

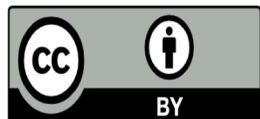
Fernández, Guadalupe

# Condiciones y medio ambiente de trabajo en las aplicaciones de delivery

2021

*Instituto: Ciencias Sociales y  
Administración*

*Carrera: Licenciatura en Administración*



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.  
Atribución 4.0  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Documento descargado de RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Arturo Jauretche

Cita recomendada:

Fernández, G. (2021) *Condiciones y medio ambiente de trabajo en las aplicaciones de delivery* [tesis de grado Universidad Nacional Arturo Jauretche]

Disponible en RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital UNAJ <https://biblioteca.unaj.edu.ar/rid-unaj-repositorio-institucional-digital-unaj>



Instituto de Ciencias Sociales y Administración

CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE  
DE TRABAJO EN LAS APLICACIONES  
DE DELIVERY

TRABAJO FINAL PARA OBTENER LA  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

Tutor: Guillermo Ferrón

Alumna: Guadalupe Fernández

# INDICE

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCION</b> .....	1
<b>Estado del Arte</b> .....	3
<b>Planteamiento del Problema.</b> .....	5
<b>Justificación.</b> .....	8
<b>Propósito y Objetivos.</b> .....	10
<b>MARCO TEORICO</b> .....	11
<b>Trabajo</b> .....	11
<b>Trabajo Informal en Argentina</b> .....	11
<b>Empleo</b> .....	12
<b>Tipos de Contrato de Trabajo</b> .....	13
<b>Condiciones de Trabajo</b> .....	14
<b>Economía Colaborativa</b> .....	15
<b>MARCO METODOLOGICO</b> .....	20
<b>Tipo de Estudio</b> .....	20
<b>Población</b> .....	20
<b>Muestra</b> .....	20
<b>Variables</b> .....	20
<b>Recolección de la Información</b> .....	21
<b>ANALISIS DE LAS ENCUESTAS</b> .....	22
<b>CONCLUSIONES</b> .....	52
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	53
<b>ANEXOS</b> .....	54

# INTRODUCCION

El ser humano a lo largo del tiempo ha tratado de innovar y a la vez facilitar las diversas actividades y trabajos en los que se ve envuelto, pasando de crear soluciones tecnológicas en el campo, industria, comercio electrónico, hasta aquellas como la creación de equipos, materiales, metodologías, para el ocio, esparcimiento. Desde la creación del teléfono, pasando luego a la computadora e internet, son variados los elementos tecnológicos que el ser humano se ha valido para avanzar hacia un mundo globalizado.

Así como existió un auge en las plataformas de streaming, redes sociales, desarrollo de grandes empresas de entregas de encomiendas o comercio electrónico como Amazon y Mercado Libre, todo ello amparado bajo el proceso de desarrollo de nuevas tecnologías que vive el mundo y la globalización, surgieron en el ámbito de entregas de encomiendas o paquetes, el negocio de entrega de comidas o deliverys, los cuales cuentan con una plataforma de apoyo la cual planifica y organiza en tiempo real todas las entregas y pedidos.

Este tipo de plataformas en línea, permiten realizar compras en tiempo real y sin necesidad de moverse de casa, donde se puede elegir lo que el cliente desee y se lo llevan a casa, así como surgió en su momento Amazon, Alibaba, Mercado Libre, nacieron nuevos negocios e ideas, pero bajo el contexto de reparto de comidas. En estas plataformas el cliente solicita una comida en especial, abona el pedido y es llevado a casa, todo por una aplicación en su dispositivo móvil. El proceso de entrega del pedido es por medio de repartidores, que se encargan de recoger el pedido en el local que el cliente solicita y lo lleva a entregar. Sofia Negri (2019).

Esta entrega es por medio de bicicletas, motocicletas, autos, etc., y la idea central de estas plataformas es entregar el pedido en el menor tiempo posible, que el cliente reciba su paquete o comida en buenas condiciones, sin salir de casa u oficina. A pesar de que la transacción, compra y venta del pedido es de forma digital, el traslado de este es de forma presencial o física, lo cual exige una demanda de colaboradores o deliverys para hacer este tipo de trabajo.

A través de esta investigación, se busca realizar un análisis del perfil social, condiciones laborales, ergonómicas, de salud de los repartidores de las empresas de repartos en la

Ciudad de Buenos Aires, este estudio se realizará por medio de entrevistas, encuestas, las cuales brindaran la suficiente información para proponer mejoras en la calidad de vida, condiciones de trabajo de estos trabajadores al momento de conectarse e iniciar su jornada laboral.

En Argentina, el sector de plataforma de pedidos ha tenido un crecimiento exponencial debido a las facilidades que se le permiten al usuario para abonar el servicio, poder escoger, y que se lo hagan llegar a casa. Desde el punto de vista laboral, se ha abierto una oportunidad a las personas que tienen dificultades para ubicar trabajo en sus áreas habituales de trabajo, debido a la situación económica del país.

Para el año 2017, el porcentaje de desocupación era de 7,2% y paso a 9,1% para el año 2018. La desocupación en hombres adultos paso de 11,4% a 15,4%, según fuente del INDEC (2019). Esto demuestra la situación que se ha venido incrementado y como la población ha buscado hacerse un aparte en este tipo de actividad. (<https://www.indec.gob.ar>).

Este crecimiento tan acelerado de las plataformas de delivery va a permitir plantear algunas interrogantes, que podrían dilucidarse por medio de esta investigación, como de qué manera se organiza y distribuye la carga de trabajo entre los colaboradores, que efectos tiene esa carga de trabajo en los empleados, sobre su salud física y mental, así como afecta el entorno laboral en el repartidor.

Por otro lado, como estas plataformas permiten organizarse en sindicatos a los trabajadores, si pueden organizarse de forma de exigir sus derechos con respecto a las condiciones y medio ambiente de trabajo en el cual se desenvuelven.

# Estado del Arte

A continuación, se muestra una breve recopilación de diferentes autores que han investigado acerca de esta temática y sirven de apoyo al presente proyecto.

Gallo, J., Neuta, D., Ramírez, P. (2019). Condiciones de Trabajo y empleo en los repartidores de pedido vinculados a plataformas digitales que usan la bicicleta como medio de transporte en la localidad de Chapinero de Bogotá, D.C. Pontificia Universidad Javeriana. En este proyecto los autores determinaron por medio de encuestas las características sociodemográficas de los repartidores, las condiciones de empleo, peligros y riesgos a los cuales están expuestos, y a través de ellos emiten una serie de planteamientos y recomendaciones para elevar la calidad de vida de los repartidores.

Rodríguez, J. (2020). Estudio de condiciones de Operación de los Rappitenderos para el Sector de Chico Norte. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia. En este proyecto el autor propone que el Ministerio de Transporte se involucre en la promulgación de una Ley que ampare a estos trabajadores, así como la empresa Rappi se involucre más con su personal de forma de minimizar los accidentes de tránsito, robos y hurtos, etc.

Hernández, I. (2019). Estudio sobre los factores que afectan el comportamiento respecto a la intención de uso de aplicaciones móviles tipo delivery. Universidad Técnica Federico Santa María. Chile. En este proyecto el autor analizo los diferentes factores que influyen en el ser humano con respecto a las aplicaciones digitales de delivery.

Negri, S. (2019). ¿Como es trabajar en una plataforma de delivery? Aproximaciones de una investigación preliminar. XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires. En este ensayo la autora aborda el tema de las plataformas digitales, como es su entorno comercial y que tipo de trabajo realiza. Analiza como estas empresas tratan al personal y como realizan todas las operaciones de modo digital, solo es físico la entrega del pedido. Por otro lado, estudia el caso en la Argentina

de la empresa Rappi y las acciones sindicales que un grupo de repartidores ejercieron contra esta plataforma digital.

# Planteamiento del Problema.

En Argentina, para Julio del año 2020, existían alrededor de 160 mil trabajadores de plataformas digitales, y de ellos aproximadamente 60 mil son repartidores o deliverys como son llamados comúnmente, los cuales están expuestos a una infinidad de riesgos en la calle, según la página web <http://informe3.com>. Estas empresas con la estrategia que, al trabajar con ellas, no tienes jefe y que puedes tomar tu propia decisión, están al margen de la normativas legales y tributarias<sup>1</sup>.

Sin embargo, la disyuntiva que se presenta con estas plataformas digitales es que estimulan y reverdecen la economía golpeada en el país, y por otro lado produce un crecimiento del trabajo informal y precario, esta apreciación es debida a que los trabajadores en su mayoría trabajan todo el día y noche, y es su única fuente o principal fuente de ingreso, además de estar expuestos a grandes riesgos en la calle.

Según un informe del Centro Interuniversitario de Estudios Metropolitanos, CEM (2020) de Argentina, la situación de los repartidores de las plataformas digitales es contradictorio, debido a que es una labor que se ejecuta por personal precarizado, totalmente desprotegido y expuesto a múltiples riesgos, y a la vez es fundamental en tiempos de pandemia.

Un estudio del CIPPEC (2019), y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), afirma que los empleados de estas plataformas digitales tienen un nivel educativo mucho mayor al promedio de las personas activamente laborales, además que se encuentran sobrecalificados al trabajo que están realizando. Otro a considerar es que 4 de cada 5 repartidores son hombres, con una edad media de 38 años, y la mayoría afirma que es su principal fuente de ingresos.

Según datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), quienes llevan a menudo un estudio esporádico de las plataformas digitales, mencionan que los trabajadores, están en la lista de personas más vulnerables frente a la actual pandemia, sobre todo porque no tienen derechos a bajas laborales que sean remuneradas o por enfermedad.

Por otro lado, en otros países ya existen leyes y sentencias laborales, sociales y de seguridad con respecto a las plataformas digitales. Sin embargo, en Argentina un juicio

---

<sup>1</sup> <https://www.pagina12.com.ar/281256-el-metodo-glovo-rappi-y-pedidos-ya>



promedio puede durar entre 4 a 6 años. Lo cual hasta que se dilucide esto, las plataformas tendrán otra alternativa de reparto, como el uso de drones.

Además, las personas que trabajan como repartidores, están muy expuestas a robos, hurtos, accidentes de tránsito, enfermedades por contacto de agentes químicos, biológicos, contagio de pandemia, etc.

De acuerdo con el Informe Técnico Volumen 4, No.174, del INDEC (2020), de un total de la población estimada para este periodo en 45,4 millones de habitantes, el estudio abarco 31 conglomerados urbanos con 28,6 millones de personas, se encontró que la población inactiva (personas que no tienen trabajo ni lo buscan activamente) está ubicada en 17,6 millones (61,6%), existe 9,5 millones de ocupados (33,4%), y 1,4 millones de personas desocupadas (13,1%)<sup>2</sup>.

De acuerdo con datos de INDEC, en el primer trimestre de este año y ha crecido a medida que avanzaba la pandemia, fue el empleo informal y el trabajo independiente, donde se observaron más de 20 millones de puestos de trabajo, lo que se traduce en un incremento del 0,7% respecto al primer trimestre del año 2019.

La cantidad de trabajadores con niveles más homogéneos de formalidad se redujo un 1,5% interanual y el número de asalariados no registrados alcanzo un 1,3% y pasó a ser el 31,6% de los asalariados totales.

En conjunto, los asalariados no registrados y los que trabajan por cuenta propia son el 49% de la estructura laboral de Argentina. Lo cual esto se considera como una ventaja, debido a que no cancelan impuestos u obligaciones con el gobierno, pero no está cubierto el pago de salarios justos, obligación de pago de horas extraordinarias, condiciones de trabajo, ausencia de beneficios, como pensiones, reconocimiento de reposos, despidos sin aviso.

En la actualidad en Argentina, existe una relación cercana en las plataformas digitales entre el consumidor o el que solicita el servicio y quien lo ofrece, de acuerdo a estadísticas de la firma Statista.com, por lo menos 7,6 millones de personas utilizan el servicio de delivery. Incluso este servicio podría ser todavía más grande, debido a que muchas veces no se lleva un registro adecuado, o por que en muchas localidades utilizan delivery, y no se contabilizan.

---

<sup>2</sup> [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mercado\\_trabajo\\_eph\\_2trim20929E519161.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mercado_trabajo_eph_2trim20929E519161.pdf)

Durante este aislamiento social aumentó un 400% el uso de plataformas digitales de delivery, además que 4 de cada 10 pedidos son hechos a través de Pedidos Ya, según datos aportados por la firma consultora Focus Market<sup>3</sup>.

Las proyecciones indican que se estiman ganancias alrededor de más de 700 millones de dólares durante el año 2020, esperándose ganancias por más de 900 millones de dólares para el año 2024. Este aumento de esos servicios digitales se debe sobre todo a los medios de pago, facilidades, el no tener que desplazarse, y el factor más importante el cual es el tiempo.

Por tal motivo se hace necesario verificar y analizar las condiciones de medio ambiente y de trabajo de los repartidores de las plataformas digitales, así como cuales son las relaciones de trabajo que tienen el personal con la plataforma, que clase de compromiso existe y las leyes que amparan al personal.

---

<sup>3</sup> <https://chequeado.com/el-explicador/envios-a-domicilio-cuanto-crecio-la-actividad-que-reclaman-los-repartidores-y-que-hicieron-las-empresas/>

<sup>4</sup> <http://informe3.com/7-6-millones-de-argentinos-ahora-utilizan-el-delivery-de-comida/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20las%20estad%C3%ADsticas%20de%20la,en%20la%20actualidad%20en%20Argentina.>

# Justificación.

Tanto los motociclistas como los ciclistas son las personas más vulnerables de acuerdo con el Observatorio de Movilidad y Seguridad Vial de la Ciudad de Buenos Aires, donde según cifras, en el año 2019 la mitad de los usuarios fallecidos en accidentes de tránsito fueron motociclistas, con un 47% de las víctimas fatales, y el 87% de las personas más vulnerables correspondían a motociclistas, peatones y ciclistas.

Con respecto a los ciclistas fallecidos, estos pasaron de un promedio de 4 entre el año 2015-2018, a 7 en el año 2019. Todo esto relacionado con el incremento de personas trabajando delivery, así como el incremento de 24% de viajes en bicicletas respecto al año pasado. Por otro lado, el grupo más afectado fue el de motociclistas entre 25 a 34 años.

Otro factor para tomar en cuenta es que, por la misma dinámica de trabajo de los repartidores, la cual tiende a que las personas se desplacen rápido por las calles y avenidas, ocasione que se realicen acciones imprudentes y que se incumplan las normas de seguridad.

Entre los múltiples riesgos que afrontan los repartidores están el robo y hurto, en Argentina, según estadísticas del Sistema Nacional de Información Criminal, SNIC (2019), se realizaron en promedio doscientos (200) delitos por hora, y en todo el año, los mismos pasaron de 1.7 millones, esto fue la mayor cantidad desde el año 2015, esto sin contabilizar los hechos durante el año 2020, el cual debe aumentar debido a la situación económica motivada a la pandemia actual.

Por otro lado, como se ha venido indicando las plataformas digitales tienden a eludir cualquier tipo de compromiso con el trabajador o repartidor, como seguros, jubilaciones, protección social, etc. Sobre todo, debido a que nunca hay contacto entre el empleado y el empleador, donde es poco probable la organización y el apoyo colectivo entre las personas. Por tal motivo, la empresa digital los va a considerar como trabajadores autónomos y no como parte de la plantilla de la plataforma digital.

Muchos autores catalogan este tipo de relación como atípica, donde no hay ningún tipo de relación laboral de parte del empresario dueño de la plataforma, los empleados son mal pagados y presentan malas condiciones de trabajo. Además de no contar con seguro en caso de accidente, no les pagan vacaciones, retribución en caso de

enfermedad, tienen que pagar mantenimiento y equipamiento de su moto o bicicleta, así como el pago de su navegación de internet en sus teléfonos.

De acuerdo con diferentes análisis de reuniones en observatorios y sindicatos dentro de las principales características del trabajo en plataformas están:

- Cada empleado no tiene influencia en el contrato que se le otorga.
- El empleado es un elemento fácilmente sustituible por medio de la suspensión de su contrato.
- La plataforma es la que determina la forma de trabajar, condiciones de trabajo, precio, tiempo, etc., sin derecho a réplica por parte del empleado.
- La plataforma tiene una variedad de empleados, los cuales le servirán de acuerdo con sus reglas.

Por estas razones, el empleador traslada todos los riesgos y responsabilidades del negocio al empleado, con lo cual este último al querer realizar una querrela o reclamo en grupo u organización se le hace difícil, debido a que nunca cuentan con un contrato claramente definido, lo cual lo imposibilita de ejecutar alguna acción judicial. Así como los trabajadores nunca comparten entre ellos, debido a que no hay espacios dedicados a su descanso y, por último, que son personas fácilmente reemplazables, debido a que con solo suspender las ordenes el trabajador ya empieza a perder fuerza en la organización.

Con este proyecto se busca, analizar el entorno actual de las condiciones y medio de trabajo de los repartidores relacionados a las plataformas digitales en Argentina, siendo este tipo de trabajo algo innovador, debido a que representa una nueva vinculación laboral.

## **Propósito y Objetivos.**

### **Propósito**

El propósito es dar a conocer las condiciones de trabajo de los repartidores, de forma de buscar concientizar tanto al gobierno y las plataformas digitales de Rappi, Pedidos Ya y Uber Eats, en la Ciudad de Buenos Aires, a partir de encuestas y entrevistas realizadas.

### **Objetivo General**

Analizar las condiciones y medio ambiente de trabajo de los repartidores de las plataformas digitales de Rappi, Pedidos Ya y Uber Eats, en la Ciudad de Buenos Aires, durante el año 2020.

### **Objetivos Específicos**

- Definir las condiciones de trabajo de los repartidores relacionados a las plataformas digitales objeto del presente proyecto.
- Identificar los riesgos y peligros a los que están expuestos un conjunto de repartidores de las plataformas digitales objeto del presente proyecto.
- Plantear un conjunto de acciones y recomendaciones de manera de mejorar la calidad de las condiciones y medio ambiente del trabajo de los repartidores de las plataformas digitales objeto del presente proyecto.

# MARCO TEORICO

## **Trabajo**

El trabajo siempre ha sido tratado como un derecho de la población humana, desde que se le considerara de tal forma en la reunión de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas del año 1966, donde en pocas palabras se indica que se reconocía el derecho al trabajo, y las personas debían tener derecho a ganarse la vida trabajando, en una actividad libre o escogida por ella misma. Además, el trabajo debe brindar una paga o remuneración justa, sin menospreciar el género, religión, color de piel, etc., por otro lado, debe asegurar condiciones mínimas de seguridad e higiene laboral, oportunidad de tener un desarrollo profesional y personal en el trabajo, beneficios como vacaciones, horas de descanso, disfrutar el tiempo libre.

Por su parte la Organización Internacional del Trabajo (OIT), define el trabajo como el conjunto de tareas que se realizan, percibiendo o no un salario o remuneración, de forma de producir algún bien o servicio.

Teniendo definido el trabajo, se procede a explicar el concepto de trabajo decente, el cual es un trabajo digno, bueno, el cual permite desarrollar capacidades y habilidades de la persona quien lo realiza. Además, este tipo de trabajo respeta los derechos y deberes del trabajo realizado, brinda una remuneración justa, se garantiza la seguridad social del trabajador. Al contrario de un trabajo que no es decente, el cual es un trabajo que se hace sin respeto laboral, sin principios y sin derechos fundamentales.

La primera identificación del trabajo decente fue durante la Conferencia Internacional del Trabajo en Ginebra en el año 1999, donde se cimentaron cuatro principios primordiales los cuales son los siguientes: empleo, protección social, acuerdo o dialogo social y promover los derechos fundamentales en el trabajo.

## **Trabajo Informal en Argentina**

Actualmente existe un gran porcentaje de población informal en la economía argentina, desde que se inició las medidas de aislamiento social, motivado a la pandemia. Al no existir circulación de las personas, que pueda poner a mover el dinero y el intercambio de bienes y servicios, dicha economía se va apagando y deja sin empleo a muchas personas.

Muchas personas que tienen empleo informal en Argentina tuvieron que acudir a los diferentes planes universales, debido a la cuarentena o acudir al Ingreso Familiar de Emergencia, el cual fue solicitado a inicios del asilamiento por algo más de 11 millones de personas, con lo cual nos demuestra la alta demanda de personas que están fuera del sistema formal.

Esta situación con respecto a la presente investigación es considerada importante debido a que muchas personas se han visto obligadas a trabajar como repartidores, debido a que no tienen un trabajo fijo o no cuentan con documentación legal para trabajar.

### **Empleo**

El empleo se define en pocas palabras como la actividad que se realiza de manera intelectual o material, de forma permanente o medio tiempo, donde una persona le ejecuta una actividad a otra, siempre y cuando exista un contrato de trabajo, el cual especifica las características y el marco que se regirá.

El contrato de trabajo de acuerdo a la Ley vigente de Argentina asume que debe existir un trabajador y un empleador, donde debe existir una serie de derechos y deberes entre ambos.

Esta relación laboral puede ser de las siguientes formas:

**Dependencia Jurídica:** Referida a que el trabajador debe cumplir las órdenes del empleador, debe cumplir las obligaciones laborales en tiempo y lugar.

**Dependencia Económica:** Referida a que el trabajador realiza el trabajo por una remuneración, y solo el empleador de forma solitaria asume los riesgos del negocio.

**Dependencia Técnica:** El empleado debe ajustar procedimientos de tareas, de acuerdo con lo indicado por el empleador.

Todo contrato de trabajo debe tener un plazo indeterminado, a menos que exista una ley específica. Por ley se establece que cada contrato por un tiempo indeterminado debe estar sujeto a un período de tiempo de prueba de tres (3) meses. En este período de tiempo el trabajador puede ser despedido, sin tener derecho a una indemnización, sin embargo, el empleador tiene el deber de declarar y notificar esta relación ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), así como debe tener registro en la empresa, y agarrar los aportes respectivos.

Por lo regular en Argentina cualquier contrato laboral está regulado por las siguientes leyes:

- Ley de Contrato de Trabajo N.º 20.744 y sus modificatorias;
- Ley de Empleo N.º 24.013;
- Ley de Riesgos del Trabajo N.º 24.557.

Asimismo, existen varios Convenios Colectivos de Trabajo, dependiendo de cada actividad comercial, donde se establecen diversos acuerdos de salarios, condiciones laborales, de seguridad e higiene.

La jornada laboral de trabajo no podrá exceder de las ocho horas diarias, o cuarenta y ocho horas semanales, para cualquier persona. Estos rangos son los límites máximos, además que existen impedimentos para horarios, edades, tipo de industrias, provincias, etc. Este tema se encuentra en detalle en la Ley N.º. 11.544.

La Ley N.º. 26.390, a partir del año 2010, determino que la edad mínima de admisión para cualquier empleo es de 16 años. Esta Ley introdujo un artículo donde, menciona que los mayores de 14 y menor de 16 años, podrán trabajar siempre y cuando su titular sea el dueño de la empresa, sin embargo, no más de 3 horas al día y cuando mucho 15 horas por semana.

### **Tipos de Contrato de Trabajo**

- Contrato de Trabajo por tiempo indeterminado: Donde el trabajador está dispuesto a tomar un período de prueba de tres meses. En este periodo cualquiera de los dos puede terminar la relación laboral. Debe tener una jornada diaria de 8 horas diarias, y 48 horas semanales. Este tipo de contrato puede ser part time, y en caso de que el empleador termine la relación este debe pagar al trabajador.
- Contrato de Trabajo a Tiempo Fijo: Este puede durar como máximo 5 años, además debe ser escrito e indicar duración. En caso de que el empleador quisiera terminar la relación laboral, debe avisar al empleado con por lo menos un mes a dos meses.
- Contrato de Trabajo por temporada: Este se caracteriza cuando es por época y se caracteriza por ser cíclico, por ejemplo, en épocas festivas, de carnaval, etc. En este tipo de contrato no hay periodo de prueba.
- Contrato de Trabajo Eventual: Se utiliza para trabajo eventuales, o actividades que no se realizan de manera común. El periodo de contratación no debe ser mayor de seis meses por año.



- Contrato de Trabajo por Equipo: Es el realizado entre un grupo de empleados y un empleador, y la relación debe ser entre un empleador y cada empleado.

### **Condiciones de Trabajo**

La presente investigación busca determinar los factores y agentes peligrosos y reales, a los cuales se encuentran expuestos los repartidores de pedidos por medio de las plataformas digitales.

Para ello se hace necesario definir peligros y riesgos a los cuales se encuentran expuestos los repartidores.

### **Riesgo**

De acuerdo con la norma ISO 45000, el riesgo se define como el resultado de la probabilidad de ocurrencia de un evento o incidente relacionado con el trabajo y las consecuencias o severidad del daño que puede causar en la salud de los trabajadores si llegase a ocurrir el evento no deseado.

### **Peligro**

Este se define como la situación o el acto que pudiera causar daños a la salud de los trabajadores, equipos o infraestructura de un área de trabajo.

De acuerdo con estas denominaciones, por medio de esta investigación se pretende determinar el grado de cómo percibe el riesgo y peligro los repartidores.

### **Protección al trabajador**

La protección de los trabajadores, así como su salud se logra por medio de interconectar varios factores y tomar medidas para reducir riesgos, además de adecuar los métodos de trabajo y el entorno laboral al empleado. Entre los factores a adecuar se encuentran:

- Higiene Industrial: Así se denomina al proceso de prevención de riesgos, debido a que son medidas y herramientas que se aplican para minimizar accidentes y enfermedades. Con el pasar del tiempo, se tomó en cuenta la parte medicinal, de forma de atender la parte de la salud del empleado, y se denomina medicina laboral, y se lleva a cabo por las siguientes etapas:
  - Observación de la causa del daño profesional.
  - Exámenes médicos de los trabajadores para determinar su grado de influencia.
  - Documentar el proceso.

- Tomar normas de higiene y seguridad para prevenir la salud pública.
- Ergonomía: Se refiere a una rama científica que se encarga de comprender la interacción entre los operarios y diversos elementos del sistema, de forma de optimizar el sistema general de forma de brindar bienestar al trabajador. Se sugiere tres aspectos para lograr la ergonomía general del trabajo:
  - Ergonomía física: referida a las partes del cuerpo humano, así como sus partes biomecánicas y como se relacionan con la actividad física del trabajador. Abarca las posturas del ser humano, movimientos repetitivos, diseño del entorno laboral.
  - Ergonomía Cognitiva: referido a la parte mental del operario, como la percepción, memoria, razonamiento, y de cómo estos factores afectan la relación entre el trabajador y el entorno. Involucra a carga de trabajo, confiabilidad, estrés, ejecución.
  - Ergonomía organizacional: Se refiere a la organización y optimización de los sistemas técnicos u organizativos de la empresa. Involucra los siguiente: diseño de trabajo, horarios, teletrabajo, diversos paradigmas de trabajo.
- Seguridad Industrial: Se refiere básicamente a la protección de los trabajadores, de manera que se sientan seguros.
- Factores Psicosociales: Son los factores estudiados más recientes, y están relacionados a las percepciones y experiencias del trabajador, abarca la sobrecarga laboral, desigualdades de sueldos, turnos de trabajo, problemas laborales, falta de seguridad en el trabajo, acoso laboral.

### **Economía Colaborativa**

Se refiere a un modelo económico, el cual surge en la década pasada, motivado al aumento de internet, la aparición de plataformas digitales que favorecen el intercambio de bienes y servicio.

A continuación, se mencionan varios conceptos relacionados con este tema:

De acuerdo con el autor Kaplan y Botsman (2010), es el fenómeno tecnológico que surge por medio de la TIC, proliferación de redes, e-commerce, etc.

Según Botsman y Rogers, (2011), es la revolución tecnológica que se basa en el conjunto de transacciones financieras y no financieras, donde se hacen intercambios, venta, alquiler, por medio de la red.

Matofska (2014), lo define como al ecosistema tecnológico donde existe una distribución de recursos tanto humanos como físicos, de manera de intercambiar bienes y servicios.

Este tipo de economía se llama a común como consumo en red, va a permitir que las personas conectadas adquieran artículos, bienes y servicios, a precios bajos y mayor calidad, o también intercambiando bienes o servicios, valiéndose de los siguientes factores:

- Social:
  - En ciudades donde hay mayor densidad o cantidad de personas, se crean redes o un entorno de forma de promocionar los bienes o servicios.
  - Personas con pensamiento ambientalista logran impulsar este tipo de economía.
  - El deseo de las personas de integrarse a grupos nuevos, y conocer personas logra dar un impulso.
- Económicos:
  - Existen nuevas maneras de hacer negocios.
  - Apoyo a nuevas iniciativas de hacer negocios.
- Tecnológicos:
  - Los diversos medios de tecnología y uso de dispositivos inteligentes son determinantes en la aparición de este tipo de economía.
  - Con la aparición de las redes sociales y su uso extendido, permiten realizar este tipo de transacciones.
  - Con los equipos inteligentes se permite tener ubicación, movilidad y acceso de los usuarios finales.
  - Permite flexibilidad al momento del pago de bienes y servicios.

## **Tipos de Economía Colaborativa**

### **Economía a la Carta:**

- Economía de acceso: implica solo comercializar bienes o servicios, sin quedarse con el mismo.
- Economía de Trabajos esporádicos u ocasionales: se refiere a trabajos ocasionales, y la cancelación de estos es a través de transacciones digitales.

### **Economía de puesta a común:**

- Economía inter pares: se refiere a la promoción entre iguales.
- Economía de puesta en común de bienes de utilidad pública: se refiere a iniciativas públicas.

En este tipo de investigación, los repartidores de los pedidos vinculados a las diversas plataformas digitales pudieran ser analizados de acuerdo con el formato de trabajos ocasionales.

### **Economía de Trabajos Ocasionales:**

Por medio de las plataformas digitales, se han creado muchos mercados laborales más eficientes y de mayor escala que los mercados tradicionales. De acuerdo, a diversas consultoras por lo menos un 15% de las personas activas en el mundo han utilizado alguna plataforma digital para generar algún tipo de ingreso. Esta cantidad de personas se ha ido incrementando cada año y más aún debido a la actual pandemia.

Bajo este tipo de economía se plantean cuatro tipos de géneros, los cuales son:

- Ocasionales: Referidos a los que utilizan el trabajo para ingresos extras.
- Agentes libres: Referidos a que están activos en el trabajo, y este trabajo es su principal fuente de empleo.
- Individuos con problemas económicos: Referidos a que hacen el trabajo por necesidad y hacen este trabajo y tienen otro más.
- Usuarios Reacios: Su principal fuente de trabajo es ser independiente, aunque anhelan un trabajo tradicional.

En Latinoamérica, este tipo de fenómeno es relativamente nuevo debido a que no estaba tan desarrollado las plataformas digitales, internet presentaba cierta desconfianza, además de existir grandes desigualdades sociales en la región.

Sin embargo, en los últimos 5 años se ha visto un crecimiento de muchas plataformas digitales en países con grandes poblaciones, sobre todo, Brasil, Argentina y México.

Por otro lado, otro factor a tomar en cuenta es el promedio de edad en la región, el cual es muy joven, y tienen otra manera de consumo, donde los jóvenes tienen más conciencia ambientalista, presentan un consumo más responsable, y presentan alto grado de innovación.

En el caso de Argentina, este tipo de actividad ha tomado mucha fuerza, debido a que muchas personas pueden mejorar su calidad de vida con el trabajo o suplir algún

empleo que no consigan, sin embargo, este tipo de actividad no está regido por algún marco legal, debido a que en el país no se cuenta con modelos innovadores con el de las plataformas digitales.

A continuación, se muestra una ilustración de cómo es el comportamiento laboral de las plataformas digitales en cada país.



**Ilustración 1 Comportamiento de Plataformas Digitales en Argentina**

Por otro lado, se explica en la siguiente ilustración como es la forma en que las plataformas digitales se han valido de no tener a mano en Argentina un marco legal regulatorio que les permita tener una excelente relación patrón-empleado.



**Ilustración 2 Forma de Contratar al personal repartidor por parte de las Plataformas Digitales**

Estas empresas emplean a trabajadores autónomos los cuales facturan por sus servicios y no pertenecen a la empresa. Dichas plataformas alegan que los repartidores no pertenecen al staff de ellos, alegando que los mismos tienen plena libertad de irse cuando ellos quieran.

Todos los repartidores no tienen contrato, y no los protegen convenio laboral alguno, y si llegase a tener un accidente, ellos mismo tiene que pagar sus gastos médicos. Debido a ello muchos de estos repartidores se han concentrado para formar algún tipo de asociación.

# MARCO METODOLOGICO

## **Tipo de Estudio**

La investigación tiene un enfoque de tipo cuanti-cualitativa no experimental, donde se va a utilizar la recolección y el posterior análisis de datos, de forma de dar respuesta a la pregunta de la investigación, así mismo se realizará un análisis estadístico con los cuestionarios realizados de forma de detallar las condiciones de trabajo de los repartidores. Con esta información, se puede obtener patrones del comportamiento del riesgo asociado a los trabajadores objetos del presente estudio.

## **Población**

El conjunto de la población del presente análisis fueron personas voluntarias, tanto mujeres como hombres, mayores de edad, que utilizan para el trabajo de repartidor, bicicletas y motocicletas, en la Ciudad de Buenos Aires, Argentina, durante el año 2020.

## **Muestra**

Por medio de un muestreo tipo no probabilístico, por conveniencia, se realizaron 100 encuestas.

Como criterio de inclusión se tomaron los siguientes parámetros:

- Mujeres y hombres mayores de edad, que utilizan motos y bicicletas como repartidores en la Ciudad de Buenos Aires, Argentina.

Como criterio para ser excluidos se tomaron en cuenta los siguientes parámetros:

- Repartidores que no estén vinculados a las plataformas digitales.
- Repartidores que tengan menos de 18 años.
- Repartidores que utilicen otro medio de reparto como autos, etc.

## **Variables**

- Sociodemográficas: Edad, Sexo, Escolaridad, Estado Civil, Lugar de Nacimiento (Extranjero o Nacional).

- Contrato: Modalidad de Contratación, Horas trabajadas, Jornadas laborales, Ingresos, afiliación a sindicatos, seguros médicos.
- Peligros: Físicos, Químicos, Biológicos, Psicosociales, Fenómenos Naturales.

### **Recolección de la Información**

A través de la muestra de 100 repartidores, se les aplicara un cuestionario, de forma de información relevante para el proyecto. Para cada entrevista se consideró un tiempo aproximado de 15 minutos, y las preguntas están relacionadas con la consecución de los objetivos.

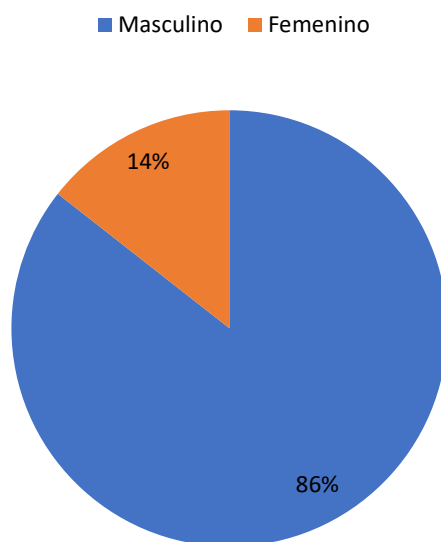


# ANALISIS DE LAS ENCUESTAS

## **Características sociodemográficas de la muestra.**

De la población de trabajadores estudiada, se evidencia que el trabajo no es solo de hombres, a pesar de que el sexo masculino es el predominante con el 85,6 % de los encuestados y el 14,4 % es de sexo femenino. Esta información arroja datos similares a los presentados por el estudio de julio del año 2020 de la Subsecretaría de Inspección de Trabajo, sobre las condiciones de los trabajadores de delivery a través de las plataformas digitales, donde el 91% de los trabajadores son hombres.

Figura 1: Género de los Repartidores

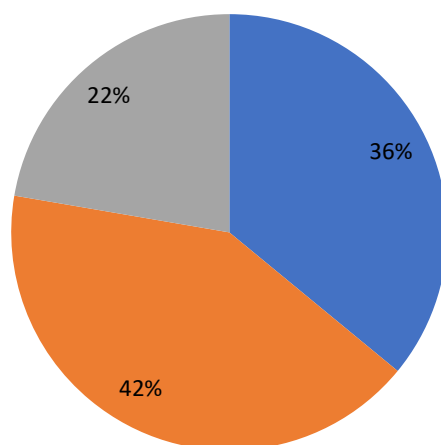


Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En lo que refiere a su distribución etérea, el 35,98 % de los participantes tiene entre 18 y 25 años; el 41,73 % entre 26 y 35 años y el 22,3 % entre 36 y 49 años. Lo cual es indicativo que la edad para este tipo de trabajo prevalece, debido al uso de sus capacidades físicas para manejar bicicleta, además que la población joven es más autónoma, lo cual le permite ajustar sus horarios de mejor forma que una persona de mayor edad. Este dato se puede observar en la tabla siguiente, donde la mayor proporción está en el rango entre 18 a 35 años con 78% de los encuestados.

Figura 2: Edad de los Repartidores

■ 18 a 25 años ■ 26 a 35 años ■ 35 a 40 años



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

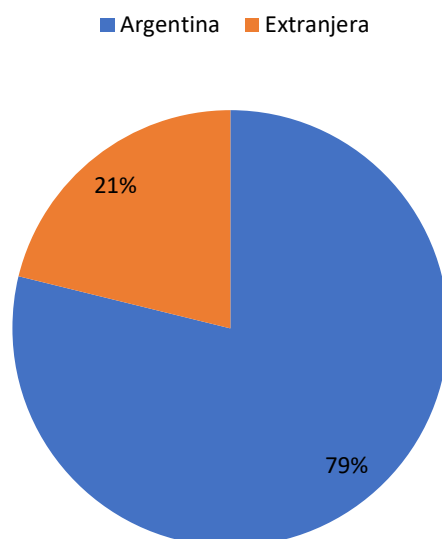
Cuadro acumulativo de frecuencia de la edad de los repartidores

EDAD	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
18 a 25 años	36	36%	36%
26 a 35 años	42	42%	78%
35 a 40 años	22	22%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En lo que refiere a nacionalidad, un 78,83 % son argentinos y un 21,16 % son extranjeros, esto se compagina con las facilidades que brinda la Republica de Argentina con respecto a los extranjeros, donde es el país del cono sur, donde es más fácil obtener la documentación para vivir. Por otra parte, en la última inspección de la Inspectoría de Trabajo de Buenos Aires, con fecha de Julio 2020, se determinó que un 29% de los delivery eran venezolanos, correspondiéndose con el último censo de venezolanos en el país, los cuales están por el orden entre 130 mil-195 mil (2020). Además, que muchos extranjeros al encontrarse de forma irregular en el país, y teniendo necesidades económicas, recurren a alquilar las cuentas de las plataformas.

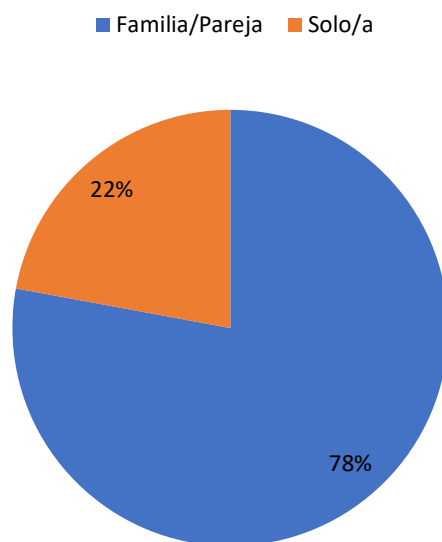
Figura 3: Nacionalidad de los Repartidores



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

Respecto a la situación de convivencia de los encuestados se declaran estar viviendo en familia o pareja un 77,9 % y viviendo solos un 22,1 %. Esta alta proporción indica que muchos delivery tienen que salir a trabajar en estas aplicaciones debido a que tienen responsabilidades con su familia, educación de sus hijos, gastos de alquiler de viviendas, etc.

Figura 4: Conformación del Grupo Familiar del Repartidor

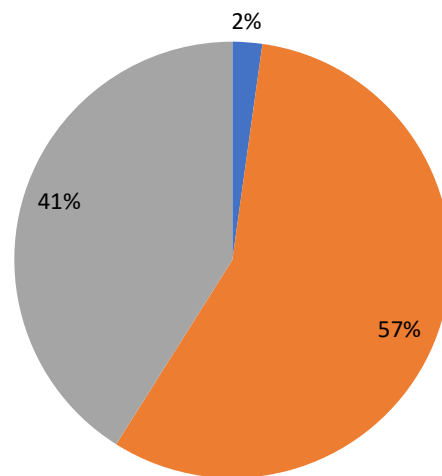


Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

De los trabajadores encuestados, un 41,1 % alcanzó un título terciario/universitario, 56,8 % alcanzó el secundario, y un 2,2 % sólo alcanzó el primario. A pesar que muchos de los delivery presentan un nivel educativo secundario, lo cual les permite sostener a su familia o cubrir medianamente sus gastos, es importante el porcentaje de personas con título terciario y universitario, esto debido a la ola de inmigrantes venezolanos que salieron de su país, con un trabajo estable y siendo graduados universitarios, y acá tiene que empezar de nuevo, y en la “nueva normalidad” al no tener mayores fuentes de empleo, tiene que verse obligados a trabajar de delivery.

Figura 5: Nivel educativo de los Repartidores

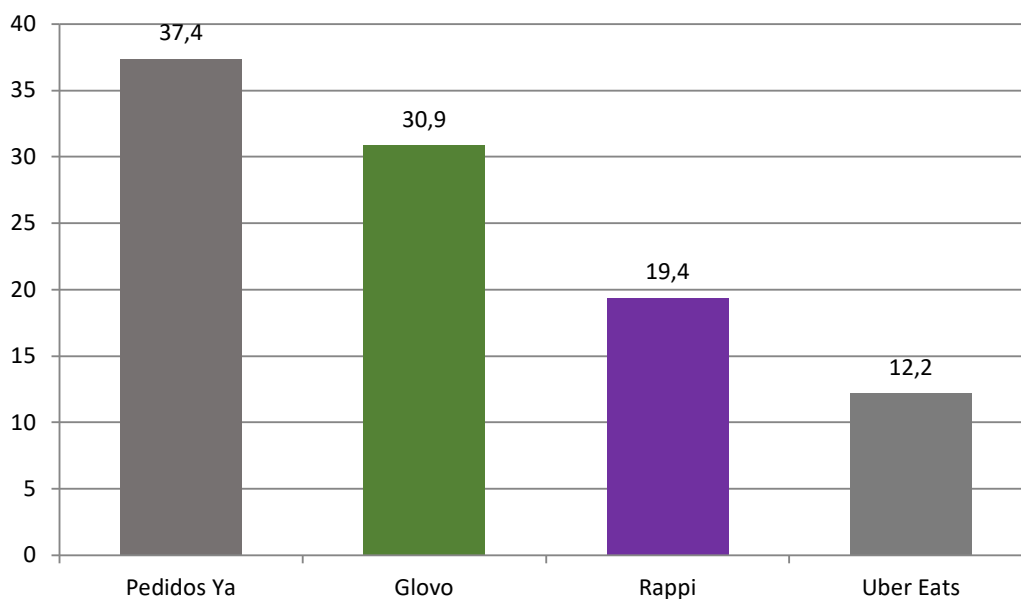
■ Primario ■ Secundario ■ Terciario/Universitario



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

Y por último los trabajadores se dividen en cuatro empresas: de los encuestados se distribuyen en Pedidos Ya con un 37,40 %, Glovo 30,9 %, Rappi 19,4 % y Uber Eats 12,2 %. En este apartado se observa el gran porcentaje del mercado que abarca la empresa Pedidos Ya, y ahora aún más con la salida de Glovo del mercado argentino, se incrementara su presencia.

Figura 6: Empresa/aplicación con mayor presencia dentro de los Repartidores



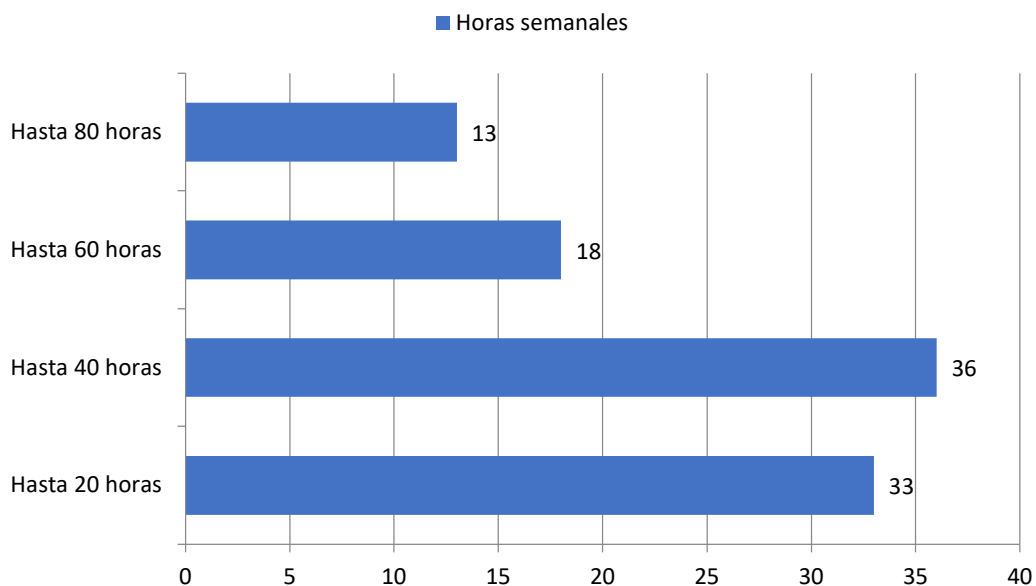
Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

A manera de conclusión en este apartado, se podría indicar que la mayoría de los repartidores son hombres argentinos, menores de 35 años, que cuentan con familia e hijos, y con estudios Secundarios y Universitarios, y el mercado lo abarca la empresa Pedidos Ya, hasta ahora, lo cual seguirá así, debido a que es un hecho que la empresa Glovo deja el país, de manera que Pedidos Ya va a monopolizar el mercado.

### **Condiciones de empleo**

En este ítem se abordan aspectos relacionados a la jornada laboral y a la presencia de más de un trabajo. Cabe aclarar que estos repartidores, los salarios precarios sumado a la poca actividad y poca oferta laboral, lo cual lleva a los trabajadores a tener más de un trabajo. Se encontró que más del 60 % declara trabajar más de 40 horas semanales. Largas jornadas de trabajo son perjudiciales para la salud física y mental de cualquier persona, e impiden conciliar el sueño y llevar una vida familiar en paz. Además, por lo regular una jornada de trabajo extensa es, a menudo, sinónimo que la remuneración no cubre los requerimientos de quien trabaja. A continuación, se grafican las horas semanales según indicaron los repartidores que organizan su jornada de trabajo.

Figura 7: Cantidad de Horas Semanales que trabajan los Repartidores



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

A continuación, se puede apreciar como los repartidores en su mayoría, un 87% de ellos trabaja al menos 60 horas semanales, lo que indica que a diario en promedio trabajan 10 horas.

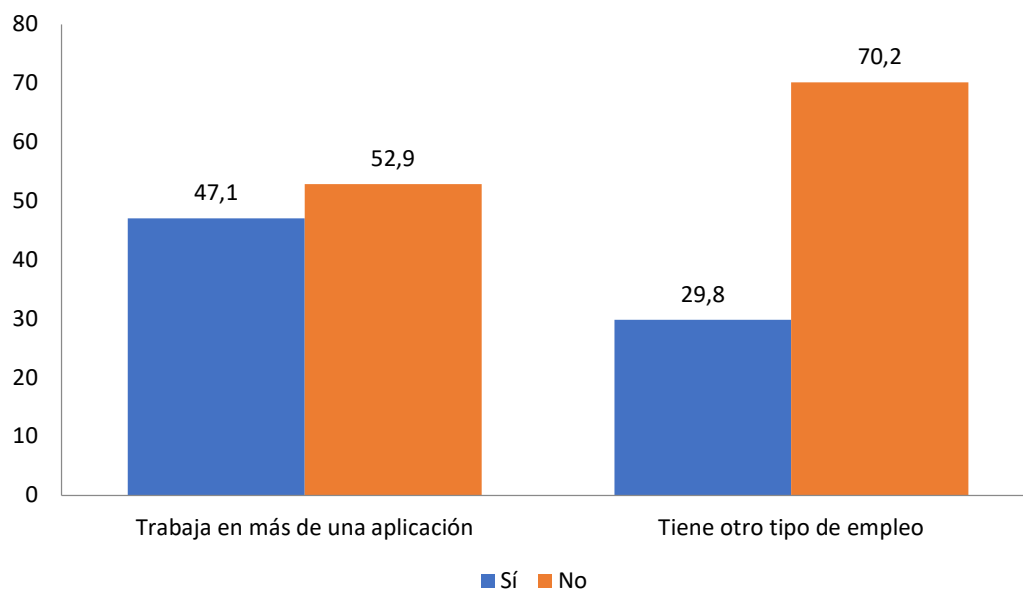
Cuadro acumulativo de frecuencia de la cantidad de horas semanales que trabajan los repartidores

HORAS	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Hasta 20	33	33%	33%
Hasta 40	36	36%	69%
Hasta 60	18	18%	87%
Hasta 80	13	13%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

Este dato es relevante si se tiene en cuenta que un 47.1 % de los repartidores trabaja en más de una aplicación en simultáneo y un 29.8 % tiene otro tipo de empleo. Esto es indicativo que muchos trabajadores no podrían subsistir con el salario de una sola plataforma, además de tener que trabajar muchas veces más de 40 horas a la semana.

Figura 8: Existencia de más de un empleo entre los Repartidores.

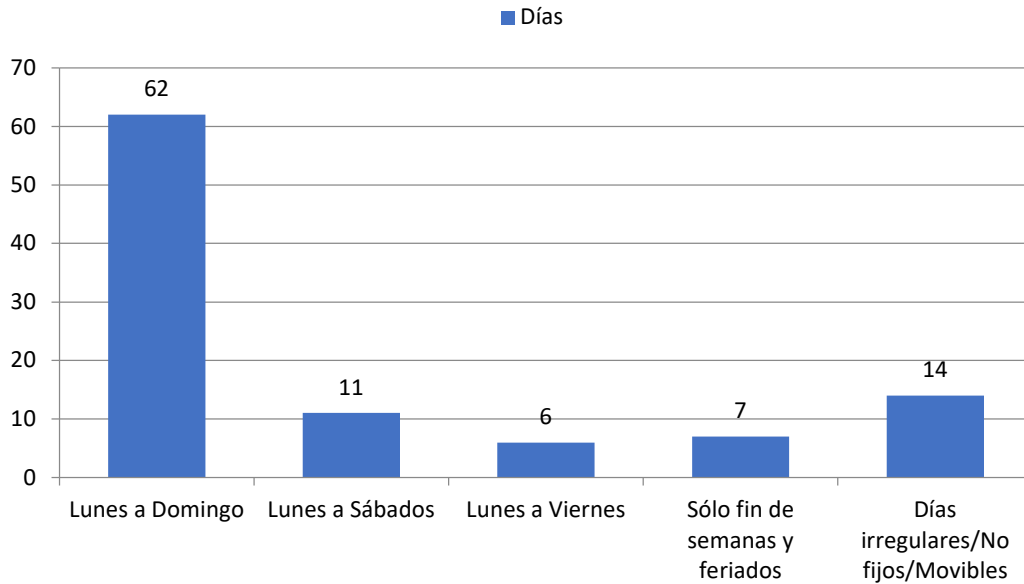


Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

El servicio de delivery por plataforma se caracteriza por tener libre acceso de conectarse en cualquier día, cualquier momento, las 24 horas. La precarización que rige esta actividad impide un adecuado control sobre los días y las jornadas que tomen los repartidores. Más de la mitad de los repartidores encuestados afirma trabajar todos los días en jornadas partidas e irregulares, según haya más trabajo.

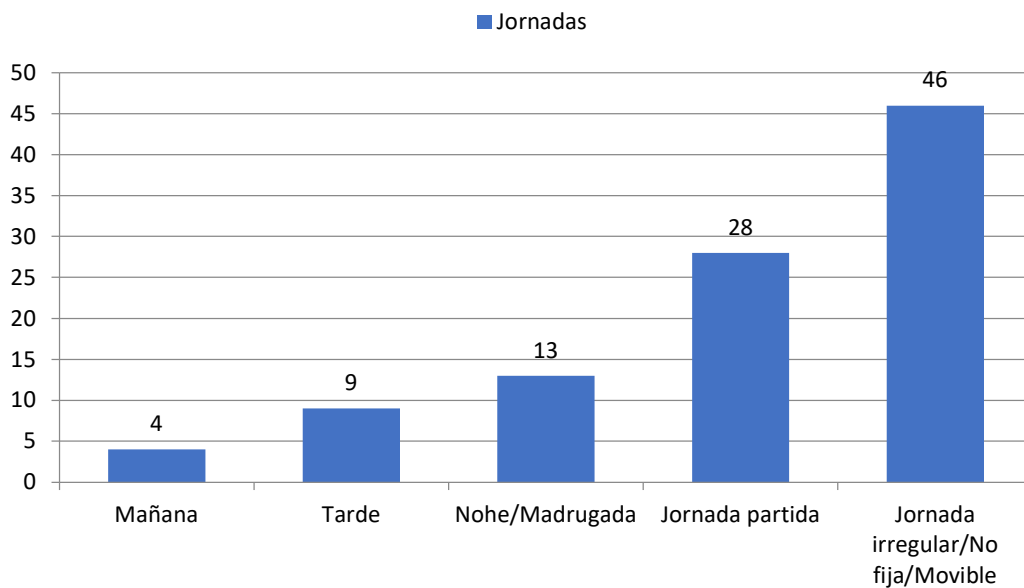
A continuación, se grafican las jornadas laborales de los repartidores encuestados.

Figura 9: Organización de días laborales a la semana entre los Repartidores.



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

Figura 10: Organización de los turnos de trabajo de los Repartidores.



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En relación con la figura 9 y 10, es notable la información que nos brinda, debido a que es usual que el delivery trabaje o esté disponible durante todos los días de la semana, y en su mayoría trabaje en una jornada irregular o no fija. Al tener otro trabajo, los delivery no cuentan con un horario fijo en la plataforma, por ello como se puede observar en la figura 10, la mayoría tiene un horario irregular, casi la mitad de la muestra, y casi

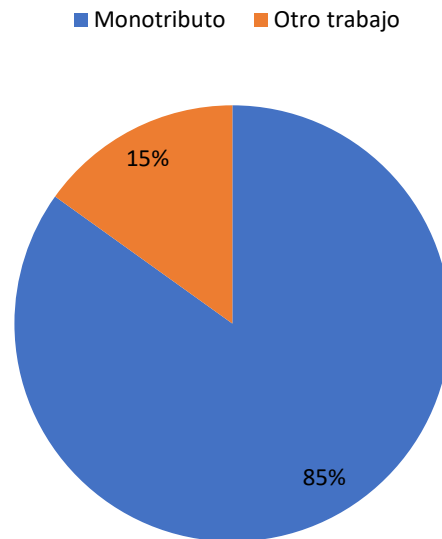


ninguno trabaja fijo de mañana o tarde, solo jornadas partidas o mixtas, y turnos irregulares.

Se tiene en cuenta también en este apartado sobre el aporte jubilatorio y sobre la existencia o no de obra social en los repartidores. Un 66.91 % de los repartidores encuestados están aportando actualmente y un 51.15 % tiene obra social. En las siguientes figuras se representan los detalles.

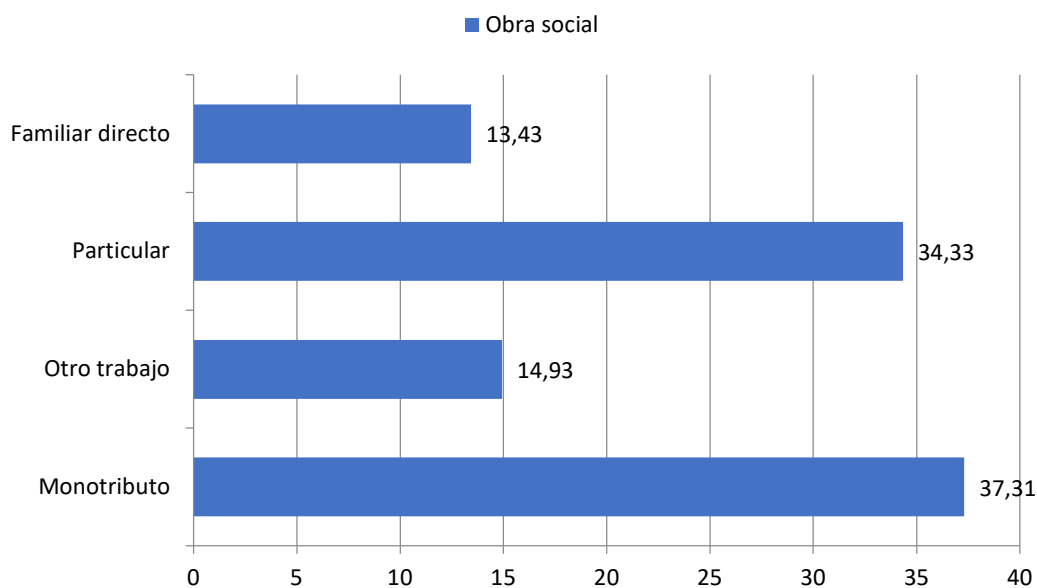
En relación con la figura 11 y 12, es claro que para tu ser un delivery debes ser monotributista, lo que te da la opción, de contar con una obra social. El porcentaje restante de la figura 11, pudiera catalogarse como personas que alquilan la cuenta o no han regularizado su permanencia en el país, en el caso de ser extranjeros, o simplemente, el dueño de la cuenta alquila su cuenta a otras personas. Con respecto a la figura 12, se observa que básicamente la obra social está relacionada por ser monotributista o que el delivery cuenta con una obra social particular. Al ser padre de familia y tener hijos, muchas personas optan por hacerse de una obra social particular de forma de proteger a su familia.

Figura 11: Tipo de medio de aporte jubilatorio.



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

Figura 12: Origen o Medio de la obra social del Repartidor



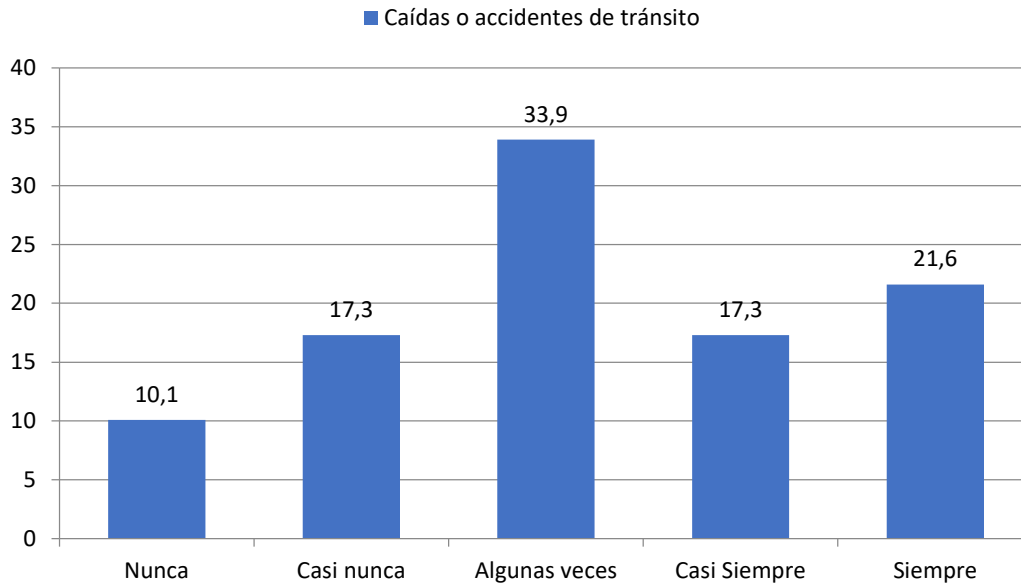
Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

A manera de conclusión en este apartado, se podría indicar que un 87% de ellos trabaja al menos 60 horas semanales, no cuentan con otro empleo y trabajan en solo una plataforma. Por otro lado, trabajan de lunes a domingo, en horarios irregulares o no tienen horario fijo, y son monotributista.

### **Condiciones ambientales**

El lugar de trabajo en el que los repartidores deben desarrollar su trabajo es netamente en la calle. En este apartado, de las condiciones ambientales son analizados dos aspectos fundamentales que tiene que ver con accidentes de tránsito y hechos de inseguridad. Los datos se presentan resumidos en las siguientes figuras.

Figura 13: Caídas o accidentes de tránsito sufridas por los Repartidores.



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En la figura 13, se puede observar que es frecuente que los delivery sufran accidentes de tránsito o caídas, debido a que un 34% de los encuestados manifestó que algunas veces ha pasado por este percance, el hecho de que manejen bicicletas y motos en Buenos Aires, es un peligro, debido a que no toda la ciudad cuentan con espacios para circulación de bicicletas y motos, además de la imprudencia de los conductores y delivery, hay que acotar que los delivery tienen que contar con rapidez y agilidad para sus entregas, debido a que ellos cobran por pedidos, mientras más pedidos realicen más cobran, por este motivo le añade presión al delivery, quien tiene que ir más rápido de lo normal y en muchas situaciones, esto le trae problemas de tránsito. Tal como se aprecia en la siguiente tabla un 73% de los encuestados sufre a menudo una caída o accidente de tránsito.

Cuadro acumulativo de frecuencia de las caídas o accidentes de tránsito que has sufrido como repartidor

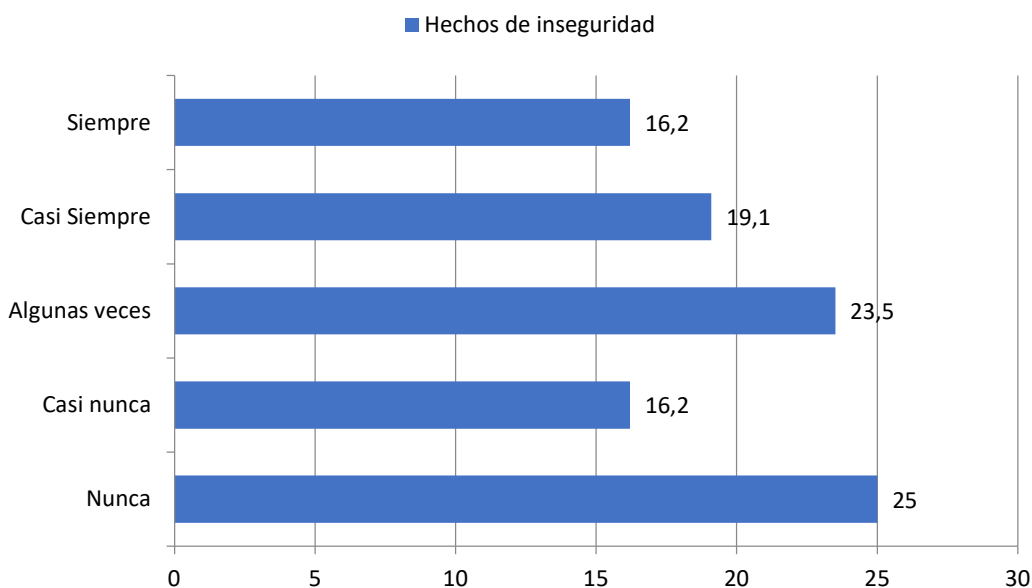
CAIDAS O ACCIDENTES	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Nunca	10	10%	10%
Casi nunca	17	17%	27%
A veces	34	34%	61%
Casi Siempre	17	17%	78%
Siempre	22	22%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

Por ejemplo, se dejarán estos datos correspondientes a las estadísticas del Observatorio de Movilidad y Seguridad Vial de la Ciudad del año 2019, en el cual se puede observar cómo están involucrados los motociclistas y ciclistas en los accidentes de tránsito.

- Casi la mitad de los fallecidos en accidentes de tránsito fueron los motociclistas con 47%, los ciclistas con 7%, muy por debajo de los primeros.
- La muerte de ciclistas pasó de un promedio de 4 entre 2015-2018, a 7 casos en el 2019, motivado a la entrada y auge de las plataformas de delivery en la ciudad, y al aumento de 24% de viajes en bicicletas con respecto al año anterior.
- 8 de cada 10 víctimas son hombres, algo que nos lleva a observar el primer apartado donde la mayor cantidad de delivery son hombres.
- 6 de cada 10 hombres víctimas eran motociclistas.
- 6 de cada 10 víctimas tenían entre 15 a 44 años, dato importante en el caso de delivery donde las personas están en este rango, de ellos fueron 25 víctimas entre 25 a 34 años, la mayor cantidad del total.
- El grupo de motociclistas más afectado entre las víctimas es el que está entre los 25 a 34 años.
- El tipo de accidente que más se observó fue entre moto y auto con 16%.

Figura 14: Has sufrido algún hecho de inseguridad como Repartidor.



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

Cuadro acumulativo de frecuencia de los hechos de inseguridad sufrido como repartidor

HECHOS DE INSEGURIDAD	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Nunca	25	25%	25%
Casi nunca	16	16%	41%
A veces	24	24%	65%
Casi Siempre	19	19%	84%
Siempre	16	16%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En la figura 14, se puede observar que es frecuente que los delivery sufran hechos de inseguridad como robos/hurtos, debido a que un 19% de los encuestados manifestó que casi siempre han pasado por este percance, y un 16% manifestó que siempre lo ha sufrido. Según datos extraídos del Diario La Nación en su versión digital, indica que, al flexibilizar las medidas de aislamiento en el país, se ha incrementado los delitos, manejándose un estimado de 452 robos por día en la provincia de Buenos Aires. Según este mismo medio, reporta que el delito que más creció fue el abuso de armas de fuego. Hay que acotar que, al trabajar en la calle, están muy vulnerables a este tipo de situación, y más si se sabe que llevan mercancía como comida, mercadería, medicinas, efectivo, teléfonos de alta gama (herramienta esencial para el delivery), motos o bicicletas.

Como conclusión de este apartado un 73% de los encuestados sufre a menudo una caída o accidente de tránsito, y aproximadamente un 59% de los encuestados notificaron que es común que sufran de hechos de inseguridad como robos, hurtos, etc. Con lo cual nos indica que es un trabajo por ser en la calle estas muy expuesto.

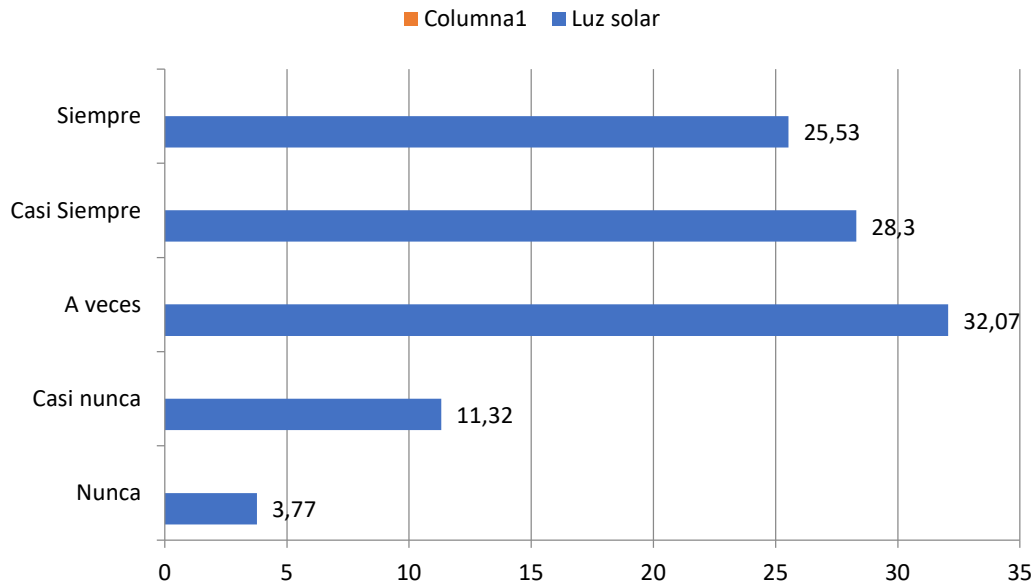
### **Condiciones de seguridad**

Relacionado con el apartado anterior, se consultó si la empresa proveía de elementos necesarios de seguridad para poder circular, también teniendo en cuenta la situación actual que estamos atravesando en la sociedad (lo que lleva a necesitar más elementos de protección que los usados antes de que comenzara la pandemia), el 83.7% respondió que no y en el caso de que lo necesite, un 86.3% no cuenta con un centro de salud laboral a dónde acudir.

Se exponen a continuación los resultados de la valoración efectuada por los encuestados sobre la presencia de dos factores que condicionan la seguridad laboral

de los repartidores, la exposición a la luz solar y la exposición a sustancias químicas en forma de polvo, humos, vapores, aerosoles, gases y/o nieblas.

Figura 15: Que tan expuestos a la luz solar están los Repartidores.



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

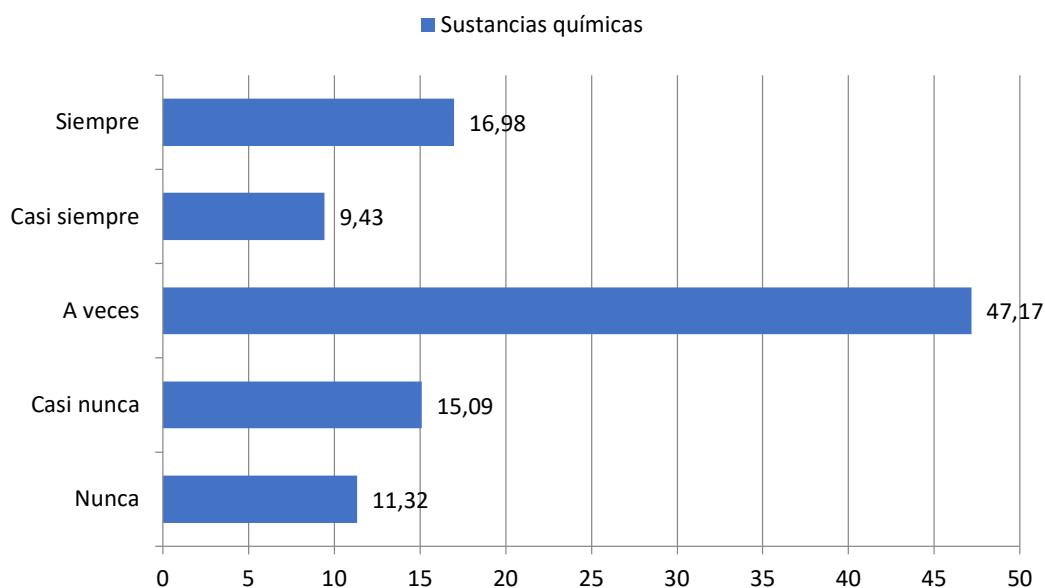
En la siguiente tabla se puede observar que alrededor de 85% de los encuestados están a menudo o siempre expuestos a los rayos solares, algo de cuidado para provocar una insolación, mareos, quemaduras, etc.

Cuadro acumulativo de frecuencia de que tan expuestos están los repartidores expuestos a la luz solar

LUZ SOLAR	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Nunca	4	4%	4%
Casi nunca	11	11%	15%
A veces	32	32%	47%
Casi Siempre	28	28%	75%
Siempre	25	25%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

Figura 16: Exposición a sustancias químicas en los Repartidores.



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En la siguiente tabla se puede observar que alrededor de 74% de los encuestados están a menudo o siempre expuestos a sustancias químicas, algo de cuidado para provocar una intoxicación, o provocar malestares, enfermedades.

Cuadro acumulativo de frecuencia de que tan expuestos están los repartidores a las sustancias químicas.

SUSTANCIAS QUIMICAS	FRECUENCIA	%	% ACUMULADO
Nunca	11	11%	11%
Casi nunca	15	15%	26%
A veces	47	47%	73%
Casi Siempre	10	10%	83%
Siempre	17	17%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

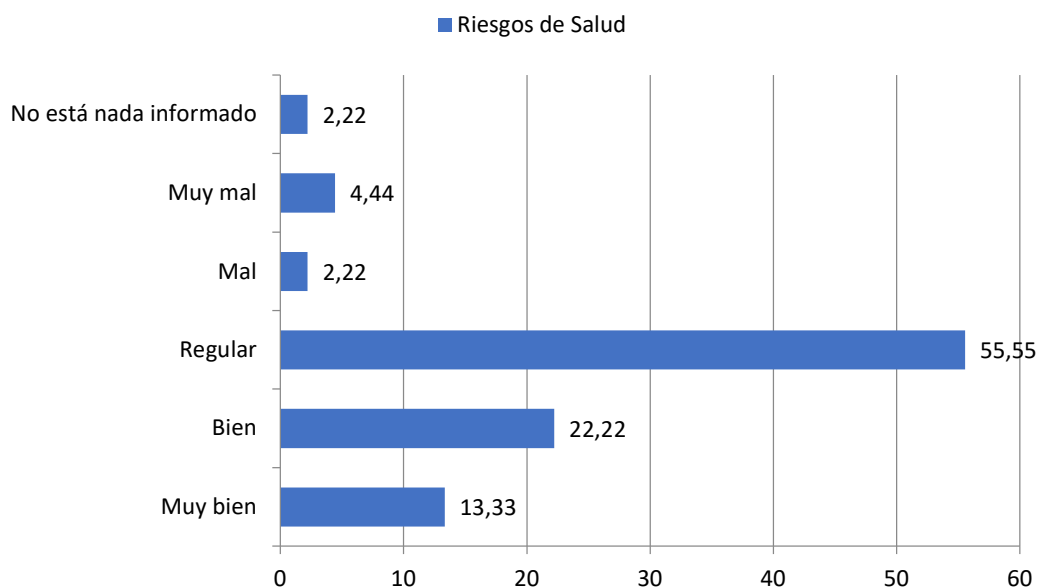
En la figura 14 y 15, se puede observar que es frecuente la exposición al sol, y productos químicos que sufren los delivery, esto motivado al hecho que trabajan en la calle, y a menos que trabajen en la noche no se verán afectados por la luz solar, en el caso de las sustancias químicas siempre estarán expuestos al humo de autos, polvos, gases. Al no tener un sitio para esperar el pedido, mientras no tienen una orden, los delivery

siempre estarán en la calle, expuestos a este entorno, por lo cual es muy difícil evitar esta situación.

A su vez a los repartidores también se les consultó sobre la información que ellos tienen en relación con los riesgos para su salud y seguridad en su trabajo. Se grafican en las siguientes figuras.

En la figura 17, se puede observar que el manejo de este tipo de información es regular, más del 56% de los encuestados lo notifico, por lo que se evidencia que cuando se trabaja con este tipo de plataformas, no existe una relación directa y personal con el patrón, el cual le puede facilitar este tipo de información, disponiendo de personal de higiene y seguridad industrial. En este aspecto, al principio de la relación laboral, participan de una reunión donde se les expone los peligros y riesgos del trabajo, pero no existe una retroalimentación de dichos riesgos, los cuales varían mucho. Además, hay que mencionar el caso de las personas que alquilan las cuentas y están en peores condiciones que los anteriores, debido a que solo cuentan con su experiencia en la calle.

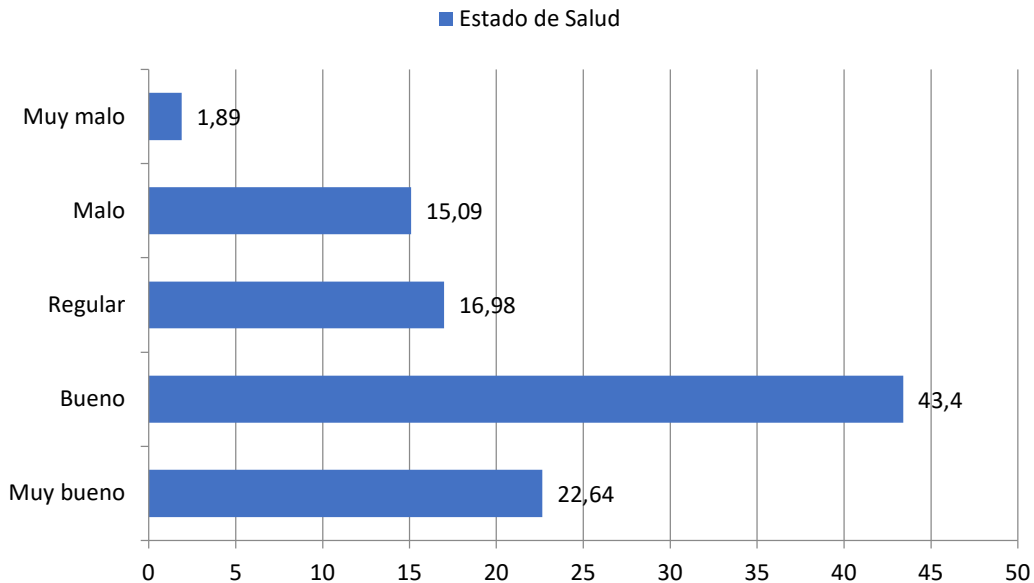
Figura 17: Información de riesgos de salud y seguridad en su trabajo



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.



Figura 18: Percepción de los repartidores que tienen en su estado de salud en general



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En la figura 18, se puede observar que la gran mayoría de las personas cuentan con gran estado de salud en general, lo cual debe ser primordial para poder cumplir con tan exigente trabajo, el cual demanda mucha fortaleza física y estado mental saludable y tranquilo.

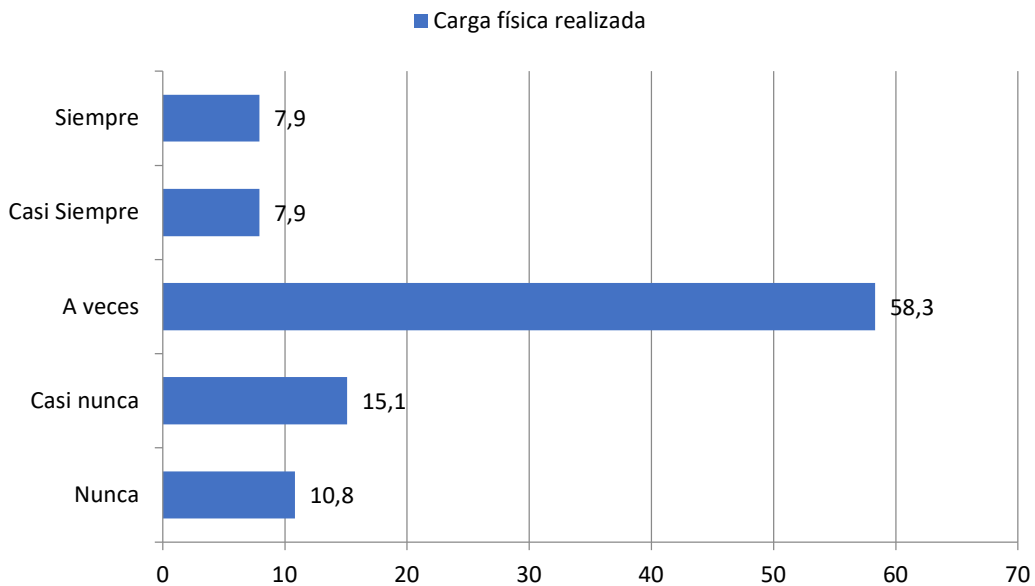
Como conclusión de este apartado en su gran mayoría los repartidores están expuestos a la luz solar, y a productos químicos, por otra parte, consideran que la información recibida por parte de las plataformas en cuanto a riesgos de salud es regular, y ellos consideran que su estado de salud es de bueno a muy bueno en su mayoría.

### **Condiciones ergonómicas**

La ergonomía se refiere a la manera como se adapta el trabajador a las condiciones de trabajo. En todo puesto de trabajo, es común encontrarse con riesgos ergonómicos y el no considerarlos conllevaría variedad de efectos negativos que, en general, se manifiestan en lesiones, enfermedades profesionales, o deterioros de productividad y eficiencia. En este estudio, las condiciones ergonómicas se valoraron desde la percepción de los trabajadores en función de sus necesidades individuales y de las características del trabajo que desarrollan, no considerándose aquí aquellas que solo

puede valorar un ergónomo analizando el puesto de trabajo. Así, se indagó respecto de la carga física realizada, de la rapidez con la que tienen que actuar, el control que tienen que llevar sobre más de una tarea en simultáneo. En las siguientes figuras se exponen los resultados obtenidos.

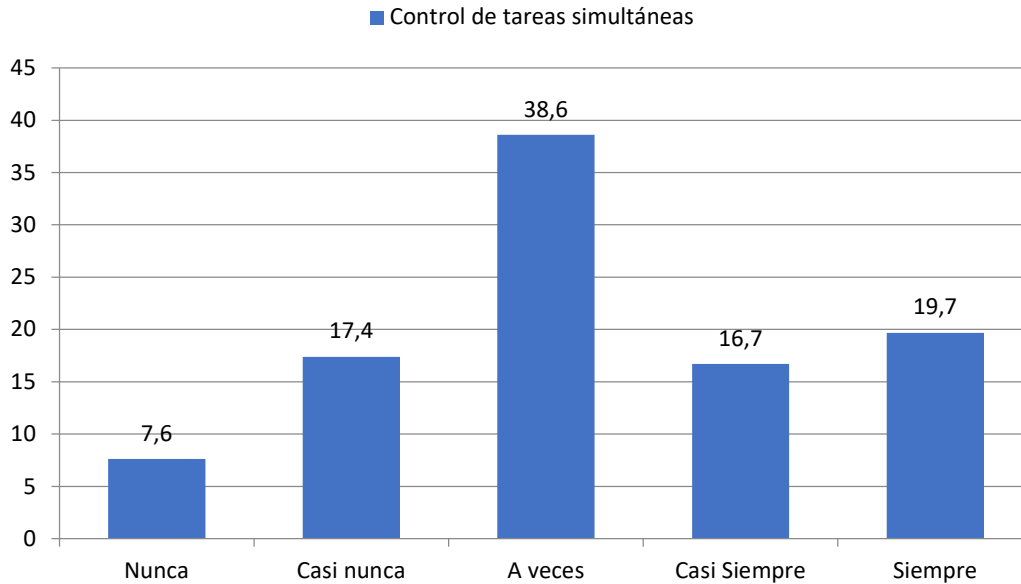
Figura 19: Carga física realizada por los repartidores



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En la figura 19, se puede observar que es muy frecuente que los repartidores lleven cargas en el desarrollo de su trabajo, motivado a que esta es la actividad esencial del mismo, repartir cargas, desde paquetes pequeños de comida a grandes, así como cargas de alimentos de animales, botellas, etc. Para ello, se cuenta con un bolso o empaque suministrado por la empresa, pero a fin de cuentas siempre va a estar lleno.

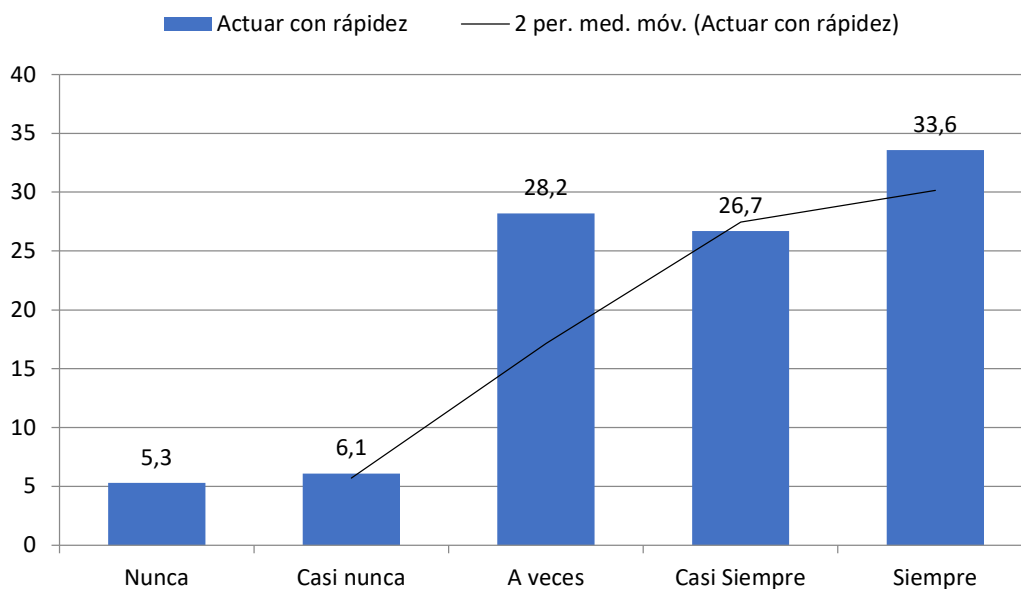
Figura 20: Control de tareas simultáneas puestas en juego



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En la figura 20, se analiza como la mayoría de los deliverys casi siempre están realizando tareas simultaneas, por ejemplo, siempre deben estar pendiente de la aplicación por el teléfono, a su vez conducir, esperar el pedido, esta realización de múltiples actividades ocasiona en la persona un agotamiento físico y mental importante, y puede provocar un accidente al momento de empezar a conducir.

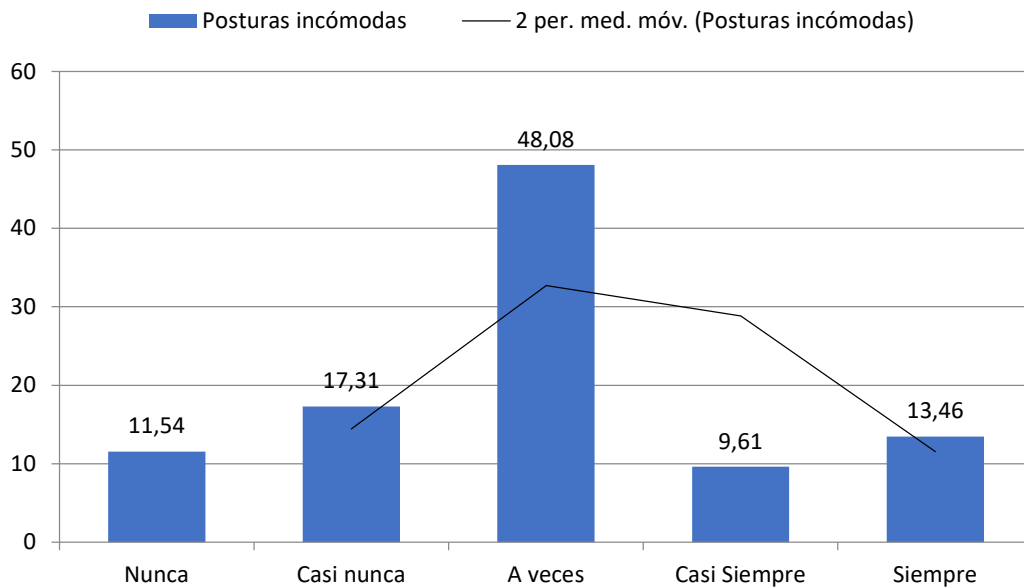
Figura 21: Rapidez con la que tienen que actuar los repartidores en sus tareas diarias



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En la figura 21, se puede observar cómo lo habíamos analizado anteriormente que los repartidores están presos del tiempo, deben hacer la entrega del pedido muy rápido de forma de tener más chance de obtener más pedidos. Mientras más pedidos realicen más dinero ganan, es una relación directamente proporcional, sin embargo, la rapidez con realizar las cosas puede pasar factura, aumentando la probabilidad de ocurrencia de un accidente de tránsito.

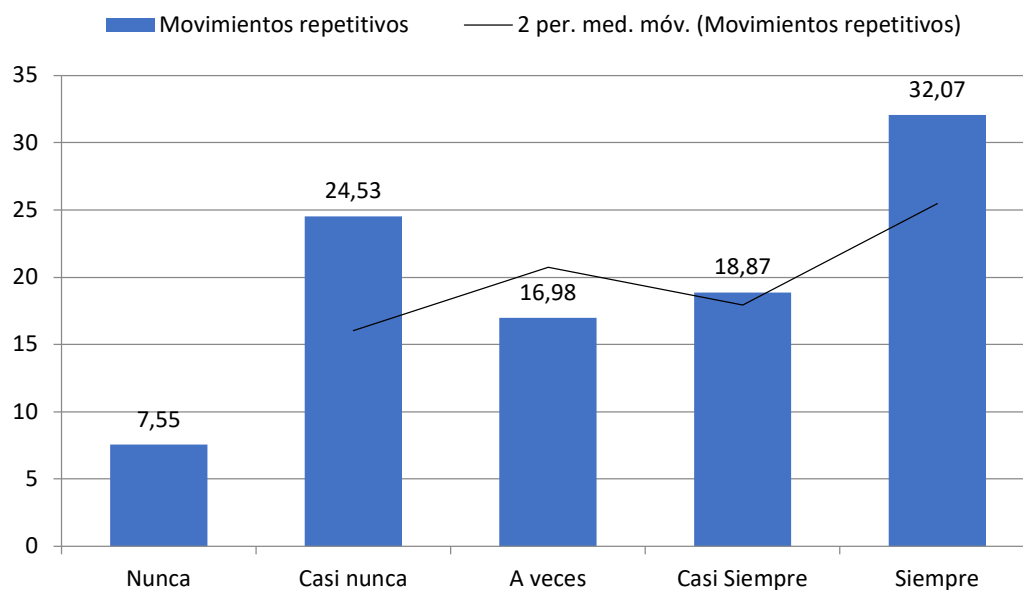
Figura 22: Posturas incómodas que deben realizar



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En la figura 22 y 23, es relevante el hecho, que la mayoría está propenso a tener posturas incómodas, al no tener un lugar para sentar, deben esperar en su moto o bicicleta, para luego conducir mientras entrega el pedido, esto causa problemas de toda índole, debido a malas posturas. Además de realizar movimientos repetitivos con las manos y piernas, al manejar.

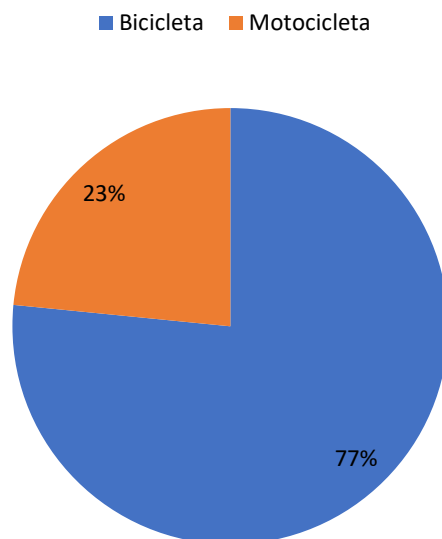
Figura 23: Movimientos repetitivos en los Repartidores.



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

Así mismo se analizó cuantos kilómetros recorren por día, dependiendo del medio en el que se transportan; bicicleta o motocicleta. A continuación, se grafican los detalles.

Figura 23: Medio de transporte utilizado como herramienta de trabajo.



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En la figura se observa como la mayoría de los repartidores cuentan con moto, debido a que pueden desplazarse más rápido, y es más útil, así como pueden cubrir más kilómetros.

## USUARIOS FALLECIDOS 2019

En 2019, la principal víctima fueron los motociclistas, con casi la mitad de los fallecidos.

87% de los fallecidos fueron usuarios vulnerables de la vía (motociclistas, peatones y ciclistas).



Ilustración 3 Grafica donde muestra el riesgo de los motociclistas durante el año 2019. Fuente: Observatorio de la Ciudad de Buenos Aires.

## CICLISTAS FALLECIDOS

Las muertes de ciclistas pasaron de un promedio de 4 en 2015-2018 a 7 casos en 2019. Esto puede estar relacionado con el incremento del 24% en la cantidad de viajes en bicicleta respecto del año previo.

Al poner en relación el número de víctimas con la cantidad de viajes anuales en bici se observa que en 2019 hubo 0,09 ciclistas fallecidos cada millón de viajes en bicicleta siendo similar al promedio del periodo que también fue de 0,09.

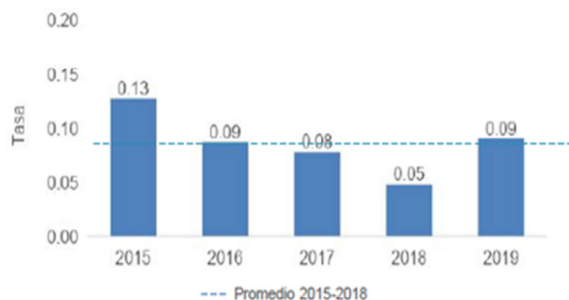
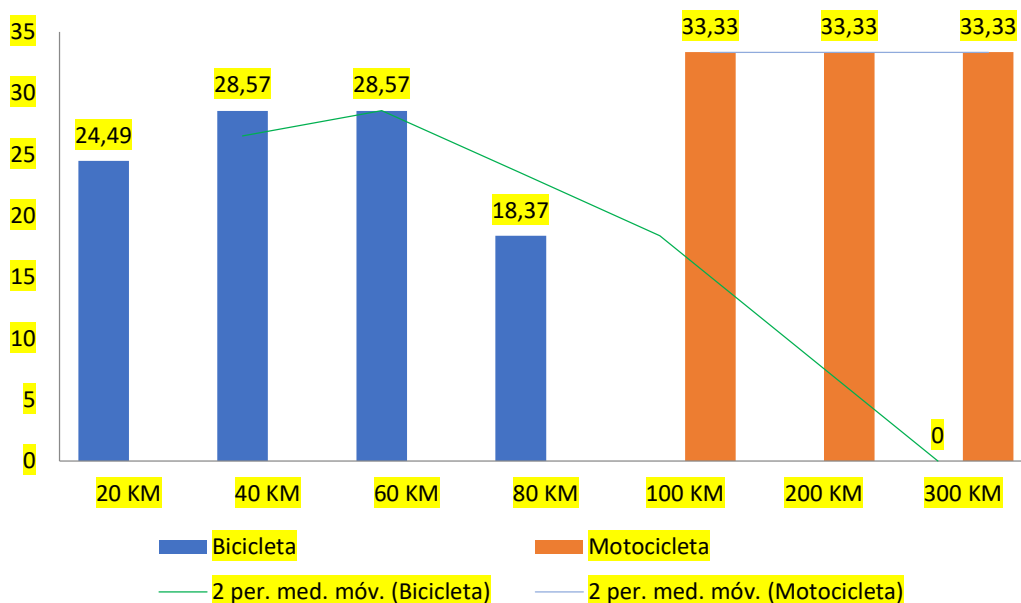


Ilustración 4 Grafica donde muestra el riesgo de los ciclistas durante el año 2019. Fuente: Observatorio de la Ciudad de Buenos Aires.

Figura 24: Kilómetros que recorren por día según su medio de transporte los repartidores



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En la figura 24 se puede observar cómo es el desempeño de los repartidores con bicicleta y motos, con bicicletas tienen un promedio de manejo de 50 km por día un 57% de los repartidores, y con motos tiene una distribución uniforme entre los 100 a 300 kms.

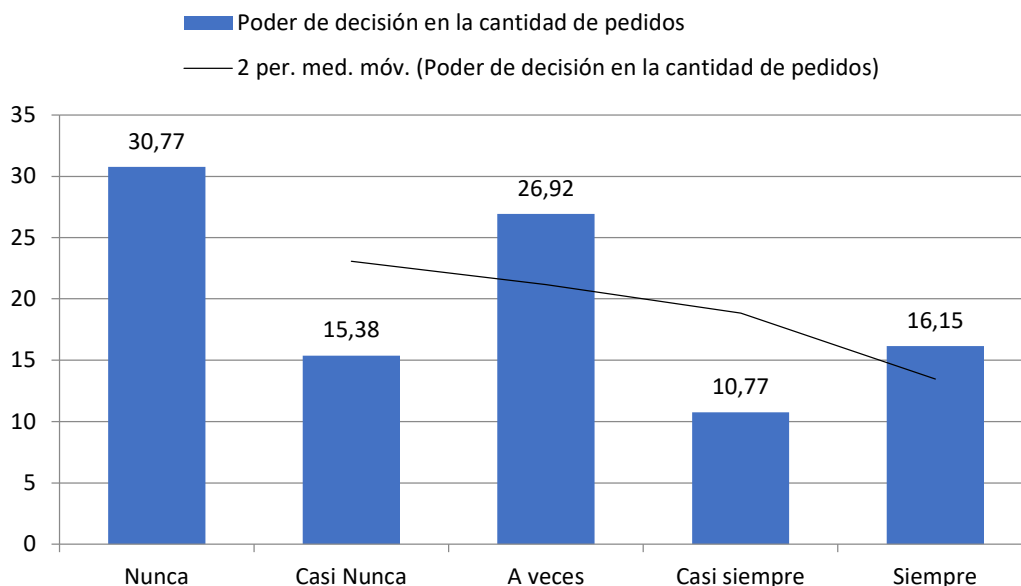
Como se puede observar en su gran mayoría los repartidores están expuestos movimientos repetitivos, tener que realizar cargas físicas como paquetes, bolsas, etc., ocasionando malas posturas, y estar siempre actuando con mucha rapidez. El medio de transporte utilizado con frecuencia es la moto, y con la bicicleta los repartidores manejan en promedio 50 km por día, y con moto manejan entre 100 a 300 kms día.

### **Condiciones derivadas de las características del trabajo**

El trabajo es psicosocialmente saludable cuando las demandas de la tarea están en concordancia con lo que aspira el trabajador, y que el trabajador sienta que su trabajo sirve y se le ofrece la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades. Como característica de la tarea, por un lado, se valoró el grado de autonomía en los pedidos que reciben los repartidores. La autonomía es el grado en

que el trabajo da libertad e independencia al individuo para organizar sus tareas y determinar los métodos a usar, es decir, la libertad para organizarse el trabajo. De esta forma el trabajador tiene el control sobre sus acciones y condiciones, tiene libertad en diferentes aspectos de la tarea, pudiendo elegir y reordenar, sobre el tiempo de trabajo, determinando el ritmo, la duración y la distribución de las pausas y sobre la organización de trabajo. El grado de autonomía en el trabajo es valorado de manera negativa por los encuestados en su mayoría.

Figura 25: Autonomía en la cantidad de pedidos por parte de los Repartidores.



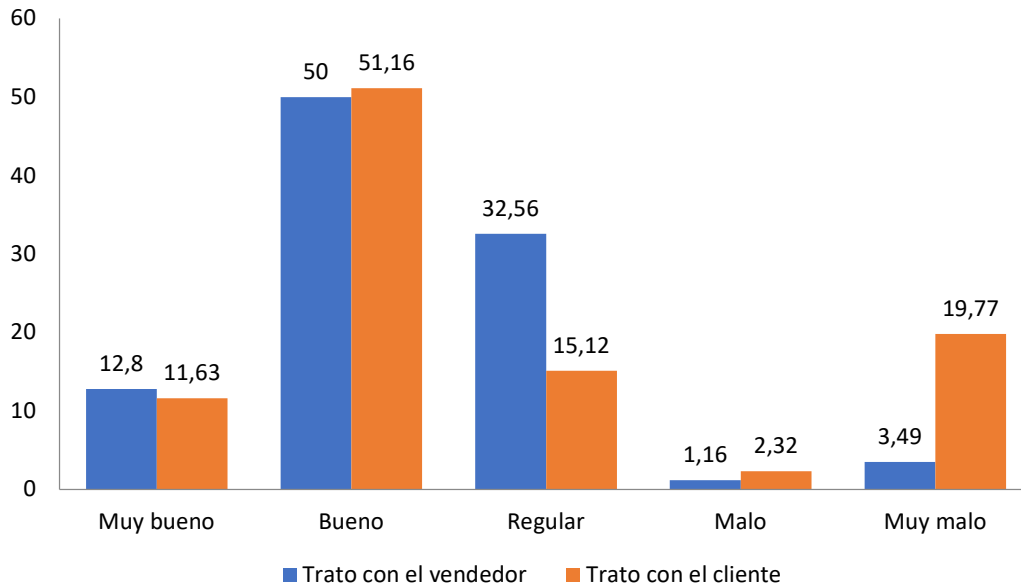
Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

En la figura se observa como la mayoría de los repartidores no cuenta con poder de decisión sobre la cantidad de pedidos, desde el punto de vista del repartidor, es porque el mismo quisiera tener un mejor turno, una mejor ubicación, o más pedidos para realizar y no puede tenerlos, lo cual demuestra que no puede tener ese poder, solo lo tiene la plataforma.

En este apartado se valoraron los aspectos relacionados a la carga de trabajo psicológica y emocional. El rol es un comportamiento esperado por parte de un individuo, es el papel que jugamos en cada grupo al que pertenecemos. El conflicto de rol se da cuando las demandas de los diferentes papeles que jugamos en cada grupo entran en contradicción y aparecen exigencias contradictorias. En este caso se analiza la percepción de los trabajadores en la existencia de enfrentamiento entre distintas personas del mismo proceso de trabajo.

Figura 26: Trato o relación con los distintos involucrados en el proceso de trabajo





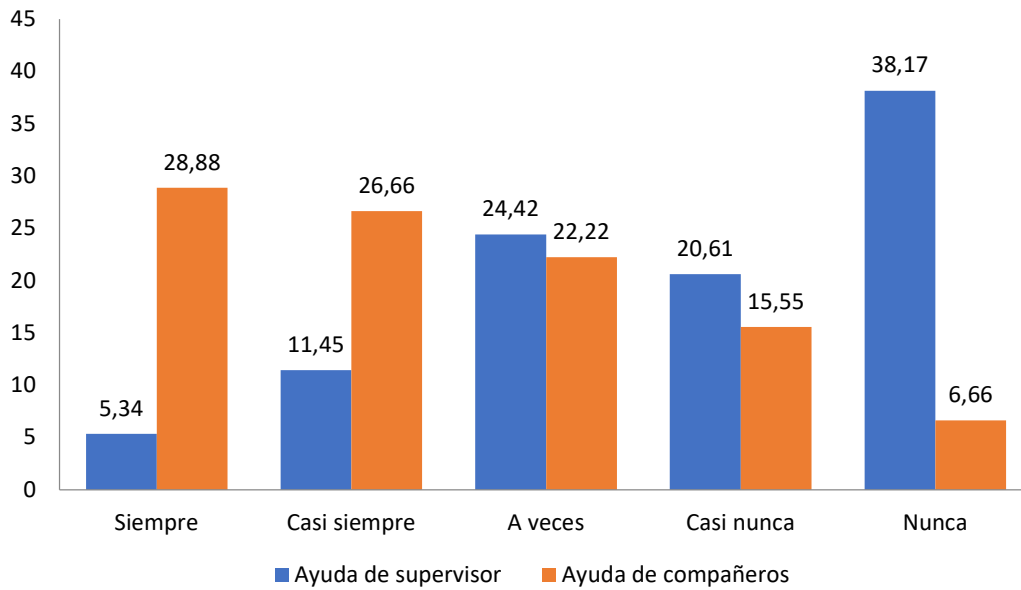
Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

De manera general se observa que el trato es bueno tanto con el vendedor o el cliente en todos los aspectos, vale recalcar que es poco frecuente que ocurra algún inconveniente con el repartidor.

### **Condiciones derivadas de la carga de trabajo**

La sobrecarga de rol, se da cuando un exceso de funciones se debe cumplir en poco tiempo mientras que la ambigüedad de rol se produce cuando el trabajador desconoce o no tiene claro sus objetivos, responsabilidades o procedimientos, no sabe qué hacer. En este análisis, se toma en cuenta la valoración que realizan los trabajadores encuestados sobre la ayuda de algún supervisor en el caso que surja alguna sobrecarga de este tipo, y también se les consultó sobre la ayuda de sus compañeros.

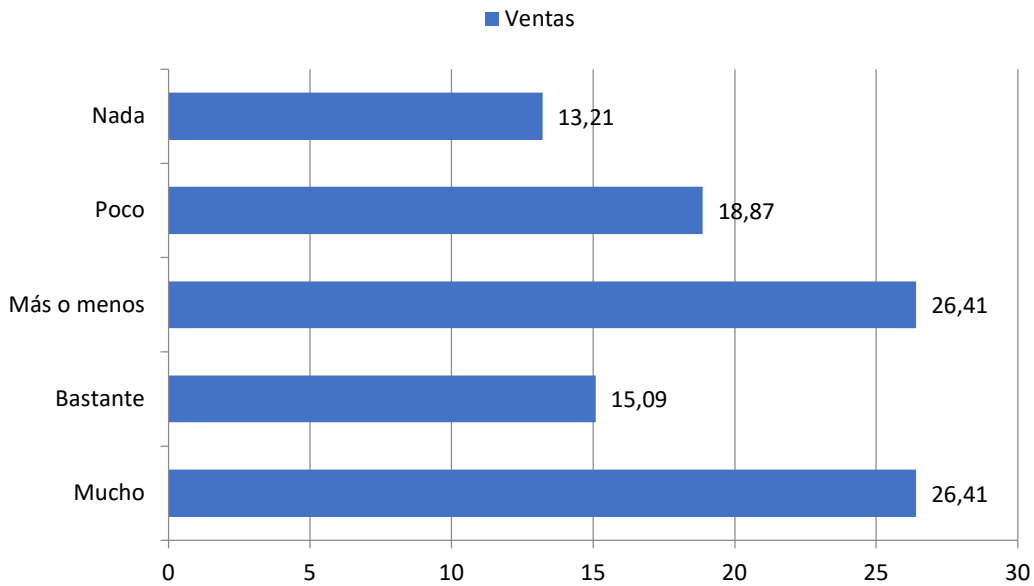
Figura 27: Apoyo cuando presenta una sobrecarga de trabajo



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

De manera general se observa que en caso de algún inconveniente surgido o ayuda que requiera el repartidor, en la mayoría de los casos solo recibe ayuda de un compañero, y casi nunca de un supervisor o representante de la empresa, esto es común en las empresas de plataformas, donde solo existe comunicación a través de la aplicación y muchas veces no existe una relación común y corriente entre patrón-empleado.

Figura 29: Influencia del trabajo en el estado de ánimo de los Repartidores.

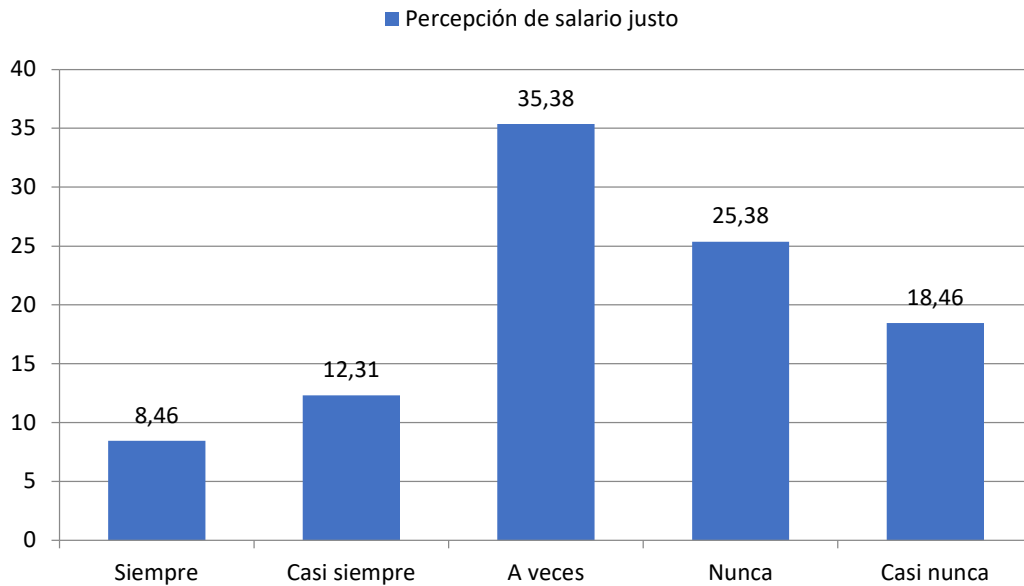


Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

Como se puede ver es claro y notorio la influencia del trabajo que realices sobre tu estado de ánimo, y más en este tipo de empleo, en el cual te expones a muchas situaciones.

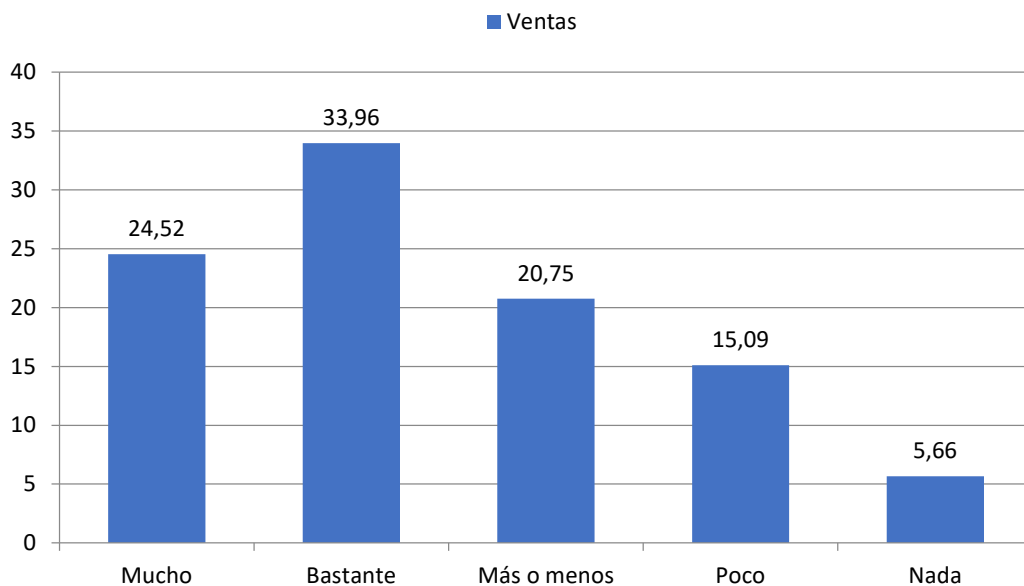
En este apartado se tiene en cuenta también la valoración de esfuerzos y reconocimientos laborales y en la preocupación que tienen los repartidores por encontrar otro trabajo. En su mayoría consideran que su salario no es justo en relación al trabajo realizado y están bastante preocupados por encontrar otro empleo. Es inminente que no se tiene en cuenta todo su esfuerzo, respeto y reconocimiento merecido. Hay que tomar en cuenta que muchos de los repartidores como se observó anteriormente son profesionales que no han conseguido trabajo en su área y por tener que sostener a una familia tiene que trabajar de repartidor y eso en muchos casos causa algo de frustración en el empleado. Esta situación se puede observar en las gráficas 28 y 29, donde el repartidor toma el empleo por un periodo de tiempo hasta que ubique uno mejor o de mejor remuneración, por eso es la alta tasa de rotación en este tipo de empleo.

Figura 28: Percepción de salario justo



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

Figura 29: Preocupación por encontrar otro trabajo



Fuente: Elaboración propia en base a datos primarios generados ad hoc.

Como conclusión en este trabajo, los repartidores en su mayoría reciben apoyo de sus compañeros que, de sus supervisores, esto por ser plataformas de entrega, donde no existe contacto con alguna persona relacionada de la plataforma, por otro lado, los repartidores siempre están enfocados a ubicar otro empleo, debido a que su actividad no les compensa el esfuerzo realizado.

En este tipo de trabajo de investigación es conveniente tener contacto con las personas de forma que expliquen de manera más espontánea y clara las diversas opiniones sobre su trabajo.

Por tal motivo, se va a realizar breves entrevistas con algunos repartidores, de forma que expongan sus condiciones de trabajo, forma de trabajar, como es el día a día en sus labores.

## **ANALISIS DE LAS ENTREVISTAS Y CUESTIONARIOS**

- La edad para este tipo de trabajo prevalece, debido al uso de sus capacidades físicas para manejar bicicleta, además que la población joven es más autónoma, lo cual le permite ajustar sus horarios de mejor forma que una persona de mayor edad.
- Luego de los argentinos, los venezolanos es la población que más ejerce este trabajo, sobre todo que muchos extranjeros al encontrarse de forma irregular en el país, y teniendo necesidades económicas, recurren a alquilar las cuentas de las plataformas digitales.
- Muchos repartidores tienen que salir a trabajar en varias aplicaciones, debido a que tienen responsabilidades con su familia, educación de sus hijos, gastos de alquiler de viviendas, etc.
- La mayoría de los repartidores presentan un nivel educativo secundario, lo cual les permite sostener a su familia o cubrir medianamente sus gastos, por otro lado, es importante el porcentaje de personas con título terciario y universitario, esto debido a la ola de inmigrantes venezolanos que salieron de su país, con un trabajo estable y siendo graduados universitarios, y acá tiene que empezar de nuevo, y en la “nueva normalidad” al no tener mayores fuentes de empleo, tiene que verse obligados a trabajar de delivery.
- La empresa Pedidos Ya es la que cuenta con mayor presencia dentro del mercado de Plataformas digitales.
- Los salarios precarios sumado a la poca actividad y poca oferta laboral, llevan a los trabajadores a tener más de un trabajo, donde largas jornadas de trabajo son perjudiciales para la salud física y mental de cualquier persona, e impiden conciliar el sueño y llevar una vida familiar en paz.
- Muchos trabajadores no podrían subsistir con el salario de una sola plataforma, deben tener que trabajar muchas veces más de 40 horas a la semana.
- Es común que el delivery trabaje o esté disponible durante todos los días de la semana, y en su mayoría trabaje en una jornada irregular o no fija.

- Para ser delivery debes ser monotributista, lo que te da la opción, de contar con una obra social. Es frecuente las personas que alquilan la cuenta o no han regularizado su permanencia en el país, en el caso de ser extranjeros, o simplemente, el dueño de la cuenta alquila su cuenta a otras personas.
- La mayoría de los delivery sufren accidentes de tránsito o caídas, el hecho de que manejen bicicletas y motos en Buenos Aires, es un peligro, debido a que no toda la ciudad cuenta con espacios para circulación de bicicletas y motos, además de la imprudencia de los conductores y delivery, hay que acotar que los delivery tienen que contar con rapidez y agilidad para sus entregas, debido a que ellos cobran por pedidos, mientras más pedidos realicen más cobran.
- Los encuestados sufren a menudo una caída o accidente de tránsito, y la mayoría de los encuestados notificaron que es común que sufran de hechos de inseguridad como robos, hurtos, etc. Lo cual nos indica que es un trabajo por ser en la calle estas muy expuesto.
- Es frecuente la exposición al sol, y productos químicos que sufren los delivery, esto motivado al hecho que trabajan en la calle, y a menos que trabajen en la noche no se verán afectados por la luz solar, en el caso de las sustancias químicas siempre estarán expuestos al humo de autos, polvos, gases.
- La mayoría de los deliverys casi siempre están realizando tareas simultaneas, ocasiona en la persona un agotamiento físico y mental importante, y puede provocar un accidente al momento de empezar a conducir.
- Siempre presentan posturas incómodas, al no tener un lugar para sentar, deben esperar en su moto o bicicleta, para luego conducir mientras entrega el pedido, esto causa problemas de toda índole, debido a malas posturas.
- El medio de transporte utilizado con frecuencia es la moto, y con la bicicleta los repartidores manejan en promedio 50 km por día, y con moto manejan entre 100 a 300 kms día.
- En su mayoría reciben apoyo de sus compañeros que, de sus supervisores, esto por ser plataformas de entrega, donde no existe contacto con alguna persona relacionada de la plataforma, por otro lado, los repartidores siempre están enfocados a ubicar otro empleo, debido a que su actividad no les compensa el esfuerzo realizado.

# CONCLUSIONES

El negocio de las plataformas digitales en conclusión altera todo tipo de aspectos concernientes al trabajo formal, sobre todo la relación entre patrón y empleado, esto debido a que modifica diferentes formas de control y seguimiento de las actividades que ejecuta el empleado, donde el empleador se pone más severo. Esto combinado con el no reconocer todas las formalidades de una verdadera relación salarial, donde hay una total exclusión de los derechos fundamentales de los empleados, como vacaciones, jubilaciones, etc., además de no permitir que los empleados se organicen sindicalmente, hace que exista una mayor precarización con respecto a este nuevo modelo de trabajo.

Al utilizar nuevas tecnologías de trabajo, como las usadas por las plataformas digitales, en especial de pedidos de comida, se van escondiendo una serie de transformaciones sociales y económicas, siempre amparadas en la llegada de las nuevas herramientas.

Los diferentes gobiernos al no intervenir o ausentarse por completo con respecto a este tema, permite que dichas plataformas digitales logren trabajar y escapen de cualquier tipo de regulación que trate de imponerse.

Es verdad que este tipo de relación que existe entre empleado y empleador, lo han ocultado como una relación salarial común y normal, más allá que esta encubierta, siempre lo van a tratar como que está contemplada en la legislación vigente, debido a que todos los registrados trabajan como monotributista.

Sin embargo, se hace necesario que el gobierno tome medidas ante este tipo de situación, donde se violan muchos acuerdos y normativas de Condiciones de Medio de Trabajo, lo cual conduce a la precarización del personal.

Dentro del presente proyecto se logró analizar las condiciones y medio ambiente en el cual trabajan los repartidores de las diferentes plataformas digitales en la Ciudad de Buenos Aires, durante el año 2020. Con ello se logró identificar los diferentes riesgos y peligros inmersos en el entorno laboral de los repartidores de forma de plantear una serie de acciones y recomendaciones a fin de mejorar las condiciones laborales de los repartidores.

# BIBLIOGRAFIA

- Gallo, J., Neuta, D., y Ramírez, P. (2019). Tesis: Condiciones de trabajo y empleo en los repartidores de pedidos vinculados a plataformas digitales, que usan la bicicleta como medio de transporte en la localidad de Chapinero de Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.
- Rodríguez, J. (2019). Estudio de Condiciones de Operación de los Rappitenderos para el Sector de Chico Norte. Universidad Militar de Nueva Granada. Colombia.
- Hernández, I. (2019). Estudio sobre los factores que afectan el comportamiento respecto a la intención de uso de aplicaciones móviles tipo delivery. Universidad Técnica Federico Santa María. Chile.
- Rodríguez, J. (2020). Estudio de condiciones de Operación de los Rappitenderos para el Sector de Chico Norte. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.
- Sofia Negri. (2019). ¿Como es trabajar en una plataforma de Delivery? XIII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires. Argentina.
- <https://www.lanacion.com.ar/seguridad/la-violencia-del-delito-se-refleja-calles-nid2413531>.
- <http://informe3.com/7-6-millones-de-argentinos-ahora-utilizan-el-delivery-de-comida/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20las%20estad%C3%ADsticas%20de%20la,en%20la%20actualidad%20en%20Argentina>.
- <https://chequeado.com/el-explicador/envios-a-domicilio-cuanto-crecio-la-actividad-que-reclaman-los-repartidores-y-que-hicieron-las-empresas/>
- <https://www.pagina12.com.ar/281256-el-metodo-glovo-rappi-y-pedidos-ya>.
- [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mercado\\_trabajo\\_eph\\_2tri\\_m20929E519161.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mercado_trabajo_eph_2tri_m20929E519161.pdf)



# ANEXOS

## **MODELO DE ENTREVISTA.**

La presente entrevista pretende recolectar información acerca de las condiciones y medio ambiente de trabajo, y como las mismas influyen en los índices de accidentabilidad, riesgos, stress, etc., que afectan a los trabajadores.

Se requiere que cada respuesta sea emitida de forma fiel y confiable, debido a que estos resultados, formaran parte de un trabajo de investigación. La misma se considera formal debido a que posee una lista de preguntas, las cuales pueden ser conectadas de forma abierta y no son preguntas cerradas (si o no). Se requiere que cada respuesta sea emitida de forma fiel y confiable, debido a que con esta información se analizara en detalle los factores mencionados anteriormente.

Esta entrevista no requiere sus datos personales, de manera de cuidar su integridad, solo se busca obtener de forma clara y exacta la información relacionada directamente con su salud laboral, además de las condiciones y media ambiente de trabajo donde Ud. Se desenvuelve.

En primer lugar, cada entrevistado debe aportar los siguientes datos:

- Edad.
- Genero.
- Nivel de Educación.
- Estado civil.
- Nacionalidad.
- Plataforma en la cual trabaja.

### **Lista de Temas a Tratar.**

- Tipo de contrato con las plataformas de delivery con la cual trabajas. En caso de estar en varias, indique con cual tiene contrato.
- Tiempo que trabaja de delivery, indicar con cuales ha trabajado.
- Actividades que le permite hacer al trabajar como delivery. Estudiar, otro trabajo, labores domésticas, o solo te dedicas a ser delivery.
- Tipo de descanso mientras trabaja.

- La empresa de delivery te realizó entrega de herramientas o elementos de trabajo, como cascos, guantes, Equipos de Protección Personal, etc., o los tienes por tu cuenta.
- Tipo de capacitación brindada por la plataforma. Menciona cuales.
- Conexión con la plataforma. Debe ser todo el tiempo, o los que tu dispongas. En caso de no estar activo por un tiempo prolongado el sistema podría darte de baja. Tienes conocimiento que tiempo podría ser el mencionado.
- Principal fuente de ingreso es a través de esta actividad. Opine si con solo el ingreso mensual como delivery podría mantenerse una familia promedio de 4 personas, bajo la situación actual en Argentina.
- Afiliación a alguna Obra Social. En caso de responder afirmativamente, fue tramitado por Ud. O por parte de la empresa.
- Trabaja todos los días, o algunos días en específico, horario diurno o nocturno. Indique horas promedio al día.
- Indique los riesgos a los cuales está expuesto, como ruido, temperatura (calor o frio), humedad, radiación extrema (sol), humo, polvos, gases, algún tipo de fluido químico, corporal, herramientas o elementos que pudieran ocasionarle golpes, torceduras, cortes. Así como la realización de movimientos repetitivos de pies, manos, carga de peso. Indique a cuáles están expuestos, y explique brevemente.
- Esta consiente de los peligros que representa la vía pública como delivery. Indique si ha tenido algún tipo de accidente, y cuales considera los factores de riesgo en las vías públicas.
- Considera Ud. Que ha estado triste, deprimido, bajo presión, por situaciones personales que pudieran perjudicar su desempeño como delivery, como deudas, enfermedades, familia, hijos, pago de renta, etc. Explique brevemente.
- Considera Ud. Que su trabajo como delivery, le brinda algún aporte o nuevos conocimientos, así como le permite aplicar ciertas destrezas y habilidades que posee. Explique brevemente.
- Es competitivo el ambiente de trabajo donde se encuentra, y más aun con los altos índices de desempleo en el país.
- Considera su ingreso justo por esta actividad.
- Ha sufrido de acoso, discriminación, amenazas en su ambiente de trabajo. Explique brevemente.

- La plataforma de delivery le exige ciertos requisitos al momento de unirse con ellos (Monotributo, ser residente, Seguro de vida, algún medio de transporte, etc.).
- Su medio de transporte (bicicleta o moto) está en óptimas condiciones, tiene un mantenimiento adecuado, tiene la documentación al día.
- La empresa de delivery ha realizado en el último año alguna evaluación de los riesgos a los cuales estas sometido.
- La empresa ha tomado medidas de prevención y control de salud con respecto al COVID-19, o en caso negativo fue por parte de Ud. Han entregado algún elemento para su prevención.
- Durante el desarrollo de su actividad como delivery Ud. Ha desarrollado alguna dolencia producto de esta actividad, como dolor de espalda, problemas auditivos, visual, dolor de cabeza, alguna quemadura, dolor de piernas, brazos, etc. Considera que su estado es óptimo.
- Considera que existen muchas violaciones a la ley de tránsito, por cual medio de transporte es más incumplida.
- Los delivery cuentan con algún sitio suministrado por la empresa para cargar su teléfono, hidratarse, descansar.
- En caso de ser extranjero, estas legalmente trabajando. Tienes conocidos o amigos indocumentados que trabajan con perfil de otra persona.
- Es frecuente los problemas con el uso de plataformas. Indique frecuencia.
- Has sido víctima de un robo, atraco, hurto, accidente automovilístico. Explique brevemente.
- Está conforme con el pago que realiza la plataforma de delivery. Ha escuchado disconformidad entre sus compañeros.
- En caso de ubicar otra oportunidad de trabajo con mejores condiciones dejaría la plataforma o la alternaría con ella.
- Cuentas con derechos laborales como vacaciones, jubilación, etc.
- Quien determina su forma y tiempo de trabajo, la plataforma o Ud.
- Has padecido de una suspensión de tu cuenta de la plataforma o bloqueo de esta. Conoces los motivos por que realizan eso.
- Esta Ud. Agrupado en algún grupo o sindicato de trabajadores de delivery. Siente que están bien representados, que se lucha por sus derechos laborales.
- Mencione los riesgos que Ud. considera se hacen presentes en su lugar de trabajo y como le afecta en sus relaciones familiares, personales y su entorno laboral.

- Que acciones considera Ud. se pudiera realizar para minimizar los efectos de estos factores de riesgo. Explique brevemente.

### **ENTREVISTA No.1**

La primera entrevista fue realizada a un joven de 19 años, de Venezuela, que cuenta con más de dos años en Argentina. A continuación, los datos más relevantes de la entrevista.

- Edad: 19 años.
- Género: Masculino.
- Nivel de Educación: Estudiaba Contaduría en la UBA.
- Estado civil: Soltero.
- Nacionalidad: venezolana.
- Plataforma en la cual trabaja: Pedidos Ya.

Este repartidor vive en Capital Federal de Buenos Aires, llegó a Argentina desde hace más de dos años, y desde que le entregaron su DNI (a los seis meses de estar acá), empezó como repartidor de pedidos, con una cuenta de su hermano, quien, si contaba con los recaudos exigidos por la Plataforma Pedidos Ya, que incluían ser monotributista y contar con cuenta en algún banco.

En principio, inicio a repartir en bicicleta, siempre en horas de la noche (20 hrs hasta las 02 hrs), a la zona de Palermo, y él vive en la zona de Congreso. Lo que ganaba era para sus estudios y aportar para el pago del alquiler del departamento de dos ambientes que comparte con sus padres, los cuales trabajan (la madre en un maxikiosco y el padre pintando y arreglando paredes) ambos en negro, al igual que él.

Durante el mes gana algo más de 15 mil pesos, los cuales sirven para ayudar en el alquiler, comida, ya que, en la actualidad, el dinero no le alcanza y tuvo que destinar más hora a estar conectado en la plataforma.

Al año de estar trabajando, su hermano le compro una motocicleta, con la cual ha estado trabajando, e indica que con la misma dura más tiempo en la calle, debido a que no se cansa tanto, y puede desplazarse más rápido.

Ya cuenta con su documentación como monotributista, y tiene cuenta bancaria, lo cual le permitió afiliarse a la plataforma, algo que, en principio, no pudo realizar, tal como sucede con la gran mayoría de venezolanos que conoce que trabajan con cuentas prestadas o alquiladas, al igual que las motos y bicicletas.

Comenta que trabajar en la calle ha sido bastante fuerte, por las vicisitudes que tiene que pasar por el mal tiempo, como lluvia, frío, calor, sol, así como lo han intentado robar en varias ocasiones, una vez su bicicleta, y una vez su moto, por otro lado, también ha sido objeto de hurtos en un par de ocasiones de los pedidos.

Además, por otro lado, está muy expuesto a diversos peligros de tránsito como autos pasando a altas velocidades, personas ebrias, peleas, etc. Asegura que menos mal no tiene hijos, porque no le alcanzaría para mantener una familia y menos en un país extranjero.

Dice no contar con conocidos dentro de la plataforma de repartidor, solo como conocidos otros repartidores, que al igual que él son venezolanos, y entre ellos existe mucha colaboración. Menciona que no percibe que exista un apoyo de parte de la plataforma al momento de un accidente o robo, debido a que cuando lo robaron a él, la empresa no se hizo cargo de nada.

Por otro lado, al momento de faltar por alguna dolencia o enfermedad no se le reconoce el tiempo, solo pierde esos días y no le pagan nada, comenta que ha tenido que trabajar enfermo, solo porque necesitan para pagar su alquiler en casa.

Dentro de algunos comentarios realizados por el repartidor están lo siguiente:

- Cuenta con un contrato algo escueto menciona el, pero solo ahora cuando pudo sacar el monotributo.
- Tiene tiempo en la mañana para estudiar, cuando antes podía realizarlo, ha dejado el estudio parcialmente por efectos de la pandemia y que requiere trabajar para pagar cuentas.
- Comenta que muy pocas veces durante el desarrollo de sus actividades como repartidor logra descansar, si descansa pierde ha mencionado.
- En lo personal, él tuvo que comprar muchos implementos de seguridad debido a que la empresa no se hizo cargo de estos.
- Durante el tiempo que ha estado trabajando como delivery, nunca le han dado capacitación alguna, solo se la hicieron al momento de entrar y solo fue como usar la plataforma, nada de primeros auxilios, uso de EPP, o peligros en las vías.
- Este chico menciona que su principal fuente de ingreso es esta, si conoce a otras personas que trabajan en otra actividad y en la noche trabajan de delivery, de noche consiguen más dinero ha mencionado.
- Indica que menos mal no tiene hijos, se le haría muy difícil mantener uno ahora.
- Con respecto a la obra social, indicó que está en una debido a que aprovecho hacerlo por ser monotributista.

- Trabaja todos los días en la mayoría de los casos, y solo de noche o en la tarde.
- Indico que conoce los riesgos a los cuales está expuesto como temperatura (calor o frio), sol, polvos, gases, además menciono que últimamente le ha afectado un dolor de espalda.
- Con respecto a su salud mental, indica que a veces está un poco deprimido por parte de su familia que aún están en Venezuela, y muchas veces no puede enviar dinero.
- Este trabajo nos indica es usado solo para salir del paso, espera conseguir algo mejor donde pueda demostrar otras habilidades y en un sitio más seguro y que no trabaje de noche.
- Ha sufrido de acoso muy pocas veces, sobre todo con personas de estatus alto.
- Con respecto a la actual pandemia, indico que el mismo compro su alcohol en gel, y tapaboca para protegerse, la empresa no le realizo una dotación de estos elementos.
- Menciona que, si fuera profesional como muchos amigos de él, ya se hubiera retirado, pero aún no puede hasta tener algo seguro.
- Dice conocer amigos indocumentados que trabajan con perfil de otra persona, así empezó el.
- Por otro lado, indica que no cuenta con vacaciones, jubilación, etc.
- Menciona que no está agrupado en algún grupo o sindicato de trabajadores de delivery.
- Con respecto a alguna recomendación para minimizar los riesgos, indica que deben incentivar a los empleados, debido a que muchos están desmotivados por el pago, riesgos innecesarios que corren.

## **ENTREVISTA No.2**

La segunda entrevista fue realizada bajo estado anónimo, específicamente una señora la cual tiene 36 años, es de Argentina. A continuación, los datos más relevantes de la entrevista.

- Edad:36 años.
- Género: Femenino.
- Nivel de Educación: No menciono.
- Estado civil: Soltero.
- Nacionalidad: Argentina.
- Plataforma en la cual trabaja: Pedidos Ya.

Esta repartidora, vive en provincia, específicamente en Del Viso, Buenos Aires, sin embargo, trabaja los fines de semana en Capital federal, donde permanece desde el viernes en la noche hasta el lunes en la mañana, se queda a dormir en casa de una amiga durante esos días y así aprovecha a trabajar de delivery. Comenta que realiza esto debido a que, en capital, saca más dinero como repartidora que, en provincia, además que tiene menos problemas con sus compañeros indica.

Indica que tiene dos hijos, vive con su madre, y los fines de semana los deja con ella. Ella trabaja con bicicleta, y los fines de semana utiliza la de su amiga, aparte de este trabajo de repartidor, trabaja en una casa familiar durante la semana en Pilar, Buenos Aires.

Comenzó a trabajar como repartidora debido a que su pareja la dejó con los hijos, y tuvo que buscar otro empleo de forma de tener otra entrada de dinero, así mismo indica que muy a pesar de que no es mucho lo que hace como repartidora, de algo ayuda.

Indica que una sola vez le robaron su teléfono en una entrega de pedido en San Telmo, y de ahí prefirió trabajar entre las 20 hrs y 01 hrs, antes trabajaba hasta el amanecer, pero se ha vuelto muy peligroso, sobre todo con el tema de la pandemia, ha traído muchos ladrones a la calle y más pobreza.

### **ENTREVISTA No.3**

La tercera entrevista fue realizada a un señor, tiene 42 años, venezolano, y cuenta con más de tres años en Argentina. A continuación, los datos más relevantes de la entrevista.

- Edad:42 años.
- Género: Masculino.
- Nivel de Educación: Ingeniero (No ejerce).
- Estado civil: Casado.
- Nacionalidad: venezolana.
- Plataforma en la cual trabaja: Pedidos Ya.

Este repartidor vive en el barrio de Flores, Capital Federal de Buenos Aires, llegó a Argentina desde hace más de tres años. En Venezuela era Ingeniero Mecánico, trabajaba en una empresa trasnacional allá, llegó acá a la Argentina, ha trabajado de

mozo, y repartidor, aún no ha conseguido un trabajo estable, tiene dos hijos de 8 años y 6 años, su esposa trabaja igual de moza, y él divide su trabajo entre repartidor y mozo.

Siempre ha trabajado en bicicleta, durante todo el día, los fines de semana trabaja de mozo y repartidor. Vive en una residencia, donde paga una habitación, y comparte el baño y la cocina con otros inquilinos. Su esposa trabaja de moza, mientras ambos trabajan, dejan a sus hijos bajo el cuidado de una señora en la misma residencia.

Durante el mes gana algo más de 25 mil pesos, entre los dos trabajos, en el de mozo trabaja en negro, y junto a su esposa comparten los gastos de comida, alquiler de la habitación, educación de sus hijos, etc.

Cuenta con su documentación como monotributista, y tiene cuenta bancaria, indica que ha tenido problemas de salud, debido a que sufre de problemas de presión, y con las preocupaciones durante la época, tuvieron problemas con el pago del alquiler de la residencia.

Gracias al apoyo de colegas venezolanos y amigos, pudieron recién ponerse al día con el pago de deudas con el alquiler, y ya están trabajando ambos, debido a que empezaron a abrir varios locales donde trabajaban como mozos.

Indica que el trabajo en la calle para él es fuerte, debido a que ya no es un muchacho, y manejar bicicleta requiere estar en condiciones, pero todo lo hace por tener un techo donde vivir y comida.

Además, de sufrir de problemas con la presión arterial, sufre a menudo de ataques de depresión, motivados por la situación en que ellos viven, donde después de tener un buen cargo en Venezuela, al mudarse para acá, fue como empezar nuevamente, y no ha logrado conseguir un empleo donde pueda desempeñarse en su área.

Por otro lado, tener que convivir con los peligros propios de tránsito, es algo fuerte para este señor. Indica que trabaja de esa manera solo por su familia, para que puedan vivir y no estar pidiendo y endeudándose.

Cuenta con muchos amigos y conocidos por ser una persona adulta, para la mayoría de los jóvenes que trabajan en la plataforma. Dice que entre todos sus paisanos lo ayudan y se ayudan entre todos. Menciona que no tiene apoyo de parte de la plataforma al momento de un accidente o robo.

Por otro lado, al momento de faltar por alguna dolencia o enfermedad no se le reconoce el tiempo, a menudo le cuesta incorporarse a sus labores, debido a los problemas de salud que tiene.

Dentro de algunos comentarios realizados por el repartidor están lo siguiente:



- Cuenta con un contrato por parte de la plataforma.
- No cuenta con tiempo libre para estudiar, recrearse, o pasar tiempo suficiente con su familia.
- Comenta que durante el desarrollo de sus actividades como repartidor no tiene descanso, si descansa pierde dinero menciona.
- En lo personal, él compro muchos implementos de seguridad debido a que la empresa no se hizo cargo de estos.
- Constantemente gasta mucho dinero en medicinas para la hipertensión arterial.
- Durante el tiempo que ha estado trabajando como delivery, nunca le han dado capacitación, solo se la hicieron al momento de entrar y solo fue como usar la plataforma, nada de primeros auxilios, uso de EPP, o peligros en las vías.
- Su principal fuente de ingreso es esta, y los fines de semana trabaja de mozo en la noche.
- Indica que, al tener hijos, gasta mucho más, pero vale el sacrificio comenta.
- Con respecto a la obra social, indicó que está en una debido a que aprovecho hacerlo por ser monotributista.
- Trabaja todos los días en la mayoría de los casos, y solo de noche o en la tarde.
- Indico que conoce claramente los riesgos a los cuales está expuesto como temperatura (calor o frio), sol, polvos, gases, debido a que los ha pasado claramente.
- Con respecto a su salud mental, indica que a menudo está deprimido, debido a que la familia, sus padres están en Venezuela, y muchas veces no puede enviar dinero. Por otro lado, la misma situación que vive sus hijos y esposa acá.
- Indica que de conseguir un trabajo pronto, que sea de su área, se aleja de esta vida de repartidor.
- Nunca ha sufrido de acoso.
- Con respecto a la actual pandemia, indico que el mismo compro su alcohol en gel, y tapaboca para protegerse, la empresa no le realizo una dotación de estos elementos.
- Menciona que, si conoce gente profesional como muchos amigos de él, que ya han conseguido trabajo en sus profesiones.
- Dice conocer amigos indocumentados que trabajan con perfil de otra persona, así empezó el.
- Por otro lado, indica que no cuenta con vacaciones, jubilación, etc.

- Menciona que no está agrupado en algún grupo o sindicato de trabajadores de delivery.
- Con respecto a alguna recomendación para minimizar los riesgos, indica que deben brindar EPP para los empleados y el gobierno debe meter la mano por ellos.