacional de repartidores de aplicativos digitales.

De los 80 repartidores de plataformas digitales encuestados entre el 31 de octubre y el 16 de noviembre de 2021 se obtuvieron los siguientes resultados sociodemográficos:

#### **a. Las características demográficas y las condiciones de trabajo de los repartidores de plataformas digitales.**

Respecto a los datos demográficos de los repartidores de plataformas digitales de reparto se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 13***Principales resultados sociodemográficos de la encuesta*

<b>VARIABLE</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Nacionalidad de los repartidores</b>	Venezolanos: 41%
	Peruana: 59%
<b>Sexo</b>	Masculino: 90%
	Femenino: 10%
<b>Edad</b>	Entre 18-25 años: 45%
	Entre 26-35 años: 52%

	Entre 40- 42 años: 3%
--	-----------------------

*Nota:* Elaboración Propia

Con estos resultados validamos los datos analizados en numeral 1.3 del primer capítulo de la tesis en base a estudios previos. Se encuentra que el sector de plataformas de reparto se caracteriza por ser una población joven, predominantemente extranjera y de sexo masculino.

Por otro lado, respecto a las condiciones de trabajo de los repartidores de aplicativos se pueden resaltar los siguientes resultados:

**Tabla 15**

*Resultados de las principales condiciones de trabajo de los repartidores de plataformas digitales.*

<b>VARIABLE</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Tipo de transporte</b>	Moto: 83%
	Bicicleta: 16%
<b>Horas de trabajo al día</b>	De 4 a 8 horas: 55%
	De 9 a 14 horas: 45%
<b>Descanso semanal</b>	Sí: 32%
	No: 68%
<b>Promedio de pago por día</b>	73 soles

*Nota. Elaboración propia.*

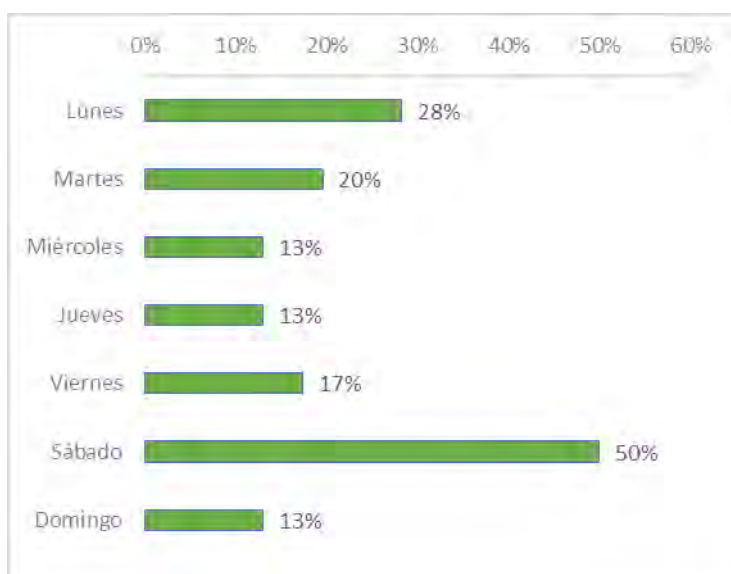
De los resultados obtenidos, se puede observar la existencia de amplias jornadas de trabajo de 9 hasta 14 horas diarias, lo cual representaría la existencia de una jornada en sobretiempo en un 45%.

Asimismo, queda en evidencia la inexistencia de un día de descanso semanal como mínimo; siendo que el 68% de la población entrevistada no descansa ninguno de los 7 días a la semana, y sólo el 32% descansa por lo menos una vez a la semana.

Con respecto a los días en que suelen descansar los repartidores, tenemos como resultados que esto puede ser variable, siendo que los lunes y sábado son los días en que más descansan:

**Figura 3:**

*Resultado a la pregunta ¿Qué días usualmente no brinda el servicio?*

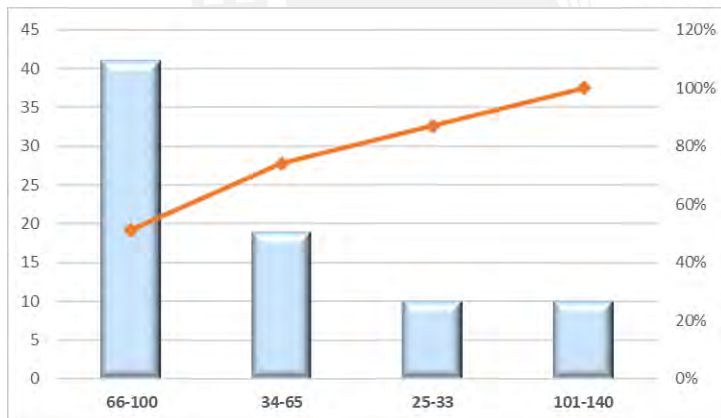


*Nota. Elaboración propia*

Por otro lado, en relación con el ingreso diario que un repartidor de plataformas digitales recaba, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Figura 4:**

*Ingresos diarios de los trabajadores de plataforma digitales*



*Nota: Elaboración propia*

Del análisis de los ingresos diarios del repartidor, se pudo obtener como resultado que el ingreso promedio es de S/. 73 soles, siendo que el ingreso mayor oscila entre los 101-140 soles y el menor ingreso entre los 25-33 soles.

Asimismo, el 51 % de la muestra entrevistada percibe entre 66 a 100 soles que, calculado de manera mensual, implicaría una remuneración entre S/ 1,980 y S/ 3,000 soles al mes, claro está, considerando que no cuentan con un día de descanso semanal en los 30 días del mes.

De los resultados demográficos obtenidos y las condiciones de trabajo de los repartidores de plataformas digitales de reparto se pueden realizar las siguientes reflexiones:

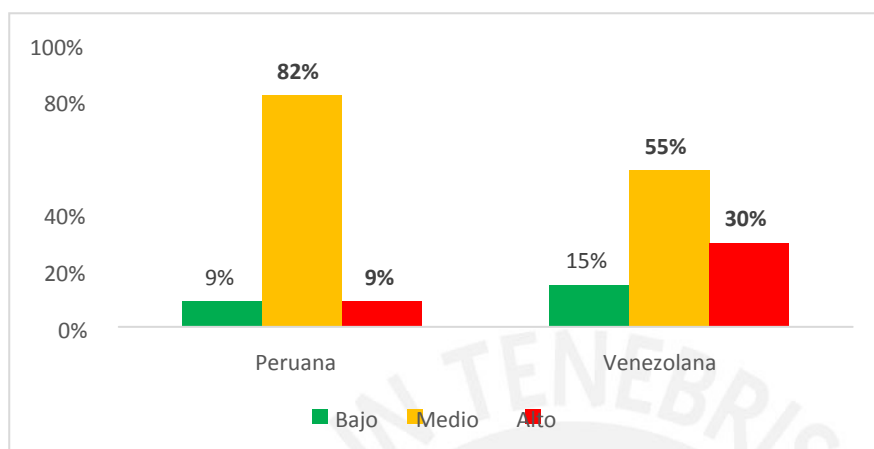
- La población de los repartidores en plataformas digitales se caracteriza por ser un sector predominantemente masculino (90 % de la población), de edad adulta-joven entre los 26 a 35 años (52%) y con una alta presencia de mano de obra extranjera (41 % son de nacionalidad venezolana).
- Se advierte que existe un grupo considerable de repartidores de aplicativos que laboran hasta 14 horas diarias, siendo que, además, durante la semana no poseen un día de descanso, por lo que sobrepasan la jornada laboral máxima de las 48 horas semanales de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25° la Constitución Política del Perú.
- Existe una correlación entre las horas dedicadas al aplicativo y el número de pedidos realizados por el repartidor. Es decir, mientras más horas de trabajo, el repartidor permaneciendo conectado al aplicativo tiene mayor posibilidad de recibir más pedidos.
- La percepción de ingresos semanales fijos mensuales y diarios dependen del número de pedidos asignados por el aplicativo y este, a su vez, está condicionado al nivel de puntuación del repartidor en el aplicativo.

**b. Los riesgos psicosociales de los repartidores de plataformas digitales según su nacionalidad**

Tomando en cuenta la alta presencia de población extranjera, se analizó de manera comparativa los factores de riesgo psicosociales entre los repartidores de nacionalidad peruana y venezolana, obteniendo los siguientes resultados:

**Figura 5:**

*Distribución de los Riesgos psicosociales según Nacionalidad*



*Nota:* Elaboración Propia

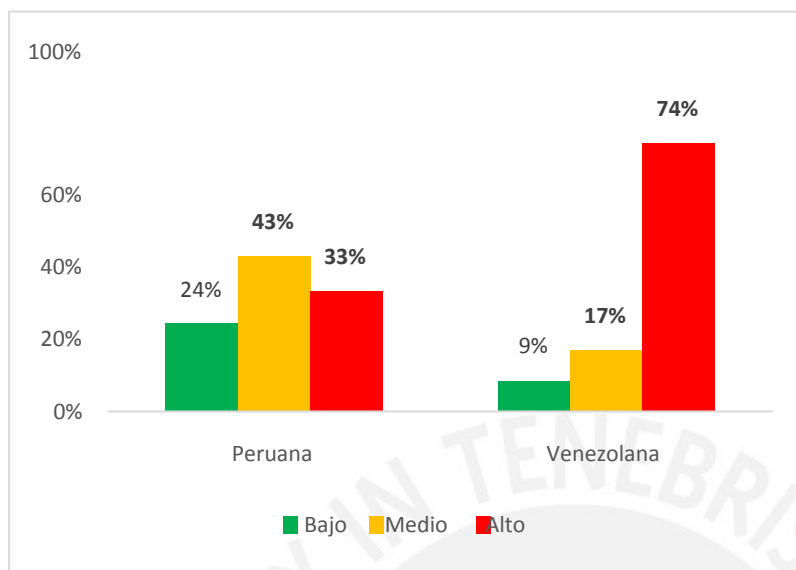
Como se puede apreciar, los repartidores de nacionalidad venezolana tienden a ser más propensos de generar riesgos psicosociales altos en comparación con los repartidores de nacionalidad peruana, siendo que estos último tienen a generar factores de riesgo psicosociales medios.

Con el objetivo de comprender los resultados obtenidos, se analizó cada una de las 5 dimensiones del cuestionario de factores de riesgo psicosociales, a fin de determinar en qué dimensión existía la mayor brecha de riesgos psicosociales en función de la nacionalidad.

De esta manera, se obtuvo que el mayor índice de riesgos psicosociales se genera en la dimensión de exigencias psicológicas tomando como referencia la nacionalidad de los repartidores de plataformas:

**Figura 6:**

*Distribución de la dimensión Exigencias Psicológicas según la nacionalidad*



*Nota: Elaboración Propia*

Al respecto, se debe recordar que la dimensión de exigencia psicológica mide las cargas cognitivas y sensoriales que requiere el repartidor de plataforma para ejecutar sus funciones, tales como la carga de trabajo al día, el desgaste emocional, la concentración, entre otros.

Por lo que en base a estos resultados se puede concluir que la nacionalidad es una condición personal del repartidor que en interacción con las cargas cognitivas y emocionales que se requieren para realizar las actividades en las plataformas digitales, terminando siendo un factor de riesgo para la salud del repartidor ya que afectan negativamente en su estado de ánimo.

A continuación, se detallan las principales preguntas que se realizaron como parte de la encuesta en la dimensión de exigencias psicológicas:

**Tabla 14**

*Preguntas de la dimensión exigencias psicológicas en la encuesta*

<b>Exigencias psicológicas</b>
¿Usted considera que tiene mucha carga de trabajo (número de pedidos) al día?
¿Cuándo realiza el servicio de delivery, y ocurre algún inconveniente, usted considera

que puede tomar decisiones sin consultar al aplicativo?
¿Considera que realizar el servicio de delivery le produce desgaste emocional?
Durante la realización de los servicios de <i>delivery</i> , ¿Usted considera que debe guardar sus emociones para que estas no repercutan negativamente en su sistema de puntuación o calificación?
¿Usted considera que para realizar el servicio de delivery requiere de mucha concentración?

*Nota.* Elaboración propia.

Como se puede apreciar para realizar actividades de reparto mediante plataformas digitales se requiere un alto nivel de concentración (carga cognitiva), y una carga emocional constante a fin de cumplir adecuadamente y “en el menor tiempo posible” con el servicio de reparto, llevando al límite de que el repartidor tenga que “esconder sus emociones” para que no los usuarios no les den una mala calificación a sus servicios.

Lo expuesto en el punto anterior, también se puede verificar en la Memoria de la Encuesta, Riesgo Psicosociales en repartidores de plataformas digitales en Lima Metropolitana (**Anexos 5**), en el sentido de que una de las principales limitaciones a la hora de desplegar las encuestas era la negativa del repartidor de responderla dado que en ese momento se encontraba esperando un servicio (puesta a disposición) en el establecimiento comercial o tienda en el que el algoritmo lo asignó el servicio.

De esta manera, si el repartidor se encontraba esperando un pedido- o le llegaba un servicio- este se negaba a participar en la encuesta, siendo que además en caso aceptaran realizar la encuesta solicitaban que esta fuera completada por el entrevistador (**Anexo 5**).

Por tanto, de la evidencia recolectada se puede inferir que los repartidores de plataformas requieren de alta concentración para ejecutar sus funciones, y ello se activa desde que reciben el pedido hasta que llevan el producto al domicilio o lugar pactado con el consumidor.

Es importante precisar que durante el periodo de ejecución del servicio de delivery que denominaré “puesta a disposición”, el repartidor de plataformas no puede aceptar otro servicio, siendo que este último recién concluye cuando entrega el producto al cliente; asimismo, para efectos de la carga psicológica, este periodo de espera recién



terminará cuando el consumidor califique al repartidor.

En base a los resultados obtenidos, la autora sostiene que, si se pretende regular el tiempo de trabajo del repartidor de plataformas, este debe partir del reconocimiento del tiempo de espera del *delivery* en el establecimiento comercial, el tránsito hacia el domicilio o punto de encuentro con el consumidor, y el tiempo de espera hasta la entrega del producto como parte del “horario de trabajo”.

Por otro lado, de acuerdo a las evidencias obtenidas, el nivel de riesgos psicosociales en los repartidores de plataformas digitales de nacionalidad extranjera tiende a ser mayor respecto a los de nacionalidad peruana que tienen un riesgo medio.

En base a las experiencias compartidas con los propios repartidores y las características propias de la organización de trabajo de las plataformas, esto se debe a la situación misma de precariedad e inestabilidad en la que se encuentra el repartidor. El repartidor, en tanto, es considerado autónomo es quien responde por cualquier imprevisto en el recojo y traslado del producto solicitado por el consumidor, siendo que esta tensión se agrava en caso el cliente no quede conforme con el servicio. Así, el cliente puede emitir una puntuación negativa lo cual tendrá un impacto en la cantidad de pedidos que recibe el repartidor al día, y en caso más extremos incluso en la desconexión permanente del aplicativo.

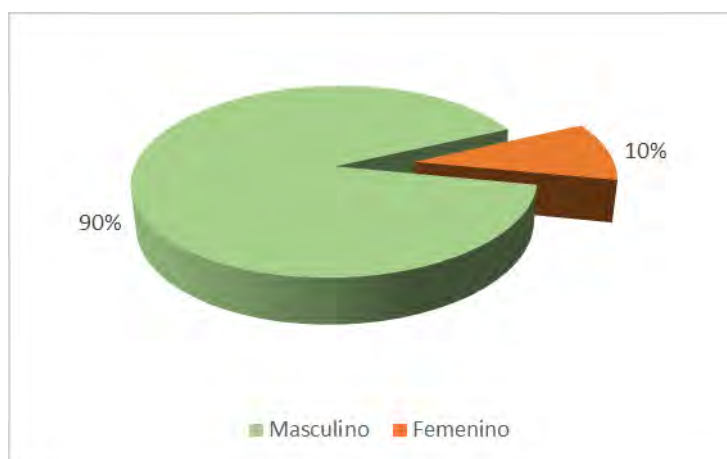
En base con ello, podemos concluir que la presión en el trabajo se origina por dos principales factores: a) la incertidumbre y precariedad laboral (quien asume los riesgos del servicio es el repartidor) y b) el sistema de puntuación (en base con la puntuación se le asigna un número de pedidos al repartidor, y sirve como un sistema de fiscalización y sanción de la plataforma).

### **c. Los factores de riesgos psicosocial de acuerdo con el género del repartidor de aplicativo.**

De los resultados obtenidos, se ha podido verificar que en este tipo de trabajos existe una alta presencia del género masculino, siendo que sólo el 10 % de la población entrevistada es femenina:

**Figura 7:**

*Resultados del género de los repartidores de plataformas de reparto en Lima Metropolitana 2021*

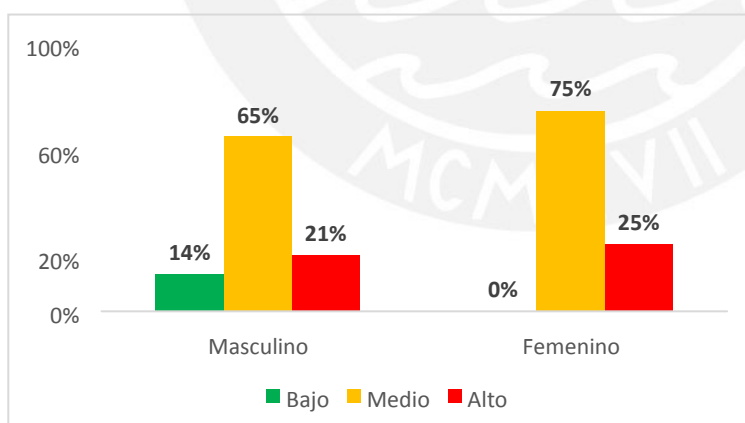


*Nota:* Elaboración propia

Tomando en cuenta dichos resultados y con la finalidad de conocer el impacto de los riesgos psicosociales entre hombres y mujeres, se cruzaron los resultados del nivel de riesgo y el género del repartidor, obteniendo lo siguiente:

**Figura 8:**

*Distribución de los riesgos psicosociales según género*



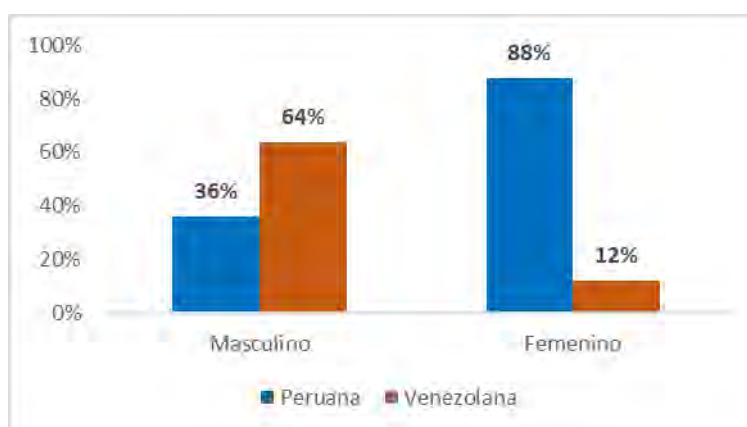
*Nota.* Elaboración propia

De los resultados obtenidos, se puede observar que la actividad de reparto mediante plataformas digitales tiene un mayor impacto en el género femenino en lo que respecta a la generación de riesgos psicosociales pese a que no existe una alta presencia de mujeres en dicho sector.

Otro dato importante es que, si cruzamos el género con la nacionalidad, podemos darnos cuenta de que las mujeres de nacionalidad peruana son las que más realizan la actividad de reparto mediante plataformas digitales:

**Figura 9:**

*Tabla cruzada entre Nacionalidad y Género*



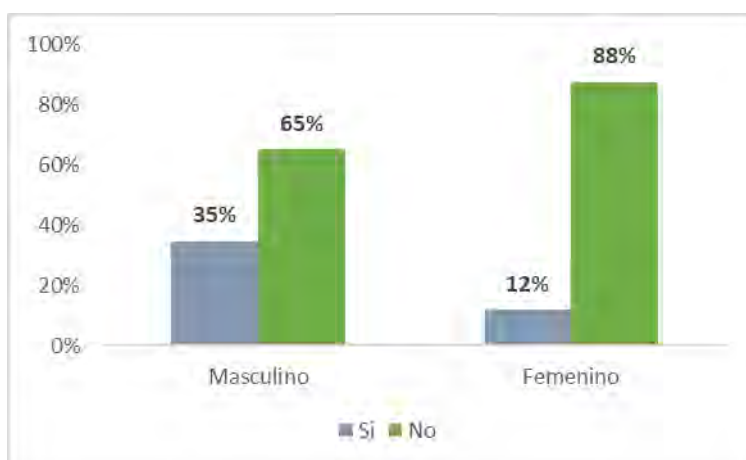
*Nota.* Elaboración propia

Los resultados obtenidos pueden obedecer a muchas razones como, por ejemplo, al hecho de que las mujeres extranjeras estén más enfocadas en atender las necesidades del hogar, mientras que sus pares hombres son lo que salen a trabajar a las calles.

Lo anterior se puede evidenciar, cuando hacemos el cruce de las variables de género con trabajo en semana completa. Así, las mujeres que realizan el servicio de delivery mediante plataformas digitales, cuando se les consultó si laboraban los 7 días de la semana respondieron que no en un 88%; en contraste, los hombres que respondieron que no laboran los 7 días a la semana fueron solo fueron un 65%:

**Figura 10:**

*Tabla cruzada entre Trabajo Semanal Completo y Género*



*Nota.* Elaboración propia

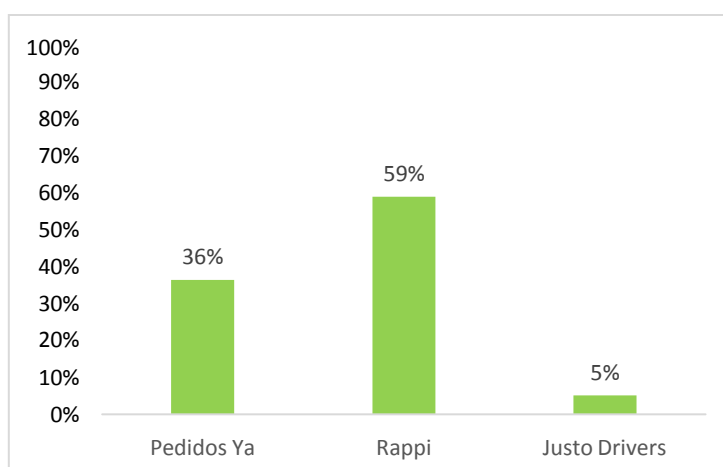
En síntesis, más allá de las razones concretas que se pueden deducir respecto al género y nacionalidad de las repartidoras de plataformas digitales, lo cierto es que las mujeres de este colectivo están más expuestas a la generación de riesgos psicosociales en el trabajo, hecho que se debe tomar en cuenta al desplegar medidas preventivas de riesgos psicosociales.

#### **d. Los factores de riesgos psicosocial de acuerdo con el tipo de aplicativo utilizado.**

Respecto al tipo de aplicativo o plataforma digital más utilizada por parte de la población encuestada, se obtuvo que en primer lugar se encontraba el aplicativo “Rappi”, en segundo lugar “Pedidos Ya” (36 %); y, por último, el aplicativo “Justo Drivers”(5 %) de acuerdo con lo siguiente:

**Figura 11:**

*Tipo de aplicativos utilizados por los repartidores de plataforma digitales*

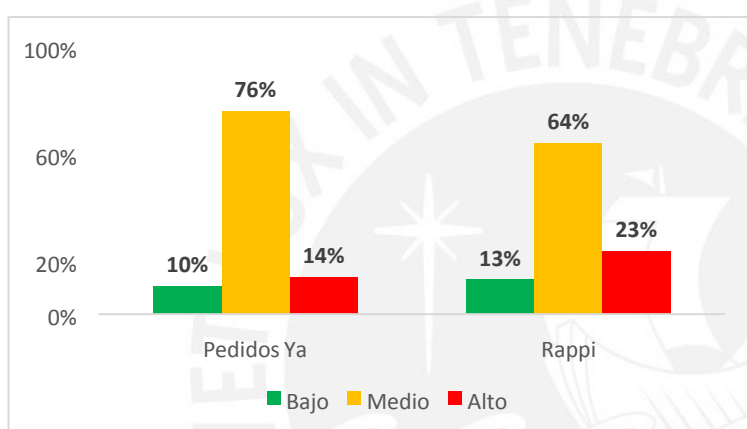


*Nota:* Elaboración propia

Un punto para tomar en cuenta es que los factores de riesgo psicosocial están muy relacionados al tipo de aplicativo utilizado, siendo que no en todos los aplicativos tienen las mismas condiciones laborales. De esta manera, los resultados obtenidos demuestran que el aplicativo que genera mayor riesgo psicosociales es el aplicativo “Rappi”, ya que el riesgo alto en dicho aplicativo es de 23%, en comparación al aplicativo “Pedidos Ya” que tiene un 14 % de riesgos altos:

**Figura 12:**

*Distribución de los riesgos psicosociales según los aplicativos usados*



*Nota:* Elaboración propia

Lo anterior se puede explicar en base al sistema de organización que tiene “Rappi”, en comparación de “Pedidos Ya” y “Justo Driver”. A diferencia de los dos primeros, Justo Driver no distribuye la carga de trabajo del repartidor basado en un sistema de puntuación.

Por el contrario, el aplicativo Rappi, sí maneja un sistema de distribución de trabajo basado en el nivel de calificación del *Rappitendero*. De esta manera, de acuerdo con las condiciones detalladas en el portal “Soy Rappi”<sup>2</sup>, los *Rappi Puntos* tiene dos finalidades: 1) representar la calidad del servicio brindado por el repartidor; 2) definir la posibilidad de que el *Rappitendero* puede elegir su horario de trabajo. De esta manera si el *Rappitendero* tiene muchos puntos, es porque tiene un alta (buena) calificación y porque además ha realizado servicios en los momentos de alta demanda, siendo que

<sup>2</sup> Sitio Web de “Soy Rappi”: <https://blog.soyrappi.com/rappipuntos-bog/#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20funciona%20RappiPuntos%3F,en%20momentos%20de%20alta%20demanda> . Lo horarios de baja demanda que son priorizados para los Rappitenderos con mejor calificación están entre lunes y viernes. Durante la mañana (después del desayuno y antes del almuerzo); y en la tarde (después del almuerzo hasta antes que inicie la cena).

el principal beneficio es que el *Rappitendero* con más puntos tendrá los mejores horarios de trabajo. En la página web se detallan algunas formas de ganar puntos las cuales se resumen a continuación:

**Figura 13:**

*Métodos de ganar Rappi Puntos en la plataforma digital Rappi.*

Categoría	Descripción/Rango de horas	Puntos ganados
Pedidos finalizados en alta demanda de lunes a sábado	Lunes a jueves: - 12:00 PM a 2:00 PM- 6:30 PM a 8:30 PM Viernes a Sábado: - 12:00 PM a 4:00 PM – 6:30 PM a 10:30 PM	+200
Pedidos finalizados en alta demanda los domingos y festivos	- 12:00 PM a 4:00 PM – 6:30 PM a 10:30 PM	+800
Finalizas todos los pedidos tomados	Realizando al menos 5 pedidos en horas de alta demanda 🟡 NOTA: Si liberas 1 pedido o más, no obtendrás los 1000 puntos	+1000
Tomas todos los pedidos que te son notificados	Realizando al menos 5 pedidos en horas de alta demanda 🟡 NOTA: Si rechazas 2 pedidos o más, no obtendrás los 4000 puntos.	+4000

*Nota.* Obtenido de la página web “Soy Rappi”.<sup>3</sup>

De esta manera, el sistema de puntuación de Rappi devela que en realidad no existe la autonomía y flexibilidad de horarios de la que se pregona esta actividad ya que está atada a un sistema de puntuación que premia al repartidor que labora más horas y que además obtiene mejor calificación.

En ese sentido, ¿este sistema de puntuación es un sistema equitativo que toma en cuenta las necesidades y características de los repartidores? ¿es un criterio objetivo, que no implica ningún sesgo en su ejecución?

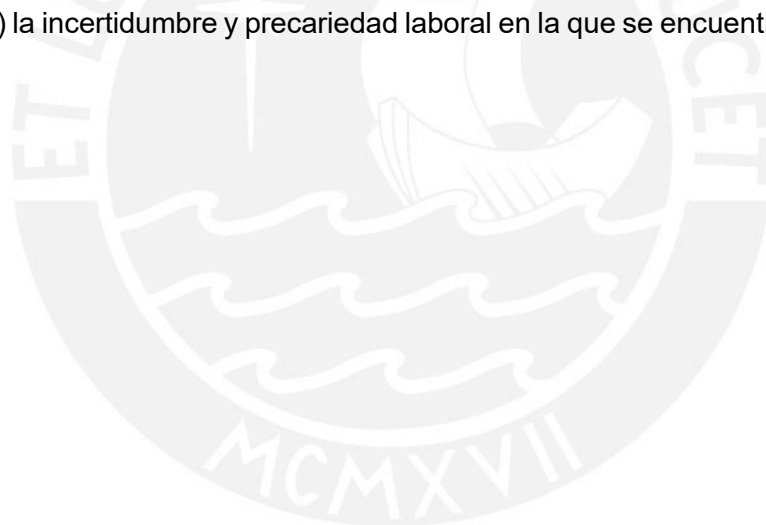
La autora es de la opinión que el sistema de organización de la actividad de delivery (caso Rappi) realizada por el aplicativo (algoritmo), no es un sistema justo basado en criterios objetivos, ya que como hemos visto el sistema de puntuación (calificación del cliente) no es un criterio válido para verificar necesariamente la calidad

<sup>3</sup> Sitio web de Rappi dirigida a los repartidores: <https://blog.soyrappi.com/rappipuntos-bog/#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20funciona%20RappiPuntos%3F,en%20momentos%20de%20alta%20demanda>

del servicio brindado por el repartidor. No hay que perder de vista que el contacto que tiene el repartidor y el consumidor es efímero y está sujeto a criterios externos que no necesariamente miden adecuadamente el desempeño del repartidor, siendo que estos criterios externos pueden estar basados incluso en estereotipos los cuales puede derivar en actos de discriminación como la xenofobia (discriminación por nacionalidad).

Es así, que el propio sistema organizativo de la plataforma digital de reparto (basado en el uso del algoritmo) constituye por sí mismo un factor de riesgo psicosociales en perjuicio del repartidor.

En síntesis, de lo analizado en el presente capítulo se puede concluir que el sector de reparto mediante plataformas digitales se caracteriza por ser una actividad con una población predominante hombre, de nacionalidad extranjera, con ingresos salariales medianos y cambiantes. Asimismo, con respecto a los principales factores de riesgos psicosociales detectados podemos inferir que son 3 los principales: a) el sistema de organización del trabajo mediante el uso del algoritmo; b) el sistema de calificación o puntuación; c) la incertidumbre y precariedad laboral en la que se encuentra el repartidor



### **CAPÍTULO III: Hacia un Enfoque Sostenible del Deber de Prevención de Riesgos psicosociales en el Contexto de las Nuevas Tecnologías: El Caso De Las Plataformas Digitales de Reparto.**

En el primer y segundo capítulo de la presente investigación se han introducido puntos importantes referidos a las consideraciones generales sobre las características de la prestación de servicios mediante plataformas digitales y sobre la prevención de riesgos psicosociales en el marco de la legislación peruana y la salud pública, los cuales han sido contrastados con evidencia empírica acerca de la realidad psicosocial a la cual se ven expuestos los repartidores de plataformas digitales.

En este tercer capítulo, la autora es de la idea de que parte de la solución al problema identificado y contextualizado en el presente trabajo parte por redefinir el concepto del deber de prevención en materia de riesgos laborales en el contexto de nuevas tecnologías; ello a luz de los conceptos y limitaciones legales analizados en el primer capítulo y la problemática empírica detectada en el caso de los repartidores de plataformas digitales en el segundo apartado.

#### **3.1. La Construcción Universal de un Sistema de Garantías Mínimas en Materia de Prevención de Riesgos Laborales: los Principios de Universalidad, Adaptabilidad e Integridad.**

De esta manera, en el presente apartado se analizarán los alcances del deber de prevención en materia de riesgos psicosociales en el contexto de nuevas realidades tecnológicas y se enfatizará los beneficios de una gestión empresarial sostenible que tenga en cuenta la prevención de riesgos laborales a largo plazo.

Para una buena gestión de los riesgos laborales, es necesario delimitar el alcance del deber de prevención. De esta manera, en el caso de las plataformas digitales de reparto, el alcance del deber de prevención del empleador se encuentra muy ligado al reconocimiento del vínculo laboral del repartidor de aplicaciones digitales, por lo que resulta necesario establecer una posición respecto (como un primer paso).

Al respecto hay que aclarar, que tal como se dijo en el primer capítulo, el análisis de laboralidad en las plataformas digitales de reparto debe realizarse en el caso en concreto (por cada aplicativo); sin embargo, a la luz de la jurisprudencia se ha podido concluir de una tendencia a reconocer rasgos de laboralidad en este tipo de relaciones, lo cual hace imperante de un análisis más exhaustivo de este punto en la realidad socio peruana.



Así, la explicación que se dará en los próximos párrafos, trata de exponer la necesidad de una regulación de este sector, más allá de una discusión doctrinaria sobre la laboralidad de los repartidores de plataformas punto sobre el que ya se tomó una posición el primer capítulo.

En ese sentido, hay quienes consideran que para promover una adecuada protección legal de los prestadores de servicios de aplicativos digitales es necesario el reconocimiento de estos como trabajadores, a fin de evitar la mercantilización y la deshumanización de este sector informal y brindarle, por ende, el acceso a derechos fundamentales básicos como la libre asociación, negociación colectiva, la no discriminación, la prohibición del trabajo forzoso, entre otros (De Stefano, 2016, pp. 161-164).

Por otro lado, están quienes consideran que se les debería dar una protección de derecho mínimos a los prestadores de servicios de plataformas digitales, más allá de establecer un vínculo laboral.

Con respecto a esta segunda postura, Salas Porras considera que una solución sostenible en este contexto digital debería apuntar a integrar a cualquier categoría de trabajador, ya sea autónomo o independiente, dentro del enfoque de Justicia Relacional (r-J), lo cual implica la construcción de derecho mínimos- como el de la seguridad y salud en el trabajo – respecto a cualquier relación productiva con contenido social. De esa manera se enfatizaría en la relación social y no tanto en la relación contractual como causa generadora de la protección laboral (2018, p. 87)

Es importante precisar que con esta postura no se busca *deslaborizar* al derecho de la seguridad y salud respecto del derecho al trabajo sino, por el contrario, el enfoque r-J busca dinamizar el derecho al trabajo en el contexto de nuevas tecnologías, introduciendo el sentido de justicia a la relación jurídica más allá de la connotación contractual: el hecho de que se constituya como un derecho vivo y como un criterio de inclusión donde tanto la sociedad como el individuo llegan a un bienestar (Salas Porras, 2018).

La autora considera, en concordancia a lo referido anteriormente, que el enfoque del deber de prevención del empleador no debería centrarse únicamente en la discusión jurídica de la existencia de una relación laboral dependiente, independiente o económicamente dependiente, sino se debería ir más allá y proteger de manera integral la salud de todo prestador de servicio en situación de precariedad.

Al respecto, la Comisión sobre el Futuro del Trabajo de la OIT ha señalado la importancia de establecer una garantía laboral universal en el contexto del futuro del trabajo. De esta manera, el organismo indica que esta garantía debe comprender los

derechos fundamentales del trabajador a una remuneración adecuada, un límite a las horas de trabajo y garantías para la seguridad y salud laboral, las cuales deben proyectarse con independencia de la modalidad o situación contractual de este (OIT, 2019).

En dichas líneas, Muñoz considera necesario que se incorpore el derecho a la vida como parte del bloque de los derechos de protección reforzada recogidos en la Declaración de la OIT, con la finalidad de dotar de una mejor posición internacional a este derecho e incentivar que más países se adhieran a los estándares de las normas internacionales de la OIT en materia de prevención de riesgos laborales (Muñoz Ruiz, 2019).

Por ello, la autora considera que el alcance del deber de prevención de riesgos laborales en este contexto de nuevas tecnologías debería tener en cuenta los principios de universalidad, adaptabilidad e integridad:

- **Principio de universalidad:** un deber de prevención basado en la universalidad tendrá como foco la protección no solo del trabajador tradicional, sino de todo prestador de servicios con independencia del vínculo contractual.
- **Principio de adaptabilidad:** este principio implicará que los métodos de prevención de riesgos laborales deben tomar en cuenta las necesidades reales del sector, los cuales pueden ser cambiantes y mutantes en un mundo tecnológico.
- **Principio de integridad:** mediante este principio se considera que una adecuada protección de la salud de los trabajadores deberá tomar en cuenta no solo la salud física de éstos, sino también la salud psíquica del trabajador.

En síntesis, conforme se ha podido analizar en este apartado, el alcance del deber de prevención en materia de riesgos laborales está muy interconectado con la naturaleza del vínculo contractual de las partes (ya como se bien en el segundo capítulo, la incertidumbre laboral es un factor de riesgo psicosocial); sin embargo, un enfoque meramente doctrinario y unidireccional no toma en cuenta las necesidades reales y cambiantes del mercado de trabajo con relación a las nuevas tecnologías, dejando de esta forma, entrever grandes brechas de desigualdad e injusticia social. Es así que, frente a esta realidad cambiante, se propone replantear el enfoque y alcance del sistema de prevención de riesgos laborales basados en los principios de universalidad, adaptabilidad e integridad.

### 3.2. El Enfoque de un Gestión Empresarial Sostenible en Materia de Seguridad y Salud en el Trabajo: La Responsabilidad y Reputación Corporativa de las Plataformas Digitales de Reparto.

Una vez superada la discusión sobre el alcance del deber de prevención, a nivel práctico nos encontramos con otra barrera: materializar e interiorizar los costos del deber de prevención en la gestión empresarial. Así, no es una novedad que la controversia del reconocimiento del vínculo laboral del repartidor de plataforma va más allá de la discusión jurídica, y se centra en una discusión de los costos laborales.

En el Perú, existe un estudio del Instituto Peruano de Economía (IPE), mediante el cual se analiza la importancia de las plataformas digitales en la economía peruana. Este estudio fue aplicado a un grupo de 7 mil socios, consumidores y aliados de delivery y transporte en el Perú (Instituto Peruano de Economía, 2021).

Al respecto, según dicho estudio, el rubro de plataformas digitales de delivery generó 2.6 millones de servicios que benefició tanto a usuarios, socios y establecimientos aliados hacia abril del 2021 (Instituto Peruano de Economía, 2021). Asimismo, al primer semestre del 2021 se puede apreciar un alto crecimiento de los servicios de delivery mediante aplicativo, tanto durante la primera fase y segunda de la pandemia del Covid-19:

**Figura 14:**

*Evolución de los servicios de delivery mediante aplicativo durante la primera y segunda fase de la pandemia de COVID-19*



*Nota:* Elaborado por el Instituto Peruano de Economía (2021).

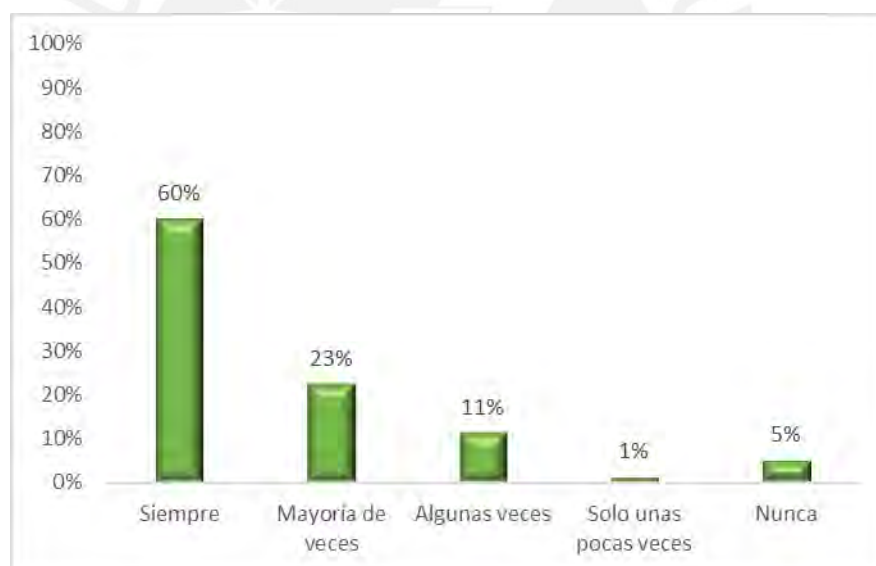
Como se puede apreciar, es una realidad innegable el impacto positivo que han

tenido las plataformas digitales de reparto en la economía peruana, sobre todo en el contexto de la pandemia del Covid-19. Durante la cuarentena, el servicio de delivery ayudó a la población a contrarrestar el impacto negativo de las restricciones a la libertad de tránsito (toque de queda, aislamiento social obligatorio, entre otros) facilitando la adquisición de productos de primera necesidad sin exponer a la población a más contagios.

De igual manera, de los resultados obtenidos en la encuesta “Los riesgos psicosociales en Lima Metropolitana, 2021”, analizados en el segundo capítulo, se puede verificar que los repartidores de aplicativos tienen una percepción positiva con respecto a la pregunta de si estos consideran al servicio de delivery como una actividad importante en la sociedad:

**Figura 15:**

*Percepción de los repartidores de plataformas digitales sobre la importancia de la actividad de delivery en la sociedad.*



*Nota:* Elaboración propia en base encuesta de “Prevención de riesgos Psicosociales en Lima Metropolitana” desarrollado en el segundo capítulo.

De esta manera, el 83% de los entrevistados, considera que “siempre” y “la mayoría de las veces” el servicio de delivery mediante plataformas digitales tiene una gran relevancia para la sociedad, hecho que demuestra un alto grado de pertenencia del repartidor con la actividad que realizan.

Sin embargo, si bien es innegable el impacto positivo de las plataformas digitales de delivery en la economía peruana, este hecho no logra interiorizar los daños colaterales que dicha actividad genera sobre la salud y seguridad de los repartidores.

En ese sentido, no se debe perder de vista que según el Objetivo 8 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, las nuevas realidades productivas deberían tender a buscar una conexión entre el trabajo decente y el crecimiento económico, en la medida de que:

**(...) La continua falta de oportunidades de trabajo decente, la insuficiente inversión y el bajo consumo producen una erosión del contrato social básico subyacente en las sociedades democráticas: el derecho de todos a compartir el progreso.** La creación de empleos de calidad seguirá constituyendo un gran desafío para casi todas las economías más allá de 2015. (Naciones Unidas, 2018, p. 39, énfasis nuestro).

De esta manera, el crecimiento económico de una actividad no garantiza el derecho de todos de compartir dicho progreso; por el contrario, un crecimiento desigual tiende a generar mayores brechas de injusticia social respecto a la parte más débil de la relación.

Frente a la realidad empírica, nos preguntamos sobre la viabilidad y compatibilidad del desarrollo económico de las plataformas digitales de reparto con respecto a la vigencia de derechos fundamentales mínimos en favor de los repartidores, como el de la seguridad y salud en el trabajo. La autora comparte la postura de Ospina (2019) sobre la posibilidad de encontrar un punto de conexión entre una gestión empresarial sostenible y el respeto de los derechos laborales fundamentales en el contexto de esta cuarta revolución industrial, en especial en lo que respecta a la seguridad y salud en el trabajo.

Según Ospina, la principal conexión e incentivo entre una gestión empresarial sostenible y el respeto de los derechos laborales fundamentales va a estar en la reputación corporativa de la empresa, entendida como el conjunto de aspectos intangibles que posicionan mejor la gestión de una empresa en el mercado global y en la memoria histórica, entre ellos las dimensiones de respeto de derechos, imagen y reputación social (2019, p. 231).

Las Guías del Global Reporting Initiative (GRI) representan uno de los principales métodos de medición de la reputación corporativa, mediante el cual organizaciones empresariales elaboran memorias o informes de sostenibilidad sobre el impacto económico, social y ambiental de su actividad; ello, con la finalidad de medir su gestión empresarial con el desarrollo sostenible de su organización a nivel mundial, lo cual coadyuva a la competitividad de empresas socialmente responsables a nivel internacional (AEC, 2021).

De igual manera, MERCOR (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) constituye uno de los principales métodos de medición de la reputación corporativa a nivel mundial, el cual tiene presencia en once países entre los que se encuentra el Perú (Corporate Excellence, 2017).

En ese sentido, no cabe duda de la importancia de la reputación corporativa a nivel mundial, y también del impacto negativo que puede tener una gestión empresarial que no tome en cuenta una adecuada planificación en la prevención de riesgos laborales. Por poner un ejemplo, resulta anecdótico el caso del accidente mortal de dos jóvenes universitarios ocurrido en el Perú en el año 2019 en la transnacional McDonald's; caso que fue mediático y que generó un impacto negativo en la reputación corporativa de la transnacional<sup>4</sup>.

Tal fue el impacto que causó el accidente mortal de Mc' Donald, que la transnacional tuvo que cerrar hasta por dos días todos sus locales de comida en el país debido a la presión mediática (Fowks, 2019). Es más, producto de dicho incidente, el Ministerio de Trabajo solo días después emitió el Decreto Supremo N° 020-2019-TR, mediante el cual introdujeron cambios importantes en la Ley General de Inspección de Trabajo (Ley N° 28806) y la Ley y Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N° 29783), siendo que meses después se emitió un paquetazo normativo que junto a la norma en mención introducirían cambios sustancialmente en materia de prevención de riesgos laborales en el país.

De esta manera, es importante resaltar que mediante el Decreto Supremo N° 020-2019-TR se introdujo por primera vez la obligación de publicar los resultados de la Resolución definitiva de un accidente de trabajo mortal en un diario de circulación local por parte de las autoridades de trabajo e inspección laboral en el Perú; hecho que refuerza la idea de la importancia de la reputación corporativa respecto a gestión de riesgos laborales a nivel empresarial.

Es en esa línea que, a través de redes sociales de la SUNAFIL, se empezaron a publicar los resultados de los procedimientos inspectivos: presuntas infracciones identificadas en materia de seguridad y salud en el trabajo y la propuesta de multa. En este punto, se generó un debate al interior de los diferentes sectores, toda vez que se decía por un lado que el procedimiento y la investigación llevada a cabo por el inspector tenía un carácter reservado.

---

<sup>4</sup> El accidente mortal en Mc Donald tuvo un impacto mediático global, y se cuestionó la responsabilidad de la cadena de comida en materia de prevención de riesgos laborales. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50829763>

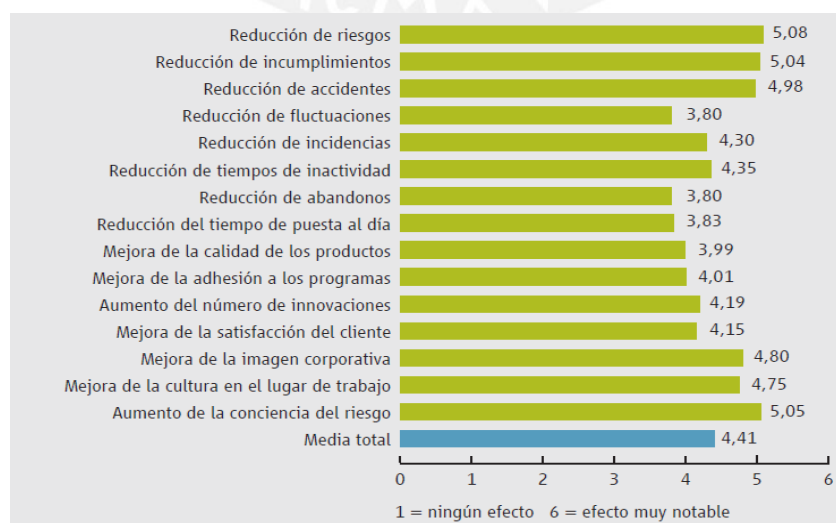
Por otro lado, según un estudio realizado por la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) (Asociación Internacional de la Seguridad Social, 2011), la adopción de un sistema de seguridad y salud en el trabajo tiene efectos microeconómicos positivos a nivel empresarial. Al respecto, los efectos de la microeconomía en la prevención de riesgos laborales tienen por finalidad analizar el balance que existe entre los costos y beneficios de implementar un sistema de gestión de riesgos laborales, por lo que el valor económico de una cultura de prevención se manifiesta a través de los costos y beneficios que trae consigo una gestión que previene accidentes y riesgos. Esto se realiza a partir de la ROP: Rendimiento de la prevención (Asociación Internacional de la Seguridad Social, 2011, p. 3).

Por ello, mediante la entrevista realizada a un grupo de empresarios, la AISS concluyó que resulta rentable a nivel corporativo y a largo plazo invertir en la seguridad y salud en el trabajo, en tanto conlleva más beneficios que costos. De esa manera, sus resultados indican que por cada EUR (o cualquier otro tipo de moneda) = 1, las empresas invierten en la prevención, por lo que ellas pueden esperar un rendimiento potencial de EUR (o cualquier otro tipo de moneda) =2,20. (Asociación Internacional de la Seguridad Social, 2011)

Los resultados del estudio en mención demuestran, entonces, que la prevención de riesgos laborales tiene un impacto positivo principalmente en la imagen corporativa de la empresa, en la calidad de los productos, de la cultura en el lugar de trabajo, entre otros, conforme a lo siguiente:

**Figura 16**

*Efectos de la seguridad y salud en el trabajo dentro de la empresa*



*Nota:* Elaborado por ISSA (2011)

Entonces, se puede concluir que interiorizar un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales tiene un efecto positivo y benéfico en la gestión corporativa de las empresas a largo plazo, ya que una adecuada planificación puede evitar efectos negativos en la reputación corporativa de las organizaciones a nivel internacional y, en tal sentido, les brinda mayor competitividad en el mercado, catalogándolas como empresas socialmente responsables. En tal sentido, la prevención no resulta incompatible con el crecimiento económico de una actividad empresarial, la vigencia y respeto de derechos fundamentales mínimos como el de la seguridad y salud en el trabajo.

### **3.3 Hacia Una Regulación Legal de las Actividades de los Repartidores Mediante Aplicativos Digitales: Medidas Preventivas**

El Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado mediante Decreto Supremo N°018-2021-TR, con proyección al año 2030, resalta el impacto que las nuevas tecnologías tienen sobre la salud de los trabajadores, sobre todo en la salud mental de estos. De esa manera, se contempla que se necesitan políticas y gestiones que aseguren la seguridad y salud en el trabajo de manera adecuada frente a los avances tecnológicos (Resumen Ejecutivo de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo al 2030, 2021).

Como hemos podido analizar a lo largo del presente trabajo, los cambios tecnológicos han tenido un fuerte impacto en la salud de los trabajadores y, en especial, en la salud mental de estos, lo cual nos lleva a preguntarnos cuál debería ser el enfoque que se le debe dar al deber de prevención en materia de prevenir riesgos psicosociales.

Del resultado analizado en el segundo capítulo, a la luz de experiencia comparadas, se puede inferir que son tres los principales factores de riesgos psicosociales que afectan a los repartidores de plataformas digitales. Considerando esta realidad, es sobre la que se debe empezar a construir una regulación de protección de riesgos psicosociales en los repartidores de plataformas digitales: i) La precariedad e incertidumbre laboral; ii) La organización del tiempo de trabajo: la conexión permanente y ritmo de trabajo; iii) La reputación online.

#### ***a. Medidas Preventivas frente a la Precariedad e Incertidumbre en los Ingresos de las Personas que Trabajan a través de Plataformas Digitales de Reparto.***

Según Fernández et al. (2018), citando el Informe Final de la “Reunión (tripartita) de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo” elaborado por la OIT, el trabajar en situaciones de precariedad laboral –es decir,



relaciones de trabajo que son reguladas de manera deficiente— constituye por sí mismo un factor de riesgo laboral que aumenta las probabilidades de que los trabajadores estén expuestos a la violencia o acoso y que, frente a ello, no puedan hacer valer sus derechos laborales individuales y/o colectivos. De esta manera, uno de los principales factores de riesgo psicosociales identificados es la precariedad e incertidumbre frente a los ingresos de las personas que trabajan a través de plataformas digitales.

El principal problema de dotar de laboralidad a dicho sector nace en la incompatibilidad de la regulación laboral vigente a las características propias del trabajo en aplicativos digitales. De esta manera, en España pese a reconocerse una presunción de laboralidad en favor de este sector, no existe una normativa especial que regule la actividad de las plataformas digitales de reparto, lo cual dificulta la aplicación de ciertas figuras típicas del derecho al trabajo como la regulación de una jornada y horario de trabajo, la aplicación de medidas de prevención de riesgos laborales, entre otros.

En el caso español, la promulgación de la “Ley Rider” ocasionó cambios importantes en la gestión de las plataformas digitales de reparto, lo que ocasionó que muchas de ellas introdujeran notas de flexibilidad en la gestión algorítmica de los servicios; por ejemplo, *Glovo* optó por desaparecer los horarios escalonados y brindarles mayor flexibilidad a los repartidores con respecto al horario de trabajo y los sistemas de puntuación y calificación.

Por otro lado, corporaciones como *Uber Eats* optaron por desconectar a los trabajadores autónomos del aplicativo y solo mantuvieron un sistema de subcontratación, el cual ha traído fuertes críticas respecto de la existencia de un nuevo fraude laboral (Lara, 2021).

Es por ello que, antes de aplicar una regulación legal en favor de este sector, se deben tomar en cuentas las características esenciales en cuanto a su población sociodemográfica.

De esta manera, tomando los resultados del segundo capítulo, la actividad de los prestadores de servicios mediante plataformas digitales se caracteriza por ser: i) una actividad con alto índice de personal extranjero; ii) un sector laboral predominantemente masculino; iii) una actividad con alta presencia de población joven.

Es así que, una de las principales características antes de regular a este sector es tomar en cuenta que nos encontramos ante una población mayoritariamente extranjera y joven, que por su propia naturaleza tendrán una participación efímera y cambiante en el mercado de trabajo.

Según un estudio realizado por el IPE, el principal impacto negativo de una

regulación laboral de las plataformas digitales sería la pérdida económica que conllevaría dicha medida, ya que a nivel de los repartidores estos perderían la posibilidad de generar una segunda fuente de ingreso, es decir tener un trabajo adicional, así como la pérdida de flexibilidad sobre su horario de trabajo (Instituto Peruano de Economía, 2021).

Asimismo, según el estudio del IPE (Instituto Peruano de Economía, 2021), los repartidores de plataformas digitales no tienen una percepción positiva con respecto a su inclusión a un sistema de seguridad social como el de pensiones. De esta manera, el 56 % de los repartidores encuestados, que tienen como actividad principal el servicio en plataformas, se muestran en desacuerdo con aportar a un sistema de pensiones. Entre los principales motivos se resaltan los siguientes:

**Figura 17:**

*Principal motivo por el cual los socios no están dispuestos a aportar a un sistema de pensiones*



*Nota:* Elaborado por el Instituto Peruano de Economía 2021.

Como podemos observar, una de las causas por la que los repartidores no desean pertenecer a un sistema pensionario es que en su mayoría son personal extranjero venezolano y que muchos de ellos no cuentan con permisos para laborar, lo cual tiene un impacto directo en el acceso al empleo y, por ende, estos no tienen un incentivo para aportar en un sistema de la seguridad social en el Perú, teniendo en cuenta además que la estadía de muchos de ellos en el Perú es transitoria.

Otro factor importante es que el hecho de que, a percepción de los repartidores, los ingresos que estos perciben son insuficientes. La realidad de este sector es que, al ser una actividad en la que no se requieren muchos requisitos para el acceso al empleo (mírese el caso del personal extranjero que brinda servicios sin permiso para laborar), suele ser un rubro de tracto inmediato.

Lo que quiere decir que el servicio de delivery es una actividad temporal realizada por personas que requieren de manera urgente e inmediata, sin tantas barreras, conseguir un ingreso económico, ya que para ingresar al negocio solo requieren de un celular con internet y la unidad de movilidad, por lo que el sector joven suele ser el mayor interesado.

En síntesis, en base a lo analizado en este punto, se puede concluir que una regulación de las actividades del repartidor en plataformas digitales requiere ser una normativa flexible y adaptable a la realidad del sector, ya que nos encontramos frente a una población joven, con participación voluble en el mercado, y que en su mayoría son personal extranjero.

***b. La organización del tiempo de trabajo: La Conexión Digital Permanente y la Presión sobre el Ritmo de Trabajo.***

La realización de labor mediante plataformas digitales de reparto se caracteriza por la conexión digital permanente de los repartidores al aplicativo, ya que el estar “conectado” se les brinda la posibilidad de ser elegido para la realización de una *microtarea*; hecho que también tiene un impacto directo sobre el ritmo del trabajo.

De esta manera, el modelo de la organización productiva de las plataformas digitales se realiza mediante un proceso automatizado que esconde un diseño persuasivo tecnológico que busca cambiar o reforzar la conducta del trabajador, en tanto este es consciente de que una mayor entrega y rendimiento en la realización de sus actividades le generará un mejor status virtual en la plataforma, lo cual conllevará a su vez a la mejora de sus condiciones de trabajo (Fernández et al., 2018).

Aunado a este hecho, también está la supervisión que el aplicativo pueda realizar sobre las actividades del repartidor por medio del uso del algoritmo o apoyándose de los establecimientos comerciales afiliados.

De esta manera, de acuerdo con lo evidenciado en “La Memoria de la Encuesta 1: Los riesgos psicosociales en repartidores de plataformas digitales, Lima-2021” (**Anexo 4**), el aplicativo puede solicitar al establecimiento comercial el uso de sus cámaras de videovigilancia a fin de fiscalizar que el repartidor no se estacione fuera de los establecimientos comerciales, con la amenaza incluso de “generar un reporte de conducta” a la cuenta del *Rappitendero*.

Más allá de la discusión de si la videovigilancia es una forma de fiscalización laboral en el trabajo (indicio de laboralidad), lo que podemos deducir de este hecho verificado es que existe una presión sobre el ritmo de trabajo, lo cual claramente tiene un impacto sobre el ámbito psicológico del repartidor. El aviso colocado fuera del punto de recojo (**ver Anexo 4**) deja en evidencia que el aplicativo está fiscalizando al repartidor incluso en sus momentos de descanso, siendo que lo más alarmante es la coacción que se pretende ejercer al señalar que se puede generar un “reporte de conducta”, clara evidencia de fiscalización laboral.

Por otro lado, tal como hemos podido analizar en el segundo capítulo, la presión y el ritmo de trabajo son dos características inherentes de las actividades de los repartidores de plataformas digitales. Para realizar la actividad de reparto, se requiere un nivel de concentración alto (antes y durante la realización de la actividad), ya que cualquier pérdida o reclamo del cliente- en principio- será imputable al repartidor y tendrá un efecto directo sobre sus ingresos (ya sea por la demora, cancelación del servicio o pérdida del pedido, entre otras causales), y sobre su puntuación (lo que a su vez definirá sus ingresos mensuales e incluso su estabilidad dentro del aplicativo).

En síntesis, a fin de prevenir los riesgos psicosociales originados producto de la conexión digital permanente y la presión sobre el ritmo de trabajo, se requiere medidas preventivas concretas como establecer lapsos de desconexión digital (medida incluso ya pensada en modalidades como el trabajo remoto) y establecimiento de horarios escalonados con criterios justos de distribución, acompañados de capacitaciones preventivas que busques proteger la salud mental del repartidor.

### ***c. La Reputación Online como Factor de Riesgo determinante en este Tipo de Plataformas.***

La reputación online es una característica esencial en la prestación de servicios mediante plataformas digitales. La puntuación dada por el cliente tiene una incidencia directa en el ámbito psicosocial del repartidor de plataforma, de acuerdo con las conclusiones obtenidas en el segundo capítulo.

El sistema de puntuación es una respuesta connatural a la dinámica temporal y esporádica de los servicios prestados mediante plataformas digitales de reparto, por lo que, mediante este sistema se busca disminuir la brecha en la “asimetría informativa” entre la plataforma, el consumidor y el prestador de servicios. De esta manera, el sistema de puntuación tiene como principales objetivos: a) Incrementar la satisfacción del consumidor; b) Definir las preferencias del consumidor a futuro; c) Brindar información sobre la conducta del repartidor y permite la aplicación de penalidades

(Fernández et al., pp, 41-42)

En este punto se cuestionan las facultades directrices del aplicativo, en tanto este tendría la facultad de sancionar (penalidad) al repartidor en caso no obtenga una puntuación favorable. La desconexión del aplicativo en base a un sistema de calificación tendría la misma lógica que un despido en el régimen laboral de la actividad privado, con la única salvedad que en este caso no se ha seguido un procedimiento que garantice el derecho de defensa de los repartidores y tampoco se ha evaluado una faltagrave en base a la proporcionalidad y razonabilidad de sanción, siendo incluso que, por medio de esta facultad directriz, se puede esconder un acto de discriminación.

De esta manera, una monitorización excesiva a través del sistema de calificación puede conllevar a que esta se convierta en un riesgo laboral directo que tiene una alta probabilidad de generar estrés en el trabajo (Fernández et al., 2018).

En conclusión, las características del trabajo realizado mediante plataformas digitales de reparto tienen incidencia en la generación de riesgos psicosociales, siendo que los principales factores de riesgo son: i) la precariedad e incertidumbre laboral; ii) la organización del tiempo de trabajo: la conexión permanente y ritmo de trabajo y iii) La reputación online. En tal sentido, resulta importante que se adopten medidas de prevención destinadas a monitorear los agentes de riesgo psicosociales en el trabajo y la vigilancia de la salud de los trabajadores pensando en las particularidades sociodemográficas del sector, así como de las condiciones de trabajo.

## CONCLUSIONES

1. La economía bajo demanda es una manifestación de las nuevas realidades productivas que se caracterizan por el uso de tecnologías de intermediación. Lo esencial de este tipo de relaciones es el uso del algoritmo que es el encargado de asignar de forma eficiente los recursos de la plataforma. En este punto se discute el papel del algoritmo en la relación entre consumidor y prestador de servicios; es decir, si actúa como un mero intermediario o como un verdadero empleador.

2. En ese sentido, en torno al tema de la laboralidad de los repartidores de plataformas digitales, se debate primero acerca de aptitud del derecho al trabajo para calificar estas nuevas realidades productivas. Sobre este punto, la autora concluye que el derecho al trabajo tiene la capacidad por sí misma para entender estas nuevas realidades tecnológicas, para lo cual se debe comprender dos conceptos fundamentales: la digitalización del empleo y el establecimiento de indicios de laboralidad flexibles.

3. El concepto de digitalización del empleo plantea la necesidad de comprender las nuevas realidades productivas entre trabajador y empleador, en base a un cambio en la visión del elemento temporal y espacial (lugar y tiempo de trabajo) y a la acentuación en los resultados en la ejecución de las labores. De esta manera, se concluye que las actividades brindadas a través de plataformas digitales de reparto se caracterizan por ser una actividad donde el elemento temporal y espacial se ha difuminado, dando mayor protagonismo a los resultados mediante el sistema de puntuación o reputación online del repartidor.

4. Respecto al segundo elemento, se prueba que en los indicios de laboralidad debe analizarse tanto la aptitud y flexibilidad en las nuevas realidades tecnológicas. Asimismo, dicho análisis debe basarse en el caso en concreto, para lo cual la Recomendación 198 de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) sobre la relación de trabajo nos brinda una amplia variedad de indicios. En base a ello, se analizan los indicios que a nivel de la jurisprudencia comparada se ha estudiado y se logra acreditar que bajo este tipo de actividad existiría una relación de trabajo. Asimismo, se ahonda en las diversas legislaciones como España y Francia (entre otras), países en los que se ha reconocido la laboralidad de este tipo de actividades.

5. Como segunda reflexión, la autora plantea que el reconocimiento del vínculo laboral de los repartidores de plataformas conlleva un problema de fondo: la salud mental y bienestar de los repartidores en tanto estos se ven expuestos a diversos actos de

discriminación, acoso y precariedad laboral, entre otros. Sobre este punto, la autora considera que los riesgos psicosociales deben ser abordados desde una visión amplia de la salud pública. Por ello, el primer llamado de prevenir este tipo de riesgos es hacia el empleador en base a sus obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo. De esta manera, tomando en cuenta este enfoque, se podrá materializar un empleo digno que tome en cuenta los derechos fundamentales del trabajador y el desarrollo económico de las realidades productivas.

6. Respecto a los conceptos básicos en materia de prevención de riesgos laborales, la autora define a los riesgos psicosociales como aquellas condiciones de una relación de trabajo (ambiente, la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas) que tiene incidencia directa en el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador. Asimismo, delimita las principales obligaciones del empleador en materia de prevención de riesgos psicosociales, de acuerdo a la legislación laboral vigente, los cuales se sintetizan en los siguientes: (i) en el registro y monitoreo de agentes de riesgo en el trabajo, (ii) en el IPERC, así como (iii) en las actividades de vigilancia de la salud de los trabajadores.

7. En dichas líneas, con respecto a los alcances de las obligaciones de las plataformas en materia de prevención de riesgos psicosociales, la autora concluye que anterior a un análisis legal del deber de prevención, se debe partir por analizar la realidad sociodemográfica de los repartidores de plataformas de reparto en el Perú. Por tanto, el principal objetivo resulta determinar los factores de riesgos psicosociales a los cuales se ven afectados los repartidores de plataformas digitales.

8. Del análisis de la realidad sociodemográfica de los repartidores de plataformas digitales se concluye que esta población se caracteriza por ser una población predominantemente masculina, extranjera y joven. Asimismo, se determina que los principales factores de riesgos que concurren en la actividad de delivery mediante plataformas digitales son: a) el sistema de organización del trabajo mediante el uso del algoritmo; b) el sistema de calificación o puntuación; c) la incertidumbre y precariedad laboral en la que se encuentra el repartidor.

9. Dentro de la gama de soluciones, la autora reflexiona sobre las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, que estas se encuentran interconectadas con la naturaleza del vínculo laboral de las partes. En dichas líneas, se concluye en la necesidad de replantear el principio del deber prevención en base a los principios de universalidad, adaptabilidad e integridad; es decir, un piso mínimo de derechos en favor de los repartidores (universalidad), que tome en cuenta las necesidades reales del

sector (integridad), y que además se proyecta a los cambios tecnológicos que podrían incidir en el sistema productivo de trabajo (adaptabilidad).

10. Finalmente, se reflexiona acerca de la necesidad de interiorizar un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales dentro de la planificación empresarial, resaltando los beneficios a nivel de las corporaciones, tales como la reputación y productividad. En tal sentido, se plantea un enfoque sostenible del deber de prevención en el ámbito de las plataformas digitales reparto en el cual se toma en cuenta el crecimiento económico del sector; ello basado en el establecimiento de garantías mínimas para la materialización de un trabajo digno en el que se respeten los derechos laborales mínimos de los repartidores como el de seguridad y salud en el trabajo.

11. Por último, se concluye reflexionando sobre los principales riesgos psicosociales que concurren en las actividades de los repartidores de plataformas digitales: a) Precariedad e incertidumbre laboral; b) La reputación online; d) La organización del tiempo de trabajo (conexión digital permanente y el ritmo de trabajo); para lo cual se enfatiza la importancia de adoptar medidas en concretas destinadas a monitorear y prevenir los agentes de riesgo psicosociales en el trabajo, por el medio de establecimiento de medidas como la desanexión digital, regulación del ritmo de trabajo y el establecimiento de pisos mínimo de derechos en beneficio de los repartidores, tomando en cuenta en todo momento las particularidades sociodemográficas del sector, así como de las condiciones de trabajo.



## BIBLIOGRAFÍA

- AEC, A. e. (13 de noviembre de 2021). QAEC. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/global-reporting-initiative>
- Arce Ortiz, E. (10 de diciembre de 2021). Revista Jurídica de Trabajo. <http://revistajuridicadeltrabajo.com/index.php/rjt/article/view/116/107>
- Asociación Internacional de la Seguridad Social. (2011). *El rendimiento de la prevención: Cálculo de los costos y beneficios de las inversiones en la seguridad y salud en el trabajo en las empresas*. Issa.
- Boza Pró, G., & Briones Zegarra, J. (2021). Nuevas formas de trabajo e indicios de laboralidad. A propósito del trabajo personal prestado a través de las plataformas digitales. *Laborem*, 65-68.
- Canova, K. y Tenorio, C. (2021). Plataformas Digitales: avances y retrocesos. Panorama en el derecho comparado. *Revista CAPLAE*.
- Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para Salud. (27 de agosto de 2021). *Validación de la versión media y corta del CENSOPAS- COPSQ: Un estudio psicométrico de la población peruana*. <https://www.gob.pe/uploads/document/file/2137589/6.Manuscrito->
- Consejo Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo de Lima Metropolitana. (2014). *Informe técnico de los factores de riesgo psicosociales en trabajadores de Lima metropolitana*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Corporate Excellence. (14 de junio de 2017). *Corporate Excellence- Center for reputation leadership*. <http://www.corporateexcellence.org/recurso/merco-2017-la-importancia-de->
- Cruz Villalón, J. (2017). Las transformaciones de las relaciones laborales ante la digitalización de la economía. *Temas Laborales* (138), 13-47.
- Corral, N. (2020). Datos y conocimiento empírico en la legislación penal de la Unión Europea. Una guía para el legislador español. Revista electrónica de Ciencia Penal y Criminología. <http://criminnet.ugr.es/recpc/22/recpc22-18.pdf>
- De Stefano, V. (2016). La "gig economy" y los cambios en el empleo y la protección social. *Gaceta sindical: reflexión y debate*, 149-172.
- Dinegro Martínez, A. (2021). *Delibery y Empleo: Diagnóstico sobre las condiciones*

*laborales en las plataformas digitales.* Friedrich-Ebert.

- Economía, I. P. (11 de enero de 2021). Empleo a domicilio. *Informe de El Comercio-IPE*, pág. s.n. EU-OSHA. (s.f.). Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://osha.europa.eu/es/publications/digitalisation-and-occupational-safety-and-health-osh-eu-osha-research-programme/view>
- Fernández Avilés, José Antonio; Fernández Martínez, Silvia; Mella Mendez, Lourdes; Rodríguez-Rico Roldán, Victoria; Todolí Signes, Adrián. (2018). *Riesgos Laborales Específicos del Trabajo en Plataformas Digitales*. Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-CEC.
- Fernández, J., Fernández, S., Mella, L., Rodríguez, V., & Todolí, A. (2018). El trabajo en la economía colaborativa y la prevención de riesgos laborales. Borpi S.L.
- Fowks, J. (18 de diciembre de 2019). *El País*. [https://elpais.com/internacional/2019/12/18/america/1576627016\\_774946.html](https://elpais.com/internacional/2019/12/18/america/1576627016_774946.html).
- Gil Monte, P. (marzo-abril de 2009). Algunas Razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Especializada en Salud Pública* (2), 169-173.
- Gil Monte, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional. *Revista Peruana Medicina Exp. Salud Pública*, 237-241.
- INEI. (marzo de 2021). Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional. 1.
- Instituto Nacional de Salud. (21 de setiembre de 2015). Evaluación de riesgos. <https://web.ins.gob.pe/es/prensa/noticia/encuentro-taller-de-discusion-del-cuestionario-de-evaluacion-de-riesgos>
- Instituto Peruano de Economía. (2021). *Impacto de las plataformas digitales en la economía peruana*.
- Instituto Peruano de Economía. (11 de enero de 2021). *Instituto Peruano de Economía*. <https://www.ipe.org.pe/portal/empleo-a-domicilio/>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (s.f de s.f de S.f). *ISTAS*. [https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra\\_id=46](https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=46)
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (S.f de S.f de S.f). *ISTAS*.

[https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra\\_id=47](https://copsoq.istas21.net/index.asp?ra_id=47)

Lara, D. (11 de agosto de 2021). *El País*.

<https://elpais.com/economia/2021-08-12/la-ley-de-riders-echa-a-andar-en-%20medio-de-la-negativa-de-las-empresas-a-contratar-a-toda-su-/>.

Levaggi, V. (9 de agosto de 2004). *Organización Internacional del Trabajo*.

[https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm)

Marrau, M. C. (2009). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), en el marco contextualizador del estrés laboral. *Fundamentos en Humanidades Universidad Nacional de San Luis*, X(1), 167-177.

Martín, P., Salanova, M., & Peiró, J. (2003). El estrés laboral: ¿Un concepto Cajón-de-Sastre? Proyecto social. *Revista de Relaciones Laborales* (10).

Mercader Uguina, J. (2017). *El futuro del trabajo en la era de la digitalización y la robótica*. Tirant lo blanch.

Mercader Urbina, J. (2017). *El futuro del trabajo en la era de la digitalización y la robótica*. Tirant lo blanch.

MTPE. (2014). *Informe Técnico de los Factores de riesgo psicosociales en el trabajo de Lima Metropolitana*.

Mouzo, J. (2022). El burnout es oficialmente una enfermedad de trabajo reconocida por la OMS. *El economista*. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/El-burnout-es-oficialmente-una-enfermedad-de-trabajo-reconocida-por-la-OMS-20220104-0056.html>.

Muñoz Ruiz, A. (2019). Cambio tecnológico y transformación digital: líneas de futuro de la OIT en materia de prevención de riesgos laborales. *International Journal of Information Systems and Software (IJISEBC)*, 111-122.

Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*.

Observatorio de Plataformas Digitales Perú. (2019). *Observatorio de Plataformas Digitales Perú*. <https://opdperu.org/el-observatorio/>

OIT. (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud.

- OIT. (2019). *Seguridad y Salud en el Centro del Futuro del Trabajo*. OIT: Seguridad y Salud en el dentro del futuro del trabajo.
- OIT, O. I. (2019). *Trabajar para un mundo prometedor*. Organización Mundial de la Salud.
- OMS. (30 de 11 de 2017). *Organización Mundial de la Salud*. ://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health
- Ospina Salinas, E. (2012). El derecho a la Seguridad y Salud en el trabajo. *Revista Derecho & Sociedad* (37).
- Ospina Salinas, E. (junio de 2019). Perspectivas del derecho a la seguridad y salud en el trabajo en el Siglo XXI. *El derecho del trabajo en la actualidad: Problemática y Prospectiva. Estudios en homenaje a la facultad de derecho PUCP en su centenario*.
- Ospina, E. (noviembre de 2020). Tiempos de pandemia y el derecho a la seguridad y salud en el trabajo. *Sociedad Peruana del Derecho al Trabajo y de la Seguridad Social, (Comp.) XI Congreso Nacional del Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.*, 257-267.
- Ovejero Bernal, A. (2006). El mobbing o acoso psicológico en el trabajo: Una perspectiva psicosocial. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 106.
- Plaza Angulo, J., Patiño Rodríguez, D., & Gómez Álvarez Díaz, R. (2018). Nuevo contexto para el trabajo: economía de plataformas y liberalismo económico. En A. Todolí Signes, & M. Hernández Bejarano, *Trabajo en Plataformas Digitales: innovación; derecho y mercado* (Primera ed., págs. 37-58). Navarra: Thomson Reuters-Aranzadi. *Resumen Ejecutivo de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo al 2030*. (24 de julio de 2021). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-segurida-decreto-supremo-n-018-2021-tr-1976342-1/>
- Ramirez Mendoza, T. (2020). La digitalización del empleo bajo las nuevas formas de organización empresarial, on demand economy, y su impacto en la determinación de la existencia de una relación de trabajo: El caso particular de los repartidores de plataformas digitales. Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16064>

- Rodríguez-Piñero Royo, M. (2017). El jurista del trabajo frente a la economía colaborativa. En M. Rodríguez-Piñero Royo, & M. Hernández Bejarano, *Economía Colaborativa y trabajo en plataformas: realidades y desafíos* (Primera Edición ed.). Editorial Bomarzo.
- Rodríguez, G. (2019). Mucho más que palabras bonitas: economía, instituciones y el impacto del buen derecho en el enriquecimiento de las naciones. Themis.
- Salas Porras, M. (2018). Seguridad y Salud en las relaciones productivas: El enfoque relacional como sustrato para el trabajo decente en el contexto de la digital-robotización. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, pp. 51-58.
- Sánchez Ocaña, J. M. (2018). La uber economy y el fenómeno de la economía colaborativa: el mundo de trabajo en disputa. En A. Todolí Signes, & M. Hernández Bejarano, *Trabajo en Plataformas Digitales: innovación, Derecho y mercado*. (pág. 72). Thomson Reuters Aranzadi.
- Sanguineti Raymond, W. (2021). El test de laboralidad y el trabajo prestado a través de plataformas digitales. *Laborem*, 75-87.
- Todolí, Adrian. (2020). El riesgo de trabajo solitario y de aislamiento de las personas que trabajan. En J. Llorens, M. Jalili, & A. Todolí, *Riesgos Laborales Específicos del Trabajo de Plataformas Digitales* (1 ed.). OSALAN-Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.
- Trillo Párraga, F. (2018). El trabajo en plataformas virtuales: a propósito del caso Uber. En A. Todolí Signes, & M. Hernández Bejarano, *Trabajo en Plataformas digitales: innovación, Derecho y mercado*. (págs. 241-242). Thomson Reuters-Arazandi.
- Unidad de Medicina del Trabajo de la Intendencia de Seguridad y Salud en el trabajo. (2016). *Manual de método del Cuestionario SUSESO/ISTAS-21*. Superintendencia de Seguridad Social del Gobierno de Chile.

## ANEXOS

## ANEXO 1

**Tabla 16:** Cuadro comparativo sobre legislación comparada en materia de las relaciones sociolaborales en las plataformas digitales de reparto

	Número de norma	Fecha de publicación	¿Reconoce la laboralidad?	Requisitos	Condiciones laborales
<b>FRANCIA</b>	Ley N° 2016-1088 (modificada por la Ley N° 2019-1428).	8 de agosto de 2016.	Como trabajador independiente.	Que el servicio sea prestado “sin obligación de exclusividad” y el prestador pueda “usar libremente la plataforma” y “conectarse o desconectarse sin horarios impuestos por la plataforma”.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad social: seguro de accidentes laborales.</li> <li>• Capacitación: formación profesional continua.</li> <li>• Poder organizarse en sindicatos y realizar huelga.</li> <li>• La plataforma puede ofrecer prestaciones sociales en caso de riesgo de muerte, integridad física y maternidad.</li> <li>•</li> </ul>

<p><b>ESPAÑA</b></p>	<p>Real Decreto - Ley N° 9/2021.</p>	<p>12 de agosto de 2021.</p>	<p>Sí, se establece una presunción de laboralidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el servicio sea prestado por una persona.</li> <li>• Que la actividad sea de reparto para consumidores finales.</li> <li>• Que la empleadora ejerza facultades de dirección de forma directa o implícita a través de una plataforma digital.</li> <li>• Que se use un algoritmo para gestionar el servicio o para determinar las condiciones de trabajo.</li> </ul>	<p>Todos los derechos reconocidos en el Estatuto de los Trabajadores (art.4).</p>
<p><b>CALIFORNIA</b></p>	<p>California Assembly Bill 5</p>	<p>3 de diciembre de 2018.</p>	<p>Sí, una presunción de laboralidad que ha de ser desvirtuada en todo caso por el empleador</p>	<p>El empleador deberá probar lo siguiente para que el repartidor sea considerado "independiente":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control o dirección del trabajo: el trabajador debe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un piso de ganancias netas, basado en el 120% del salario mínimo del estado o municipio y 30 centavos de dólar por milla.</li> <li>• Un límite de 12 horas</li> </ul>
	<p>California Proposition 22.</p>	<p>3 de noviembre de 2020.</p>			

				<p>estar libre del control y dirección de la plataforma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo externo: el trabajador debe prestar servicios que no están incluidos en la actividad habitual de la plataforma.</li> <li>• Negocio independiente: que el trabajador tenga la suficiente autonomía y recursos para brindar el servicio de reparto sin necesidad de auxilio de la plataforma.</li> </ul>	<p>de trabajo en un período de 24 horas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subsidios de salud Seguro de accidentes laborales y de muerte accidental.</li> </ul>
<p><b>CHILE</b></p>	<p>Boletín N° 12.475- 13.</p>	<p>28 de abril de 2021.</p>	<p>Sí, con la aceptación de los términos y condiciones de la plataforma.</p>	<p>Debe mediar un contrato de trabajo específico, suscrito entre la plataforma y el trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación se forja en base a un contrato de trabajo.</li> <li>• La jornada inicia desde que el trabajador se conecta a la plataforma y culmina con la</li> </ul>



					<p>desconexión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La plataforma debe otorgar los equipos y materiales de trabajo o reembolsar el uso de los materiales propios del repartidor, así como brindar un seguro contra daños.</li> <li>• Derecho de sindicalización, negociación colectiva y huelga.</li> </ul>
	Boletín N° 13.496- 13.	1 de abril de 2021.	Sí, presunción de laboralidad.	Realizar actividades de reparto con el uso de la plataforma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede ser considerado trabajador dependiente o independiente.</li> <li>• Puede ajustarse a una jornada ordinaria o una libre distribución de jornada.</li> <li>• La plataforma debe</li> </ul>

					<p>otorgar los equipos y materiales de trabajo o reembolsar el uso de los materiales propios del repartidor, así como brindar un seguro contra daños.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La plataforma debe implementar un sistema de registro de jornada.</li> </ul>
<b>ITALIA</b>	Ley N° 128.	2 de noviembre de 2019.	Sí, presunción de laboralidad.	El contrato o condiciones alas que se sujetan ambas partes debe constar por escrito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura de seguros contra accidentes laborales.</li> <li>• Sindicalización y convenios colectivos.</li> <li>• Remuneración adicional si se trabaja en condiciones especiales (trabajo nocturno, festividades, etc.).</li> </ul>

**ANEXO 2:**

*Encuesta: Los riesgos psicosociales en repartidores de plataformas digitales, Lima-2021.*

**I. SECCIÓN GENERAL**

Por favor, conteste **TODAS** las preguntas. Recuerde que no hay preguntas buenas ni malas. Sus respuestas serán tratadas con absoluta confidencialidad. Muchas gracias.

**1.- Para el reparto por *delivery*, ¿usted utiliza alguna plataforma digital móvil (aplicativo o *app*)?**

SI ( ) NO ( )

**2.- De los siguientes aplicativos por *delivery*, ¿cuál es el que usted usa con mayor frecuencia en el día?**

A. Pedidos Ya

B. Rappi

C. Justo Drivers

D. Ninguno de los anteriores

E. Otros (Especificar) \_\_\_\_\_

**3.- Para realizar el servicio de *delivery*, ¿Qué medio de transporte usa con mayor frecuencia?**

A. Moto

B. Bicicleta

C. Otros (especificar): \_\_\_\_\_

**4. ¿Usted se dedica de manera exclusiva al servicio de reparto por aplicativo?**

Si ( ) No ( )

**5.- ¿Cuántas horas de trabajo al día le dedica usted al servicio de reparto (*delivery*)?**

---

**6.- ¿Cuántos servicios de *delivery* en promedio realiza por día?**

---

7. ¿Usted brinda el servicio de reparto en aplicativo los 7 días de la semana?

Si ( ) No ( )

En caso su respuesta sea negativa ¿Qué días usualmente no brinda el servicio? (Completar):

---

8.- ¿Cuánto gana usted en promedio por día como repartidor de plataformas digitales (*delivery*)?

---

9.- ¿Qué distritos visita con mayor frecuencia cuando realiza los repartos de *delivery*? (Mencione los 3 principales)

---

10.- Sexo

Masculino ( )

Femenino ( )

11.- Edad (años): \_\_\_\_\_

12.- Nacionalidad: \_\_\_\_\_

II. SECCIÓN ESPECÍFICA

Por favor, responda a TODAS las preguntas y elija UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas, marcando con una "X". Recuerde que no existen respuestas buenas o malas. Lo que nos interesa es su opinión sobre los contenidos y exigencias de su trabajo. Muchas gracias.

Exigencias psicológicas		Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
1	¿Usted considera que tiene mucha carga de trabajo ( <i>deliverys</i> ) al día?					
2	¿Cuándo realiza el servicio de <i>delivery</i> y ocurre algún inconveniente, usted considera que puede tomar decisiones sin consultar al aplicativo?					
3	¿Considera que realizar el servicio de <i>delivery</i> le produce desgaste emocional?					
4	Durante la realización de los servicios de <i>delivery</i> , ¿Usted considera que debe guardar sus emociones para que estas no repercutan negativamente en su sistema de puntuación o calificación?					
5	¿Usted considera que para realizar el servicio de <i>delivery</i> requiere de mucha concentración?					
<b>Trabajo activo y desarrollo</b>		<b>Siempre</b>	<b>La</b>	<b>Algunas</b>	<b>Sólo</b>	<b>Nunca</b>

de actividades			mayoría de las veces	veces	unas pocas veces	
1	¿Usted considera que tiene libertad para conectarse al aplicativo en cualquier día de la semana?					
2	¿Usted considera que tiene libertad para conectarse al aplicativo a cualquier hora del día?					
3	Si tiene algún asunto personal o familiar, ¿usted considera que tiene plena libertad para desconectarse del aplicativo?					
4	¿Considera que el servicio de <i>delivery</i> que usted realiza es una actividad importante en la sociedad?					
5	¿Usted se identifica con la calidad de los servicios brindados por el aplicativo de <i>delivery</i> ?					
<b>Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
1	¿Usted conoce con claridad las funciones y responsabilidades que le corresponden como repartidor de <i>delivery</i> de					

	aplicativos?					
2	Durante la realización del servicio de reparto, ¿suele recibir apoyo del aplicativo en caso tenga algún accidente o problema en el servicio?					
3	¿Considera que la calificación dada por el cliente corresponde a la calidad y eficiencia de los servicios brindados?					
4	¿Usted tiene contacto presencial con sus compañeros en los días que realiza servicios para el aplicativo?					
5	¿Usted suele participar en grupos de WhatsApp, Facebook, Telegram, o similares, con otros repartidores de aplicativos?					
<b>Compensaciones</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
1	¿Usted considera que el sistema de puntuación es una recompensa adecuada por realizar eficientemente sus servicios?					
2	¿Usted considera que la asignación de los servicios <i>delivery</i> por					

	parte del aplicativo se basan en un sistema justo?					
3	Durante la realización del servicio, ¿usted se encuentra preocupado por si el aplicativo cambia o cancela el pedido?					
4	¿Usted está preocupado por si el aplicativo lo desconecta de manera definitiva?					
5	¿Usted considera que el rechazar pedidos tiene alguna incidencia en el pago de sus ingresos mensuales?					
<b>Dimensión de doble presencia</b>		<b>Siempre</b>	<b>La mayoría de las veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Sólo unas pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
1	Por cuestiones familiares, ¿suelen existir ocasiones en las que requiere desconectarse del aplicativo por periodos prolongados de tiempo?					
2	Cuando está realizando el servicio de <i>delivery</i> , ¿piensa en las necesidades del hogar y/o en familiares que requieren de su cuidado?					



### ANEXO 3: Protocolo de consentimiento informado

*Encuesta: Los riesgos psicosociales en repartidores de plataformas digitales, Lima-2021.*

El propósito de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento.

La presente investigación se titula “Los riesgos psicosociales en trabajadores de plataformas digitales de reparto en Lima Metropolitana, 2021”; y es llevado a cabo por Teresita Ramirez Mendoza, estudiante de la Maestría de Derecho al Trabajo y de la Seguridad de la Pontificia Universidad Católica del Perú, bajo la asesoría de la Doctora Estela Ospina. El propósito de la investigación es identificar los factores riesgos psicosociales a los cuales se ven afectos los repartidores de plataformas digitales (*delivery*).

Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente al correo [t.ramirez@pucp.edu.pe](mailto:t.ramirez@pucp.edu.pe)

Su identidad será tratada de manera anónima. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y servirá para la elaboración de la investigación antes comentada.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo [etica.investigacion@pucp.edu.pe](mailto:etica.investigacion@pucp.edu.pe).

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete los siguientes datos:

Fecha:

---

Firma \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ participante:

---

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

---

## ANEXO 4

### *Memoria de la Encuesta 1: Los riesgos psicosociales en repartidores de plataformas digitales, Lima-2021*

#### I. Metodología de aplicación del cuestionario

Es de aclarar que el presente estudio se ha basado sobre una muestra aleatoria de 29 repartidores, muestreo que ha servicios para elaborar la confiabilidad del instrumento creado; por lo que los resultados obtenidos no son determinantes y estarán sujetos a una segunda evaluación de campo con los hallazgos encontrados en la primera entrega.

- a. Trabajo de campo: La encuesta se realizó de manera presencial dese el 06 al 08 de octubre de 2021 en lima metropolitana. Los establecimientos visitados para realizar las encuestas presenciales fueron los siguientes puntos:
  - Plaza San Miguel
  - Parque Kennedy
  - Jockey Plaza
  - Óvalo Gutiérrez
- b. Encuestas mediante Formulario de Google Docs: Las encuestas fueron también desplegadas en formato virtual mediante el Formulario del aplicativo de Google Docs desde el 06 al 08 de octubre de 2021 en Lima Metropolitana.

De los resultados obtenidos, se puede deducir preliminarmente que el 52% de los repartidores de plataformas digitales encuestas pertenecen al distrito de Miraflores; siendo, que el segundo lugar se lleva el distrito de San Miguel. Lo anterior conforme a lo siguiente:

#### **Resultados sobre los principales distritos visitados por los repartidores a realizar los delivery**

<b>Distritos</b>	<b>N° % 98</b>
Miraflores	15.52
San Miguel	12.41
Surco	7.24
San Isidro	6.21
Surquillo	5.17
Jesús María	5.17
Pueblo Libre	5.17
Magdalena	3.10
San Borja	3.10
Cercado de Lima	3.10
La Victoria	1.3
Chorrillos	1.3
Barranco	1.3
Callao	1.3
Los Olivos	1.3
La Molina	1.3

*Fuente:* Elaboración Propia

## II. Limitaciones del estudio:

Las encuestas se llevaron a cabo de forma individual, para ello se aprovechó la reunión de uno o más grupos en los alrededores de Plaza San Miguel para tomar las encuestas a cada uno de ellos.

Los momentos en los cuales se aprovechó para realizar a los repartidores con las encuestas fueron los siguientes:

- Los momentos de espera hasta obtener un servicio.
- A la espera de la entrega del producto a repartir.
- Horario de almuerzo.

Asimismo, hubo ocasiones en que no se llegó a finalizar las encuestas por parte de los repartidores, debido a que los mismos preferían atender inmediato el servicio de la plataforma.

Algunos repartidores se mostraban desconfiados de participar en las encuestas, debido a que tenían algún tipo de represaría por parte de las plataformas digitales. Asimismo, eran reacios a poder brindar algún dato personal que pueda identificarlos.

## III. Experiencias:

3.1. Algunos de los encuestados se mostraron sorprendidos por las preguntas de las encuestas, específicamente aquellas dirigidas a los riesgos de la propia actividad. Es así que, los encuestas mientras se encontraban dando sus respuestas a las interrogantes, nos comentaban sus apreciaciones.

3.2. Los repartidores siempre se encontraban en grupos al momento de esperar un servicio por parte de la plataforma digital. Algunos eran de la misma familia inclusive, y el rasgo característico era que todos se conocían entre sí.

#### **IV. Conclusiones:**

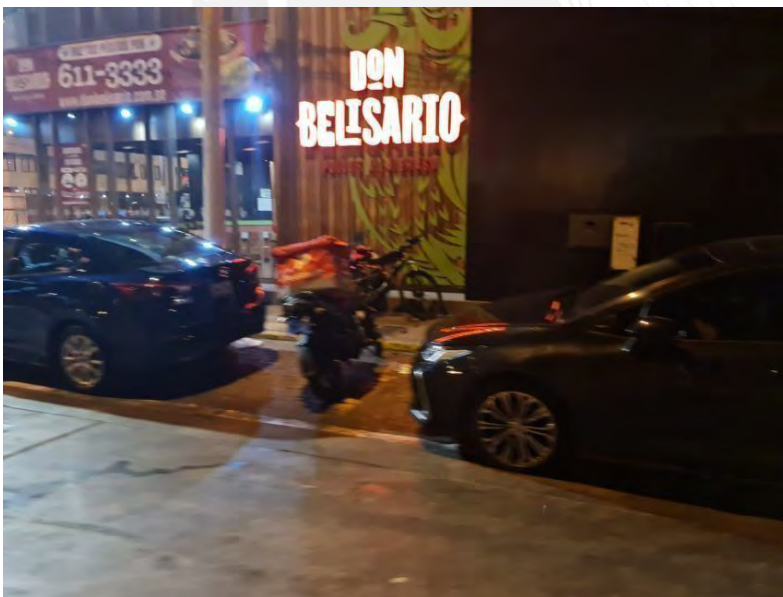
4.1. Los repartidores siempre se encontraban en grupo en los alrededores de Plaza San Miguel. Por tanto, era asequible poder realizar las encuestas sin la necesidad de desplazarse.

4.2. Debido a la confianza y conocimiento entre los miembros de un mismo grupo, era altamente probable que al convencer a uno de ellos los demás puedan acceder a realizar las encuestas.

4.3. La alta demanda de las plataformas digitales en los aplicativos entorpecía la realización completa de las encuestas por parte de los repartidores.

4.4. El temor a las represalias y al propio desconocimiento de los repartidores era un desafío que pudimos encontrar al momento de realizar las encuestas.

#### **V. Evidencias:**















## ANEXO 5

### *Memoria de la Encuesta 2: Los riesgos psicosociales en repartidores de plataformas digitales, Lima-2021*

#### **I. Metodología de aplicación del cuestionario**

El objetivo del presente documento es realizar una descripción de las principales incidencias y hechos relevantes anotados en los días en que se desplegaron las encuestas, del 7 de octubre al 16 de noviembre de 2021.

Las encuestas antes mencionadas se realizaron en los distritos de Miraflores y Surquillo, de forma anónima a un total de 80 repartidores de delivery por aplicativo, de los cuales el 59% son de nacionalidad venezolana y el 41% de nacionalidad peruana. Los establecimientos visitados para realizar las encuestas presenciales fueron los siguientes puntos:

- Plaza San Miguel
- Parque Kennedy
- Jockey Plaza
- Óvalo Gutiérrez
- Siete Sopas

En la mayoría de los lugares donde se realizaron las encuestas se pudo observar que los repartidores se agrupan en un determinado punto, como un estacionamiento de motocicletas o cerca de un restaurante con mucha afluencia de comensales. Esto se pudo advertir con mayor notoriedad en las inmediaciones del restaurante “Siete Sopas”, en Surquillo (ver imágenes en el punto V).

Otro hecho importante de mencionar es la afluencia de repartidores en un determinado momento de la semana. Se ha podido observar que la cantidad de repartidores activos durante el día aumenta considerablemente los fines de semana (viernes, sábado y domingo), lo cual guarda una correlación con el hecho de que en estos días hay mayor demanda de pedidos de delivery.

De igual manera, se ha podido observar la predominancia del uso de motocicleta como principal medio de transporte de los repartidores, en comparación con la bicicleta, así como una mayor presencia de repartidores de sexo masculino.

## II. Limitaciones del estudio

Durante el despliegue de encuestas, se procuró elegir el momento adecuado para entrevistar a los repartidores, ya que no siempre tenían la disponibilidad y tiempo para prestar su colaboración.

Teniendo en cuenta que la toma de encuestas podía tomar entre 5 y 7 minutos, las principales complicaciones anotadas consistieron en lo siguiente:

- Si el repartidor se encontraba esperando un pedido, se negaba a colaborar con la encuesta.
- Los repartidores que se encontraban agrupados no se mostraban dispuestos a colaborar con la encuesta.
- Todos los repartidores exigían que la encuesta sea llenada por el entrevistador en base a la respuesta oral que brindaban.
- Algunos repartidores preferían no participar por el temor o sospecha de que la encuesta pueda servir como un tipo de represalia por parte de las empresas titulares de los aplicativos de delivery.

## II. Experiencias

El 7 de octubre de 2021 se realizó encuesta a un grupo de personas de nacionalidad venezolana, que se encontraban reunidas en las afueras de un restaurante de alta afluencia. Se pudo observar que este grupo funcionaba como una pequeña comunidad de venezolanos a donde, incluso, acudían mujeres a ofrecer alimentos y bebidas para aquellos repartidores que pasaban por el lugar y buscaban descansar y/o alimentarse.

En la misma fecha antes mencionada, se pudo entrevistar a un repartidor de nacionalidad venezolana que, además de contestar las preguntas propias de la encuesta, empezó a brindar información adicional acerca de su experiencia como repartidor. Estas experiencias consistían en cómo en la realidad el aplicativo de delivery que él usaba podía colocarlo en un horario preferencial para realizar repartos dependiendo de la calificación que tenía, con lo cual intentó demostrar la poca imparcialidad de las empresas de aplicativos al momento de designar pedidos, más aun teniendo en cuenta que muchas veces las calificaciones dadas por los clientes no respondían al servicio que ellos efectuaban.

### III. Principales conclusiones

1. Los repartidores tienen a escoger puntos estratégicos para reunirse en grupos, como inmediaciones de centros comerciales o estacionamientos de restaurantes.
2. La mayoría de repartidores en los distritos encuestados son de nacionalidad venezolana.
3. Hubo mayor éxito encuestando a repartidores que se encontraban solos, a diferencia de aquellos que se encontraban agrupados.
4. Se observa un interés en los repartidores por que se conozca las características del servicio que realizan y las condiciones bajo las cuales deben operar con aplicativos de delivery.

### IV. Evidencia





