



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Reconocimiento laboral de los trabajadores que realizan servicio
de delivery a través de plataformas digitales en el Perú

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Abogada

AUTORA:

Becerra Meza, Heidi Lourdes (orcid.org/0000-0002-9324-6514)

ASESOR:

Mgtr. Chuquimbalque Maslucan, Bladimiro (orcid.org/0000-0001-8515-0902)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma Laboral: Flexibilidad Laboral y Reforma Procesal Laboral,
Negociación Colectiva e Inspección de Trabajo y Sistemas
Previsionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi familia, quienes han sido el apoyo constante en cada paso de mi vida. Gracias por creer en mí y en mis sueños, por brindarme su amor incondicional y por motivarme a seguir adelante con mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo y a mis maestros, quienes me brindaron su apoyo, conocimientos y herramientas para llevar a cabo este trabajo de investigación. Gracias por su paciencia, dedicación y compromiso con la educación de sus estudiantes.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUQUIMBALQUE MASLUCAN BLADIMIRO, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "RECONOCIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN SERVICIO DE DELIVERY A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES EN EL PERÚ", cuyo autor es BECERRA MEZA HEIDI LOURDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 30 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUQUIMBALQUE MASLUCAN BLADIMIRO DNI: 06232219 ORCID: 0000-0001-8515-0902	Firmado electrónicamente por: BCHUQUIMBALQUEM el 02-12-2023 13:40:24

Código documento Trilce: TRI - 0674670

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BECERRA MEZA HEIDI LOURDES estudiante de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "RECONOCIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES QUE REALIZAN SERVICIO DE DELIVERY A TRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITALES EN EL PERÚ", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
HEIDI LOURDES BECERRA MEZA DNI: 44759720 ORCID: 0000-0002-9324-6514	Firmado electrónicamente por: HBECERRAM el 30-11- 2023 19:57:31

Código documento Trilce: TRI - 0674672



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.2. Tipo y diseño de investigación	18
3.3. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	18
3.4. Escenario de estudios	19
3.5. Participantes	20
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.7. Procedimiento	21
3.8. Rigor científico	21
3.9. Método de análisis de datos.....	23
3.10. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS	77
ANEXOS	

ABSTRACT

This research was based on a qualitative approach that employed data collection and analysis to develop and refine the research questions. It was classified as an Exploratory Basic Research, oriented to broaden the theoretical or conceptual understanding of the labor situation of delivery drivers on digital platforms, highlighting the lack of regulation and the challenges they face. Since there is no specific regulation in Peru, this research sought to identify the components of the legislative proposal to improve the working conditions of delivery workers using digital platforms. The research proposed the implementation of specific labor regulations that include restrictions on working hours and working conditions, as well as the promotion of social security, in order to improve their working conditions. Therefore, it highlighted the urgent need to adopt measures to ensure fair and decent working conditions in this area, adapting to the changing labor dynamics and needs of these workers.

KEYWORDS: Labor regulation, Digital platforms, Home delivery drivers, Employment relationship, Labor rights.

I. INTRODUCCIÓN

El estudio se enfocó en examinar la protección legal de los derechos de los trabajadores de reparto asociados con aplicaciones de delivery en Perú. Este interés surge en el contexto de la primera gran pandemia del milenio, un evento que ha transformado numerosos aspectos de nuestra vida cotidiana y laboral (Peñasco, 2020). Paralelamente, los avances tecnológicos han redefinido significativamente cómo interactuamos y han creado modelos de negocio innovadores, permitiendo el intercambio de bienes y servicios de manera rápida y eficiente a través de plataformas digitales (Aguilar, 2021).

El auge del trabajo de reparto a domicilio a través de plataformas digitales ha sido significativo, como lo destaca Dinegro (2022). Esta modalidad, a pesar de su popularidad y conveniencia, a menudo somete a los repartidores a condiciones laborales adversas, incluyendo tratos injustos y prácticas abusivas por parte de los empleadores, según informa Sanabria (2022).

Esta situación ha llevado a diversos investigadores a señalar la existencia de un conflicto laboral desinstitucionalizado en el sector del reparto y movilidad a través de plataformas, caracterizado por la falta de regulación adecuada (Jaramillo y Mora, 2022; Defosse, 2022; Miguez y Diana, 2022). La naturaleza del empleo en estas plataformas tiende a desdibujar los límites de las jornadas laborales, lo cual contradice lo establecido en las leyes laborales vigentes (Candela et al., 2020). Ante esta situación, el Estado enfrenta el reto de regular el trabajo en estas plataformas, lo cual requiere atender los reclamos y conflictos surgidos, ya que estos reflejan las necesidades y demandas del sector y son esenciales para la implementación de medidas regulatorias adecuadas (Bachoer, 2022).

Sanabria (2021) destaca un desfase crítico entre el ordenamiento jurídico y el rápido avance de las nuevas tecnologías. La legislación actual no ha logrado adaptarse a tiempo a las tendencias empresariales emergentes y a las formas de contratación en la economía global. Este desfase ha resultado en una relación asimétrica entre la realidad laboral y las normas jurídicas, donde a menudo no se considera el Principio de Primacía de la Realidad en favor de los repartidores. Esta situación subraya la urgencia de regular adecuadamente estas formas de empleo y otorgar derechos laborales correspondientes, convirtiéndose en un tema crucial

en la agenda legislativa para adaptar las leyes a las nuevas dinámicas del trabajo en plataformas digitales.

En respuesta a esta problemática, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Perú, estableció el Grupo de Trabajo mediante la Resolución Ministerial N° 272-2019-TR, con el fin de analizar los desafíos asociados al empleo en el sector de reparto a través de plataformas digitales. Este grupo identificó varios problemas clave en las condiciones de empleo, tales como: a) la falta de organización sindical entre los trabajadores, b) la subcontratación de cuentas, c) la presencia significativa de población migrante en situaciones de vulnerabilidad, d) jornadas laborales extensas con riesgos de trabajo y condiciones inadecuadas, e) incertidumbre sobre la retribución mínima, f) falta de protección social, g) ausencia de fiscalización laboral y de criterios inspectivos adecuados, h) la falta de espacios para el diálogo social y la necesidad de generar más información sobre estas cuestiones (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Perú, 2019).

La necesidad de implementar una regulación específica para las plataformas digitales de entrega en el Perú se ha vuelto crucial. Esto se debe a la importancia de establecer un marco normativo que delimite de manera precisa y detallada los términos de contratación laboral para los trabajadores de reparto. Una legislación adecuada debería no solo reconocer y detallar los derechos laborales de estos trabajadores, sino también definir claramente las obligaciones y responsabilidades de los empleadores, como sugiere Jaramillo (2022). Este paso es fundamental para garantizar que las condiciones laborales en el ámbito de las plataformas digitales se alineen con los principios de justicia y equidad laboral, adaptándose a las realidades emergentes del mercado laboral en la era digital.

El estudio cualitativo se centró en una pregunta principal, ¿Qué condiciones laborales enfrentaban los trabajadores del servicio de delivery que operaban mediante plataformas digitales en Perú? Para responder a esta cuestión, se delimitaron dos áreas problemáticas específicas. La primera exploró la naturaleza de la relación laboral entre los trabajadores de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú; la segunda área indagó sobre los posibles componentes de una propuesta legislativa destinada a mejorar las condiciones laborales de estos

trabajadores que utilizan plataformas digitales en el Perú.

La justificación teórica de este estudio se basó en la importancia de reconocer los derechos laborales de los trabajadores de servicios de entrega en Perú, en el contexto de los cambios provocados por la pandemia y la evolución tecnológica. Estos cambios han generado nuevos modelos empresariales, como el trabajo de entrega a través de plataformas digitales. María (2020) analizó este fenómeno, resaltando la relevancia de estos nuevos paradigmas.

Para comprender profundamente este tema, fue crucial explorar teorías doctrinarias que ofrecen un marco sólido para el estudio. Un ejemplo relevante es el trabajo de Jarne (2019), que cuestiona los elementos tradicionales de la relación laboral al proponer un modelo económico colaborativo. En este modelo, el intercambio de servicios y recursos se realiza a través de plataformas digitales, lo que puede incrementar la autonomía de los trabajadores, pero también potencialmente precarizar su labor.

La relación laboral entre repartidores y plataformas digitales se alinea con la teoría laboral descrita por Aguilar (2021), esta teoría establece que la relación de trabajo se fundamenta en la prestación de servicios del trabajador bajo la autoridad del empleador, con remuneración y sin derechos sobre los frutos del trabajo. Este estudio buscó profundizar en estas dinámicas, resaltando la necesidad de una comprensión más completa y actualizada de las relaciones laborales en el ámbito digital.

La justificación metodológica se centró en emplear un enfoque cualitativo, comenzando con la definición del problema y una revisión detallada de literatura sobre derechos laborales y economía digital, donde el marco teórico resultante orientó el análisis. Para lograr los objetivos planteado, se realizaron entrevistas en profundidad a los trabajadores, con una guía validada por expertos laboristas, asegurando la pertinencia de las preguntas para capturar efectivamente las experiencias y percepciones de los participantes. La recopilación y análisis de datos permitió al investigador obtener una comprensión detallada de la situación laboral de los trabajadores, identificando patrones y temas clave para interpretarlos dentro del marco teórico y la literatura relevante.

La justificación práctica de este estudio se centró en los desafíos y problemas que enfrentan los repartidores de delivery, destacando la urgencia de una regulación laboral específica, esta necesidad surge debido a las frecuentes condiciones laborales injustas y a la falta de protecciones adecuadas en su entorno de trabajo. En respuesta a esta situación, se propone un proyecto de ley que contemple el reconocimiento legal de los repartidores como trabajadores, garantizando derechos laborales básicos, seguridad y salud en el trabajo, una remuneración justa y acceso a beneficios, regulación de las horas de trabajo, y protección contra la discriminación y el acoso. Este proyecto busca crear un equilibrio entre las demandas del mercado y el bienestar de los repartidores, fomentando un entorno laboral justo y sostenible.

Los objetivos planteados en la investigación realizada se enfocaron en analizar las condiciones laborales de los trabajadores de servicios de delivery a través de plataformas digitales en Perú. En ella, se examinó la naturaleza de la relación laboral entre estos trabajadores y las plataformas digitales de entrega, identificando las características y desafíos específicos en este ámbito. Además, se buscó determinar los elementos clave para una propuesta legislativa que mejorara las condiciones de trabajo de estos empleados, apuntando a una regulación más justa y efectiva en el contexto digital y de economía gigante en Perú.

En ese contexto, para contrastar la hipótesis general y las específicas de la investigación sobre los trabajadores de delivery en plataformas digitales en Perú, se emplearon diversas metodologías. Primero, se realizó un análisis exhaustivo de las condiciones laborales actuales, incluyendo entrevistas con los trabajadores, lo que confirmó la existencia de una alta carga laboral y condiciones precarias. Luego, se estudió la dinámica de la relación laboral entre los trabajadores y las plataformas, revelando una marcada subordinación y dependencia. Finalmente, se evaluaron propuestas legislativas existentes y potenciales, concluyendo que la implementación de ciertos cambios legislativos podría mejorar significativamente las condiciones laborales de estos trabajadores.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se expusieron las premisas tanto nacionales como internacionales identificadas, que sirvieron como base para esta investigación. Respecto a los hallazgos de las investigaciones nacionales, se encontraron:

Sanabria (2022), en su tesis "Reconocimiento de Derechos Laborales para Repartidores de Delivery en el Perú," se propuso evaluar si el reconocimiento de los derechos laborales de los repartidores de delivery asegura el cumplimiento de la función social del derecho laboral en el Perú, para abordar esta cuestión, el estudio siguió un enfoque cuantitativo, no experimental, de naturaleza transversal correlacional. Los resultados revelaron que el 100 % de los expertos consultados coincidieron en que el reconocimiento de los derechos laborales de los repartidores de delivery contribuye significativamente al cumplimiento de la función social del derecho al trabajo por parte del Estado Peruano. Determinó que el marco legal vigente no ha reaccionado con la debida prontitud a las dinámicas cambiantes que caracterizan las nuevas modalidades de empleo y los negocios en la economía global; esto se traduce en una discrepancia significativa entre la realidad laboral de los repartidores de delivery y las disposiciones establecidas en las normas jurídicas vigentes, sin tener en consideración el Principio de Primacía de la Realidad en favor de los trabajadores de delivery.

Para Mayor (2022), en su estudio "La norma laboral aplicable a las prestaciones de Servicios de los riders a través del uso de las Plataformas digitales en el Perú", se propuso examinar la legislación laboral vigente relacionada con los servicios prestados por los riders mediante plataformas digitales en Perú. Utilizó un enfoque cualitativo no experimental que involucró el examen detallado de la relación económica entre las partes, considerando la posición de empleador por parte de las empresas y la subordinación digital de los riders en la prestación del servicio de entrega. Los resultados revelaron que los riders se encuentran en una posición de subordinación digital y realizan actividades laborales para las empresas por aplicativos digitales. Se llegó a la conclusión de que es crucial adoptar acciones preventivas y proactivas en el ámbito normativo y legal para enfrentar los desafíos de la automatización en cuanto a algoritmos y aplicaciones digitales, en particular

en el entorno laboral de los riders. Además, se destaca que, si se clasifica a los riders como empleados, serían aplicables las disposiciones de la Ley laboral general para actividades privadas en Perú.

Cisneros (2022), en su investigación “los modernos indicios de laboralidad en el contexto de las plataformas digitales”, cuyo objetivo fue analizar los modernos indicios de laboralidad en el contexto de las plataformas digitales. Utilizó una metodología de enfoque cualitativo, que consistió en investigación documental, que incluyó el análisis de diferentes formas de prestación de servicios y las herramientas utilizadas en las plataformas digitales. Los resultados obtenidos indicaron que a través de los nuevos indicios de laboralidad existe una relación de naturaleza laboral entre el prestador del servicio y la plataforma virtual. La conclusión a la que llega es que, a través de los nuevos indicios de laboralidad en el contexto de las plataformas digitales, existe una relación de naturaleza laboral entre el prestador del servicio y la plataforma virtual; esto implica que los trabajadores que prestan servicios a través de estas plataformas deben ser considerados dentro del marco legal laboral y deben recibir protección por la actividad que realizan.

Acosta y Arroyo (2021) llevaron a cabo una investigación titulada “Derechos de los riders y el reconocimiento de indicios de laboralidad dentro de plataformas digitales”, cuyo propósito fue analizar los derechos de los riders y la identificación de posibles indicios de relaciones laborales dentro de las plataformas digitales, para lograr este objetivo, emplearon una metodología con enfoque cualitativo que incluyó una revisión exhaustiva de estudios previos a nivel internacional, nacional y local, así como un análisis de las teorías pertinentes al tema. Los resultados destacaron la presencia de señales que sugieren la existencia de los elementos esenciales de las relaciones laborales en el contexto de las plataformas digitales, estos elementos incluyen la prestación personal de servicios, la compensación económica y la subordinación del trabajador; además, se identificaron los derechos inherentes a los riders, tales como el derecho a la salud, la seguridad en el trabajo y el descanso. Como conclusión, los autores sostienen que los riders pueden ser considerados como trabajadores y, en consecuencia, deben tener acceso a los derechos laborales que les corresponden, resaltando la necesidad de reconsiderar

el marco legal laboral en el contexto de las plataformas digitales y se hacen referencias a pronunciamientos a nivel internacional que respaldan esta perspectiva.

En ese marco, para Ramírez (2020), en su tesis “La digitalización del empleo bajo las nuevas formas de organización empresarial y su impacto en la determinación de la existencia de una relación trabajo: El caso particular de los repartidores de plataformas digitales”, cuyo objetivo principal fue determinar si los elementos tradicionales del contrato de trabajo son adecuados para calificar la relación laboral entre los repartidores y las plataformas digitales, considerando el contexto de las nuevas tecnologías y las economías colaborativas de servicios. La autora empleó una metodología de enfoque cualitativo que consistió en realizar un análisis de los indicios de la relación laboral y se examinó la jurisprudencia comparada sobre el tema de los repartidores en plataformas digitales. Los resultados obtenidos indicaron que, bajo un análisis de los indicios y elementos del contrato, es posible determinar la existencia de una relación laboral entre los repartidores y las empresas que operan bajo las plataformas digitales de delivery. Concluyó que, en el caso específico de las plataformas digitales de delivery, existen suficientes indicios para reconocer la naturaleza laboral de la relación contractual entre los repartidores y las empresas.

Molina (2020), en su investigación “Repartidores de aplicación: La eficacia de la subordinación para determinar la relación de trabajo”, cuyo objetivo fue analizar la eficacia de la subordinación para determinar la relación de trabajo en el caso de los repartidores de aplicación. El autor empleó una metodología con enfoque cualitativo, que consistió en contrastar las posiciones a favor y en contra de considerar a los repartidores como trabajadores, aplicando el criterio de subordinación y dependencia como determinante en la relación laboral. Los resultados obtenidos revelaron que existen diferentes posturas respecto a la calificación laboral de los repartidores de aplicación. Algunos argumentan en contra de considerarlos como trabajadores, mientras que otros defienden su inclusión dentro del ámbito del derecho laboral. La conclusión a la que llegó el autor es que la determinación de la relación laboral de los repartidores de aplicación no es clara ni definitiva, ya que los elementos tradicionales de subordinación y dependencia no

se configuran de manera inequívoca en este contexto, asimismo esta incertidumbre tiene implicaciones significativas en cuanto a la protección y derechos laborales de este colectivo de trabajadores.

Bustamante (2019), en su tesis denominada “Análisis de la configuración estructural de la relación jurídica en los servicios prestados a través de plataformas virtuales: entre la laboralidad y el Régimen Civil”, tuvo como objetivo analizar la configuración estructural de la relación jurídica en los servicios prestados a través de plataformas virtuales. La metodología aplicada fue de enfoque cualitativo. Los resultados obtenidos demostraron que existe una relación de trabajo entre estas empresas y los prestadores efectivos del servicio, ya que se cumplen los requisitos configuradores establecidos por la norma peruana. Concluye que la relación existente entre los proveedores de servicios de plataformas virtuales y estas compañías es de índole laboral. Se sostiene que los colaboradores ejecutan un trabajo que es personal, remunerado y subordinado a las empresas de economía colaborativa. Estos elementos quedan demostrados a través del pago que es proporcional a las actividades realizadas, el proceso riguroso de selección para ser contratados, el control y seguimiento efectuado por la empresa, y la existencia de posibles sanciones en caso de incumplimientos por parte de los trabajadores.

En este contexto, se destacan los siguientes estudios internacionales previos, que ofrecen una contribución significativa para el enriquecimiento de esta investigación:

Berrones (2022) en Ecuador, en su investigación titulada “Análisis de los elementos que configuran el vínculo laboral y su relación con las personas que realizan servicios de delivery”, el autor tuvo como objetivo analizar el funcionamiento del servicio de delivery y determinar si la relación entre las plataformas que ofrecen este servicio y los colaboradores de la aplicación puede configurarse como una relación laboral según la legislación ecuatoriana. El enfoque utilizado fue cualitativo, y la metodología empleada fue la analítica-sintética. Los resultados obtenidos revelaron que la legislación ecuatoriana no regula el tipo de servicios de entrega realizados a través de plataformas digitales, lo que lleva a la conclusión de que no es posible establecer una relación laboral completa de

acuerdo con la ley laboral del Ecuador; además, se identificó que las plataformas de delivery funcionan a través de cuatro ejes principales: los dueños de la aplicación, los usuarios o consumidores, los dueños de los productos y los trabajadores que realizan las entregas. Las conclusiones resaltaron que el servicio de entrega a domicilio representa una novedad en la sociedad actual, la cual ha llevado a la falta de una regulación específica en la legislación de Ecuador hasta la fecha.

Banfi (2021) en Argentina, en su estudio “¿“Ser tu propio jefe”?: Aportes para la comprensión de la precarización laboral en las plataformas digitales de reparto, en la ciudad de Mar del Plata en el año 2021” cuyo objetivo fue analizar el funcionamiento, el proceso de trabajo y la relación laboral resultante de las plataformas digitales de reparto en la ciudad de Mar del Plata en el año 2021. La investigación tiene un enfoque mixto el cual consistió en utilizar fragmentos de entrevistas semi-estructuradas y realizó observación participante en la zona céntrica de la ciudad de Mar del Plata durante el año 2021. Los resultados señalan que las plataformas digitales de reparto generan una forma atípica de empleo, caracterizada por la flexibilidad horaria y la búsqueda de ingresos en tiempos de pandemia; asimismo, identificó la precarización laboral latente en estas plataformas. El autor concluyó que las plataformas digitales de reparto, aunque presentan novedades tecnológicas y cambios técnicos en las economías, no son neutrales y están respaldadas por intereses económicos y financieros que perpetúan la precarización laboral; además, destacó la importancia de analizar estas plataformas desde una perspectiva latinoamericana, enfocándose en la precarización laboral, la inestabilidad y la desprotección laboral en la región.

Chang (2021) en China, en su disertación “Food Delivery Service in Question: The Development of Foodpanda in Taiwan and Its Problems about Labor Rights”. El objetivo principal fue explorar la experiencia laboral de los empleados de Foodpanda y cómo esta plataforma se ha convertido en un nuevo modelo de negocio en la industria de la entrega de alimentos. Para lograr este objetivo, utilizó una metodología con enfoque mixto, que involucró encuestas y entrevistas en profundidad con los empleados de Foodpanda. Los resultados revelaron que los empleados de Foodpanda valoraban la flexibilidad laboral que les ofrecía esta

plataforma, pero también se enfrentaban a condiciones laborales comprometidas. La pandemia tuvo tanto ventajas como desventajas para ellos, y se encontró que sus derechos laborales no estaban completamente protegidos a través de sindicatos. En conclusión, a pesar de la resistencia ocasional, las condiciones laborales de los empleados de Foodpanda seguían siendo comprometidas. Esto sugiere que existe una brecha en la protección de los derechos laborales en el contexto de la entrega de alimentos.

Cimas (2021) en España, en su investigación "La calificación del trabajo en las plataformas digitales", el objetivo principal fue examinar la evolución de la prestación de servicios en el contexto de la economía de las plataformas digitales, centrándose en la distinción entre trabajo autónomo y trabajo asalariado. La metodología fue de enfoque cualitativo, que consistió en un análisis jurisprudencial de los últimos años. Los resultados obtenidos señalan que el vínculo de subordinación y dependencia del trabajador ha sido debilitado en las relaciones laborales de las plataformas digitales, lo que ha llevado al surgimiento de los denominados "falsos autónomos". La conclusión a la que llegó es que la calificación del trabajo en las plataformas digitales presenta desafíos importantes desde el punto de vista jurídico, debido a la aparición de nuevas formas de organización del trabajo y a la ambigüedad en la distinción entre trabajo autónomo y trabajo asalariado, resaltando que es necesario adaptar los criterios tradicionales de laboralidad para abordar adecuadamente estas situaciones y garantizar la protección de los derechos de los trabajadores en este contexto.

Gauthier (2020) en Francia, en su investigación "Le droit social à l'épreuve du travail de plateforme: étude de la plateforme de livraison Uber Eats à Genève", el autor se propuso como objetivo reflexionar sobre la adaptabilidad del derecho social a la realidad del trabajo en plataformas, en un contexto de flexibilización y digitalización del mercado laboral. Utilizó la metodología de enfoque cualitativo que consistió en la observación de los participantes para estudiar la plataforma de entrega Uber Eats en Ginebra; además, realizó entrevistas con diferentes actores involucrados, incluyendo trabajadores de la plataforma. Los resultados de la investigación identificaron características y problemáticas relacionadas con el trabajo en plataformas, como la subordinación jurídica, la dependencia económica,

la gestión algorítmica y la precariedad laboral. Como conclusión, el autor destacó la necesidad de adaptar el derecho social a la realidad del trabajo en plataformas y abogó por una mayor responsabilidad social por parte de las plataformas en relación con los derechos laborales de los trabajadores.

Melo (2019) en Colombia, en su tesis “Regulación de las nuevas formas de empleo que surgen por medio de las plataformas digitales”, la autora tuvo como objetivo analizar la regulación laboral de las nuevas formas de empleo surgidas a través de plataformas digitales. La metodología fue la hermenéutica, utilizando la interpretación de la ley y la jurisprudencia para comprender la norma objeto de estudio y determinar sus efectos y las razones detrás de su inoperancia. Los resultados revelaron que existe un vacío jurídico en la regulación de las relaciones laborales surgidas a través de plataformas digitales en Colombia, esto ha llevado a que los trabajadores que recurren a estas plataformas no cuenten con garantías laborales mínimas, como seguridad social y remuneración adecuada, lo que vulnera sus derechos. Como conclusión, la autora señala la necesidad de regular de manera efectiva las relaciones laborales que surgen a través de las plataformas digitales, destacando la importancia de establecer normativas que protejan los derechos de los trabajadores y brinden un marco jurídico adecuado para estas nuevas formas de empleo.

En los estudios realizados por la Organización Mundial del Trabajo (OIT) sobre la economía de plataformas y las condiciones laborales de los repartidores en diferentes países, se han identificado varios aspectos relevantes:

En un estudio realizado en Santiago de Chile, se encontró que existe una falta de vínculo y opacidad en las condiciones laborales entre los repartidores y las plataformas digitales. Los repartidores tienen un conocimiento limitado sobre seguros, cobertura de salud y sistemas de protección social. A pesar de valorar la flexibilidad en su trabajo, enfrentan riesgos en su seguridad y salud laboral (OIT, 2021). En Colombia, se descubrió que la gran mayoría de los repartidores son hombres jóvenes con educación básica. Estos trabajadores optan por este tipo de empleo debido a la escasez de alternativas laborales, sin embargo, se enfrentan a varios retos, incluyendo la ambigüedad en las tarifas de pago, jornadas de trabajo

prolongadas y una notable ausencia de protección en términos de seguridad social; por ello, se propuso establecer un observatorio de trabajo para la Economía de las Plataformas (OIT, 2021). En Argentina, se examinaron indicadores clave para evaluar si la conexión entre los repartidores y las plataformas digitales califica como una relación laboral. Se señaló que, aunque las plataformas emplean un lenguaje vago para presentar el vínculo como autónomo e independiente, se analizaron varias características que sugieren una dependencia económica y legal (OIT, 2020). Por otro lado, la OIT publicó un informe en 2019 que presentó dieciocho criterios para garantizar un trabajo justo en las plataformas digitales; estos criterios incluyen aspectos como la clasificación adecuada de los trabajadores, la participación sindical, salarios mínimos, transparencia en los pagos, flexibilidad laboral y otros, con el objetivo de asegurar un entorno de trabajo más justo y proteger los derechos de los trabajadores en las plataformas digitales (OIT, 2019).

Para abordar las cuestiones centrales de nuestro estudio, es crucial comprender los fundamentos teóricos de la actividad laboral. Según Aguilar (2021), la actividad laboral se define por la relación entre el empleador y el trabajador, caracterizada por varios elementos. Estos incluyen la prestación de servicios, donde el trabajador ejecuta tareas en beneficio del empleador, y la subordinación o dependencia, que implica acatar las instrucciones recibidas; esta relación laboral es bidireccional por naturaleza.

Otro aspecto crucial dentro de la relación laboral es la remuneración, el pago que recibe el trabajador por sus servicios; también es importante el concepto de ajenidad, que se refiere a que los beneficios o productos del trabajo no pertenecen al trabajador sino al empleador. Estos elementos: prestación de servicios, dependencia, remuneración y ajenidad; son fundamentales en la relación laboral y están protegidos por el principio protector, según Agnelli y Alida (2020).

En relación con el concepto de trabajador autónomo, Arce (2021) analiza sus diferentes categorías, subrayando la importancia de dos criterios: el grado de ajenidad laboral y la continuidad del vínculo con el cliente. Para ser considerados autónomos, los trabajadores deben cumplir con tres condiciones: ejecutar personalmente la actividad, tener autonomía en la organización y poseer los

instrumentos de trabajo, además de depender económicamente de la actividad. Se identifican tres tipos de trabajadores autónomos: los que trabajan por cuenta propia asumiendo el riesgo de su actividad, los que tienen un vínculo esporádico prestando servicios a terceros sin una clientela específica, y aquellos con un vínculo permanente, ofreciendo servicios continuos a un tercero. Arce señala que este último tipo se asemeja a los trabajadores dependientes protegidos por el derecho laboral, aunque en Perú carecen de una regulación específica. Esta falta de regulación puede llevar a la deslaborización de ciertas relaciones jurídicas, resultando más rentable para las empresas el uso de figuras autónomas sin protección laboral (Arce, 2022).

Monzón (2019) aborda cómo la evolución tecnológica y el uso de plataformas digitales para la prestación de servicios presentan retos significativos al marco legal laboral. Aunque existe una categoría de trabajadores autónomos en estas plataformas, en muchos casos, se observa un cierto grado de control por parte de los propietarios de las plataformas. Esto hace esencial analizar cada caso individualmente para determinar si hay indicativos de una relación laboral no autónoma. A pesar de los cambios que la tecnología ha introducido en los sistemas productivos, la subordinación jurídica sigue siendo un elemento clave en la definición de un contrato de trabajo. Si el trabajo en plataformas digitales se ejecuta bajo dependencia y dirección, y sin autonomía, debe estar amparado por el derecho laboral.

En el contexto de la Economía Colaborativa, Jarne (2019), Doctor en Derecho Mercantil, explica que se trata de un modelo económico en el que las personas comparten recursos y servicios mediante plataformas digitales. Estas plataformas promueven la colaboración y el acceso compartido a activos subutilizados, generando ventajas tanto económicas como sociales. Impulsada por los avances tecnológicos, la economía colaborativa ha generado tanto entusiasmo como debate, abarcando temas como la regulación, los derechos laborales, la competencia y la confianza. Mientras algunos destacan las oportunidades de eficiencia y flexibilidad que ofrece, otros expresan preocupaciones relacionadas con la precariedad laboral y la concentración de poder en manos de las plataformas.

El análisis de casos emblemáticos a nivel internacional donde se han resuelto conflictos laborales entre repartidores a domicilio y las empresas de plataformas digitales es crucial.

En España, el caso de la Casación N° 805/2020, resuelto el 25 de septiembre de 2020, es significativo. La Cuarta Sala del Tribunal Supremo, en su vigésimo primer argumento, determinó que, aunque los repartidores de Glovo App 23 S.L. firmaron contratos como autónomos, existían indicios que contradecían la ausencia de una relación laboral. Por ejemplo, la capacidad de rechazar clientes y elegir horarios no descartaba una relación laboral, especialmente considerando que el sistema de puntuación de Glovo influía en el acceso a servicios y, por ende, en los ingresos de los repartidores. Se concluyó que Glovo ejercía un control significativo sobre el proceso productivo, lo que indicaba una relación laboral.

Similarmente, en Chile, la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de Concepción, en el Rol N° 395-2020, confirmó el 15 de enero de 2021, que un repartidor de PedidosYa era un trabajador. Se basó en que el repartidor no tenía control sobre su trabajo, no negociaba precios, y estaba sujeto a las directrices de la empresa, lo que evidenciaba un ejercicio de poder empresarial.

En Colombia, el 18 de septiembre de 2020, el Juzgado Sexto Municipal Laboral de Pequeñas Causas de Bogotá, en el Proceso Ordinario Laboral de Única Instancia Radicado N° 110014105006-2019-0094-00, reconoció una relación laboral entre Mercadoni y un trabajador que se desempeñaba primero como repartidor y luego como coordinador de compras. Basándose en pruebas como conversaciones de WhatsApp y testimonios, se demostró que el trabajador estaba bajo la subordinación de la empresa. Se ordenó el reconocimiento de un contrato de trabajo a término indefinido, con el pago correspondiente de prestaciones sociales y afiliación al régimen de pensiones.

Estos casos reflejan la complejidad y variabilidad de las relaciones laborales en el contexto de las plataformas digitales y la importancia de analizar cada situación bajo los principios legales específicos de cada país.

En cuanto a las regulaciones del trabajo de repartidores en plataformas digitales difiere significativamente entre países; por ejemplo:

En España, la "Ley Rider", o Ley 12/2021, efectiva desde el 8 de diciembre de 2021, introdujo cambios en el Estatuto de los Trabajadores. Estas modificaciones incluyen el derecho de los comités de empresa a obtener información sobre los algoritmos y sistemas de inteligencia artificial que influyen en las condiciones laborales. Además, esta ley presume la relación laboral en actividades de reparto a través de plataformas digitales. Sin embargo, el sector de entregas a domicilio aún no ha logrado una regulación completa. Just Eat es la única empresa que ha contratado a sus repartidores como empleados. Por otro lado, Glovo continúa empleando a la mayoría como autónomos, aunque con condiciones modificadas. Deliveroo se ha retirado del mercado español, y Uber Eats ha adoptado un nuevo modelo autónomo para eludir la presunción de relación laboral (Baylos, 2022).

A nivel europeo, en diciembre de 2021, la Comisión Europea propuso un proyecto de directiva para combatir la figura de los falsos autónomos en las plataformas digitales. Esta directiva propone cinco criterios (Control, Subordinación, Dependencia económica, Exclusividad e Inversión propia). Si se cumplen al menos dos de estos criterios, se reconocerá la relación laboral del conductor o repartidor. Si esta directiva se aprueba y entra en vigor, todos los estados miembros de la Unión Europea deberán implementarla, lo que implicaría la derogación de la "Ley Rider" en España y la armonización de las legislaciones en este sector (Goldenbertg, 2019).

En Francia, desde 2018 se reconoce la figura del "Auto-entrepreneur", permitiendo que los trabajadores de plataformas digitales operen de manera autónoma. No obstante, el sindicato FNAE y la asociación sectorial API han pactado un salario mínimo de 11,75 euros por hora para los "riders" autónomos en plataformas como Uber Eats, Deliveroo y Stuart. Esta iniciativa representa un progreso en las condiciones laborales de estos repartidores en Francia. La regulación no se limita al salario mínimo, sino que abarca también otros aspectos como el tiempo de recolección y entrega de pedidos, incluyendo posibles tiempos

de espera. Se introducen medidas para prevenir desconexiones arbitrarias y se demanda claridad en la terminación de contratos y los procedimientos de apelación. Aunque esta regulación marca un progreso importante en la protección de los derechos laborales, su aplicación en países como España, donde la legislación laboral difiere y la clasificación de los repartidores como autónomos o asalariados se rige por la "Ley Rider", puede representar ciertos retos (Martinez y Redondo, 2021).

En Estados Unidos, la regulación del trabajo en plataformas digitales ha sido escasa, dejando a gran parte de los trabajadores de la Gig Economy sin amparo legal. En California, sede de muchas de estas empresas, ha habido manifestaciones de repartidores y choferes de servicios de transporte. La Ley AB5 se promulgó en 2019 para abordar la cuestión de los trabajadores autónomos mal clasificados, pero luego fue modificada por la Ley AB 2257 en septiembre de 2020. Estas legislaciones tenían como objetivo determinar si un trabajador debía ser considerado empleado o contratista independiente. Sin embargo, compañías como Uber, Lyft, Doordash e Instacart reajustaron sus modelos de negocio para no clasificar a sus conductores como empleados. Esto llevó a la creación de la Propuesta 22, aprobada por los votantes en diciembre de 2020, que permitía a los conductores de la Gig Economy mantener su estatus de autónomos con ciertos beneficios laborales. No obstante, en agosto de 2021, un tribunal californiano declaró inconstitucional la Propuesta 22, aunque esta decisión está en proceso de apelación y actualmente hay una orden de suspensión en vigor (Schneider, 2022).

En otras naciones de América Latina, incluyendo Chile, se ha implementado una legislación nueva para regular las modalidades de empleo asociadas a las plataformas digitales. Dicha ley facilita que los "riders" trabajen como autónomos o empleados bajo determinados lineamientos, asegurando beneficios como cobertura de salud, pensiones y seguros, incluso para aquellos que operan de manera independiente (Ramirez, y Parra, 2023).

En Perú, todavía no se ha establecido una normativa específica que clasifique a los repartidores de plataformas digitales como trabajadores. Sin embargo, estos repartidores han mostrado su descontento y han formado

asociaciones para reclamar condiciones laborales más equitativas, incluyendo tarifas justas, cobertura de salud y accidentes, reubicación de pedidos en áreas de riesgo y canales efectivos de comunicación para sus preocupaciones. Entre 2016 y 2021, el Congreso de la República del Perú ha presentado 17 propuestas legislativas destinadas a asegurar garantías mínimas o mejorar las condiciones de trabajo de estos empleados. Uno de estos proyectos, propuesto por el ex congresista Daniel Oseda Yucra, proponía integrar a los repartidores en el régimen laboral del sector privado, definiendo condiciones laborales básicas. Por otro lado, otro proyecto, presentado por la congresista Susel Paredes, buscaba conceder beneficios laborales a los trabajadores de plataformas digitales, incluyendo limitaciones en las horas de trabajo y la formalización de contratos, entre otras medidas (Congreso de la República, Proyectos de Ley 7567/2020-CR y 018-2021-CR, Dinegro, 2022).

III.METODOLOGÍA

3.2. Tipo y diseño de investigación

3.2.1 Tipo de investigación:

Esta investigación adopta un enfoque cualitativo de tipo básico, enfocándose en la recopilación y análisis de datos para no solo desarrollar y afinar las preguntas de investigación, sino también para permitir que surjan nuevas interrogantes durante la interpretación de los resultados. Este enfoque prioriza la recolección de antecedentes y contextos detallados, y se diferencia de los estudios cuantitativos en que no se basa en cálculos numéricos o estadísticos para su desarrollo (Nizama y Nizama, 2020; Borjas, 2021).

3.2.2 Diseño de la investigación:

La investigación que se empleó en este estudio es de diseño fenomenológico, este diseño se enfoca en explorar y comprender las experiencias humanas desde la perspectiva de aquellos que las han vivido. A través de entrevistas y análisis cualitativos, los investigadores buscan capturar la esencia de estas experiencias y describirlas en detalle; este enfoque se utiliza en diversas disciplinas para explorar y comprender la subjetividad y la riqueza de las experiencias humanas (Nicomedes, 2018).

3.3. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

En el ámbito de la investigación cualitativa, las categorías funcionan como herramientas analíticas clave para clasificar y estructurar los datos recogidos. Dichas categorías encapsulan los temas o conceptos esenciales que surgen de los datos y ayudan a descubrir patrones, conexiones o fenómenos significativos dentro del estudio. Estas se forman de manera inductiva, es decir, se crean a partir del análisis continuo de los datos recogidos. Su propósito es otorgar estructura y significado a los datos cualitativos, mejorando así la interpretación y el entendimiento de los resultados obtenidos (Hernández y Sampieri, 2018).

En el diseño de la matriz de esta investigación, se destacó una categoría particularmente orientada a explorar los mecanismos necesarios para mejorar la seguridad laboral de los trabajadores del servicio de entrega a domicilio en Perú. Con este fin, en el estudio se estructuraron las categorías de acuerdo con una tabla específica que facilitó la organización y el análisis de los datos relacionados con este aspecto.

Tabla 1: *Matriz de categorización*

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍA
Condiciones laborales	Jornada de trabajo
	Pago
	Responsabilidades y obligaciones
	Seguridad laboral
Servicio delivery	Acceso a prestaciones sociales y salud
	Logística y distribución
	Uso de vehículos
Plataformas digitales	Acceso a la plataforma
	Relación con la plataforma
	Políticas y términos de servicio
La relación laboral	Indicadores de dependencia económica
	Indicadores de dependencia jurídica
	Indicadores que se apartan de la autonomía
Determinar los componentes de la propuesta legislativa	Derechos y protecciones laborales
	Responsabilidades de las plataformas digitales

3.4. Escenario de estudios

El escenario elegido para la investigación titulada "Reconocimiento laboral de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú" se centró en el entorno laboral de estos trabajadores a nivel nacional. Este escenario fue seleccionado por su relevancia y actualidad, ya que ofrece un marco apropiado para examinar la protección laboral de los trabajadores de delivery. Este enfoque permitió identificar los desafíos existentes y plantear mecanismos necesarios para mejorar y reforzar su protección laboral en Perú.

3.5. Participantes

En este estudio detallado, se implementó una metodología cualitativa a través de entrevistas en profundidad con seis trabajadores (etiquetados como participantes A, B, C, D, E y F) que operan en el sector de servicios de entrega mediante plataformas digitales. Este enfoque de investigación permite una comprensión más rica y detallada de las experiencias, percepciones y realidades vividas por estos trabajadores.

La selección de los participantes se realizó con el objetivo de capturar una diversidad de experiencias y perspectivas dentro del ámbito de los servicios de entrega digital. Cada entrevista fue diseñada para explorar aspectos clave del trabajo diario de estos individuos, incluyendo desafíos, motivaciones, dinámicas laborales y su interacción con las plataformas digitales. Además, se prestó especial atención a cómo estos factores influyen en su bienestar y satisfacción laboral.

El uso de entrevistas como técnica de recolección de datos es fundamental en este estudio, ya que ofrece la oportunidad de obtener información detallada y contextual que no se podría capturar mediante métodos cuantitativos. Esta aproximación cualitativa es esencial para entender las complejidades y matices de las experiencias laborales en un entorno digitalizado y en constante evolución.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se emplearon métodos de recolección de datos que incluyeron entrevistas en profundidad y revisión documental, con el fin de recoger las perspectivas de expertos en derecho laboral. Según Piza et al. (2019), las entrevistas en profundidad son útiles para lograr una comprensión más exhaustiva de las personas y sus opiniones. Por lo tanto, se elaboró una guía de entrevista con treinta y siete (37) preguntas, diseñadas para alinearse con el objetivo principal de la investigación.

Además, Pardal y Pardal (2020) destacan que la revisión documental es una estrategia eficaz para obtener información necesaria sobre un tema de investigación, facilitando la comprensión de contextos y eventos relevantes en la sociedad. Esta técnica implica la recopilación y análisis detallado de documentos,

lo que permite una mayor comprensión de los aspectos clave del tema estudiado.

3.7. Procedimiento

En el procedimiento para obtener la muestra de esta investigación, se establecieron criterios de inclusión y exclusión. La comunicación con los posibles entrevistados se realizó mediante WhatsApp, mensajes de texto, llamadas telefónicas y entrevistas presenciales para confirmar su participación. Esta metodología fue eficaz para recopilar los datos requeridos. Los participantes seleccionados fueron trabajadores que ofrecen servicios de entrega mediante plataformas digitales. Para la recolección de datos, se utilizó una guía de entrevista que había sido elaborada y validada previamente. Posteriormente, se llevaron a cabo entrevistas detalladas con cada participante individualmente, con una duración aproximada de 40 minutos cada una. Este enfoque permitió un análisis minucioso de sus experiencias y contribuyó al logro de los objetivos de la investigación. La información recabada durante las entrevistas se registró meticulosamente en una guía de preguntas, y todas las entrevistas fueron conducidas por la misma investigadora. Los datos obtenidos se almacenaron en un documento de Word para su análisis posterior, utilizando la técnica de categorización.

Adicionalmente, en la fase de revisión documental, se recolectó información de varias fuentes en línea, incluyendo revistas, artículos y tesis, mediante bases de datos como Renati, Cielo, Scopus y Google Académico. La búsqueda se efectuó usando términos como "trabajadores de delivery", "plataformas digitales" y "protección laboral para repartidores en plataformas digitales", tanto de manera individual como combinada. Los resultados obtenidos de esta búsqueda se utilizaron para desarrollar el marco teórico y definir los antecedentes de la investigación.

3.8. Rigor científico

Para asegurar el rigor científico en esta investigación cualitativa, se realizó una minuciosa búsqueda en varias bases de datos de confianza para recopilar información pertinente. El propósito era garantizar la autenticidad y exactitud del

enfoque metodológico utilizado. En esta búsqueda, se seleccionó material de revistas, repositorios y libros centrados en la protección de derechos laborales de los trabajadores de servicios de entrega a través de plataformas digitales. Asimismo, las preguntas de investigación fueron validadas por expertos en el campo laboral.

El rigor científico se alcanza mediante la obtención de información precisa, que atraviesa fases críticas como la planificación, recolección, procesamiento y análisis de datos. Estos pasos son clave para asegurar la fiabilidad y validez de los datos obtenidos. Además, es esencial que el investigador tenga un conocimiento exhaustivo del tema de estudio y emplee diversas técnicas y procedimientos de manejo de datos para lograr un procesamiento y construcción de información adecuados (Freire, 2020).

En ese marco, la selección de cinco expertos laboristas juega un papel crucial para asegurar la validez y el rigor científico del estudio. Estos expertos, escogidos mediante criterios de inclusión y exclusión meticulosamente definidos, aportan una perspectiva especializada y una validación esencial al instrumento de investigación utilizado.

Los criterios de inclusión exigen que los expertos sean abogados especializados en derecho laboral, civil y constitucional, con más de cinco años de experiencia, acreditación formal como abogados, experiencia en roles judiciales o legales en estas áreas específicas, y formación académica relevante en forma de diplomados. Por otro lado, los criterios de exclusión descartan a aquellos que no cumplen con estas calificaciones estrictas.

La participación de estos expertos laboristas, con su amplio conocimiento y experiencia en las áreas relevantes, es vital para garantizar que el instrumento de investigación sea sólido, fiable y válido. Su aporte no solo enriquece la calidad de la investigación, sino que también refuerza su credibilidad y precisión, elementos fundamentales para el rigor científico. La inclusión de estos especialistas asegura que la investigación esté anclada en un entendimiento profundo y actualizado del campo legal, lo cual es esencial para la integridad y relevancia del estudio.

Tabla 2: *Validación de la guía de entrevistas.*

VALIDACIÓN DE LA GUÍA DE ENTREVISTA		
VALIDADOR	CARGO	CONDICIÓN
Romero Rodríguez, José Carlos.	Docente Universitario	Aceptable
Morales Olivera, David Glicerio.	Docente Universitario	Aceptable
Vargas Florecin, Emiliano Nemesio.	Docente Universitario	Aceptable
Peralta Cabrera, Walter.	Docente Universitario	Aceptable
Portocarrero Gonzales, Manuel Reynaldo	Docente Universitario	Aceptable

3.9. Método de análisis de datos

En este proyecto de investigación se optó por un enfoque de análisis de diseño específico, fundamentado en una revisión documental exhaustiva. Esta metodología facilitó la recopilación de datos necesarios para realizar una investigación de carácter exploratorio, orientada a examinar un tema inexplorado o a identificar nuevas dimensiones de conocimientos ya existentes. Según Rus (2020), la investigación exploratoria se enfoca en indagar áreas no estudiadas anteriormente y en revelar nuevos aspectos de conocimientos previos. Por otro lado, Ramos (2020) afirma que se evalúan datos elementales para determinar cuán frecuente es el fenómeno estudiado y se investigan las propiedades específicas del tema en cuestión. El propósito es llevar a cabo un estudio minucioso y contribuir con conocimiento innovador al ámbito de investigación.

3.10. Aspectos éticos

En este estudio, se mantienen los más altos estándares éticos siguiendo el código de ética investigativo de la universidad, enfatizando la honestidad, responsabilidad y respeto por los derechos y el bienestar de los participantes. Se asegura la confidencialidad, el consentimiento informado, la imparcialidad en el manejo de datos y la integridad intelectual, evitando el plagio y reconociendo debidamente las contribuciones. La investigación cumple con la Resolución 0470-2022 del Consejo Universitario, reflejando un compromiso con la ética en la

producción de conocimiento científico (Consejo Universitario de la Universidad Cesar Vallejo, Resolución 0470-2022).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo, se aborda el desarrollo del estudio, centrándose en las entrevistas realizadas a seis participantes identificados como Participantes A, B, C, D, E y F. Estas entrevistas se llevaron a cabo en concordancia con los objetivos de la investigación y abarcaron un total de treinta y siete (37) preguntas. Los datos resultantes de estas entrevistas fueron procesados y transcritos en un cuadro resumen que se encuentran detallados en el anexo N° 14 al anexo N° 19.

El objetivo general establecido consistió en realizar una evaluación exhaustiva de las condiciones laborales que experimentan los trabajadores que prestan servicios de entrega a través de plataformas digitales en el Perú. Este objetivo se enmarca dentro de las categorías "condiciones laborales de los trabajadores", "servicio delivery" y "plataformas digitales". Para alcanzar este propósito, se desarrollaron un total de veintiún preguntas (numeradas del 1 al 21) que se utilizaron como herramientas de evaluación y análisis de las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery en el contexto peruano.

Como primer criterio, se abordó la jornada de trabajo, en el cual se formuló dos preguntas (1 y 2).

En relación a la pregunta 1, ¿Cuántas horas trabajas diariamente como repartidor de delivery?, conforme a la información recopilada revela una variedad de horarios de trabajo entre los repartidores encuestados, donde la mayoría de los repartidores mencionó que trabajan un promedio de 8 a 10 horas al día; como el participante A que destaca la flexibilidad en su horario laboral, trabajando de 8 a 10 horas al día, lo que le permite adaptarse a sus necesidades personales y obtener un ingreso adicional. Por otro lado, el participante D señala que se ve obligado a trabajar 12 horas al día para aumentar sus ingresos, aunque reconoce que esto puede resultar agotador. Las respuestas muestran una variedad de horarios laborales, y la flexibilidad y la búsqueda de ingresos adicionales son temas recurrentes en las experiencias de estos trabajadores del reparto a domicilio a través de plataformas digitales en el Perú.

Referente a la pregunta 2, ¿Te permiten tomar descansos durante tu jornada laboral?, considerando la información reunida, los repartidores de delivery disfrutaron de cierta flexibilidad en la toma de descansos durante su jornada laboral. El participante A destaca la ventaja de tener autonomía para decidir cuándo tomar descansos, lo que brinda flexibilidad en su jornada laboral. Sin embargo, el participante B menciona dificultades para tomar descansos debido a la constante demanda de entregas. Asimismo, el participante E enfrenta dificultades para tomar descansos debido a la naturaleza de las entregas y la necesidad de cumplir plazos de entrega. Estos hallazgos sugieren la necesidad de establecer regulaciones claras en relación con los descansos, con el fin de garantizar la seguridad y el bienestar de los repartidores.

En relación al primer criterio, que aborda la "jornada de trabajo," se observó que la mayoría de los repartidores laboran entre 8 y 10 horas al día, destacando la flexibilidad horaria que les permite adaptarse a sus necesidades. Sin embargo, algunos repartidores trabajan largas jornadas, hasta 12 horas al día, en busca de mayores ingresos, lo que puede resultar agotador. Respecto a la posibilidad de tomar descansos durante la jornada laboral, se encontró que los repartidores tienen cierta autonomía para decidir cuándo descansar, aunque algunos enfrentan dificultades debido a la constante demanda de entregas. Estos hallazgos resaltan la importancia de equilibrar la flexibilidad laboral con regulaciones claras que garanticen la seguridad y el bienestar de los repartidores.

Los resultados de esta investigación concuerdan estrechamente con un estudio previo realizado por la Organización Internacional del Trabajo (2021) en Colombia, en donde encontraron que las condiciones de las plataformas de reparto no imponen un horario rígido a los repartidores y no siempre se establece un vínculo directo con la empresa; no obstante, el sistema de trabajo impone restricciones implícitas en la gestión de tiempo, ya que la asignación de pedidos puede estar condicionada por el rendimiento en horas punta y la calificación obtenida por la aceptación y valoración de los servicios, lo que influye en la disponibilidad y prioridad de los repartos. Por otro lado, Pérez (2021) indicó que los trabajadores y trabajadoras han puesto en evidencia la extensa jornada laboral, de ocho a dieciséis horas al día, a la que se ven obligados para cubrir sus necesidades

económicas y han expresado su repudio hacia la administración desleal y caprichosa que a menudo ejecutan los algoritmos de la plataforma.

Desde una perspectiva teórica, Castillo et al. (2022) ponen de relieve la relevancia de la subordinación y la autonomía en las relaciones laborales, a pesar de que los repartidores gozan de una aparente libertad para establecer sus horarios, se hallan, en realidad, sometidos a las exigencias y limitaciones impuestas por las plataformas de distribución. Esta situación podría ser interpretada como una subordinación encubierta, en la que la flexibilidad laboral no equivale a una ausencia de subordinación. Además, enfatizan que la regulación debería contemplar la realidad práctica del trabajo ejecutado, más allá de las formalidades contractuales, reflejando así el principio de la "primacía de la realidad".

Si bien, los resultados de la investigación indican que los repartidores se ven obligados a jornadas extensas para satisfacer las demandas de las plataformas de servicio; a pesar de que contractualmente se sugiere una independencia y flexibilidad, la práctica muestra que, al estar sujetos a un control de tiempo y a evaluaciones de desempeño similares a la subordinación, estos repartidores deberían ser considerados dentro de una relación laboral convencional. En ese contexto, Toyama (2020) examina el principio de "primacía de la realidad", destacando que, ante inconsistencias entre la ejecución práctica y los acuerdos documentados, los hechos reales prevalecen sobre las estipulaciones contractuales.

Como segundo criterio, se abordó el "pago", en el cual se formularon dos preguntas (3 y 4).

Referente a la pregunta 3, ¿Existe un pago mínimo establecido?, tomando en cuenta la información recabada, la mayoría de los participantes informaron que no cuentan con un pago mínimo garantizado, y que sus ingresos están directamente relacionados con la cantidad de pedidos que entregan. Esto refleja una estructura de remuneración basada en la productividad y la cantidad de trabajo realizado. Por otro lado, el participante B destacó que el pago varía según el horario que elige para trabajar, lo que sugiere una relación entre el horario y la lucratividad de las entregas. Estas respuestas proporcionan una visión significativa sobre cómo

se establece el pago para los repartidores de delivery en Perú, lo cual es fundamental para comprender la dinámica laboral en este sector.

En cuanto a la pregunta 4, ¿Recibes bonificaciones o beneficios adicionales además de tu pago regular?, según los datos recogidos revela que la mayoría de los repartidores de delivery no reciben bonificaciones o beneficios adicionales aparte de las comisiones que obtienen por cada entrega realizada. Esto sugiere una estructura de ingresos que se enfoca exclusivamente en la cantidad de entregas realizadas, lo que podría tener implicaciones para su satisfacción laboral y bienestar económico. Sin embargo, el participante B introduce una perspectiva diferente al mencionar la posibilidad de obtener descuentos en combustible en ciertas ocasiones, lo que constituye un beneficio indirecto relevante, considerando que el costo de combustible es un factor significativo en su trabajo. Estos hallazgos ponen de manifiesto la escasez de beneficios adicionales en este sector laboral.

En el segundo criterio, centrado en la "pago," se encontró que la mayoría de los repartidores no cuentan con un pago mínimo garantizado, y sus ingresos dependen directamente de la cantidad de entregas que realizan, lo que refleja una estructura de remuneración basada en la productividad y el volumen de trabajo. Además, la mayoría de los repartidores no reciben bonificaciones ni beneficios adicionales aparte de las comisiones por entregas. Sin embargo, un participante menciona la posibilidad de obtener descuentos en combustible, lo que destaca como un beneficio adicional relevante debido al impacto del costo de combustible en su trabajo. Estos resultados subrayan la falta de beneficios adicionales en el sector de reparto a domicilio en Perú y la importancia de comprender cómo se establece el pago para estos trabajadores.

Los hallazgos de esta investigación sobre el pago de repartidores en el sector de reparto a domicilio en Perú coinciden con estudios previos, destacando las diferencias de este tipo de empleo con el trabajo asalariado tradicional, como lo señaló Banfi (2021); él enfatizó en el falso "emprendedurismo" promovido por plataformas digitales y la precarización laboral resultante. Cedeño (2022) agregó que los repartidores no reciben un salario básico directo de estas plataformas, sino que su pago, del cual se deduce una comisión, proviene de los clientes. Además,

Banderas y Coba (2023) indicó que los repartidores son pagados semanalmente, incluyendo tarifas por servicio y posibles bonificaciones durante días festivos o de alta demanda.

Desde un enfoque teórico, los autores Castillo, Morillo y Criollo (2022), enfatizan que la remuneración, siendo uno de los tres pilares de la relación laboral junto con el servicio personal y la subordinación, es esencial en la determinación de un contrato de trabajo legal, prevaleciendo la realidad laboral sobre los acuerdos escritos para proteger los derechos de los trabajadores. En contraste, García, Valderrama y Paredes (2014), analizan sistemas de remuneración basados en productividad, como los comisionistas y destajeros, reflejados en la industria de reparto a domicilio, donde los repartidores son remunerados por entrega, vinculando directamente ingreso y productividad.

Referente al tercer criterio, se abordó las “responsabilidades y obligaciones”, en el cual se planteó cuatro preguntas (5,6,7 y 8).

En relación con la pregunta 5, ¿Cuáles son las responsabilidades y tareas asignadas en tu rol como repartidor de delivery?, con base en los datos recolectados las funciones asignadas en el trabajo como repartidor de delivery varían ligeramente entre las respuestas, pero en general, se destaca la responsabilidad de recoger los pedidos en el punto de origen y garantizar su entrega segura y puntual a los clientes. Además, mantener una comunicación efectiva con los clientes, planificar la ruta de entregas de manera eficiente y reportar cualquier novedad o problema que surja durante el proceso de entrega son consideradas tareas importantes. Además, el participante B señala que la cantidad de pedidos entregados influye directamente en los ingresos de los repartidores, lo que subraya la importancia de completar las entregas de manera eficiente. Estas respuestas proporcionan una visión integral de las tareas y responsabilidades que los repartidores de delivery llevan a cabo en su trabajo, lo que es esencial para comprender su experiencia laboral y el reconocimiento que reciben en su rol.

En cuanto a la pregunta 6, ¿Recibes evaluaciones periódicas de tu rendimiento por parte de la plataforma o de los clientes?, en línea con lo investigado, los repartidores de delivery explican que reciben evaluaciones

periódicas de su desempeño por parte de la plataforma y de los clientes. Estas evaluaciones abordan varios aspectos del servicio, como la calidad de la entrega, la rapidez y la satisfacción general del cliente. Por otro lado, los participantes D y F mencionan que las calificaciones de los clientes tienen un impacto directo en su rango o posición en la plataforma y son un factor importante para avanzar de rango. Asimismo, los participantes B y E indican que la velocidad de entrega es un aspecto crucial en estas evaluaciones, y la rapidez con la que se completan los pedidos se refleja en las calificaciones. Estas respuestas ofrecen una visión detallada de cómo las evaluaciones de los clientes y el desempeño están intrínsecamente vinculadas, lo que a su vez tiene un impacto en su reconocimiento y posición en el entorno laboral de las plataformas de reparto a domicilio en el Perú.

En relación a la pregunta 7, ¿Cuáles son las normas y reglas establecidas por la plataforma digital?, atendiendo a los detalles recopilados, las normas establecidas por la plataforma digital para los repartidores de delivery incluyen un horario de recojo de pedidos en la mañana y entregas en las tardes, así como expectativas relacionadas con la conducta laboral y cordialidad. Además, los participantes B y E agregaron que el desempeño se evalúa en función de la rapidez en la entrega de los pedidos, y las calificaciones de los clientes reflejan la valoración de este aspecto del trabajo. Por otro lado, el participante C menciona que la plataforma utiliza un sistema de puntos para evaluar el desempeño, destacando la calidad y eficiencia en el trabajo. Estas respuestas proporcionan una visión clara de las normas y pautas que rigen el trabajo de los repartidores de delivery en Perú a través de plataformas digitales, así como la importancia de la rapidez y las calificaciones de los clientes en la evaluación de su desempeño

Acerca de la pregunta 8, ¿Qué sanciones se aplican en caso de no cumplir con las normas establecidas?, considerando la información reunida, los participantes A, B y F señalan que las sanciones por el incumplimiento de las normas en la plataforma pueden ser variadas y dependen de la gravedad de la falta cometida; asimismo los participantes C y E indican que las sanciones pueden incluir desde bloqueos temporales de acceso a la plataforma por un período determinado hasta bloqueos permanentes en los casos más graves. Por otro lado, el participante D agrega que la plataforma determina las sanciones en función de la naturaleza de

la falta cometida. Las sanciones pueden variar según la gravedad del incumplimiento. Estas respuestas proporcionan una visión clara de cómo las plataformas digitales aplican sanciones proporcionales al incumplimiento de las normas.

En el tercer criterio, que se enfoca en las "responsabilidades y obligaciones," se encontró que las tareas y responsabilidades de los repartidores de delivery en Perú varían ligeramente, pero en general, su rol implica recoger pedidos, asegurar entregas seguras y puntuales, mantener comunicación con los clientes y reportar problemas. La eficiencia en la entrega y la satisfacción del cliente son aspectos cruciales, y la rapidez en completar los pedidos influye en las evaluaciones. Los repartidores reciben evaluaciones periódicas de su desempeño, tanto por parte de la plataforma como de los clientes, y estas calificaciones afectan su posición en la plataforma. Asimismo, las normas y reglas de la plataforma se centran en horarios de trabajo, conducta laboral y cordialidad, con énfasis en la rapidez en las entregas; además, las sanciones por incumplimiento de las normas varían en gravedad e incluyen bloqueos temporales o permanentes de la plataforma.

Los hallazgos de esta investigación sobre las responsabilidades y obligaciones de repartidores en el sector de reparto a domicilio en Perú se alinea con estudios anteriores, como Banderas y Coba (2023), que descubrió que los repartidores enfrentan penalizaciones, como la disminución de calificación o bloqueo de cuenta, por no cumplir con estándares preestablecidos y Banfi (2021), que señaló que la economía de plataformas controla el trabajo de los repartidores mediante algoritmos, ofreciendo una libertad limitada en la elección de horarios y turnos, y penalizando el rechazo de pedidos o la falta de respuesta rápida; agregando que esto afecta su posición en un ranking que determina su acceso a mejores horarios y pedidos. Aunado, Mugnolo et al. (2020) encontraron que, aunque teóricamente los repartidores tienen flexibilidad para elegir sus horarios, en la práctica esta está restringida por la necesidad de comprometerse con horarios específicos y conectarse regularmente a la app para evitar sanciones como la suspensión o desactivación de su cuenta.

Desde el punto de vista teórico, según Toyama (2020), aunque las empresas realicen procesos de externalización, mantienen cierto grado de control sobre los trabajadores, lo que puede indicar una relación laboral directa, en lugar de una mera contratación de servicios independiente. Esto es particularmente relevante en el caso de los repartidores, quienes, aunque no estén físicamente en las instalaciones de la empresa, pueden estar sujetos a una supervisión y evaluación constante, sugiriendo una posible subordinación o dependencia.

Por otro lado, De Lama y Gonzales (2010) destacan la importancia de seguir las directrices del empleador y respetar las normativas internas, lo que se alinea con las evaluaciones de desempeño y el cumplimiento de metas que los repartidores deben manejar. La teoría sugiere que, si estas evaluaciones y la necesidad de seguir reglas específicas de la plataforma de delivery son muy estrictas, podría argumentarse que hay un nivel de subordinación similar al de un empleado tradicional. Asimismo, Blancas (2022) indica que las tecnologías de videovigilancia y audiovigilancia han reforzado el poder de control del empleador al permitir la observación continua del trabajador durante sus horas de trabajo. Esto incluye la capacidad de grabar imágenes y voces, y acumular información sobre la conducta y el cumplimiento de las obligaciones laborales.

Al integrar estas perspectivas teóricas con los hallazgos de la investigación, se puede plantear que la naturaleza del trabajo de repartidor en plataformas digitales en Perú podría estar bordeando una línea entre la independencia y la subordinación. La autonomía percibida podría estar mitigada por la estructura de control y evaluación de la plataforma, lo cual es crucial para la interpretación legal y la protección laboral de los trabajadores en este sector. Este análisis refuerza la necesidad de una revisión reguladora y de inspección laboral para asegurar que las prácticas empresariales estén en línea con las leyes laborales y no infrinjan los derechos de los trabajadores bajo la apariencia de flexibilidad o independencia contractual.

Referente al cuarto criterio, que abordó la “seguridad laboral”, en el cual se propuso una pregunta (9).

En referencia a la pregunta 9, ¿Qué medidas de seguridad se te proporcionan para realizar las entregas de manera segura?, acorde con la evidencia compilada, la mayoría de los repartidores indicó que no reciben medidas de seguridad proporcionadas por la plataforma. En su lugar, los participantes C, D, E y F mencionan que la responsabilidad de la seguridad recae en gran medida en los propios repartidores, puesto que, mantenerse seguro y evitar accidentes es una prioridad constante para los repartidores, y la empresa no proporciona medidas de seguridad adicionales. Sin embargo, el participante A menciona que la empresa proporciona un mapa de zonas seguras y apoyo para las entregas en esas áreas. Estas respuestas proporcionan una visión de cómo se aborda la seguridad en el trabajo de los repartidores, con énfasis en la responsabilidad personal en la mayoría de los casos y con una excepción donde la empresa brinda apoyo adicional para garantizar la seguridad durante las entregas.

En el cuarto criterio, centrado en "seguridad Laboral," se encontró que la mayoría de los repartidores de delivery en Perú no reciben medidas de seguridad proporcionadas por la plataforma. En su lugar, los repartidores son responsables de su propia seguridad y la prevención de accidentes. Sin embargo, un participante destacó que la empresa proporciona un mapa de zonas seguras y apoyo para entregas en estas áreas. Estos hallazgos resaltan la importancia de la seguridad personal para los repartidores, resaltando la necesidad de considerar medidas adicionales para garantizar la seguridad laboral de los repartidores en este contexto.

Los hallazgos de esta investigación sobre la seguridad laboral de los repartidores en el sector de reparto a domicilio en Perú se vinculan y complementan con los resultados de varios estudios previos. Por ejemplo, el trabajo de la investigadora Ramírez (2020) destaca que las empresas transnacionales han reducido unilateralmente los ingresos de los repartidores y que existen inquietudes en cuanto a la seguridad laboral, incluida la falta de medidas de seguridad vial y la cobertura de accidentes. Por otro lado, Bachoer (2022) señala que el modelo de negocio basado en la gestión algorítmica de estas plataformas busca transferir los riesgos laborales a los trabajadores y afecta las garantías del empleo. Estos hallazgos plantean cuestionamientos sobre el nivel de control e influencia que

tienen las empresas de delivery sobre las actividades de los repartidores y quién debería asumir los costos laborales asociados con los riesgos inherentes a la prestación de servicios.

Desde una posición teórica, Vinatea (2022) subraya la importancia de un sistema de seguridad y salud en el trabajo basado en la prevención como principio fundamental; en cuanto a los hallazgos del estudio resaltan una deficiencia en las medidas preventivas para los repartidores de delivery en Perú, destacando la urgencia de adoptar estrategias proactivas para mitigar los riesgos laborales. Esta necesidad de un enfoque preventivo, que va más allá de las respuestas reactivas como indemnizaciones, se alinea directamente con las teorías de Vinatea Recoba y sugiere una revisión profunda de las políticas de seguridad vigentes.

García, Valderrama y Paredes (2014), enfatizan la relevancia del equipo de protección personal para la seguridad del trabajador, lo cual, aunque no incrementa directamente su patrimonio, es fundamental para su bienestar físico. Este punto es crucial, ya que evidencia que la seguridad en el trabajo no se limita a la compensación económica, sino que también abarca la protección contra riesgos laborales, un aspecto que actualmente parece estar desatendido para los repartidores de delivery.

En esa línea, Tovalino (2017) argumenta la necesidad de un enfoque preventivo integral en la seguridad y salud laboral, lo cual encuentra eco en los resultados de la investigación, que señalan la ausencia de protocolos de seguridad apropiados para los repartidores. El estudio indica una oportunidad para mejorar la capacitación en seguridad y el desarrollo de lineamientos claros que protejan eficazmente a los trabajadores, coincidiendo con la postura de Tovalino Castro sobre la relevancia de minimizar los riesgos de forma razonable y sistemática.

Al respecto, la investigación apunta a la responsabilidad conjunta de empleadores y trabajadores en la creación de un entorno laboral seguro, una visión que es compartida por los autores mencionados, puesto que, la colaboración entre plataformas de delivery y repartidores es esencial para la implementación de medidas de seguridad robustas y efectivas. Además, los autores resaltan la función crítica del Estado en asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud

en el trabajo, lo que sugiere que las mejoras no solo deben ser internas a nivel de empresa, sino también respaldadas por una acción gubernamental más firme para proteger a los repartidores en su entorno laboral.

Referente al quinto criterio, se abordó el “acceso a prestaciones sociales y salud”, en el cual se enunció cuatro preguntas (10, 11, 12 y 13).

En cuanto a la pregunta 10, ¿Recibes compensación por tiempo de servicios (CTS) de acuerdo con la legislación laboral vigente?, con base en los datos recolectados, los repartidores explicaron que, no reciben compensación por tiempo de servicios (CTS) de acuerdo con la legislación laboral vigente debido a su clasificación como trabajadores independientes en lugar de empleados formales. Esta categoría laboral no les otorga el derecho a recibir CTS según las disposiciones legales, ya que no están considerados como empleados y, por lo tanto, no están amparados por este beneficio laboral. Esta respuesta fue consistente en las declaraciones de todos los participantes (identificados como A, B, C, D, E, F).

Respecto a la pregunta 11, ¿Tienes derecho a vacaciones pagadas?, tomando en cuenta la información recabada, la mayoría de los repartidores afirmó que no tienen derecho a vacaciones pagadas, esto se debe a que se les considera trabajadores autónomos en lugar de empleados, lo que los excluye del derecho a vacaciones remuneradas. Asimismo, los participantes D, E y F manifiestan que la falta de un contrato laboral también es un factor determinante que impide que califiquen para este beneficio, ya que no están respaldados por las disposiciones legales relacionadas con las vacaciones pagadas. Es importante destacar que esta situación refleja un desafío significativo para los repartidores, quienes a menudo trabajan arduamente para brindar un servicio esencial en la sociedad sin disfrutar de los beneficios tradicionales de empleo, como las vacaciones remuneradas.

En cuanto a la pregunta 12, ¿Se te ofrece algún fondo de pensión o sistema de jubilación?, conforme a la información recopilada, los repartidores de delivery entrevistados informaron que no se les ofrece un fondo de pensión ni ningún tipo de sistema de jubilación. Aunado a ello, el participante C indica que se debe a que se les considera trabajadores independientes en lugar de empleados, lo que los

excluye de acceder a beneficios relacionados con la jubilación proporcionados por la empresa. Esta situación destaca la falta de beneficios de jubilación para estos trabajadores, lo que puede representar un desafío adicional en su seguridad financiera a largo plazo.

Sobre la pregunta 13, ¿Cuentas con acceso a atención médica o seguro de salud?, acorde con la evidencia compilada, los repartidores de delivery entrevistados coinciden en que la plataforma no les proporciona acceso a atención médica ni seguro de salud como parte de los beneficios laborales. En lugar de eso, la responsabilidad de acceder a la atención médica y obtener un seguro de salud recae en los propios repartidores. La plataforma no cubre estos aspectos de la salud, lo que significa que los repartidores deben asegurarse de tener acceso a estos servicios por sus propios medios, expusieron los participantes B y C. Este resultado pone de manifiesto un importante problema, ya que la falta de seguro de salud puede dejar a los repartidores en una posición vulnerable en términos de salud y bienestar financiero; puesto que, la provisión de un seguro de salud adecuado podría ser esencial para salvaguardar tanto la salud como la seguridad financiera de los repartidores.

En el quinto criterio sobre "acceso a prestaciones sociales y salud," se revela que los repartidores de delivery en Perú enfrentan limitaciones significativas en cuanto a beneficios laborales. Ninguno de los repartidores recibe compensación por tiempo de servicios (CTS) ni vacaciones pagadas debido a su clasificación como trabajadores independientes, y tampoco tienen acceso a fondos de pensión o sistemas de jubilación proporcionados por la plataforma. Además, la atención médica y el seguro de salud no se incluyen en los beneficios laborales, lo que deja a los repartidores responsables de su propia atención médica. Estos hallazgos resaltan la vulnerabilidad de los repartidores en términos de seguridad social y bienestar financiero, subrayando la necesidad de abordar estas deficiencias en su reconocimiento laboral.

Esta investigación sobre el acceso a prestaciones sociales y salud de repartidores en Perú se alinea con estudios anteriores, destacando la falta de vínculo claro y transparencia en las condiciones laborales en el sector de reparto a

domicilio. Un estudio de la Organización Internacional del Trabajo (2021) en Santiago de Chile encontró una comprensión limitada entre los repartidores sobre seguros y protección social. Adicionalmente, Dinegro (2022) señaló que estos trabajadores carecen de acceso a protección social, incluyendo compensación por tiempo de servicios, fondos pensionarios y seguros de salud, y no cuentan con los beneficios laborales que suelen estar disponibles para trabajadores regulares. A pesar de apreciar la flexibilidad laboral, ambos estudios subrayan los riesgos en seguridad y salud laboral de los repartidores. Estos hallazgos resaltan la necesidad de políticas y regulaciones efectivas para proteger los derechos y la seguridad de los trabajadores en plataformas digitales de entrega a domicilio.

Desde una óptica teórica, Higa (2018), manifiesta que los beneficios sociales son compensaciones que se otorgan a los trabajadores más allá de su salario ordinario y que suelen estar vinculados con la protección y el bienestar del trabajador y su familia. Estos pueden incluir, pero no se limitan a, vacaciones pagadas, compensación por tiempo de servicios, indemnizaciones por despido, seguros de salud, pensiones de jubilación y otros tipos de seguros como los de vida o accidentes. Estos beneficios son parte integral de la remuneración total del empleado y tienen como objetivo ofrecer seguridad económica en situaciones como la enfermedad, el envejecimiento o la pérdida del empleo; además, pueden estar diseñados para ayudar al trabajador a equilibrar mejor el trabajo y la vida personal, como en el caso de las vacaciones pagadas.

Sin embargo, los resultados de la investigación destacan una brecha significativa entre los derechos teóricos de seguridad social y la realidad práctica que enfrentan los repartidores de delivery en Perú. Esta discrepancia subraya la necesidad de una revisión de las políticas y prácticas laborales para garantizar que los derechos de seguridad social se extiendan efectivamente a todos los trabajadores, incluidos aquellos clasificados como independientes.

Núñez (2022) señala que, aunque Perú cuenta con sistemas nacionales de pensiones y salud, estos trabajadores a menudo quedan excluidos de estos beneficios; esto sugiere la necesidad de adaptar la previsión social a las nuevas formas de empleo en la economía digital. López (2022) complementa esta idea

enfaticando la importancia de los sistemas de pensiones para la seguridad de ingresos a largo plazo; sumado a esto, resalta la falta de seguridad para los repartidores de delivery y la necesidad de incluir a los trabajadores independientes en los sistemas de protección social para ofrecer una red de seguridad adecuada en casos de vejez, invalidez o fallecimiento.

En conjunto, estos autores teóricos sugieren que la legislación y las políticas laborales deben ser más inclusivas y adaptativas para reflejar la diversidad del mercado laboral moderno. La investigación revela la urgencia de reformas que aseguren que todos los trabajadores, independientemente de su clasificación laboral, tengan acceso a los beneficios de seguridad social que les permitan trabajar con seguridad y dignidad. La perspectiva teórica proporciona un marco sólido que apoya la necesidad de cambios normativos y prácticos que cierren la brecha entre la teoría y la práctica en la seguridad social de los trabajadores de delivery en Perú.

En cuanto al sexto criterio, que analizó la “logística y distribución”, en el cual se expresó dos preguntas (14 y 15).

En relación a la pregunta 14, "Describe el proceso mediante el cual la plataforma asigna los pedidos de los clientes a los repartidores", los resultados muestran cierta variedad en los métodos de asignación, pero también revelan similitudes en la forma en que se gestionan los pedidos. Por ejemplo, los participantes B, D y E mencionan que los pedidos se asignan a través de una aplicación que muestra los pedidos disponibles, y los repartidores pueden aceptarlos o rechazarlos. Por otro lado, los participantes C y F señalan que se utilizan algoritmos de asignación que consideran la ubicación y disponibilidad de los repartidores para asignar pedidos de manera eficiente.

En relación a la pregunta 15, ¿La plataforma cuenta con un procedimiento de seguimiento para controlar el estado de tus entregas?, con base en los datos recolectados, las manifestaciones revelan que las plataformas utilizan diversas tecnologías y métodos para controlar el estado de las entregas y mantener a los clientes informados. Los participantes C, D, E y F mencionaron que se utiliza el sistema de posicionamiento global (GPS) y aplicativos para rastrear la ubicación y

el progreso de las entregas en tiempo real, lo que destaca la importancia de la tecnología en este proceso. Por otro lado, el participante A menciona la comunicación telefónica como parte del seguimiento, y el participante B añade que se mantiene un contacto automático con el cliente para mantenerlo informado.

En el sexto criterio, relacionado con la "logística y distribución," se observa que la asignación de pedidos a los repartidores se realiza mayoritariamente a través de aplicaciones, donde los repartidores pueden aceptar o rechazar los pedidos disponibles. Además, los resultados resaltan el control que las plataformas ejercen sobre los repartidores, ya que utilizan aplicaciones y tecnología como el GPS para asignar pedidos y rastrear el progreso de las entregas en tiempo real. Esto demuestra cómo las plataformas digitales tienen un alto nivel de supervisión y control sobre las operaciones de los repartidores en el sector de reparto a domicilio en Perú.

La investigación destaca paralelismos con estudios en otros países sobre las condiciones de trabajo en el sector de reparto a domicilio. Sias (2022) indicó que, para unirse a aplicaciones de reparto, los candidatos deben cumplir con requisitos como ser mayor de edad, poseer documentos válidos de conducción, y tener un móvil para las entregas. Una vez que cumplen estas condiciones, se convierten en socios colaboradores, recibiendo pago y material promocional como mochilas con el logotipo de la empresa. El manejo y control de tareas se realiza exclusivamente a través del algoritmo de la empresa, y el incumplimiento de órdenes puede llevar a sanciones, incluyendo bloqueos o desconexión permanente de la plataforma. Yarleque (2021) añadió que los repartidores deben permanecer en línea la mayor parte del día para mantener indicadores de rendimiento satisfactorios, como la tasa de aceptación y puntualidad de entregas. No hacerlo afecta su nivel dentro de la plataforma y la cantidad de pedidos asignados, lo que impacta directamente en sus ingresos y estabilidad laboral.

Desde el criterio teórico, Rosenbaum et al. (2022) identifica una tendencia creciente hacia la disminución del trabajo subordinado tradicional, marcando un cambio significativo en las dinámicas de las relaciones laborales. Este cambio se debe al aumento de modalidades de empleo flexibles y, a menudo, precarias, como

contratos temporales, proyectos específicos y trabajo a distancia. Estas nuevas formas de empleo, que se alejan de la estructura convencional, están influenciadas por una economía dominada por plataformas digitales y asignaciones de trabajo altamente personalizadas. Rosenbaum destaca la complejidad creciente del trabajo, exacerbada por la tercerización y deslocalización, contribuyendo a desigualdades globales y a la competencia por reducir costos laborales, conocida como "dumping social". Además, analiza cómo los avances tecnológicos y cambios sociológicos están reconfigurando el mercado laboral, enfatizando la dualidad de la automatización que, aunque desplaza ciertos empleos, también puede crear nuevos roles, aunque con una perspectiva incierta sobre el balance neto en el empleo.

Por su parte, Blancas (2022), examina las intrincadas cuestiones legales y éticas que emergen del uso de tecnologías de seguimiento, como el GPS y los wearables, dentro de los entornos laborales. Sostiene que la implementación de tales métodos de monitoreo debe estar fundamentada en razones legítimas, como la protección de los empleados bajo ciertas circunstancias laborales; destacando la trascendencia del consentimiento informado de los trabajadores como garantía de su privacidad y la protección de su información personal. Finalmente, defiende la premisa de que cualquier práctica de seguimiento laboral debe adherirse a los parámetros establecidos por la legislación sobre protección de datos y derechos humanos, salvaguardando contra cualquier intrusión innecesaria en la esfera privada tanto personal como profesional de los trabajadores.

Como séptimo criterio, que trato el "uso de vehículos", en el cual se formularon dos preguntas (16 y 17).

Sobre la pregunta 16, ¿Quién es responsable de proporcionarte el vehículo que utilizas para realizar las entregas?, tomando en cuenta la información recabada es relevante destacar que todos los participantes A, B, C, D, E y F han enfatizado que utilizan sus propios vehículos personales para realizar las entregas. Esto revela un patrón consistente en la industria de reparto a través de plataformas digitales, donde los repartidores son considerados trabajadores independientes y son responsables de proporcionar su propio medio de transporte. La falta de provisión

de vehículos por parte de la plataforma subraya la independencia laboral de los repartidores, pero también plantea cuestiones relacionadas con los costos y la inversión personal que estos trabajadores deben asumir para realizar su labor de entrega de manera efectiva.

En referencia a la pregunta 17, ¿A quién compete la responsabilidad del mantenimiento del vehículo que empleas?, en línea con lo investigado, todos los participantes A, B, C, D, E y F coinciden en que el mantenimiento del vehículo utilizado para realizar las entregas es responsabilidad de los propios repartidores, ya que son los dueños de los vehículos. Esto subraya una característica común en este tipo de trabajo, donde los repartidores no solo deben proporcionar su vehículo personal, sino también asumir la carga financiera y la responsabilidad del mantenimiento del mismo. Esto puede tener implicaciones en cuanto a costos adicionales y la necesidad de gestionar adecuadamente el mantenimiento del vehículo para asegurar su funcionamiento óptimo en el desempeño de las tareas de entrega.

En relación al séptimo criterio, que trata sobre el "uso de vehículos", es importante destacar que todos los participantes coinciden en que utilizan sus propios vehículos personales para realizar las entregas, lo que refleja una práctica común en la industria de reparto a través de plataformas digitales en Perú. Además, todos los participantes enfatizan que el mantenimiento de los vehículos recae en su responsabilidad, ya que son los propietarios de los vehículos. Esta responsabilidad incluye los costos y la gestión del mantenimiento, lo que resalta el aspecto independiente de los repartidores y los desafíos financieros que enfrentan al utilizar sus propios vehículos en el trabajo de entrega.

La investigación sobre repartidores en Perú muestra similitudes con estudios en otros países, destacando cómo los trabajadores en este sector asumen una parte significativa de los costos de producción. Según Rodríguez (2022), los repartidores no solo aportan su trabajo, sino también los medios de producción como vehículos y teléfonos, siendo responsables de los gastos de mantenimiento y reparación. Esta transferencia de costos a los trabajadores aumenta su vulnerabilidad, especialmente porque la falta de seguros implica que deben cubrir

cualquier daño o desgaste de sus herramientas de trabajo, lo cual disminuye su salario real. Battistini (2021) complementa esta visión, señalando que estas modalidades laborales modernas, aunque presentadas como oportunidades, no están disponibles para todos. En el reparto a domicilio, las personas sin un teléfono inteligente o un medio de transporte, como una bicicleta o motocicleta, quedan excluidas de la posibilidad de registrarse en las plataformas de reparto.

En cuanto a una visión teórica, García, Valderrama y Paredes (2014), aborda el tema de la movilidad en el contexto laboral, considerándola como una condición de trabajo necesaria para el desempeño efectivo de ciertas funciones; establece que cuando la movilidad es esencial para realizar el trabajo, como el traslado a zonas remotas o de difícil acceso, esta se convierte en una condición de empleo. Además, menciona que la movilidad puede ser facilitada por el empleador directamente o a través de un tercero, y puede incluir la provisión de vehículos o el reembolso de gastos de transporte. Enfatizando que, si no se realiza un reembolso apropiado, podría surgir una situación de enriquecimiento sin causa, lo que está prohibido por la ley civil.

En esa misma línea, Pizarro (2018), analiza la movilidad en el ámbito laboral, destacando que es una condición esencial del trabajo cuando requiere traslados a lugares remotos; la provisión de movilidad puede ser directa por el empleador o por un tercero, y puede consistir en vehículos o reembolsos de gastos de transporte. Esta movilidad es considerada una condición laboral y no una remuneración, lo cual es importante para su tratamiento legal y tributario. También señala que el transporte proporcionado por el empleador no se considera remunerativo si no se puede determinar el beneficio individual de cada trabajador. Finalmente, menciona que la falta de un reembolso adecuado por movilidad necesaria puede resultar en un enriquecimiento injusto, prohibido por el Código Civil.

En cuanto al octavo criterio, que versó sobre el “acceso a la plataforma”, en el cual se planteó una pregunta (18).

Con respecto a la pregunta 18, ¿Cuál fue el proceso de selección para unirse como repartidor en la plataforma de delivery?, acorde con la evidencia compilada, la mayoría de los repartidores señaló que el proceso de selección para convertirse

en repartidor de delivery en las diversas plataformas sigue una serie de pasos comunes. Comienza con la descarga de la aplicación móvil específica, seguida por el registro de datos personales, que incluyen nombre, dirección, número de teléfono; además el participante D agregó información adicional al destacar la necesidad de contar con una licencia de conducir y proporcionar información sobre el vehículo como parte del proceso de selección. Asimismo, indicaron que después de superar este proceso los repartidores pueden acceder a los pedidos y comenzar a realizar entregas.

En relación al octavo criterio, que abordó el "acceso a la plataforma", los repartidores explicaron que el proceso de selección para unirse como repartidor en la plataforma de delivery generalmente implica descargar la aplicación móvil específica, completar el registro con datos personales como nombre, dirección y número de teléfono, y en algunos casos, proporcionar información adicional, como la licencia de conducir y detalles del vehículo. Una vez que han superado este proceso, pueden acceder a los pedidos y comenzar a realizar entregas. Este proceso de selección es común en las diversas plataformas de delivery en Perú.

Los hallazgos se relacionan con el estudio de Banfi (2021), que indica que, pese a las dificultades, los repartidores valoran la flexibilidad y la gestión autónoma de su tiempo que ofrece el trabajo en el sector de reparto a domicilio, así como la posibilidad de empezar a trabajar rápidamente y con pocos requisitos previos, especialmente valiosa en contextos de escasez de empleo, como el causado por la pandemia. Jaramillo y Mora (2022) complementan esta información, detallando que para ser repartidor de Rappi es necesario cumplir ciertos requisitos, como tener un smartphone compatible, ser mayor de edad, poseer cédula de identidad, un vehículo propio (moto o bicicleta), y un RUC; el proceso comienza con la inscripción en la web de Rappi y la aceptación digital de términos y condiciones, seguido de una capacitación de tres horas sobre el uso de la aplicación. Al finalizar, se proporciona al repartidor los equipos necesarios para su labor, incluyendo una mochila térmica y a prueba de agua, una funda para el teléfono y un cargador portátil.

Desde la dimensión teórica, Casale (2022), subraya cómo la crisis del COVID-19 ha exacerbado la polarización en el mercado laboral, aumentando los empleos precarios en países con economías débiles. Esta perspectiva ayuda a contextualizar por qué plataformas de delivery, que ofrecen trabajo flexible y con pocos requisitos, se han vuelto atractivas, especialmente en un país como Perú afectado por la pandemia y sus consecuencias económicas.

Por su parte, Ospina (2022) señala el impacto multidimensional de la pandemia en Perú, destacando cómo el desempleo y la precarización laboral han afectado la salud pública y mental. Esto resalta la relevancia del trabajo en plataformas de delivery como una vía para mitigar el desempleo, aunque este trabajo también podría reflejar y perpetuar las condiciones de precariedad laboral y habitacional que la pandemia ha exacerbado.

Finalmente, Rosenbaum et al. (2022), discute las transformaciones en la organización del trabajo, incluyendo la economía de plataformas. Su análisis de las nuevas formas de empleo, como el teletrabajo y el trabajo por proyectos, provee un contexto más amplio para entender la popularidad de la economía de gig en el Perú, así como las implicaciones de estas formas de trabajo en la estructura laboral tradicional.

Integrando estas perspectivas, se puede concluir que la emergencia y popularización de las plataformas de delivery en Perú, con su proceso de selección accesible y el trabajo flexible que ofrecen, se alinea con las tendencias globales de aumento de trabajos precarios y cambios en las estructuras laborales, exacerbadas por la crisis del COVID-19. Esto refleja tanto una respuesta a la situación económica actual como un indicativo de posibles tendencias futuras en el mercado laboral.

Como noveno criterio, se abordó la “relación con la plataforma”, en el cual se propuso dos preguntas (19 y 20).

En relación a la pregunta 19, ¿Recibes algún tipo de respaldo o asistencia por parte de la plataforma cuando te enfrentas a problemas durante tu labor?, en función de la información acumulada, el nivel de soporte técnico y asistencia que los repartidores de delivery reciben de las plataformas puede variar según su

experiencia. Algunos repartidores, como el entrevistado A, recurren a sus compañeros repartidores cuando enfrentan problemas técnicos, mientras que otros, como el participante B, cuentan con una asistente de soporte proporcionada por la plataforma para resolver cualquier inconveniente. Por otro lado, los participantes C, D, y F señalaron que no cuentan con el soporte técnico ni asistencia por parte de la plataforma por lo que dependen en mayor medida de su propio juicio y recursos para superar problemas en el trabajo. En general, la disponibilidad y la calidad del soporte técnico pueden variar de una plataforma a otra.

Con respecto a la pregunta 20, ¿Has recibido formación por parte de la plataforma para mejorar tus habilidades como repartidor?, atendiendo a los detalles recopilados, la capacitación ofrecida por las plataformas a los repartidores puede variar según la experiencia de los entrevistados. Algunos, como el entrevistado A, han recibido capacitación específica, especialmente cuando son nuevos en el trabajo de repartidor. Esta capacitación se enfoca en el proceso de inicio y mejora las habilidades relacionadas con la entrega de pedidos. Otros, como el participante B, han encontrado que la plataforma brinda información a través de anuncios o mensajes, pero no proporciona una capacitación formal. Por otro lado, los participantes D y E no mencionaron haber recibido capacitación y señalaron que la plataforma no ofrece este tipo de formación. En general, la capacitación ofrecida tiende a estar más orientada hacia los repartidores nuevos para ayudarlos a comenzar en su rol.

Los resultados relacionados con la "relación con la plataforma" indican que la asistencia y el soporte técnico proporcionados por las plataformas a los repartidores varían según la experiencia de estos. Algunos dependen de sus compañeros repartidores para resolver problemas técnicos, mientras que otros cuentan con asistencia de la plataforma, como una asistente de soporte. Sin embargo, varios repartidores no reciben respaldo de la plataforma y dependen de sus propios recursos. En cuanto a la capacitación, la mayoría de los repartidores reciben formación, especialmente cuando son nuevos, enfocada en el proceso de inicio y las habilidades relacionadas con la entrega de pedidos.

Este estudio se complementa con investigaciones previas que analizan las relaciones laborales en plataformas digitales. Acosta y Arroyo (2021) destacan componentes clave en estas relaciones, como la prestación de servicios de manera personal, la remuneración económica y la subordinación laboral. El estudio también resalta derechos importantes de los repartidores, conocidos como "riders", incluyendo salud, seguridad en el trabajo y descanso. Mayor (2022) encontró que los riders se encuentran en una posición de subordinación digital, trabajando para empresas a través de aplicaciones. Sepúlveda (2021) identificó que las plataformas digitales ejercen funciones típicas de un empleador, como sancionar, ordenar la forma y el tiempo de ejecución del trabajo, e incluso terminar unilateralmente la relación laboral; también señala que los propietarios de las plataformas digitales a menudo califican esta relación como una "sociedad" para evadir responsabilidades laborales.

Desde una perspectiva teórica, Mónica Pizarro Díaz (2018) analiza las asignaciones de capacitación laboral, destacando su contribución directa al mejoramiento del rendimiento del empleado; puesto que estas asignaciones cubren los costos de formación necesarios para la prestación del servicio, impactando positivamente en la eficacia del trabajador. La financiación de tal capacitación puede ser asumida directamente por el empleador o compensada al empleado, quien debe justificar el gasto. Pizarro Díaz argumenta que estos pagos, más que responder a un beneficio individual del trabajador, atienden principalmente a los intereses de la empresa, aunque secundariamente benefician al empleado; por ende, estas asignaciones se definen como una inversión en el trabajo más que como un salario. De esta forma, se las categoriza como condiciones de empleo en lugar de compensación monetaria, lo que las excluye del concepto tradicional de remuneración.

Como décimo criterio, se abordó "Políticas y términos de servicio", en el cual se formuló una pregunta (21).

En cuanto a la pregunta 21, ¿Cuáles son las causas establecidas por la plataforma para cancelar el registro de un repartidor?, con base en los datos recolectados, es importante destacar que varios de los participantes mencionaron

la manipulación de pedidos o retenerlos en lugar de entregarlos adecuadamente como una razón para la cancelación del registro. Esto sugiere que la integridad en el proceso de entrega es fundamental para mantener una buena relación laboral con la plataforma. Además, algunos participantes, como B y D, indicaron que notificar que ya no se trabajará en la misma agencia es otra forma de cancelar el registro, lo que podría estar relacionado con la flexibilidad laboral que caracteriza a este tipo de trabajo. Por último, otros participantes, como D y F, mencionaron que el bajo rendimiento, el incumplimiento de las normas de la plataforma o la mala conducta del repartidor pueden ser razones para la cancelación del registro, lo que subraya la importancia de mantener altos estándares en el desempeño y la conducta en este tipo de trabajo.

En cuanto a las "políticas y términos de servicio", los resultados indican que las plataformas pueden cancelar el registro de un repartidor por razones relacionadas con la integridad en el proceso de entrega, como la manipulación de pedidos o retenerlos en lugar de entregarlos adecuadamente. También se destacan el bajo rendimiento, el incumplimiento de las normas de la plataforma y la mala conducta del repartidor como posibles razones para la cancelación del registro. Estos resultados demuestran que los repartidores están sujetos a cierta subordinación por parte de la plataforma, ya que están expuestos a sanciones que pueden afectar su relación laboral; además, estas sanciones reflejan la influencia y el control de la plataforma sobre el desempeño y el comportamiento de los repartidores.

Este estudio se alinea con investigaciones previas, como la de Banderas y Coba (2023), que concluyen que los términos y condiciones de las plataformas digitales en el sector de delivery establecen normativas complejas que favorecen a la plataforma por encima de los trabajadores. Estos son considerados contratistas independientes, lo que les excluye de los derechos laborales del Código del Trabajo. Los términos, a menudo difíciles de entender y no negociables, permiten a las plataformas modificar unilateralmente las condiciones de servicio. A pesar de que las empresas se definen como intermediarios tecnológicos, la realidad laboral y el control ejercido por algoritmos indican una relación laboral más compleja de lo que los términos sugieren. Bejarano (2022) resalta la importancia de comprender

el contrato de mandato para interpretar estos términos y condiciones, ya que es este documento el que formaliza el vínculo entre la empresa y el empleado.

Analizando teóricamente, Alva (2016) examina la terminación del contrato laboral en Perú, un evento de gran impacto y fuente de conflictos; diferenciando tres formas de finalizar la relación laboral: despido por el empleador, renuncia por el trabajador, y mutuo acuerdo. Además, enfatiza la necesidad de una causa justificada para el despido, según lo establecido en la Ley de Productividad y Competitividad Laboral (LPCL), que requiere que el empleador demuestre la falta grave del empleado en caso de litigio; dado que la legislación garantiza que cada despido se justifique adecuadamente para proteger los derechos laborales y mantener la justicia en el proceso.

Referente al objetivo general, los hallazgos revelaron que las condiciones laborales de los repartidores en Perú, que trabajan con plataformas digitales, presentan una mezcla de flexibilidad operativa y desafíos significativos. A pesar de la autonomía en cuanto a horarios y la capacidad de trabajar largas jornadas para aumentar ingresos, los repartidores enfrentan inestabilidad económica debido a la falta de un salario mínimo garantizado y beneficios adicionales. Las responsabilidades incluyen entregas puntuales y seguras, pero la evaluación de su desempeño, a menudo influenciada por factores externos, impacta en su posición en la plataforma. La seguridad laboral es principalmente su responsabilidad, sin medidas significativas de protección proporcionadas por las plataformas. Además, la ausencia de prestaciones sociales y salud, junto con la necesidad de usar y mantener vehículos propios, subraya su vulnerabilidad y los desafíos financieros que enfrentan. Esta situación destaca el control y la influencia considerables de las plataformas sobre estos trabajadores, combinando la flexibilidad con una notable falta de seguridad y estabilidad laboral.

Los hallazgos de esta investigación guardan una estrecha relación con los resultados de otros estudios en el campo. Sanabria (2022) señaló la brecha entre la realidad laboral de los repartidores y las normas jurídicas, una discrepancia que se refleja claramente en los resultados de la presente investigación, donde se identificaron condiciones laborales precarias en el sector del delivery en el Perú.

Del mismo modo, Cisneros (2022) resaltó nuevos indicios de laboralidad relacionados con las plataformas digitales, como el control de horarios y la exclusividad en la prestación de servicios, aspectos que también emergen en los resultados de este estudio. Asimismo, Melo (2019) destacó la vulneración de derechos de los trabajadores en plataformas digitales en Colombia, lo cual guarda similitud con la vulnerabilidad observada entre los repartidores en el Perú, tal como se identifica en este estudio.

A nivel internacional, la tendencia se replica, Banfi (2021) en Argentina, se destaca la precarización laboral en las plataformas digitales de reparto, puesto que señaló que estas plataformas no son neutrales y están respaldadas por intereses económicos y financieros que perpetúan la precarización laboral. Asimismo, Berrones (2022) en Ecuador, Chang (2021) en China, Cimas (2021) en España y Gauthier (2020) en Francia, todos enfatizan los desafíos y la precarización laboral asociada con las plataformas digitales de reparto. Estos estudios resaltan la necesidad global de abordar y regular adecuadamente las relaciones laborales en estas plataformas para garantizar la protección de los derechos de los trabajadores y luchar contra la precarización.

Desde una perspectiva teórica, es fundamental precisar que la actividad laboral implica una relación bidireccional entre el empleador y el trabajador, en la cual se definen varios elementos clave. Esto incluye la prestación de servicios que involucra las acciones realizadas por el trabajador en beneficio del empleador, así como la subordinación o dependencia, que se manifiesta en la obligación de seguir las instrucciones recibidas. Estos aspectos son cruciales para definir y entender la naturaleza de la relación laboral (Aguilar, 2021).

El estudio proporcionó una evaluación detallada de las precarias condiciones laborales de los repartidores que prestan servicios de entrega en plataformas digitales en Perú, destacando largas jornadas de trabajo con flexibilidad, salarios variables y la falta de beneficios laborales tradicionales. Estos hallazgos concuerdan con investigaciones previas, como las de Sanabria, Cisneros y Melo, que subrayan la brecha entre la realidad laboral y las normas jurídicas, así como la vulnerabilidad de los trabajadores en plataformas digitales en diferentes países. A

nivel internacional, se observa una tendencia similar de precarización laboral en plataformas de reparto, evidenciada por estudios en Argentina, Ecuador, China, España y Francia. Desde una perspectiva teórica, se enfatiza la importancia de elementos clave en la definición de la relación laboral, como la prestación de servicios y la subordinación, para comprender la verdadera naturaleza de la actividad laboral. En conjunto, estos hallazgos resaltan la urgente necesidad de abordar y regular adecuadamente las relaciones laborales en plataformas digitales para garantizar la protección de los derechos de los trabajadores y combatir la precarización.

La investigación sobre los trabajadores de delivery que utilizan plataformas digitales en Perú confirmó la hipótesis general de que estos trabajadores enfrentan condiciones laborales exigentes y precarias. Los hallazgos mostraron que los repartidores trabajan largas jornadas, sin un salario mínimo garantizado, lo que lleva a una falta de descansos adecuados y a una alta carga laboral. Además, carecen de beneficios laborales como bonificaciones, seguro de salud o vacaciones pagadas; incluso, utilizan sus propios vehículos, asumiendo todos los costos de mantenimiento, y están sujetos al control de las plataformas a través de algoritmos, recibiendo soporte técnico y formación limitados. Esta situación afecta negativamente su bienestar laboral y calidad de vida, confirmando así la naturaleza exigente y precaria de su empleo.

El primer objetivo específico se enfocó en analizar la relación laboral entre los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú. Este objetivo se enmarca dentro de la categoría "La relación laboral entre los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales" y comprende tres subcategorías específicas: Indicadores de dependencia económica, Indicadores de dependencia jurídica e Indicadores que reflejan la falta de autonomía.

Para cumplir con este propósito, se desarrollaron un total de nueve preguntas numeradas del 22 al 30, las cuales se utilizaron como herramientas para analizar la relación laboral existente entre los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú.

Como décimo primer criterio, se abordó los “indicadores de dependencia económica”, en el cual se articuló dos preguntas (22 y 23).

Acerca de la pregunta 22, ¿La plataforma se encarga de la gestión de cobros y los pagos por los servicios que prestas?, tomando en cuenta la información recabada, los repartidores aprecian que no tienen que manejar dinero en efectivo, ya que los pagos se realizan directamente a través de la aplicación, lo que facilita el proceso y aporta seguridad. Sin embargo, también expresan una preocupación común, la dependencia total en la plataforma para el procesamiento y la puntualidad de los pagos. Esta situación puede generar estrés, especialmente cuando hay retrasos o problemas con el sistema de pagos. Además, algunos repartidores, como el D, buscan mayor transparencia en el desglose de los pagos y comisiones, indicando un deseo de entender mejor cómo se calculan sus ingresos. En síntesis, mientras que la gestión de pagos por las plataformas aporta conveniencia, también conlleva una sensación de incertidumbre y falta de control sobre los aspectos financieros de su trabajo.

Sobre la pregunta 23, ¿El pago que recibes como repartidor cubre tus necesidades básicas y de subsistencia?, en línea con lo investigado, mientras que algunos repartidores, como el A, encuentran que sus ingresos son suficientes, la mayoría experimenta una variabilidad y una falta de estabilidad en sus ganancias, lo que les obliga a trabajar más horas, especialmente durante los periodos de menor demanda, para cubrir sus necesidades básicas y personales. Esta situación refleja una realidad común en el trabajo de reparto a través de plataformas digitales, donde los ingresos dependen en gran medida de factores variables como la demanda del servicio, la ubicación y la cantidad de entregas realizadas.

Bajo el criterio de los "indicadores de dependencia económica", las respuestas de los repartidores a las preguntas sobre la gestión de cobros y pagos y la suficiencia de sus ingresos revelan una dinámica compleja de dependencia y variabilidad económica. Aprecian la comodidad de no manejar efectivo, con los pagos realizados a través de la aplicación, pero esta conveniencia se ve contrarrestada por una total dependencia de la plataforma para el procesamiento de pagos, lo que genera incertidumbre y falta de control sobre sus finanzas.

Además, muchos repartidores experimentan una inestabilidad en sus ingresos, obligándoles a trabajar horas adicionales para cubrir sus necesidades básicas, especialmente durante períodos de baja demanda. Este escenario refleja una realidad común en el trabajo de reparto a través de plataformas digitales, una mezcla de conveniencia operativa y desafíos económicos significativos.

Desde una óptica teórica, el análisis realizado por Castillo, Morillo y Criollo (2022), enfocado en el contrato de trabajo y la contratación laboral en Perú, proporciona una comprensión profunda sobre la situación de los repartidores de delivery que operan a través de plataformas digitales. Este análisis enfatiza especialmente la relevancia del trabajo por cuenta ajena, caracterizado por el hecho de que el encargo y el pago por el servicio son realizados por una entidad distinta, lo que se opone diametralmente al concepto de trabajo libre, que nace de un acuerdo mutuo y voluntario entre las partes. Además, destacan la importancia de la subordinación como un elemento clave, subrayando que el trabajo está efectivamente dirigido por el empleador, lo cual se convierte en un pilar fundamental del derecho laboral. A su vez, se abordan conceptos cruciales como el principio de irrenunciabilidad de derechos y la primacía de la realidad, los cuales priorizan las circunstancias efectivas sobre los acuerdos formales establecidos.

En la esencia de un contrato de trabajo, según estos autores, confluyen tres elementos indispensables, la prestación personal del servicio, la remuneración correspondiente y un vínculo claro de subordinación jurídica. En cuanto a la remuneración se define como una contraprestación directa por los servicios prestados, mientras que la subordinación implica que el trabajador actúa bajo la dirección y normativa del empleador. El análisis también toma en cuenta factores adicionales como la integración del trabajador en la estructura organizativa de la empresa y la exclusividad del servicio prestado a un solo empleador. Con base en esta doctrina, se establece que, ante la existencia de servicios remunerados y realizados bajo un régimen de subordinación, debe presumirse la existencia de una relación laboral. Este enfoque pone de manifiesto la dependencia económica que tienen los repartidores de delivery en Perú, resaltando las complejidades y desafíos que enfrentan dentro del marco laboral actual.

Como décimo segundo criterio, se analizó los “indicadores de dependencia jurídica”, en el cual se expresó 5 preguntas (24, 25, 26, 27 y 28).

En relación a la pregunta 24, ¿La plataforma ejerce un control sistemático sobre tu rendimiento como repartidor?, considerando la información reunida, sobre el control ejercido por la plataforma en su desempeño, se evidencia una percepción generalizada de un seguimiento riguroso y sistemático. Todos ellos experimentan una constante evaluación de su trabajo, que incluye la monitorización de sus rutas, tiempos de entrega, y la satisfacción del cliente. Esta supervisión continua se traduce en una presión para mantener altos estándares de servicio y altas calificaciones, que son esenciales para asegurar un flujo constante de pedidos y, por ende, sus ingresos. En particular, la respuesta del Repartidor C aporta una perspectiva interesante, ya que aborda cómo este escrutinio constante puede sentirse invasivo y generar estrés. Este repartidor destaca la necesidad de optimizar cada aspecto de su trabajo bajo el control de la plataforma, lo que ilustra no solo la presión para cumplir con los estándares, sino también cómo esta dinámica impacta en su experiencia laboral diaria y en su percepción de autonomía en el trabajo.

En relación a la pregunta 25, ¿Ha tenido alguna experiencia en la que la plataforma digital haya aplicado medidas disciplinarias o sanciones? ¿Puede describir cómo fue este proceso?, según los datos recogidos, los repartidores señalan que han enfrentado sanciones por situaciones que a menudo escapan a su control, como retrasos debido al tráfico intenso, condiciones climáticas adversas, emergencias personales, o factores externos que afectan las calificaciones de los clientes. Lo que resalta particularmente es la experiencia del Repartidor D, quien fue penalizado por bajas calificaciones de los clientes relacionados con aspectos que estaban fuera de su control, como la calidad de la comida. Esta situación ilustra no solo la rigidez del sistema de sanciones, sino también cómo los factores externos, que no están directamente relacionados con el desempeño del repartidor, pueden impactar negativamente en su evaluación y oportunidades laborales.

Referente a la pregunta 26, ¿Considera que el uso obligatorio de elementos proporcionados por la plataforma limita de alguna manera su independencia como

repartidor?, de acuerdo con los datos obtenidos, la mayoría coincide en que, aunque comprenden la necesidad de representar la marca para la que trabajan, el uso forzado de indumentaria y equipos específicos les resta individualidad y les impide elegir opciones más cómodas o eficientes para su trabajo. En particular, la experiencia del Repartidor D destaca por su énfasis en las implicaciones prácticas de esta política, donde menciona que la mochila proporcionada por la plataforma es incómoda y no se ajusta bien a su moto, pero no tiene la opción de cambiarla sin enfrentar sanciones. Esta situación resalta no solo la restricción en términos de individualidad, sino también los desafíos prácticos y funcionales que enfrentan los repartidores debido a las políticas de equipamiento de la plataforma.

En cuanto a la pregunta 27, ¿Tu trabajo como repartidor se limita al uso exclusivo de la aplicación proporcionada por la plataforma?, basándose en la información reunida, la mayoría de los repartidores, como A, C, D, E, y F, confirman que utilizan principalmente la aplicación de la plataforma para gestionar sus rutas y completar pedidos, destacando su papel central en la operativa del reparto. Sin embargo, la perspectiva del Repartidor B aporta un matiz interesante a este panorama. Mientras que la aplicación es un componente crucial en su trabajo, B señala que no siempre está limitado a su uso exclusivo, ya que en ocasiones puede ejercer cierta autonomía en la elección de cuándo y dónde realizar entregas; esta respuesta sugiere que, a pesar de la prevalencia de la aplicación en la coordinación y gestión del trabajo, existe un espacio para la flexibilidad y la toma de decisiones independientes por parte de algunos repartidores.

En cuanto al vigésimo octava pregunta (Pregunta 28): ¿De qué manera impacta la evaluación de su desempeño en su trabajo diario y en su relación con la plataforma?, acorde con la evidencia compilada, se destaca una narrativa común de presión constante para lograr altas puntuaciones, lo que conlleva a menudo a sacrificios en términos de seguridad personal, bienestar y autonomía. De manera particular, la experiencia del Repartidor F ilumina una dimensión adicional a esta presión, sobre la limitación en su autonomía y capacidad de tomar decisiones independientes. Mientras que otros repartidores se enfocan en cómo las evaluaciones afectan la cantidad de trabajo o su seguridad personal, F resalta cómo la necesidad de mantener altas calificaciones lo obliga a seguir rigurosamente las

directrices de la plataforma, restringiendo su libertad de maniobra. Esta situación no solo impacta su bienestar y eficiencia, sino que también plantea un desafío para su sentido de independencia en el trabajo, una preocupación crucial en un rol que teóricamente ofrece flexibilidad y autonomía. La suma de estas experiencias pinta un cuadro de un entorno laboral donde las exigencias de la plataforma pueden a veces superar las consideraciones de seguridad y autonomía personal de los repartidores.

Bajo el criterio de los "indicadores de dependencia jurídica", el análisis de las cinco preguntas relacionadas con el control de rendimiento, sanciones, uso obligatorio de equipamiento, dependencia de la aplicación y evaluación de desempeño de los repartidores revela una dinámica de trabajo rigurosa y controlada por las plataformas de reparto. Los repartidores experimentan un seguimiento sistemático y presiones para mantener altos estándares, enfrentando sanciones por factores fuera de su control. A menudo sienten que su independencia se ve limitada por el uso obligatorio de equipamiento específico y por la dependencia de la aplicación de la plataforma. La evaluación de desempeño impone una presión adicional, afectando su seguridad, bienestar y autonomía. Estas condiciones reflejan una relación laboral donde prevalece un control riguroso y una dependencia jurídica significativa de los repartidores hacia las plataformas, cuestionando la flexibilidad y autonomía que teóricamente caracterizan su trabajo.

Desde la visión teórica, Vilchez (2022), se enfoca en cómo la inteligencia artificial y el big data están transformando el ámbito laboral, destacando cómo estas tecnologías emergentes están redefiniendo la supervisión y el poder de dirección de los empleadores, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19 y el auge del trabajo remoto. El análisis profundiza en la evolución del contrato de trabajo y las facultades del empleador ante las nuevas tecnologías, resaltando los desafíos éticos y legales que surgen, así como la necesidad de adaptar la legislación laboral a estos cambios. De manera crucial, analiza la interacción entre la subordinación laboral, un pilar del derecho laboral, y la creciente demanda de autonomía y flexibilidad en el trabajo moderno; en cuanto al poder de dirección en la era digital se observa que los empleadores pueden tener nuevas herramientas para dirigir y controlar a los trabajadores.

Adicionalmente, Vilchez Garcés resalta cómo la fiscalización laboral y el derecho a la privacidad deben encontrar un equilibrio justo en este nuevo entorno tecnológico. De igual forma, aborda cómo el derecho constitucional y la libertad empresarial se ven afectados por estas tecnologías en términos de supervisión y dirección. En suma, concluye subrayando la importancia de actualizar la ley laboral para proteger los derechos de los trabajadores en un contexto digitalizado, poniendo énfasis en la necesidad de un equilibrio justo entre el poder de dirección del empleador y los derechos laborales.

Por otro lado, García, Valderrama y Paredes (2014), señalan que, el hecho de que las plataformas impongan el uso de vestimentas con el logo de la plataforma a los repartidores se enmarca en el criterio de dependencia jurídica, enfocado desde el punto de vista de los bienes o beneficios proporcionados por el empleador que están alineados con los intereses de la empresa. Adicionalmente, estos elementos, como trajes o uniformes, aunque sean obligatorios para eventos corporativos o para el desempeño de funciones laborales, no se consideran parte de la remuneración del trabajador, la razón principal es que tales bienes no incrementan el patrimonio económico del empleado, es decir, no representan un ingreso adicional o un enriquecimiento. Su propósito es más bien cumplir con una función práctica o estética dentro de las operaciones de la empresa, como mantener una imagen coherente de la compañía. El uso de estos atuendos se limita a actividades específicas relacionadas con el trabajo y no se considera un beneficio económico personal. Además, no impactan directamente en la capacidad del trabajador para realizar sus tareas ni se otorgan con la intención de compensar por el desempeño laboral.

Como décimo tercer criterio, se consideró los “indicadores que se apartan de la autonomía”, en el cual se propuso dos preguntas (29 y 30).

En cuanto a la pregunta 29, ¿Ha enfrentado alguna situación en la que no pudo cumplir con los tiempos o estados de entrega establecidos? ¿Cómo reaccionó la plataforma ante esto?, en función de la información acumulada, estos repartidores se han enfrentado a diversas circunstancias, como problemas mecánicos, errores en la aplicación, y condiciones climáticas adversas, que han

obstaculizado su capacidad para entregar a tiempo. En respuesta, la plataforma ha mostrado una tendencia a penalizar a los repartidores mediante la suspensión temporal de sus cuentas, lo que ha resultado en la pérdida de ingresos y oportunidades de trabajo. Estas reacciones de la plataforma parecen no tener en cuenta las circunstancias imprevistas o fuera del control de los repartidores, como ilustra el caso del Repartidor F, quien se retrasó en una entrega para asegurar su seguridad durante un día de lluvia intensa. A pesar de su razonable precaución, la plataforma no consideró las condiciones del clima como una justificación válida. Esta experiencia resalta la rigidez de la plataforma en sus protocolos de entrega, poniendo en evidencia la falta de flexibilidad y comprensión hacia los desafíos y riesgos que enfrentan los repartidores en su labor diaria.

En cuanto a la pregunta 30, ¿Tuvo la oportunidad de negociar o discutir las cláusulas del contrato o acuerdo con la plataforma antes de empezar a trabajar?, atendiendo a los detalles recopilados en relación a la negociación de las cláusulas de sus contratos con la plataforma digital revelan una notable falta de flexibilidad y poder de negociación. Todos ellos se encontraron con contratos de 'tómalo o déjalo', sin posibilidad de modificar o discutir los términos establecidos. Esta situación los dejó sin voz ni control sobre las condiciones de su trabajo, aceptando términos predefinidos para poder emplearse. Entre ellos, destaca la experiencia del Repartidor D, quien preguntó sobre la posibilidad de ajustar algunas cláusulas, pero le informaron que todos los repartidores tenían el mismo contrato. Esta respuesta no solo subraya la rigidez de la plataforma en términos contractuales, sino que también ilustra un intento concreto por parte de un repartidor de abogar por condiciones más justas, destacando el desafío particular que enfrentan los trabajadores en la economía de plataformas digitales para tener un impacto significativo en las condiciones de su empleo.

En el análisis de los "indicadores que se apartan de la autonomía", los repartidores enfrentan una clara falta de flexibilidad tanto en la gestión operativa como en los aspectos contractuales de su trabajo con las plataformas de reparto. Por un lado, se enfrentan a penalizaciones por no cumplir con los tiempos de entrega en circunstancias fuera de su control, como malas condiciones climáticas o problemas mecánicos, sin una consideración adecuada por parte de las

plataformas. Esta rigidez en los protocolos de entrega evidencia una falta de flexibilidad y comprensión de los desafíos reales del trabajo. Por otro lado, en la negociación de los términos contractuales, los repartidores se encuentran con un enfoque inflexible de 'tómalo o déjalo' por parte de las plataformas, sin espacio para discutir o modificar las cláusulas de sus contratos. Esto les deja sin control sobre las condiciones de su empleo y subraya una dependencia jurídica significativa que limita su autonomía. En conjunto, estas situaciones reflejan un entorno de trabajo donde las plataformas ejercen un control considerable, restringiendo la autonomía de los repartidores en varios aspectos esenciales de su labor.

Al respecto, el investigador Chang (2021) resalta que los empleados de Foodpanda experimentan una relativa autonomía en su trabajo, la cual es valorada por aquellos que optan por este empleo debido a su flexibilidad, que les permite eludir restricciones de tiempo; a pesar de enfrentar ciertas resistencias, las condiciones laborales continúan siendo precarias y comprometidas.

Ramírez (2020) quién argumentó que, al analizar las características y componentes del contrato, sí es posible determinar la existencia de una relación laboral entre repartidores y las empresas de plataformas digitales de delivery; según esta autora, hay evidencia suficiente para identificar el vínculo laboral entre ambos actores. En contraste, Molina (2020), concluyó que la naturaleza laboral de los repartidores vinculados a aplicaciones no es definida, dada la ambigüedad en establecer elementos tradicionales de subordinación y dependencia en dicho entorno; además considera que, la falta de claridad lleva consigo importantes implicaciones en términos de protección y derechos laborales para estos trabajadores.

Respecto al primer objetivo específico, se determinó que la relación entre repartidores y plataformas digitales en Perú muestra claros indicadores de una relación laboral tradicional, caracterizada por una dependencia económica, jurídica y operativa. Los repartidores dependen de las plataformas para la gestión de pagos, lo que genera incertidumbre financiera debido a la variabilidad e inestabilidad de sus ingresos. Además, en cuanto a los "Indicadores de dependencia jurídica", el análisis revela que experimentan un control riguroso y sistemático por parte de las

plataformas, reflejado en la monitorización de sus rutas y tiempos de entrega, y enfrentan sanciones por factores fuera de su control. Adicionalmente, los "Indicadores que se apartan de la autonomía" muestran la falta de flexibilidad en la gestión operativa y en los términos contractuales, evidenciada por penalizaciones en situaciones imprevistas y la imposibilidad de negociar los contratos, subraya aún más esta dependencia. Estos aspectos colectivos sugieren una dinámica de trabajo donde la autonomía de los repartidores está significativamente restringida, alineándose más con una relación laboral subordinada que con un trabajo independiente.

Estos hallazgos establecen conexiones significativas con investigaciones previas realizadas por otros autores. Por ejemplo, Pérez (2021) señaló que el trabajo de los repartidores está fuertemente controlado por algoritmos que monitorean y regulan su desempeño constantemente; además el rendimiento se evalúa con un sistema de clasificación, lo cual, junto con los métodos de supervisión de las plataformas, sugiere que estas actúan como empleadores; estos aspectos, incluido el hecho de que los repartidores portan cajas con el logo de la empresa, los identifican claramente con una organización específica. Por otro lado, se observa una preocupación compartida en torno a la subordinación económica y operativa de los trabajadores a las plataformas digitales, lo que respalda la consideración de estos repartidores como empleados en lugar de trabajadores autónomos, como señala Sanabria (2022). La tesis de Bustamante refuerza la noción de que existe una relación laboral entre las empresas de plataformas virtuales y los prestadores del servicio; además, destaca que los colaboradores realizan un trabajo personal, remunerado y subordinado, tal como se ha evidenciado en el contexto de esta investigación (Bustamante, 2019). La investigación de Mayor también se alinea con los resultados de este estudio al poner de manifiesto la subordinación de los riders a las empresas y su dependencia de aplicativos digitales en el ejercicio de su trabajo (Mayor, 2022). De manera similar, la tesis de Cisneros coincide en la identificación de nuevos indicios de laboralidad en la relación entre los prestadores del servicio y las plataformas virtuales (Cisneros, 2022).

En cuanto a las investigaciones realizadas a nivel internacional, en España, se menciona la figura del "falso autónomo" y su uso para encubrir relaciones laborales, un tema que también se ha discutido en esta investigación en relación con las condiciones laborales de los repartidores (Cimas, 2021). En Francia, se han identificado características y problemáticas relacionadas con el trabajo en plataformas digitales, incluyendo la subordinación jurídica, la dependencia económica, la gestión algorítmica y la precariedad laboral. Estos aspectos han llevado a destacar la necesidad de adaptar el derecho social a la realidad del trabajo en plataformas (Gauthier, 2020). A diferencia de la investigación en Ecuador el cual señala que no es posible establecer una relación laboral completa de acuerdo con la ley laboral de Ecuador (Berrones, 2022).

Desde una perspectiva teórica, es fundamental destacar que la actividad laboral se refiere a la relación entre el empleador y el trabajador, caracterizada por elementos como la prestación de servicios en beneficio del empleador y la subordinación, donde esta relación laboral es bidireccional (Aguilar, 2021). Dentro de la relación laboral, la remuneración es un aspecto crucial, ya que corresponde al pago que recibe el trabajador por sus servicios. El concepto de ajenidad también es relevante, ya que implica que el trabajador no es propietario de los frutos o beneficios generados por el empleador. Estos elementos, como la prestación de servicios, la dependencia, la remuneración y la ajenidad, son componentes esenciales de la relación laboral, respaldados y protegidos por el principio protector (Agnelli y Alida, 2020).

En ese sentido, la investigación revela una clara relación laboral entre los repartidores y las plataformas, respaldada por la gestión de la cobranza, el control de rendimiento y la subordinación económica, jurídica y operativa. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas a nivel nacional e internacional, que enfatizan la necesidad de considerar a los repartidores como empleados y adaptar la regulación laboral a la realidad de las plataformas digitales. Desde una perspectiva teórica, elementos clave como la prestación de servicios, la subordinación, la remuneración y la ajenidad subrayan la autenticidad de esta relación laboral. En conjunto, estos resultados enfatizan la importancia de proteger los derechos laborales de los repartidores en este contexto.

La investigación valida la hipótesis de una marcada subordinación y dependencia de los repartidores de delivery hacia las plataformas digitales. Aunque valoran la facilidad de los pagos a través de la aplicación, esto les genera una completa dependencia de la plataforma, afectando su estabilidad financiera y autonomía. La variabilidad en sus ingresos les obliga a trabajar más horas, y el estricto control de rendimiento por parte de las plataformas, junto con sanciones por situaciones fuera de su control y la rigidez contractual, limita su capacidad de negociación. Estas condiciones sugieren una relación laboral tradicional con dependencia económica, jurídica y operativa, desafiando la percepción de flexibilidad y autonomía en su trabajo.

El segundo objetivo específico se centró en identificar los elementos clave de la propuesta legislativa destinada a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores que prestan servicios de entrega a través de plataformas digitales en el Perú. Este objetivo se enmarca en la categoría "Determinación de los elementos esenciales de la propuesta legislativa" y abarca dos subcategorías específicas: Derechos y protecciones laborales, así como Responsabilidades de las plataformas digitales.

Para lograr este propósito, se formularon un total de siete preguntas, enumeradas del 31 al 37, que se utilizaron como herramientas para identificar los componentes fundamentales de la propuesta legislativa destinada a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery que utilizan plataformas digitales en el Perú.

Como décimo cuarto criterio, se analizó los "derechos y protecciones laborales", en el cual se formuló cuatro preguntas (31, 32, 33 y 34).

En relación a la pregunta 31, ¿Considera adecuado su ingreso actual en relación con las horas trabajadas? ¿Qué opinión tiene sobre un salario mínimo garantizado para los repartidores?, con base en los datos recolectados, la mayoría prefiere el esquema de pago por comisión, que les permite ganar más basado en su esfuerzo y el número de entregas realizadas. Sin embargo, hay matices en sus opiniones sobre un salario mínimo garantizado. Lo más destacable es la opinión del Repartidor B, quien propone un enfoque equilibrado que combina las ventajas

del sistema de comisión actual con la seguridad de un salario mínimo para situaciones específicas. Esta perspectiva aporta una solución práctica y matizada que reconoce la variabilidad en los ingresos de los repartidores y la necesidad de tener una red de seguridad en momentos de baja demanda. Su enfoque resalta una comprensión de la naturaleza fluctuante del trabajo de reparto y sugiere una posible vía para mejorar las condiciones laborales sin sacrificar el potencial de ingresos más altos que ofrece el sistema de comisiones.

Referente a la pregunta 32, ¿Sería beneficiosa para usted una regulación que limite las horas máximas de trabajo?, tomando en cuenta la información recabada, las respuestas de los repartidores con respecto a la idea de una regulación que limite las horas máximas de trabajo reflejan un deseo común de mantener la flexibilidad que caracteriza su rol, pero con consideraciones hacia una estructuración más formal de su jornada laboral. El enfoque del Repartidor B se destaca por su propuesta de un modelo híbrido que combina una estructura laboral definida con la flexibilidad inherente al trabajo de reparto. Esta propuesta refleja una comprensión profunda de las necesidades y deseos de los repartidores, ofreciendo un marco que podría beneficiar tanto a aquellos que prefieren una jornada laboral más regular como a aquellos que desean maximizar sus oportunidades de ingresos trabajando horas adicionales. Su sugerencia de un sistema que permita a los repartidores trabajar horas extras a una tasa de comisión incrementada podría servir como un incentivo adicional, asegurando que aquellos que elijan trabajar más allá de una jornada estándar sean compensados adecuadamente por su esfuerzo y tiempo extra.

En cuanto a la pregunta 33, ¿Ha experimentado o presenciado situaciones de discriminación o acoso en su trabajo? ¿Qué medidas considera necesarias para prevenir estos comportamientos?, en línea con lo investigado, mientras algunos repartidores, como B, E y F, no han experimentado personalmente discriminación o acoso, pero reconocen su ocurrencia y la importancia de tener políticas claras y canales de denuncia, otros han enfrentado situaciones directas de comportamientos inapropiados por parte de los clientes. Especialmente reveladora es la experiencia del Repartidor A, quien señala que la discriminación y el acoso a menudo provienen de los clientes, destacando una faceta del trabajo de reparto

que es menos controlable y más desafiante. Esta perspectiva resalta la vulnerabilidad de los repartidores frente a actitudes abusivas de los clientes y la necesidad de que las plataformas proporcionen no solo políticas internas, sino también mecanismos de apoyo y protección en las interacciones con los clientes.

Sobre la pregunta 34, ¿Tiene acceso a prestaciones sociales como seguro de salud, vacaciones pagadas o pensiones? ¿Qué importancia le otorga a la inclusión de estos beneficios para los repartidores?, considerando la información reunida, las respuestas de los repartidores sobre el acceso a prestaciones sociales y su importancia para los repartidores revelan una clara conciencia de la necesidad de estos beneficios para mejorar su seguridad y bienestar. La mayoría enfatiza que la falta de prestaciones como seguro de salud o pensiones los deja vulnerables, particularmente dada la naturaleza de riesgo de su trabajo. Sin embargo, el Repartidor A aporta una perspectiva única, sugiriendo que, aunque es crucial contar con prestaciones sociales, estas deberían ser equilibradas para no afectar negativamente los ingresos y que sería beneficioso que fueran voluntarias. Esta propuesta refleja un enfoque considerado y flexible, reconociendo la diversidad en las necesidades y situaciones de los repartidores. Resalta la importancia de dar a los trabajadores la opción de elegir su participación en estos beneficios, lo que podría permitirles adaptar mejor las prestaciones a sus circunstancias personales y profesionales

Para mejorar las condiciones laborales de los repartidores de plataformas digitales en Perú, una propuesta legislativa debería abordar varios elementos clave identificados en sus respuestas. Esto incluye la implementación de un sistema de ingresos equilibrado que combine el esquema de pago por comisión con un salario mínimo garantizado para proporcionar estabilidad económica, especialmente en períodos de baja demanda. También es esencial establecer una estructura laboral más definida con regulaciones claras sobre las horas máximas de trabajo y compensación adecuada por horas extras, manteniendo la flexibilidad deseada por los repartidores. La legislación debe incorporar medidas efectivas para proteger a los repartidores de discriminación y acoso, especialmente de los clientes, y garantizar canales claros de denuncia y apoyo. Por último, es crucial asegurar el acceso a prestaciones sociales esenciales, como seguro de salud y pensiones, que

deben ser equilibradas para no afectar negativamente los ingresos y ser opcionales para adaptarse a las diversas necesidades y situaciones de los repartidores. Estos aspectos reflejan la necesidad de un marco legislativo integral que reconozca y aborde las particularidades y desafíos del trabajo de reparto en la economía digital moderna.

Desde un panorama teórico, García, Valderrama, y Paredes (2014) se centra en las formas de remuneración basadas en la producción, destacando dos modalidades principales: comisionistas y destajo. Los comisionistas son remunerados en base al número de ventas o colocaciones de bienes o servicios del empleador, recibiendo un porcentaje sobre la venta, incentivando así su productividad. Por otro lado, el pago a destajo asigna un valor a la producción por unidad de bienes o por alcanzar un mínimo de producción, haciendo que la remuneración aumente con cada umbral de producción alcanzado. Este enfoque de remuneración está vinculado al logro de objetivos y metas, no al cumplimiento de un horario fijo de trabajo, lo que significa que los trabajadores son pagados por resultados y no por las horas trabajadas. Este modelo se aparta de los salarios tradicionales basados en horas y se enfoca en rendimiento y eficiencia, donde los ingresos están directamente relacionados con la productividad del trabajador.

En relación con los repartidores que desean seguir recibiendo comisiones por entrega, pero que estas se incrementen según la distancia, este enfoque de remuneración basada en la producción se alinea con sus intereses. Al pagar comisiones que aumentan con la distancia recorrida, se estaría incentivando y compensando directamente su productividad y esfuerzo adicional. Este método se alinea con el concepto de remuneración por destajo, donde la retribución se ajusta en función del volumen o la naturaleza del trabajo realizado, en este caso, la distancia recorrida en las entregas.

Por otro lado, Gonzales (2022), destaca la importancia de combatir el hostigamiento sexual y la violencia de género, tanto en el ámbito laboral como doméstico, enfatizando la necesidad de la participación femenina en programas especiales y la implementación efectiva de políticas y legislación. Se menciona como ejemplo un seguro de salud en México enfocado en la violencia de género. A

pesar de las políticas existentes en Perú, se observa una falta de cumplimiento, especialmente en sectores como la economía informal y delictiva, donde mujeres y niñas sufren violencia y explotación. En el contexto de los repartidores de delivery, especialmente las mujeres, este escenario resalta la urgencia de proteger y reconocer sus derechos laborales, enfatizando la necesidad de un enfoque práctico y efectivo en la legislación para garantizar un entorno de trabajo seguro y libre de discriminación y violencia. La conclusión de Gonzales Pratto aboga por un cambio social y cultural impulsado por el feminismo para visibilizar y combatir la violencia contra las mujeres en todos los ámbitos.

En ese marco, Canessa (2022), destaca la importancia de abordar la subordinación jurídica en las relaciones laborales, especialmente en relación con la discriminación de género y el hostigamiento sexual. Resalta que la prohibición de la discriminación laboral por género es un Principio fundamental del Derecho Internacional del trabajo y se ve reforzada por el Convenio N° 190 y la Recomendación N° 206 de 2019, que establecen un marco para combatir la violencia y el acoso en el trabajo. Este enfoque es crucial para los repartidores de delivery, cuyas condiciones laborales a menudo flexibles o informales están ahora protegidas bajo estos estándares internacionales. Aunque la legislación peruana se alinea parcialmente con estos convenios, se sugiere una reforma normativa para una integración completa a nivel nacional y constitucional, asegurando así un ambiente de trabajo seguro y respetuoso para todos los trabajadores, incluyendo aquellos en el sector del delivery.

Como décimo quinto criterio, se examinó las “responsabilidades de las plataformas digitales”, en el cual se realizó tres preguntas (35, 36 y 37).

En relación a la pregunta 35, ¿Se siente seguro en su ambiente de trabajo? ¿Qué mejoras sugeriría en términos de seguridad y salud laboral para los repartidores?, conforme a la información recopilada, las respuestas de los repartidores revelan una preocupación unánime por los riesgos inherentes a su labor. Mientras algunos, como B y C, expresan sentirse vulnerables, especialmente de noche o en zonas menos seguras, y sugieren la necesidad de mejores equipos de protección y acceso a servicios de salud en caso de emergencias, otros, como

D, E y F, enfatizan la importancia de seguros de vida y formación en seguridad vial y primeros auxilios. Sin embargo, es la respuesta del Repartidor A la que destaca por su enfoque integral. No solo aboga por seguros de vida y capacitaciones para prevenir riesgos, sino que también propone un seguro funerario, considerando el bienestar de las familias de los repartidores en caso de accidentes fatales. Esta perspectiva profundiza en la responsabilidad de las plataformas de delivery no solo hacia sus trabajadores, sino también hacia las familias de estos, subrayando la necesidad de un enfoque más holístico en cuanto a la seguridad y protección. La respuesta del Repartidor A refleja una comprensión completa de los riesgos y repercusiones del trabajo de reparto, sugiriendo soluciones que abordan tanto la prevención de riesgos como el apoyo y protección en escenarios extremos, lo cual es esencial en un trabajo expuesto a peligros constantes en la vía pública.

En cuanto a la pregunta 37, ¿Considera que el proceso de asignación de tareas y evaluación de su desempeño por parte de la plataforma es transparente y justo? ¿Qué cambios propondría?, según los datos recogidos, las respuestas de los repartidores reflejan inquietudes compartidas sobre la falta de transparencia y equidad en el proceso de asignación de tareas y la evaluación de desempeño por parte de las plataformas de reparto. La mayoría de ellos siente que el sistema actual es arbitrario y no siempre justo, destacando la necesidad de mayor claridad en cómo se asignan los pedidos y cómo se evalúa su desempeño. Varias respuestas, como las de A, D y E, sugieren la implementación de un sistema más transparente y equilibrado que tome en cuenta distintos aspectos del trabajo, no solo las calificaciones de los clientes. Sin embargo, es la experiencia del Repartidor C la que aporta una perspectiva particularmente reveladora, al abordar las consecuencias de ser asignado a pedidos poco rentables o lejanos y las sanciones al rechazarlos. Esta situación resalta un aspecto crucial del sistema que afecta directamente la rentabilidad y la viabilidad del trabajo de reparto, mostrando la necesidad de un sistema más justo que tenga en cuenta la rentabilidad de los pedidos para los repartidores.

En relación a la pregunta 37, en caso de accidentes o daños durante el trabajo, ¿cómo maneja la plataforma estas situaciones? ¿Qué opina sobre la responsabilidad de la plataforma en estos casos?, de acuerdo con los datos

obtenidos, las experiencias de los repartidores con respecto al manejo de accidentes o daños durante el trabajo por parte de la plataforma indican una clara insatisfacción con el nivel de responsabilidad y apoyo actualmente asumido por estas empresas. La mayoría de los repartidores sienten que, en caso de accidentes, se les deja manejar las consecuencias por su cuenta, sin un apoyo adecuado de la plataforma, lo que resulta especialmente problemático en situaciones de lesiones o daños a sus vehículos. Ellos abogan por la implementación de un seguro o algún tipo de fondo de emergencia para cubrir gastos médicos o reparaciones. En particular, la perspectiva del Repartidor B sobresale por su análisis detallado y sus propuestas concretas, ya que no solo reconoce la limitada responsabilidad asumida por la plataforma en estos escenarios, sino que también sugiere medidas específicas, como seguros o apoyo financiero, para abordar estas deficiencias.

En una propuesta legislativa destinada a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de entrega que utilizan plataformas digitales en Perú, los elementos clave identificados incluyen la necesidad de establecer mejores prácticas de seguridad y salud laboral, como equipos de protección adecuados, seguros de vida y formación en seguridad vial, para abordar la vulnerabilidad de los repartidores, especialmente en condiciones de trabajo nocturnas o en zonas inseguras. También se destaca la importancia de la transparencia y equidad en la asignación de tareas y evaluaciones de desempeño, con un sistema que considere varios aspectos del trabajo y no solo las calificaciones de los clientes. Además, la legislación debería asegurar un soporte adecuado por parte de las plataformas en casos de accidentes o daños, incluyendo seguros o fondos de emergencia para gastos médicos y reparaciones. Estos elementos reflejan una necesidad urgente de proteger y mejorar los derechos laborales de los repartidores en el Perú, enfocándose en su seguridad, estabilidad económica y justicia en su entorno laboral.

Desde una mirada teórica, Tovalino (2017), discute la creciente importancia de la seguridad y la salud en el trabajo, subrayando la necesidad de extender estos aspectos a todos los sectores laborales, tanto públicos como privados. Enfatiza un enfoque preventivo como pilar fundamental en cualquier sistema de gestión de seguridad y salud laboral, que busca prevenir accidentes y daños, minimizando los

riesgos razonablemente. La protección de la integridad física y psicológica de los trabajadores es señalada como el objetivo principal de las políticas de seguridad y salud en el trabajo, buscando medidas legales efectivas que no sean excesivamente costosas para los empleadores.

Mientras que, Castillo et al. (2022) ofrecen un análisis crítico de la regulación laboral, enfatizando la importancia de los regímenes laborales especiales para abordar la diversidad y complejidad de las relaciones laborales modernas. Reconocen la necesidad de regímenes especiales debido a la variedad de actividades humanas y demandas socioeconómicas; ya que, estos regímenes adaptan las normativas laborales a las particularidades de ciertas actividades y responden a políticas públicas, como la formalización del empleo en micro y pequeñas empresas. El documento subraya la necesidad de condiciones especiales para ciertos grupos de trabajadores, como extranjeros, trabajadores a distancia, madres, adolescentes y personas con discapacidad, abogando por la igualdad y no discriminación. Por último, enfatizan que tanto el régimen laboral general como los especiales deben ser dinámicos y adaptativos en la era digital y de la economía gig, resaltando la importancia de los sindicatos y las regulaciones especializadas para enfrentar desafíos contemporáneos y proteger los derechos de los trabajadores.

En cuanto al segundo objetivo específico, se determinó que, para que una propuesta legislativa mejore las condiciones laborales de los trabajadores de entrega que utilizan plataformas digitales en Perú es crucial integrar elementos claves dentro del segundo objetivo específico. Esto permitirá abordar eficazmente aspectos relacionados con su seguridad y bienestar. Asegurar estabilidad durante períodos de baja demanda es posible mediante la implementación del sistema en el cual se combinan el pago por comisión con un salario mínimo garantizado. Se vuelve imperativo establecer una estructura laboral más detallada, donde se incluyan reglamentaciones precisas en cuanto a las horas máximas trabajadas y la compensación por sobretiempo. Por otro lado, resulta fundamental velar por evitar la discriminación y el acoso en especial hacia los consumidores. Para lograrlo es necesario implementar mecanismos claros que permitan reportarlo adecuadamente e incluso brindar asistencia necesaria. Por otro lado, es necesario

que la propuesta también aborde el tema del mejoramiento en las prácticas relacionadas a la seguridad y salud laboral. Esto implica proveer equitativamente equipos protectores adecuados, así como seguros contra accidentes o muerte por desempeño profesional; además hay que impartir formaciones específicamente dirigidas a concientizar acerca del cuidado al conducir. Finalmente, es crucial garantizar que los repartidores tengan acceso a prestaciones sociales fundamentales como seguro médico y planes de pensión, brindándoles opciones adaptadas individualmente. Mejorar y reconocer las condiciones laborales de los repartidores esenciales para adaptarse a la economía digital moderna en Perú.

La investigación coincide en varios aspectos con los hallazgos de otros investigadores, como el estudio que realizó Mayor (2022) donde destaca la importancia de una regulación anticipada y proactiva para abordar los riesgos asociados con las plataformas digitales, lo cual se relaciona con la conclusión de que se requiere una regulación adecuada en el sector de entregas. De igual forma, Ramírez (2020), enfatiza la necesidad de establecer un marco normativo o jurisprudencial para las economías colaborativas, una perspectiva que concuerda con la necesidad de abordar la regulación del trabajo en plataformas digitales. Así como, Cisneros (2022), subraya que los trabajadores que prestan servicios a través de estas plataformas deben ser considerados dentro del marco legal laboral y deben recibir protección por la actividad que realizan, destacando la necesidad de reconsiderar el marco legal laboral en el contexto de las plataformas digitales (Acosta y Arroyo, 2021). Además, Melo (2019) resalta un vacío jurídico en la regulación de las relaciones laborales surgidas a través de plataformas digitales en Colombia, lo que ha llevado a la vulneración de los derechos de los trabajadores que utilizan estas plataformas.

Desde una perspectiva teórica, Monzón (2019) destaca que la evolución tecnológica y el uso de plataformas digitales para prestar servicios presentan desafíos al marco legal laboral, ya que la subordinación no siempre es evidente. A pesar de que existen trabajadores autónomos en estas plataformas, pueden estar sujetos a cierto grado de control por parte de los propietarios de las mismas. Esto enfatiza la importancia de analizar minuciosamente cada situación para determinar si existe una relación laboral no autónoma. Además, en cuanto a la economía

colaborativa, Jarne (2019) la describe como un modelo económico en el que las personas comparten recursos y servicios a través de plataformas digitales, lo que ha generado debates sobre regulación, derechos laborales y competencia. El derecho laboral debe proteger a aquellos trabajadores de estas plataformas que trabajan bajo dependencia, dirección y sin autonomía. La economía colaborativa tiene el potencial de generar beneficios económicos y sociales, pero también plantea desafíos importantes que deben abordarse adecuadamente.

En cuanto a la identificación de los aspectos clave que inciden en el reconocimiento de los derechos laborales que contribuirán a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery que utilizan plataformas digitales en el Perú, esta investigación reveló una diversidad de opiniones sobre cuestiones fundamentales como el salario mínimo, la regulación de la jornada laboral y los beneficios laborales. Los hallazgos resaltan la necesidad de una regulación específica para garantizar la protección de los derechos laborales de estos trabajadores, que a menudo operan en un entorno de flexibilidad laboral y riesgos asociados a su trabajo. La coincidencia con investigaciones previas, como las destacadas de Mayor, Ramírez, Cisneros y Melo, respalda la urgencia de la regulación laboral en el contexto de las plataformas digitales y la economía colaborativa. Además, la perspectiva teórica proporcionada por Monzón y Jarne resalta los desafíos y oportunidades que plantea la evolución tecnológica y la economía colaborativa en el marco legal laboral. En conjunto, este estudio contribuye a una comprensión más completa de las necesidades y opiniones de los trabajadores de entrega y aboga por una regulación proactiva y adecuada para garantizar su seguridad y bienestar en este entorno laboral en constante cambio.

La investigación confirma la hipótesis que una legislación bien estructurada es clave para mejorar las condiciones laborales de los repartidores que utilizan plataformas digitales en Perú. Es por ello que, esta legislación debe incluir una definición clara de la relación laboral, reconociendo a los repartidores como empleados y no meros colaboradores autónomos. Además, es esencial integrar un sistema de remuneración que combine el pago por comisión con un salario mínimo, proporcionando así una estabilidad económica necesaria. Asimismo, se debe establecer una estructura laboral flexible, pero con límites definidos en las horas de

trabajo y una compensación justa por las horas extras trabajadas. Otro aspecto crucial es la inclusión de beneficios laborales importantes, como seguros de salud y pensiones. Asimismo, mejorar la seguridad laboral, garantizando un apoyo efectivo de las plataformas en situaciones de accidentes y una mayor transparencia y equidad en la asignación y evaluación de las tareas. En síntesis, la nueva legislación debe ser inclusiva, equilibrada y adaptativa para mejorar efectivamente las condiciones de los repartidores en el Perú.

V.CONCLUSIONES

Primero. El objetivo general de esta investigación se centró en llevar a cabo un análisis exhaustivo de las condiciones laborales de los trabajadores que prestan servicios de entrega a través de plataformas digitales en el Perú. Los resultados obtenidos han revelado aspectos fundamentales de sus condiciones de trabajo, ya que, a pesar de beneficiarse de horarios flexibles, enfrentan jornadas extensas que, junto a la ausencia de un salario mínimo garantizado y de beneficios adicionales, conducen a una inestabilidad económica considerable. Además, la responsabilidad de su seguridad laboral y protección recae mayormente en ellos mismos, lo que se agrava por la falta de prestaciones sociales como seguros de salud y pensiones, incrementando así su vulnerabilidad en un entorno laboral desafiante.

Segundo. Las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú se caracterizan por su precariedad y las desigualdades significativas que existen, lo que se debe en gran parte a la falta de regulación específica; la misma que ha dado lugar a relaciones laborales ambiguas y poco claras entre los repartidores y las plataformas digitales, y a su vez, ha dado lugar a una alta carga laboral y la falta de descansos adecuados, lo que puede generar problemas de salud física y mental en los trabajadores, afectando su bienestar laboral y calidad de vida.

Tercero. En cuanto al primer objetivo específico, se logró analizar la relación laboral entre los trabajadores del servicio de entrega y las plataformas digitales en Perú. Los resultados presentados ofrecen una visión detallada de esta relación, incluyendo aspectos como la gestión de pagos, el control del rendimiento, el uso de uniformes proporcionados por la plataforma y las restricciones en el uso de la aplicación de la plataforma; lo que demuestra la relación laboral subordinada.

Cuarto. La clasificación de los repartidores como autónomos o asalariados ha sido objeto de controversia en la relación laboral entre los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales en el Perú. Los indicios de subordinación y dependencia apuntan hacia una relación laboral no

autónoma, lo que genera conflictos y vulnerabilidades para los trabajadores.

Quinto. El segundo objetivo específico de la investigación se centró en identificar elementos clave para una propuesta legislativa destinada a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de entrega que utilizan plataformas digitales en Perú. Este objetivo se cumplió, ya que se presentan diversas perspectivas y opiniones de los repartidores sobre temas relevantes como el salario mínimo, la regulación de la jornada laboral, la protección contra la discriminación y el acoso laboral, entre otros.

Sexto. Una propuesta legislativa para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú debería incluir componentes clave. Estos podrían abarcar la definición clara de la relación laboral y el reconocimiento de los repartidores como empleados, la garantía de derechos laborales básicos como seguro de salud, seguridad en el trabajo y remuneración justa, así como la implementación de mecanismos de protección social.

Séptimo. Es imprescindible promover una regulación específica que se adapte a las particularidades del trabajo en plataformas digitales de delivery en el Perú. Esta regulación debe considerar las experiencias y lecciones aprendidas de otros países, así como las recomendaciones de organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Para lograr mejoras significativas en las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery en el país, la colaboración entre todos los actores involucrados, incluyendo a los trabajadores, las plataformas digitales y el gobierno, resulta fundamental.

VI. RECOMENDACIONES

Para fortalecer la protección y el bienestar de los trabajadores en plataformas digitales de entrega, es imperativo que el gobierno de Perú desarrolle y promulgue una normativa detallada y especializada. Esta legislación debe ser meticulosamente diseñada para reflejar las singularidades y desafíos inherentes al trabajo en el sector de entrega digital, con un enfoque específico en la salvaguarda de los derechos laborales y la promoción de un ambiente de trabajo equitativo y seguro. Tal regulación no solo debería establecer claros parámetros de operación para las plataformas, sino también instituir medidas de apoyo y protección para los empleados, asegurando así un marco de trabajo que beneficie a todas las partes interesadas en esta moderna modalidad laboral.

El Congreso de la República del Perú debe legislar para proteger los derechos laborales de los repartidores de plataformas digitales de delivery. Esta propuesta surge de la necesidad de abordar las condiciones laborales precarias y desigualdades que enfrentan debido a la falta de regulación específica.

En el contexto de una futura legislación, es imperativo abordar la necesaria clarificación de la relación laboral entre los repartidores y las plataformas digitales. Esta regulación debe establecer con precisión la naturaleza de esta relación, reconociendo a los repartidores como empleados y garantizando así la protección de sus derechos laborales y beneficios correspondientes, en contraposición a la actual clasificación que los considera trabajadores autónomos.

Para garantizar una remuneración justa y mejorar las condiciones de vida de los repartidores de servicios de delivery, es crucial continuar investigando la implementación de una tarifa mínima de pago. Esta tarifa debe ser calculada tomando en cuenta factores claves como la distancia de entrega, asegurando así un ingreso básico digno para los trabajadores. Tal iniciativa no solo abordaría las disparidades salariales existentes en este sector, sino que también promovería la equidad y la sostenibilidad laboral, beneficiando tanto a

los empleados como a la industria en general. Por lo tanto, se recomienda enfocar esfuerzos en profundizar el análisis de diferentes modelos de tarificación, en colaboración con las partes interesadas, para desarrollar un sistema de pago equitativo y efectivo.

Resulta crucial abordar la regulación de la jornada laboral de los repartidores de manera específica. Esta regulación debe incorporar disposiciones que establezcan límites a las horas de trabajo diarias de los repartidores, priorizando la protección de su salud y bienestar. Asimismo, se hace necesario contemplar la importancia de garantizar períodos de descanso adecuados en dicho marco normativo.

Es de suma importancia abordar la cuestión del seguro de salud y seguridad en el trabajo para los repartidores. En este sentido, la regulación debe imponer el requisito de que las plataformas digitales proporcionen un seguro de salud completo y medidas de seguridad en el trabajo para garantizar la protección integral de los repartidores en casos de accidentes o enfermedades relacionadas con su labor. Esta medida es esencial para brindar seguridad y respaldo a los trabajadores, asegurando que estén debidamente protegidos en todo momento.

Dentro del alcance de esta legislación, es imperativo enfocarse en la protección contra la discriminación y el acoso laboral de los repartidores. En este sentido, la legislación debe incorporar disposiciones específicas que salvaguarden a los repartidores contra cualquier forma de discriminación o acoso, ya sea por parte de las plataformas digitales o de los clientes. La implementación de estas medidas es esencial para promover un entorno de trabajo seguro y respetuoso, donde los derechos y la dignidad de los trabajadores sean plenamente reconocidos y protegidos.

Es crucial abordar la implementación de mecanismos de protección social con el objetivo de asegurar la seguridad financiera a largo plazo de los repartidores. En este sentido, la regulación debe contemplar la consideración de medidas como la creación de fondos de pensiones y la implementación de sistemas de compensación por tiempo de servicio (CTS). Estos mecanismos

son esenciales para garantizar que los repartidores cuenten con una red de seguridad financiera sólida que les proporcione estabilidad económica en el futuro.

Resulta fundamental la promoción del diálogo social y la colaboración activa entre los trabajadores, las plataformas digitales y el gobierno. Esta interacción constructiva entre los distintos actores se revela como un elemento esencial. Su colaboración puede ser de gran utilidad para diseñar políticas y regulaciones efectivas que aborden de manera equitativa y sostenible los desafíos laborales presentes en el sector del servicio de delivery.

El Ministerio de Trabajo y la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) debe realizar una rigurosa supervisión y fiscalización de las condiciones laborales de los repartidores de delivery que trabajan en plataformas digitales, al mismo tiempo que se les insta a enviar comisiones de observación para presenciar directamente las condiciones laborales de estos trabajadores. Esta medida es crucial para documentar y visibilizar la explotación y precarización laboral a la que están expuestos los repartidores, así como para respaldar la formulación de políticas y regulaciones más efectivas que aborden los desafíos laborales en el sector del delivery.

REFERENCIAS

- Acosta, A. y Aroyo, M. (2021). *Derechos de los riders y el reconocimiento de indicios de laboralidad dentro de plataformas digitales* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70629/Acosta_EAI-Aroyo_LMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguilar, R. (2021). *El trabajo a través de plataformas digitales, ¿Autónomos o Subordinados?: Una visión de derecho comparado*. Ediciones. <https://www.digitaliapublishing.com/a/104143/el-trabajo-a-traves-de-plataformas-digitales---autonomos-o-subordinados->
- Alva, A. (2016). *Despido laboral - Nuevos criterios jurisprudenciales*. Gaceta Jurídica S.A. <https://bibliotecadigital.gacetajuridica.com.pe/info/despido-laboral-nuevos-criterios-jurisprudenciales-00550244>
- Arce, E. (2021). *El trabajador autónomo (De la dependencia jurídica a la dependencia económica)* 3ra ed. Palestra. <https://www.spdtss.org.pe/wp-content/uploads/2021/09/Laborem7-89-122.pdf>
- Bachoer, L. (2022). La conflictividad laboral en las plataformas digitales. Un acercamiento al caso de los repartidores en la Ciudad de Buenos Aires (2018-2020). *Revista Controversia*, (218), 267-306. <https://www.revistacontroversia.com/index.php/controversia/article/view/1253/1007>
- Banderas, M. y Coba, L. (2023). *La situación laboral de las personas que realizan entregas a domicilio a través de plataformas digitales* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/11408>
- Banfi, J. (2021) *¿"Ser tu propio jefe"? : Aportes para la comprensión de la precarización laboral en las plataformas digitales de reparto, en la ciudad de Mar del Plata en el año 2021*. Archivo digital. <https://cdsa.aacademica.org/000-074/212.pdf>

- Baylos, A. (2022). La larga marcha hacia el trabajo formal: el caso de los riders y la ley 12/2021. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 40(1), 95-113. https://www.ladefensa.com.ar/pluginAppObj/pluginAppObj_206_17/Ley-Rider_ABaylos.pdf
- Bejarano-Duran, B. (2022). *El trabajo de los repartidores a domicilio y las plataformas digitales en Colombia: caso de Rappi y iFood* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio institucional. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/8bb09f3e-b949-4bb3-a461-871d48b019c4>
- Berrones, D. (2022). *Análisis de los elementos que configuran el vínculo laboral y su relación con las personas que realizan servicios de delivery* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Cuenca]. Repositorio institucional. <https://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/ucacue/12289/1/ARTICULO%20CIENCIENTIFICO%20DANILO%20BERRONES.pdf>
- Borjas, J. (2021). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestión*, 5(15). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-63882020000300079&script=sci_arttext
- Bustamante, K. (2019). *Análisis de la configuración estructural de la relación jurídica en los servicios prestados a través de plataformas virtuales: entre la laboralidad y el régimen civil* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2275>
- Castillo, J., Coloma, E., Demartini, F., Pineda, L., Tarazona, M., & Vargas, T. (2022). *Los regímenes especiales en materia laboral*. Gaceta Jurídica S.A. <https://bibliotecadigital.gacetajuridica.com.pe/info/los-regimenes-especiales-en-materia-laboral-00946924>
- Castillo, J., Morillo, A., & Criollo, J. (2022). *El contrato de trabajo y la contratación laboral: Desarrollo normativo, doctrinario y jurisprudencial*. Gaceta Jurídica S.A. <https://bibliotecadigital.gacetajuridica.com.pe/info/el-contrato-de-trabajo->

[y-la-contratacion-laboral-desarrollo-normativo-doctrinario-y-jurisprudencial-01324088](https://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/59979/1/BDER-TPrG%20023-2022%20Erika%20Cede%c3%b1o.pdf)

Cedeño, E. (2022). *La protección laboral de los repartidores en plataformas digitales de entrega de comida en el Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/59979/1/BDER-TPrG%20023-2022%20Erika%20Cede%c3%b1o.pdf>

Chang, Y. (2021). *Food Delivery Service in Question: The Development of Foodpanda in Taiwan and Its Problems about Labor Rights* [Tesis de pregrado, Wenzao Ursuline University of Languages]. Archivo digital. https://c030.wzu.edu.tw/datas/upload/files/2020%E7%95%A2%E6%A5%AD%E7%94%9F%E8%AB%96%E6%96%87/UA2020%E7%95%A2%E6%A5%AD%E7%94%9F%E8%AB%96%E6%96%87/109GP_1106209030_%E5%B C%B5%E7%BE%BD%E6%AC%A3.pdf

Cimas, M. (2021). *La calificación del trabajo en las plataformas digitales* [Tesis de pregrado, Universidad de Oviedo]. Archivo digital. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/61498>

Cisneros, E. J. (2022). *Los modernos indicios de laboralidad en el contexto de las plataformas digitales* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5128>

Congreso de la República (2020). Proyecto de Ley 7567/2020-CR. https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL07567-20210422.pdf

Congreso de la República (2021). Proyecto de Ley 018-2021-CR. <https://wb2server.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/NDc=/pdf/PL-00018>

Consejo Universitario de la Universidad Cesar Vallejo (19 de julio de 2022). *Resolución 0470-2022 Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo*. <https://www.ucv.edu.pe/wp->

[content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf](https://bibliotecadigital.gacetajuridica.com.pe/info/desnaturalizacion-en-las-relaciones-laborales-situaciones-de-simulacion-y-fraude-en-los-contratos-de-trabajo-tercerizacion-intermediacion-modalidades-formativas-y-otros-00474558)

De Lama, M., & Gonzales, L. (2010). *Desnaturalización en las relaciones laborales*.

Gaceta

Jurídica

S.A.

<https://bibliotecadigital.gacetajuridica.com.pe/info/desnaturalizacion-en-las-relaciones-laborales-situaciones-de-simulacion-y-fraude-en-los-contratos-de-trabajo-tercerizacion-intermediacion-modalidades-formativas-y-otros-00474558>

Decreto Supremo N° 003-97-TR. Texto Único Ordenado del D. Leg. N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral (27 de marzo de 1997). Diario Oficial El Peruan.

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/\\$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf)

Defossez, D. (2022). The employment status of food delivery riders in europe and the UK: Self-employed or worker? *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, 29(1), 25-46.

<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1023263X211051833>

Dinegro, A. (2022). *El desafío de regular las plataformas en Perú*. Observatorio de plataformas Perú. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/peru/19572.pdf>

García, Á., Valderrama, L., & Paredes, B. (2014). *Remuneraciones y beneficios sociales*. Gaceta Jurídica S.A.

<https://bibliotecadigital.gacetajuridica.com.pe/info/remuneraciones-y-beneficios-sociales-00579101>

Gauthier, R. (2020). *Le droit social à l'épreuve du travail de plateforme: étude de la plateforme de livraison Uber Eats à Genève* [Tesis de maestría, Université de Genève]. Archivo digital. <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:148329>

Higa, A. (2018). *La irrenunciabilidad de los derechos laborales*. Gaceta Jurídica S.A. <https://bibliotecadigital.gacetajuridica.com.pe/info/la-irrenunciabilidad-de-los-derechos-laborales-un-enfoque-sustantivo-y-procesal-00484359>

- Jaramillo, M. y Mora G. (2022). *Los derechos laborales y el sistema de contratación de las plataformas digitales de delivery en Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5930/1/T-ULVR-4857.pdf>
- Jarne, P. (2019). *Economía colaborativa y plataformas digitales*. Editorial REUS.
- Martinez, S. & Redondo, J. (2021). *Encuadramiento laboral de los “Riders” o repartidores de plataformas digitales* [Tesis de pregrado, Universitat Jaume I]. Repositorio institucional. <https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/194081>
- Mayor, J. (2022). *La norma laboral aplicable a las prestaciones de servicios de los riders a través del uso de las plataformas digitales en el Perú* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/24651>
- Melo, A. (2019). *Regulación de las nuevas formas de empleo que surgen por medio de las plataformas digitales* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio institucional. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/ec8f159f-19ce-4609-89ec-cb8d62ce5ec3>
- Miguez, P., & Diana, N. (2022). Trabajo y Plataformas. Desafíos para la organización de trabajadores de plataformas en América Latina. *Revistas Científicas Argentinas*, XXIV (40), 251-268. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8734054>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Perú (7 de noviembre de 2019). Resolución Ministerial N.º 272-2019-TR. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/354279-272-2019-tr>
- Molina, G. (2020). *Repartidores de aplicación: La eficacia de la subordinación para determinar la relación de trabajo* [Tesis de magíster en Derecho de la Empresa, Universidad Del Desarrollo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/76bf9685-330b-4d6b-8a69-72c6c10e0c81/content>

- Monzón, W. (2019). Economía colaborativa, subordinación económica y el puesto de trabajo futuro. *Revista de Derecho Ychaq*, 10(1), pp. 109-116. <https://revistas.unsaac.edu.pe/index.php/ry/article/view/639/879>
- Mugnolo, J., Caparrós, L., y Golcman, M. (2020). *Análisis jurídico sobre las relaciones de trabajo en los servicios de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales en Argentina*. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_761242.pdf
- Nizama, M. y Nizama, L. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *VOX JURIS*, 38(2), pp. 69-90. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7628480>
- Organización Internacional del Trabajo (2021). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Colombia. Análisis y recomendaciones de política*. Oficina Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/lima/publicaciones/WCMS_832220/lang--es/index.htm
- Organización Internacional del Trabajo (2021). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo. El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo*. Oficina Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_823119.pdf
- Pardal, J., y Pardal, B. (2020). Anotaciones para estructurar una revisión sistemática. *Revista ORL*, 11(2), 155-160. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2444-79862020000200005
- Peñasco, R. (2020). Covid19: ¿un antes y un después en la Historia de la Humanidad?: *Análisis socio-jurídico de un cambio de paradigma y de los nuevos parámetros y grandes retos del siglo XXI*. Dykinson. <https://www.digitaliapublishing.com/a/76450>
- Pérez, S. (2021). *Pandemia, precarización y trabajadores de plataformas digitales: apuntes para pensar nuestro presente*. XIV Jornadas de Sociología: Facultad

de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.
<https://cdsa.aacademica.org/000-074/158.pdf>

Pizarro, M. (2018). *La remuneración - Enfoque legislativo, jurisprudencial y doctrinario*. Gaceta Jurídica S.A.
<https://bibliotecadigital.gacetajuridica.com.pe/info/la-remuneracion-enfoque-legislativo-jurisprudencial-y-doctrinario-00549742>

Ramirez, N. y Parra, J. (2023). *Dos ejemplos regulatorios del trabajo a través de plataformas digitales: España y Chile*. Borrador 4 Trabajo y Derecho, Universidad de los Andes.
<https://derecho.uniandes.edu.co/sites/default/files/dos-ejem-regulatorios-trabajo.pdf>

Ramirez, T. (2020). *La digitalización del empleo bajo las nuevas formas de organización empresarial, on-demand economy, y su impacto en la determinación de la existencia de una relación trabajo: el caso particular de los repartidores de plataformas digitales* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16064>

Rodríguez, A. (2022). Economía de plataformas digitales y relaciones laborales en Panamá. *D´Economía*, 2(1), pp. 74-84.
http://www.uptv.up.ac.pa/index.php/D_ECONOMIA/article/view/3550/3056

Rosenbaum, J., Casale, G., Canessa, M., Arévalo, J., Herrera, I., Huamán, E., Cermeño, C., Calderón, C., Salas, G., Salvador, R., Ospina, E., Vinatea, L., Matos, M., Romero, Y., Salas, D., Calderón, A., Álvarez, F., Rebaza, S., Núñez, S., León, L., Fuentes, E., Blancas, C., Ulloa, D., Vilchez, L., Cuadros, M., Puntriano, C., Soto, M., Mayor, J., Guerrero, C., Arrivasplata, F., Taramona, C., Vilena, C., Yturizaga, E., López, J., & Vasconcelos, L. (2022). *El derecho del trabajo y la seguridad social en época de cambios*. Gaceta Jurídica S.A. <https://bibliotecadigital.gacetajuridica.com.pe/info/el-derecho-del-trabajo-y-la-seguridad-social-en-epoca-de-cambios-01112794>

- Sanabria, A. (2021). *Reconocimiento de derechos laborales a los repartidores por delivery en el Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9054/1/REP_LUZ.SANABRIA_DERECHOS.LABORALES.pdf
- Schneider, B. (2022). *Hacia una Ley de costas para Chile bajo lineamientos de una gestión integral y gobernanza: estudio de casos de California-EE.UU. y Nueva Zelanda*. [Tesis de Maestría, Universidad de Heidelberg]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uc.cl/xmlui/handle/11534/66050>
- Sepúlveda, L. (2021). *Regulación jurídica de la fuerza laboral implementada por los propietarios de las plataformas digitales en Colombia*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio institucional. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/43a97ba6-743c-42ab-b0cd-d72aebaa293a/content>
- Sias, C. (2022). *La naturaleza jurídica del contrato de los repartidores con aplicativos de delivery*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110298/Sias_I_CJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tovalino, F. (2017). *Obligaciones del empleador sobre salud y seguridad en el trabajo*. Gaceta Jurídica S.A. <https://bibliotecadigital.gacetajuridica.com.pe/info/obligaciones-del-empleador-sobre-salud-y-seguridad-en-el-trabajo-00549727>
- Toyama, J. (2020). *El derecho individual del trabajo en el Perú*. Gaceta Jurídica S.A. <https://bibliotecadigital.gacetajuridica.com.pe/info/el-derecho-individual-del-trabajo-en-el-peru-00474329>
- Yarlequé, M. (2021). *Los efectos de las aplicaciones en las condiciones laborales de los repartidores de delivery* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional.

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657699/Yarl
equ%20OM.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657699/Yarl%20equ%20OM.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

ANEXOS

ANEXO 1: CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN DE EXPERTOS

Tabla 3: *Criterios de selección para la inclusión de la muestra de nuestros expertos.*

Criterios de Inclusión	Criterio de Exclusión
Abogado de materia laboral, civil y constitucional.	Abogados que no sean de materia laboral, civil y constitucional.
Experiencia laboral mayor de 5 años	Que no tengan experiencia laboral, civil y constitucional mayor de 5 años
Habilitación acreditada como abogado.	Que no tengan habilitación acreditada como abogado.
Experiencia como juez y/o abogado en la materia laboral, civil y constitucional.	Que no tengan experiencia como juez y/o abogado en la materia laboral, civil y constitucional.
Diplomados en la materia laboral, civil y constitucional	Diplomados en otra materia.

ANEXO 2: EXPERTOS VALIDADORES

Tabla 4: *Categorización de expertos*

N o	Nombres y apellidos	Profesión/cargo	Grado de Estudio	Habilitación
1	Romero Rodriguez, José Carlos.	Abogado/Docente	Magister	habilitado
2	Morales Olivera, David Glicerio.	Abogado/Docente	Magister	habilitado
3	Vargas Florecin, Emiliano Nemesio.	Abogado/Docente	Doctor en Derecho	habilitado
4	Peralta Cabrera, Walter.	Abogado/Docente	Magister	habilitado
5	Portocarrero Gonzales, Manuel Reynaldo	Abogado/ Docente	Magister	habilitado

**ANEXO 3: CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN DE REVISIÓN
SISTEMÁTICA DE FUENTES CONFIABLES.**

Tabla 5: *Criterios de Inclusión y Exclusión para la Revisión documental*

N°	CRITERIOS	INCLUSIÓN	EXCLUSIÓN
1°	Temporalidad	2019 al 2023	Los que no correspondan a los últimos 5 años.
2°	Acceso	Que tengan acceso abierto-Open Acces	Las que se encuentran con acceso cerrado o restringido
3°	Materia	Investigaciones que sean de materia: derecho laboral	Las que no estén dentro de la materia: derecho laboral
4°	Idioma	Que estén en inglés o español	Que no estén en inglés o español

ANEXO 4: CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Tabla 6: *Criterios de selección para la inclusión de la muestra de los participantes.*

Criterios de Inclusión	Criterio de Exclusión
Los participantes deben estar actualmente trabajando como repartidores de delivery que utilizan plataformas digitales.	Los participantes no deben estar actualmente trabajando como repartidores de delivery que utilizan plataformas digitales.
Los participantes estén trabajando en plataformas digitales, como Uber Eats, Pedidos ya, Rappi, entre otras plataformas.	Los participantes no estén trabajando en plataformas digitales, como Uber Eats, Pedidos ya, Rappi, entre otras plataformas.
Los participantes estén dispuestos a proporcionar su consentimiento informado para participar en la investigación.	Los participantes que no estén dispuestos a proporcionar su consentimiento informado para participar en la investigación.

ANEXO 5: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍA	CRITERIOS	ÍTEMS
¿Cuáles son las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery que utilizan plataformas digitales en el Perú?	Analizar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery que utilizan plataformas digitales en el Perú.	Los trabajadores del servicio de delivery que utilizan plataformas digitales en el Perú enfrentan una alta carga laboral, falta de descansos adecuados y condiciones precarias que afectan su bienestar laboral y calidad de vida.	Condiciones laborales de los trabajadores	Jornada de trabajo	1. Horas de trabajo diarias	1
					2. Descansos permitidos	2
				Pago	3. Sueldo mínimo vital	3
					4. Bonificaciones y beneficios adicionales	4
					5. Funciones asignadas	5
				Responsabilidades y obligaciones	6. Evaluación del desempeño	6
					7. Cumplimiento de normas establecidos	7
					8. Sanciones y consecuencias por incumplimiento	8
				Seguridad laboral	9. Medidas de seguridad	9

			10. Compensación por Tiempo de Servicios.	10
	Acceso a prestaciones sociales y salud		11. Descanso Vacacional	11
			12. Fondo de pensión	12
			13. Acceso a atención médica	13
Servicio delivery	Logística y distribución		14. Distribución de pedidos	14
			15. Seguimiento de entregas	15
			16. Propiedad del vehículo	16
	Uso de vehículos		17. Responsabilidad de mantenimiento	17
Plataformas digitales	Acceso a la plataforma		18. Requisitos de registro	18
	Relación con la plataforma		19. Soporte técnico	19
			20. Capacitación.	20

					Políticas y de servicio		21. Causas para la cancelación	21
							22. Gestión de cobranza y pagos por parte de la plataforma	22
					Indicadores de dependencia económica		23. Necesidad de la remuneración para la subsistencia del repartidor	23
							24. Control sistemático por parte de la plataforma	24
¿Cuáles la relación laboral de los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú?	Analizar la relación laboral existente de los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú.	la	los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales en el Perú se caracteriza por una subordinación y dependencia significativa de los trabajadores hacia las	La relación laboral entre los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales	Indicadores de dependencia jurídica		25. Función disciplinaria y sancionatoria reservada para la plataforma	25
							26. Uso de indumentaria y elementos	26

		plataformas, lo que limita su autonomía y capacidad de negociación.			proporcionados por la plataforma	
					27. Desempeño exclusivo a través de la aplicación de la plataforma	27
					28. Evaluación del desempeño	28
					29. Cumplimiento de tiempos y estados de entrega	29
				Indicadores que se apartan de la autonomía	30. El repartidor no puede negociar las cláusulas que rigen la relación laboral	30
¿Cuáles serían los	Determinar los	Los	Determinar los		31. Establecimiento de salario mínimo	31
	componentes	componentes	componentes			

componentes de la propuesta legislativa para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú?	de la propuesta legislativa contribuirán a mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery que utilizan plataformas digitales en el Perú.	de la propuesta legislativa		32. Regulación de la jornada laboral	32
			Derechos y protecciones laborales	33. Protección contra la discriminación y el acoso laboral	33
				34. Acceso a prestaciones sociales y beneficios laborales	34
				35. Obligaciones de seguridad y salud laboral	35
			Responsabilidades de las plataformas digitales	36. Transparencia en la asignación de tareas y evaluaciones	36
				37. Responsabilidad por daños y accidentes laborales	37

ANEXO 6: MEDIO DE REGISTRO PARA TRABAJAR COMO REPARTIDORES

soyrappi.com.pe/#formRegister

 Inicio Conceptos basicos ▾ Ganancias ▾ Calidad del servicio ▾

Obtén el dinero y la flexibilidad que necesitas

regístrate ahora

<input type="text"/>	Nombre	<input type="text"/>	Apellido
<input type="text"/>	Correo electrónico	<input type="text"/>	Ciudad 
 +51	Telefono de WhatsApp	<input type="password"/>	Contraseña 

Al marcar esta casilla, acepta [términos y condiciones](#) y nuestra política de uso de datos. También acepta recibir llamadas o mensajes SMS.

registrarse

ANEXO 7: TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA EMPRESA RAPPI. S.A.C.

Perú ▲

Rappi, Inc.

Términos & Condiciones App "Soy Shopper"

Rappi S.A.C. es una sociedad anónima cerrada constituida conforme a las leyes de la República del Perú, identificada con RUC N° 20602985971, con domicilio en Calle Germán Schreiber N° 276, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, que para los efectos de los presentes términos y condiciones de uso de la Plataforma Rappi se denominará "Rappi".

En adelante, y para todos los efectos de los presentes términos y condiciones de uso de la App "Soy Shopper" (en adelante "Términos y Condiciones"), Rappi, los Pickers y Shoppers, se denominarán conjuntamente como las "Partes".

1. Naturaleza Jurídica. Los presentes Términos y Condiciones establecen las condiciones bajo las cuales se regula el uso de la App "Soy Shopper" por parte de los Pickers y Shoppers.

2. Definiciones.

Aliado Comercial. Persona natural o jurídica que: i) exhibe, ofrece y comercializa productos por medio de la Plataforma Rappi; y ii) cuenta con un establecimiento de comercio, donde se alistan y despachan las Órdenes solicitadas por los Usuarios/Consumidores.

App "Soy Shopper". Aplicación móvil por medio de la cual los Pickers y/o Shoppers tramitan las Órdenes solicitadas por los Usuarios/Consumidores. El trámite de las Órdenes conlleva las siguientes actividades: i) recepción de la Orden; ii) Selección de los productos de la Orden; iii) comunicación con los Usuarios/Consumidores para manifestar y/o resolver novedades con respecto a su Orden; iv) entrega de los productos de la Orden en la caja registradora del establecimiento de comercio del Aliado Comercial, para que los productos sean registrados y facturados; v) pago de la orden, en el caso en el que la operación del establecimiento del Aliado Comercial sea No Cashless; y vi) entregar los productos de la Orden al

ANEXO 9: FICHA DE VALORACIÓN DEL PRIMER EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA PARA REGISTRAR LA OPINIÓN DE UN EXPERTO ACERCA DE UN INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN EN UNA INVESTIGACIÓN

I. DATOS DEL INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Título de la investigación	Reconocimiento laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.
Nombre del instrumento	Guía de preguntas abiertas
Autor(es) del instrumento	BECERRA MEZA, Heidi Lourdes

II. DATOS DEL EXPERTO

Apellidos y nombres	PORTOCARRERO GONZALES, MANUEL
Código ORCID/CAL	0000-0002-3052-5866
Grados y títulos	MAGISTER
Centro de trabajo	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Cargo que ocupa	DOCENTE
Teléfono	-----

III. VALORACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

A continuación, se presenta cada uno de los ítems del instrumento a evaluar. Por favor lea cada uno de ellos y registre con un aspa (x) su valoración: (3) excelente, (2) bueno, (1) regular y (0) deficiente. Cuando la valoración de un ítem es (2), (1) o (0) se debe redactar en la columna de sugerencias el ítem como considera que debe presentarse o una recomendación concreta. Muchas gracias por su valioso aporte.

OBJETIVO GENERAL: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.						
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
		3	2	1	0	
1.	¿Cuántas horas trabajas diariamente como repartidor de delivery?	x				
2.	¿Te permiten tomar descansos durante tu tiempo de trabajo? Explique.	x				
3.	¿Tienes un pago mínimo establecido? Explique.	x				
4.	¿Recibes bonificaciones o beneficios adicionales aparte de tu pago? Explique.	x				



5.	¿Cuáles son las funciones asignadas en tu trabajo como repartidor de delivery?	x				
6.	¿Recibes evaluaciones periódicas de tu desempeño por parte de la plataforma o de los clientes? Explique.	x				
7.	¿Cuáles son las normas establecidos por la plataforma digital?	x				
8.	¿Cuáles son las sanciones por el incumplimiento de las normas?	x				
9.	¿Qué medidas de seguridad se te proporcionan para realizar las entregas de manera segura?	x				
10.	¿Recibes compensación por tiempo de servicios (CTS) de acuerdo a la legislación laboral vigente? Explique.	x				
11.	¿Tienes derecho a vacaciones pagadas? Explique.	x				
12.	¿Se te ofrece un fondo de pensión o algún tipo de sistema de jubilación? Explique.	x				
13.	¿Tienes acceso a atención médica o seguro de salud? Explique	x				
14.	Describe como la plataforma les distribuye los pedidos de los clientes a los repartidores	x				
15.	¿La plataforma tiene un procedimiento de seguimiento para controlar el estado de tus entregas? Explique.	x				
16.	¿Quién te proporciona el vehículo que utilizas para realizar las entregas?	x				
17.	¿El mantenimiento del vehículo que utiliza a quien le corresponde?	x				
18.	¿Cuál fue el proceso de selección para ingresar como repartidor de delivery en la plataforma?	x				
19.	¿Recibes algún tipo de soporte técnico o asistencia por parte de la plataforma cuando enfrentas problemas durante tu trabajo? Explique.	x				
20.	¿Has recibido capacitación por parte de la plataforma para mejorar tus habilidades como repartidor? Explique.	x				
21.	¿Cuáles son las causas para la cancelación del registro establecidas por la plataforma?	x				
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar la relación laboral existente de los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú.						
22.	¿La plataforma gestiona la cobranza y los pagos por los servicios que realizas? Explique.	x				
23.	¿El pago que recibes como repartidor cubren tus necesidades básicas y de subsistencia? Explique.	x				



24.	¿La plataforma ejerce un control sistemático sobre tu desempeño como repartidor? Explique.	x				
25.	¿Ha tenido alguna experiencia en la que la plataforma digital haya aplicado medidas disciplinarias o sanciones? ¿Puede describir cómo fue este proceso?	x				
26.	¿Considera que el uso obligatorio de elementos proporcionados por la plataforma limita de alguna manera su independencia como repartidor?	x				
27.	¿Tu trabajo como repartidor se limita al uso exclusivo de la aplicación proporcionada por la plataforma? Explique.	x				
28.	¿De qué manera impacta la evaluación de su desempeño en su trabajo diario y en su relación con la plataforma?	x				
29.	¿Ha enfrentado alguna situación en la que no pudo cumplir con los tiempos o estados de entrega establecidos? ¿Cómo reaccionó la plataforma ante esto?	x				
30.	¿Tuvo la oportunidad de negociar o discutir las cláusulas del contrato o acuerdo con la plataforma antes de empezar a trabajar?	x				
OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar los componentes de la propuesta legislativa para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.						
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
31.	¿Considera adecuado su ingreso actual en relación con las horas trabajadas? ¿Qué opinión tiene sobre un salario mínimo garantizado para los repartidores?	x				
32.	¿Sería beneficiosa para usted una regulación que limite las horas máximas de trabajo?	x				
33.	¿Ha experimentado o presenciado situaciones de discriminación o acoso en su trabajo? ¿Qué medidas considera necesarias para prevenir estos comportamientos?	x				
34.	¿Tiene acceso a prestaciones sociales como seguro de salud, vacaciones pagadas o pensiones? ¿Qué importancia le otorga a la inclusión de estos beneficios para los repartidores?	x				



35.	¿Se siente seguro en su ambiente de trabajo? ¿Qué mejoras sugeriría en términos de seguridad y salud laboral para los repartidores?	x				
36.	¿Considera que el proceso de asignación de tareas y evaluación de su desempeño por parte de la plataforma es transparente y justo? ¿Qué cambios propondría?	x				
37.	En caso de accidentes o daños durante el trabajo, ¿cómo maneja la plataforma estas situaciones? ¿Qué opina sobre la responsabilidad de la plataforma en estos casos?	x				



IV. VALORACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

N.º	Criterios		Valoración		Sugerencias
			SI	NO	
1	Claridad	Está formado con el lenguaje claro y apropiado.	X		
2	Objetividad	Esta expresado en conductas observables.	X		
3	Pertinencia	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.	X		
4	Organización	Existe una organización lógica.	X		
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	X		
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	X		
7	Consistencia	Basado en aspectos teórico - científico.	X		
8	Coherencia	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X		
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la medición.	X		
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación.	X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

V. LUGAR Y FECHA:

Lugar	Fecha
Lima	30 de Junio del 2023

VI. FIRMA Y POSTFIRMA DEL EXPERTO:

	
Nombre:	Manuel Portocarrero Gonzales
DNI	43397509

ANEXO 10: FICHA DE VALORACIÓN DEL SEGUNDO EXPERTO



FICHA PARA REGISTRAR LA OPINIÓN DE UN EXPERTO ACERCA DE UN INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN EN UNA INVESTIGACIÓN

I. DATOS DEL INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Título de la investigación	Reconocimiento laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.
Nombre del instrumento	Guía de preguntas abiertas
Autor(es) del instrumento	BECERRA MEZA, Heidi Lourdes

II. DATOS DEL EXPERTO

Apellidos y nombres	VARGAS FLORECIN, EMILIANO NEMESIO
Código ORCID/CAL	15618
Grados y títulos	DOCTOR EN DERECHO
Centro de trabajo	ESTUDIO JURÍDICO VARGAS FLORECIN
Cargo que ocupa	ABOGADO LITIGANTE
Teléfono	991681139

III. VALORACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

A continuación, se presenta cada uno de los ítems del instrumento a evaluar. Por favor lea cada uno de ellos y registre con un aspa (x) su valoración: (3) excelente, (2) bueno, (1) regular y (0) deficiente. Cuando la valoración de un ítem es (2), (1) o (0) se debe redactar en la columna de sugerencias el ítem como considera que debe presentarse o una recomendación concreta. Muchas gracias por su valioso aporte.

OBJETIVO GENERAL: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.						
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
		3	2	1	0	
1.	¿Cuántas horas trabajas diariamente como repartidor de delivery?	x				
2.	¿Te permiten tomar descansos durante tu tiempo de trabajo? Explique.	x				
3.	¿Tienes un pago mínimo establecido? Explique.	x				
4.	¿Recibes bonificaciones o beneficios adicionales aparte de tu pago? Explique.	x				



5.	¿Cuáles son las funciones asignadas en tu trabajo como repartidor de delivery?	x				
6.	¿Recibes evaluaciones periódicas de tu desempeño por parte de la plataforma o de los clientes? Explique.	x				
7.	¿Cuáles son las normas establecidos por la plataforma digital?	x				
8.	¿Cuáles son las sanciones por el incumplimiento de las normas?	x				
9.	¿Qué medidas de seguridad se te proporcionan para realizar las entregas de manera segura?	x				
10.	¿Recibes compensación por tiempo de servicios (CTS) de acuerdo a la legislación laboral vigente? Explique.	x				
11.	¿Tienes derecho a vacaciones pagadas? Explique.	x				
12.	¿Se te ofrece un fondo de pensión o algún tipo de sistema de jubilación? Explique.	x				
13.	¿Tienes acceso a atención médica o seguro de salud? Explique	x				
14.	Describe como la plataforma les distribuye los pedidos de los clientes a los repartidores	x				
15.	¿La plataforma tiene un procedimiento de seguimiento para controlar el estado de tus entregas? Explique.	x				
16.	¿Quién te proporciona el vehículo que utilizas para realizar las entregas?	x				
17.	¿El mantenimiento del vehículo que utiliza a quien le corresponde?	x				
18.	¿Cuál fue el proceso de selección para ingresar como repartidor de delivery en la plataforma?	x				
19.	¿Recibes algún tipo de soporte técnico o asistencia por parte de la plataforma cuando enfrentas problemas durante tu trabajo? Explique.	x				
20.	¿Has recibido capacitación por parte de la plataforma para mejorar tus habilidades como repartidor? Explique.	x				
21.	¿Cuáles son las causas para la cancelación del registro establecidas por la plataforma?	x				
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar la relación laboral existente de los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú.						
22.	¿La plataforma gestiona la cobranza y los pagos por los servicios que realizas? Explique.	x				
23.	¿El pago que recibes como repartidor cubren tus necesidades básicas y de subsistencia? Explique.	x				



24.	¿La plataforma ejerce un control sistemático sobre tu desempeño como repartidor? Explique.	x				
25.	¿Ha tenido alguna experiencia en la que la plataforma digital haya aplicado medidas disciplinarias o sanciones? ¿Puede describir cómo fue este proceso?	x				
26.	¿Considera que el uso obligatorio de elementos proporcionados por la plataforma limita de alguna manera su independencia como repartidor?	x				
27.	¿Tu trabajo como repartidor se limita al uso exclusivo de la aplicación proporcionada por la plataforma? Explique.	x				
28.	¿De qué manera impacta la evaluación de su desempeño en su trabajo diario y en su relación con la plataforma?	x				
29.	¿Ha enfrentado alguna situación en la que no pudo cumplir con los tiempos o estados de entrega establecidos? ¿Cómo reaccionó la plataforma ante esto?	x				
30.	¿Tuvo la oportunidad de negociar o discutir las cláusulas del contrato o acuerdo con la plataforma antes de empezar a trabajar?	x				
OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar los componentes de la propuesta legislativa para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.						
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
31.	¿Considera adecuado su ingreso actual en relación con las horas trabajadas? ¿Qué opinión tiene sobre un salario mínimo garantizado para los repartidores?	x				
32.	¿Sería beneficiosa para usted una regulación que limite las horas máximas de trabajo?	x				
33.	¿Ha experimentado o presenciado situaciones de discriminación o acoso en su trabajo? ¿Qué medidas considera necesarias para prevenir estos comportamientos?	x				
34.	¿Tiene acceso a prestaciones sociales como seguro de salud, vacaciones pagadas o pensiones? ¿Qué importancia le otorga a la inclusión de estos beneficios para los repartidores?	x				



35.	¿Se siente seguro en su ambiente de trabajo? ¿Qué mejoras sugeriría en términos de seguridad y salud laboral para los repartidores?	x				
36.	¿Considera que el proceso de asignación de tareas y evaluación de su desempeño por parte de la plataforma es transparente y justo? ¿Qué cambios propondría?	x				
37.	En caso de accidentes o daños durante el trabajo, ¿cómo maneja la plataforma estas situaciones? ¿Qué opina sobre la responsabilidad de la plataforma en estos casos?	x				



IV. VALORACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

N.º	Criterios		Valoración		Sugerencias
			SI	NO	
1	Claridad	Está formado con el lenguaje claro y apropiado.	X		
2	Objetividad	Esta expresado en conductas observables.	X		
3	Pertinencia	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.	X		
4	Organización	Existe una organización lógica.	X		
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	X		
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	X		
7	Consistencia	Basado en aspectos teórico – científico.	X		
8	Coherencia	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X		
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la medición.	X		
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación.	X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

V. LUGAR Y FECHA:

Lugar	Fecha
Lima	30 de Junio del 2023

VI. FIRMA Y POSTFIRMA DEL EXPERTO:

 EMILIANO N. VARGAS FLORECIN ABOGADO CAL-15618 Magister en Derecho Procesal Penal Doctor en Derecho
Nombre: DR. EMILIANO NEMESIO VARGAS FLORECIN DNI 70140287

ANEXO 11: FICHA DE VALORACIÓN DEL TERCER EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA PARA REGISTRAR LA OPINIÓN DE UN EXPERTO ACERCA DE UN INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN EN UNA INVESTIGACIÓN

I. DATOS DEL INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Título de la investigación	Reconocimiento laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.
Nombre del instrumento	Guía de preguntas abiertas
Autor(es) del instrumento	BECERRA MEZA, Heidi Lourdes

II. DATOS DEL EXPERTO

Apellidos y nombres	PERALTA CABRERA, WALTER
Código ORCID/CAL	0000-0002-8268-6506
Grados y títulos	MAGISTER
Centro de trabajo	MTPE-UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Cargo que ocupa	DOCENTE
Teléfono	952046104

III. VALORACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

A continuación, se presenta cada uno de los ítems del instrumento a evaluar. Por favor lea cada uno de ellos y registre con un aspa (x) su valoración: (3) excelente, (2) bueno, (1) regular y (0) deficiente. Cuando la valoración de un ítem es (2), (1) o (0) se debe redactar en la columna de sugerencias el ítem como considera que debe presentarse o una recomendación concreta. Muchas gracias por su valioso aporte.

OBJETIVO GENERAL: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.						
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
		3	2	1	0	
1.	¿Cuántas horas trabajas diariamente como repartidor de delivery?	x				
2.	¿Te permiten tomar descansos durante tu tiempo de trabajo? Explique.	x				
3.	¿Tienes un pago mínimo establecido? Explique.	x				
4.	¿Recibes bonificaciones o beneficios adicionales aparte de tu pago? Explique.	x				



5.	¿Cuáles son las funciones asignadas en tu trabajo como repartidor de delivery?	x				
6.	¿Recibes evaluaciones periódicas de tu desempeño por parte de la plataforma o de los clientes? Explique.	x				
7.	¿Cuáles son las normas establecidos por la plataforma digital?	x				
8.	¿Cuáles son las sanciones por el incumplimiento de las normas?	x				
9.	¿Qué medidas de seguridad se te proporcionan para realizar las entregas de manera segura?	x				
10.	¿Recibes compensación por tiempo de servicios (CTS) de acuerdo a la legislación laboral vigente? Explique.	x				
11.	¿Tienes derecho a vacaciones pagadas? Explique.	x				
12.	¿Se te ofrece un fondo de pensión o algún tipo de sistema de jubilación? Explique.	x				
13.	¿Tienes acceso a atención médica o seguro de salud? Explique	x				
14.	Describe como la plataforma les distribuye los pedidos de los clientes a los repartidores	x				
15.	¿La plataforma tiene un procedimiento de seguimiento para controlar el estado de tus entregas? Explique.	x				
16.	¿Quién te proporciona el vehículo que utilizas para realizar las entregas?	x				
17.	¿El mantenimiento del vehículo que utiliza a quien le corresponde?	x				
18.	¿Cuál fue el proceso de selección para ingresar como repartidor de delivery en la plataforma?	x				
19.	¿Recibes algún tipo de soporte técnico o asistencia por parte de la plataforma cuando enfrentas problemas durante tu trabajo? Explique.	x				
20.	¿Has recibido capacitación por parte de la plataforma para mejorar tus habilidades como repartidor? Explique.	x				
21.	¿Cuáles son las causas para la cancelación del registro establecidas por la plataforma?	x				
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar la relación laboral existente de los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú.						
22.	¿La plataforma gestiona la cobranza y los pagos por los servicios que realizas? Explique.	x				
23.	¿El pago que recibes como repartidor cubren tus necesidades básicas y de subsistencia? Explique.	x				



24.	¿La plataforma ejerce un control sistemático sobre tu desempeño como repartidor? Explique.	x				
25.	¿Ha tenido alguna experiencia en la que la plataforma digital haya aplicado medidas disciplinarias o sanciones? ¿Puede describir cómo fue este proceso?	x				
26.	¿Considera que el uso obligatorio de elementos proporcionados por la plataforma limita de alguna manera su independencia como repartidor?	x				
27.	¿Tu trabajo como repartidor se limita al uso exclusivo de la aplicación proporcionada por la plataforma? Explique.	x				
28.	¿De qué manera impacta la evaluación de su desempeño en su trabajo diario y en su relación con la plataforma?	x				
29.	¿Ha enfrentado alguna situación en la que no pudo cumplir con los tiempos o estados de entrega establecidos? ¿Cómo reaccionó la plataforma ante esto?	x				
30.	¿Tuvo la oportunidad de negociar o discutir las cláusulas del contrato o acuerdo con la plataforma antes de empezar a trabajar?	x				
OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar los componentes de la propuesta legislativa para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.						
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
31.	¿Considera adecuado su ingreso actual en relación con las horas trabajadas? ¿Qué opinión tiene sobre un salario mínimo garantizado para los repartidores?	x				
32.	¿Sería beneficiosa para usted una regulación que limite las horas máximas de trabajo?	x				
33.	¿Ha experimentado o presenciado situaciones de discriminación o acoso en su trabajo? ¿Qué medidas considera necesarias para prevenir estos comportamientos?	x				
34.	¿Tiene acceso a prestaciones sociales como seguro de salud, vacaciones pagadas o pensiones? ¿Qué importancia le otorga a la inclusión de estos beneficios para los repartidores?	x				



35.	¿Se siente seguro en su ambiente de trabajo? ¿Qué mejoras sugeriría en términos de seguridad y salud laboral para los repartidores?	x				
36.	¿Considera que el proceso de asignación de tareas y evaluación de su desempeño por parte de la plataforma es transparente y justo? ¿Qué cambios propondría?	x				
37.	En caso de accidentes o daños durante el trabajo, ¿cómo maneja la plataforma estas situaciones? ¿Qué opina sobre la responsabilidad de la plataforma en estos casos?	x				



IV. VALORACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

N.º	Criterios		Valoración		Sugerencias
			SI	NO	
1	Claridad	Está formado con el lenguaje claro y apropiado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Objetividad	Esta expresado en conductas observables.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Pertinencia	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Organización	Existe una organización lógica.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Consistencia	Basado en aspectos teórico – científico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Coherencia	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la medición.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

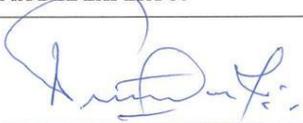


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

V. LUGAR Y FECHA:

Lugar	Fecha
Lima	30 de Junio del 2023

VI. FIRMA Y POSTFIRMA DEL EXPERTO:


Nombre: Walter Peraza Escriban Walter. CALLO
DNI 07765439 - CAL 18705

ANEXO 12: FICHA DE VALORACIÓN DEL CUARTO EXPERTO



FICHA PARA REGISTRAR LA OPINIÓN DE UN EXPERTO ACERCA DE UN INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN EN UNA INVESTIGACIÓN

I. DATOS DEL INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Título de la investigación	Reconocimiento laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.
Nombre del instrumento	Guía de preguntas abiertas
Autor(es) del instrumento	BECERRA MEZA, Heidi Lourdes

II. DATOS DEL EXPERTO

Apellidos y nombres	MORALES OLIVERA, DAVID GLICERIO
Código ORCID/CAL	CAL 71805
Grados y títulos	MAGISTER
Centro de trabajo	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Cargo que ocupa	DOCENTE
Teléfono	986643799

III. VALORACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

A continuación, se presenta cada uno de los ítems del instrumento a evaluar. Por favor lea cada uno de ellos y registre con un aspa (x) su valoración: (3) excelente, (2) bueno, (1) regular y (0) deficiente. Cuando la valoración de un ítem es (2), (1) o (0) se debe redactar en la columna de sugerencias el ítem como considera que debe presentarse o una recomendación concreta. Muchas gracias por su valioso aporte.

OBJETIVO GENERAL: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.						
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
		3	2	1	0	
1.	¿Cuántas horas trabajas diariamente como repartidor de delivery?	x				
2.	¿Te permiten tomar descansos durante tu tiempo de trabajo? Explique.	x				
3.	¿Tienes un pago mínimo establecido? Explique.	x				
4.	¿Recibes bonificaciones o beneficios adicionales aparte de tu pago? Explique.	x				



5.	¿Cuáles son las funciones asignadas en tu trabajo como repartidor de delivery?	x				
6.	¿Recibes evaluaciones periódicas de tu desempeño por parte de la plataforma o de los clientes? Explique.	x				
7.	¿Cuáles son las normas establecidos por la plataforma digital?	x				
8.	¿Cuáles son las sanciones por el incumplimiento de las normas?	x				
9.	¿Qué medidas de seguridad se te proporcionan para realizar las entregas de manera segura?	x				
10.	¿Recibes compensación por tiempo de servicios (CTS) de acuerdo a la legislación laboral vigente? Explique.	x				
11.	¿Tienes derecho a vacaciones pagadas? Explique.	x				
12.	¿Se te ofrece un fondo de pensión o algún tipo de sistema de jubilación? Explique.	x				
13.	¿Tienes acceso a atención médica o seguro de salud? Explique	x				
14.	Describe como la plataforma les distribuye los pedidos de los clientes a los repartidores	x				
15.	¿La plataforma tiene un procedimiento de seguimiento para controlar el estado de tus entregas? Explique.	x				
16.	¿Quién te proporciona el vehículo que utilizas para realizar las entregas?	x				
17.	¿El mantenimiento del vehículo que utiliza a quien le corresponde?	x				
18.	¿Cuál fue el proceso de selección para ingresar como repartidor de delivery en la plataforma?	x				
19.	¿Recibes algún tipo de soporte técnico o asistencia por parte de la plataforma cuando enfentas problemas durante tu trabajo? Explique.	x				
20.	¿Has recibido capacitación por parte de la plataforma para mejorar tus habilidades como repartidor? Explique.	x				
21.	¿Cuáles son las causas para la cancelación del registro establecidas por la plataforma?	x				
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración			Sugerencias	
OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar la relación laboral existente de los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú.						
22.	¿La plataforma gestiona la cobranza y los pagos por los servicios que realizas? Explique.	x				
23.	¿El pago que recibes como repartidor cubren tus necesidades básicas y de subsistencia? Explique.	x				



24.	¿La plataforma ejerce un control sistemático sobre tu desempeño como repartidor? Explique.	x				
25.	¿Ha tenido alguna experiencia en la que la plataforma digital haya aplicado medidas disciplinarias o sanciones? ¿Puede describir cómo fue este proceso?	x				
26.	¿Considera que el uso obligatorio de elementos proporcionados por la plataforma limita de alguna manera su independencia como repartidor?	x				
27.	¿Tu trabajo como repartidor se limita al uso exclusivo de la aplicación proporcionada por la plataforma? Explique.	x				
28.	¿De qué manera impacta la evaluación de su desempeño en su trabajo diario y en su relación con la plataforma?	x				
29.	¿Ha enfrentado alguna situación en la que no pudo cumplir con los tiempos o estados de entrega establecidos? ¿Cómo reaccionó la plataforma ante esto?	x				
30.	¿Tuvo la oportunidad de negociar o discutir las cláusulas del contrato o acuerdo con la plataforma antes de empezar a trabajar?	x				
OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar los componentes de la propuesta legislativa para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.						
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
31.	¿Considera adecuado su ingreso actual en relación con las horas trabajadas? ¿Qué opinión tiene sobre un salario mínimo garantizado para los repartidores?	x				
32.	¿Sería beneficiosa para usted una regulación que limite las horas máximas de trabajo?	x				
33.	¿Ha experimentado o presenciado situaciones de discriminación o acoso en su trabajo? ¿Qué medidas considera necesarias para prevenir estos comportamientos?	x				
34.	¿Tiene acceso a prestaciones sociales como seguro de salud, vacaciones pagadas o pensiones? ¿Qué importancia le otorga a la inclusión de estos beneficios para los repartidores?	x				



35.	¿Se siente seguro en su ambiente de trabajo? ¿Qué mejoras sugeriría en términos de seguridad y salud laboral para los repartidores?	x				
36.	¿Considera que el proceso de asignación de tareas y evaluación de su desempeño por parte de la plataforma es transparente y justo? ¿Qué cambios propondría?	x				
37.	En caso de accidentes o daños durante el trabajo, ¿cómo maneja la plataforma estas situaciones? ¿Qué opina sobre la responsabilidad de la plataforma en estos casos?	x				



IV. VALORACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

N.º	Criterios		Valoración		Sugerencias
			SI	NO	
1	Claridad	Está formado con el lenguaje claro y apropiado.	X		
2	Objetividad	Esta expresado en conductas observables.	X		
3	Pertinencia	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.	X		
4	Organización	Existe una organización lógica.	X		
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	X		
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	X		
7	Consistencia	Basado en aspectos teórico - científico.	X		
8	Coherencia	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X		
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la medición.	X		
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación.	X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

V. LUGAR Y FECHA:

Lugar	Fecha
Lima	30 de Junio del 2023

VI. FIRMA Y POSTFIRMA DEL EXPERTO:

Nombre:	David Alex Ojeda
DNI	89289746

ANEXO 13: FICHA DE VALORACIÓN DEL QUINTO EXPERTO



FICHA PARA REGISTRAR LA OPINIÓN DE UN EXPERTO ACERCA DE UN INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN EN UNA INVESTIGACIÓN

I. DATOS DEL INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Título de la investigación	Reconocimiento laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.
Nombre del instrumento	Guía de preguntas abiertas
Autor(es) del instrumento	BECERRA MEZA, Heidi Lourdes

II. DATOS DEL EXPERTO

Apellidos y nombres	ROMERO RODRIGUEZ, JOSÉ CARLOS
Código ORCID/CAL	0000-0001-7338-6678 / CAL 50150
Grados y títulos	MAESTRO EN DERECHO CIVIL Y COMERCIAL
Centro de trabajo	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Cargo que ocupa	DOCENTE
Teléfono	966420453

III. VALORACIÓN DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO

A continuación, se presenta cada uno de los ítems del instrumento a evaluar. Por favor lea cada uno de ellos y registre con un aspa (x) su valoración: (3) excelente, (2) bueno, (1) regular y (0) deficiente. Cuando la valoración de un ítem es (2), (1) o (0) se debe redactar en la columna de sugerencias el ítem como considera que debe presentarse o una recomendación concreta. Muchas gracias por su valioso aporte.

OBJETIVO GENERAL: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.						
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
		3	2	1	0	
1.	¿Cuántas horas trabajas diariamente como repartidor de delivery?	x				
2.	¿Te permiten tomar descansos durante tu tiempo de trabajo? Explique.	x				
3.	¿Tienes un pago mínimo establecido? Explique.	x				
4.	¿Recibes bonificaciones o beneficios adicionales aparte de tu pago? Explique.	x				



5.	¿Cuáles son las funciones asignadas en tu trabajo como repartidor de delivery?	x				
6.	¿Recibes evaluaciones periódicas de tu desempeño por parte de la plataforma o de los clientes? Explique.	x				
7.	¿Cuáles son las normas establecidos por la plataforma digital?	x				
8.	¿Cuáles son las sanciones por el incumplimiento de las normas?	x				
9.	¿Qué medidas de seguridad se te proporcionan para realizar las entregas de manera segura?	x				
10.	¿Recibes compensación por tiempo de servicios (CTS) de acuerdo a la legislación laboral vigente? Explique.	x				
11.	¿Tienes derecho a vacaciones pagadas? Explique.	x				
12.	¿Se te ofrece un fondo de pensión o algún tipo de sistema de jubilación? Explique.	x				
13.	¿Tienes acceso a atención médica o seguro de salud? Explique	x				
14.	Describe como la plataforma les distribuye los pedidos de los clientes a los repartidores	x				
15.	¿La plataforma tiene un procedimiento de seguimiento para controlar el estado de tus entregas? Explique.	x				
16.	¿Quién te proporciona el vehículo que utilizas para realizar las entregas?	x				
17.	¿El mantenimiento del vehículo que utiliza a quien le corresponde?	x				
18.	¿Cuál fue el proceso de selección para ingresar como repartidor de delivery en la plataforma?	x				
19.	¿Recibes algún tipo de soporte técnico o asistencia por parte de la plataforma cuando enfrentas problemas durante tu trabajo? Explique.	x				
20.	¿Has recibido capacitación por parte de la plataforma para mejorar tus habilidades como repartidor? Explique.	x				
21.	¿Cuáles son las causas para la cancelación del registro establecidas por la plataforma?	x				
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar la relación laboral existente de los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú.						
22.	¿La plataforma gestiona la cobranza y los pagos por los servicios que realizas? Explique.	x				
23.	¿El pago que recibes como repartidor cubren tus necesidades básicas y de subsistencia? Explique.	x				



24.	¿La plataforma ejerce un control sistemático sobre tu desempeño como repartidor? Explique.	x				
25.	¿Ha tenido alguna experiencia en la que la plataforma digital haya aplicado medidas disciplinarias o sanciones? ¿Puede describir cómo fue este proceso?	x				
26.	¿Considera que el uso obligatorio de elementos proporcionados por la plataforma limita de alguna manera su independencia como repartidor?	x				
27.	¿Tu trabajo como repartidor se limita al uso exclusivo de la aplicación proporcionada por la plataforma? Explique.	x				
28.	¿De qué manera impacta la evaluación de su desempeño en su trabajo diario y en su relación con la plataforma?	x				
29.	¿Ha enfrentado alguna situación en la que no pudo cumplir con los tiempos o estados de entrega establecidos? ¿Cómo reaccionó la plataforma ante esto?	x				
30.	¿Tuvo la oportunidad de negociar o discutir las cláusulas del contrato o acuerdo con la plataforma antes de empezar a trabajar?	x				
OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar los componentes de la propuesta legislativa para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.						
N.º de ítem	Ítems del instrumento	Valoración				Sugerencias
31.	¿Considera adecuado su ingreso actual en relación con las horas trabajadas? ¿Qué opinión tiene sobre un salario mínimo garantizado para los repartidores?	x				
32.	¿Sería beneficiosa para usted una regulación que limite las horas máximas de trabajo?	x				
33.	¿Ha experimentado o presenciado situaciones de discriminación o acoso en su trabajo? ¿Qué medidas considera necesarias para prevenir estos comportamientos?	x				
34.	¿Tiene acceso a prestaciones sociales como seguro de salud, vacaciones pagadas o pensiones? ¿Qué importancia le otorga a la inclusión de estos beneficios para los repartidores?	x				



35.	¿Se siente seguro en su ambiente de trabajo? ¿Qué mejoras sugeriría en términos de seguridad y salud laboral para los repartidores?	x				
36.	¿Considera que el proceso de asignación de tareas y evaluación de su desempeño por parte de la plataforma es transparente y justo? ¿Qué cambios propondría?	x				
37.	En caso de accidentes o daños durante el trabajo, ¿cómo maneja la plataforma estas situaciones? ¿Qué opina sobre la responsabilidad de la plataforma en estos casos?	x				



IV. VALORACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

N.º	Criterios		Valoración		Sugerencias
			SI	NO	
1	Claridad	Está formado con el lenguaje claro y apropiado.	X		
2	Objetividad	Esta expresado en conductas observables.	X		
3	Pertinencia	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.	X		
4	Organización	Existe una organización lógica.	X		
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad.	X		
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir.	X		
7	Consistencia	Basado en aspectos teórico – científico.	X		
8	Coherencia	Entre las definiciones, dimensiones e indicadores.	X		
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la medición.	X		
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación.	X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

V. LUGAR Y FECHA:

Lugar	Fecha
Lima	30 de Junio del 2023

VI. FIRMA Y POSTFIRMA DEL EXPERTO:

	
Nombre:	Romero Rodríguez José Carlos
DNI	406003846

ANEXO 14: RESPUESTAS DEL PRIMER PARTICIPANTE

ENTREVISTADO:	PARTICIPANTE A
OBJETIVO GENERAL: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.	
PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Cuántas horas trabajas diariamente como repartidor de delivery?	Trabajo de 8 a 10 horas al día, esto significa que paso la mayor parte del día entregando pedidos, lo que me permite flexibilidad en mi horario laboral para adaptarme a mis necesidades.
2. ¿Te permiten tomar descansos durante tu tiempo de trabajo? Explique.	Como repartidor de delivery, tenemos la ventaja de decidir cuándo tomamos descansos, lo que brinda flexibilidad para descansar cuando lo necesitamos.
3. ¿Tienes un pago mínimo establecido? Explique.	En mi caso, no hay un pago mínimo garantizado. Recibo un pago por cada pedido que entrego, lo que significa que mi ingreso depende de la cantidad de entregas que haga.
4. ¿Recibes bonificaciones o beneficios adicionales aparte de tu pago? Explique.	En mi caso, no recibo bonificaciones o beneficios adicionales aparte de la comisión que obtengo por cada entrega que realizo. Mi ingreso se basa únicamente en las entregas.
5. ¿Cuáles son las funciones asignadas en tu trabajo como repartidor de delivery?	Mis responsabilidades como repartidor de delivery incluyen mantener una comunicación efectiva con los clientes, planificar la ruta de entregas de manera eficiente y reportar cualquier novedad o problema que surja durante el proceso de entrega.
6. ¿Recibes evaluaciones periódicas de tu desempeño por parte de la plataforma o de los clientes? Explique.	Sí, la plataforma recopila evaluaciones de los clientes a través de encuestas para medir la calidad de nuestro servicio. En mi experiencia, estas evaluaciones se centran en aspectos como la calidad y rapidez de la entrega, así como la satisfacción general del cliente.
7. ¿Cuáles son las normas	Horario de recojo de pedidos en la

establecidos por la plataforma digital?	mañana, horario de entregas en las tardes. Normas relacionadas a la buena conducta laboral y cordialidad
8. ¿Cuáles son las sanciones por el incumplimiento de las normas?	Las sanciones pueden variar en forma de suspensión por un período determinado, dependiendo de la gravedad del incumplimiento de las normas.
9. ¿Qué medidas de seguridad se te proporcionan para realizar las entregas de manera segura?	La empresa proporciona un mapa de cobertura de zonas seguras y ofrece apoyo a los repartidores en caso de que tengan que hacer entregas en esas áreas. Esto contribuye a mantener la seguridad durante las entregas.
10. ¿Recibes compensación por tiempo de servicios (CTS) de acuerdo a la legislación laboral vigente? Explique.	Como repartidor de delivery, no recibimos compensación por tiempo de servicios (CTS). Este beneficio no se aplica a nuestra categoría laboral.
11. ¿Tienes derecho a vacaciones pagadas? Explique.	No tengo derecho a vacaciones pagadas en mi trabajo como repartidor de delivery. Este beneficio no se aplica a nuestra categoría laboral.
12. ¿Se te ofrece un fondo de pensión o algún tipo de sistema de jubilación? Explique.	No se nos ofrece un fondo de pensión ni ningún tipo de sistema de jubilación, ya que somos considerados trabajadores independientes en lugar de empleados.
13. ¿Tienes acceso a atención médica o seguro de salud? Explique	La plataforma no ofrece acceso a atención médica ni seguro de salud como parte de los beneficios.
14. Describe como la plataforma les distribuye los pedidos de los clientes a los repartidores	En mi experiencia, las tiendas que utilizan el servicio de la empresa proporcionan los paquetes en un almacén central, y desde allí los repartidores los distribuyen.
15. ¿La plataforma tiene un procedimiento de seguimiento para controlar el estado de tus entregas? Explique.	La plataforma utiliza la comunicación telefónica para llevar a cabo el seguimiento y controlar el estado de mis entregas. Pueden ponerse en contacto conmigo por teléfono para obtener información actualizada.
16. ¿Quién te proporciona el	Utilizo mi propio vehículo para realizar

vehículo que utilizas para realizar las entregas?	las entregas. La plataforma no proporciona un vehículo.
17. ¿El mantenimiento del vehículo que utiliza a quien le corresponde?	El mantenimiento del vehículo es de mi responsabilidad ya que soy el dueño del mismo.
18. ¿Cuál fue el proceso de selección para ingresar como repartidor de delivery en la plataforma?	El proceso de selección implicó descargar la aplicación y completar los datos personales a través de la aplicación para acceder al trabajo como repartidor de delivery.
19. ¿Recibes algún tipo de soporte técnico o asistencia por parte de la plataforma cuando enfrentas problemas durante tu trabajo? Explique.	En mi experiencia, cuando enfrento problemas técnicos durante mi trabajo, a menudo busco ayuda y apoyo de mis compañeros repartidores para resolverlos.
20. ¿Has recibido capacitación por parte de la plataforma para mejorar tus habilidades como repartidor? Explique.	Sí, la plataforma proporciona capacitación en la entrega de pedidos, especialmente para repartidores nuevos. Esta capacitación aborda cómo comenzar en el trabajo de repartidor.
21. ¿Cuáles son las causas para la cancelación del registro establecidas por la plataforma?	Una de las causas para la cancelación del registro es la manipulación del pedido o retenerlo en lugar de entregarlo como se debe.
OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar la relación laboral existente de los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú.	
22. ¿La plataforma gestiona la cobranza y los pagos por los servicios que realizas? Explique.	La plataforma gestiona la cobranza de los clientes, ya sea a través de pagos en el momento de la entrega o utilizando medios de pago digitales. Luego, se paga a los repartidores la cantidad correspondiente por el trabajo realizado el día anterior.
23. ¿El pago que recibes como repartidor cubren tus necesidades básicas y de subsistencia? Explique.	En mi caso, el pago como repartidor es suficiente y podría decirse que supera el salario mínimo, permitiéndome cubrir mis necesidades básicas.
24. ¿La plataforma ejerce un control sistemático sobre tu desempeño como repartidor?	La plataforma realiza un seguimiento periódico de mi desempeño y me ofrece la oportunidad de avanzar de

Explique.	nivel en determinados intervalos.
25. ¿Ha tenido alguna experiencia en la que la plataforma digital haya aplicado medidas disciplinarias o sanciones? ¿Puede describir cómo fue este proceso?	Sí, hubo una ocasión en la que recibí una sanción por parte de la plataforma. Me retrasé en varias entregas debido al tráfico intenso. La plataforma redujo mi puntuación y me limitó el acceso a ciertas zonas de reparto por un tiempo. No tuve la oportunidad de explicar las circunstancias o apelar la decisión. Este proceso me hizo sentir que tengo poco control sobre cómo se evalúan mis circunstancias laborales.
26. ¿Considera que el uso obligatorio de elementos proporcionados por la plataforma limita de alguna manera su independencia como repartidor?	La plataforma nos exige usar su mochila y uniforme. Aunque entiendo la necesidad de una imagen de marca, a veces siento que esto me quita individualidad y me convierte en un simple emblema de la empresa. No puedo usar mi propio equipo que, en algunos casos, podría ser más cómodo o eficiente para mí.
27. ¿Tu trabajo como repartidor se limita al uso exclusivo de la aplicación proporcionada por la plataforma? Explique.	Durante mi trabajo como repartidor, utilizo exclusivamente la aplicación proporcionada por la plataforma para llevar a cabo mi ruta asignada.
28. ¿De qué manera impacta la evaluación de su desempeño en su trabajo diario y en su relación con la plataforma?	La evaluación de mi desempeño tiene un gran impacto. Si mi puntuación baja, recibo menos pedidos o me asignan zonas con menos demanda. Esto me obliga a estar constantemente preocupado por mantener altas puntuaciones, a veces priorizando la velocidad sobre mi seguridad o bienestar.
29. ¿Ha enfrentado alguna situación en la que no pudo cumplir con los tiempos o estados de entrega establecidos? ¿Cómo reaccionó la plataforma ante esto?	En una ocasión, debido a un problema con mi motocicleta, no pude entregar los pedidos a tiempo. La plataforma respondió desactivando temporalmente mi cuenta, lo que me impidió trabajar por unos días. No hubo consideración de las circunstancias imprevistas que afectaron mi capacidad de entrega.
30. ¿Tuvo la oportunidad de	Cuando empecé a trabajar con la

<p>negociar o discutir las cláusulas del contrato o acuerdo con la plataforma antes de empezar a trabajar?</p>	<p>plataforma, simplemente tuve que aceptar las condiciones que ya estaban establecidas. No hubo espacio para negociar o discutir los términos del contrato. Esto me hace sentir como si no tuviera voz ni control sobre los términos de mi trabajo.</p>
<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar los componentes de la propuesta legislativa para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.</p>	
<p>31. ¿Considera adecuado su ingreso actual en relación con las horas trabajadas? ¿Qué opinión tiene sobre un salario mínimo garantizado para los repartidores?</p>	<p>En mi opinión, no considero necesario establecer un salario mínimo para los repartidores de delivery, ya que el pago actual que recibo es suficiente y, de hecho, puede superar el salario mínimo. Mi ingreso depende de mi esfuerzo y la cantidad de entregas que realice, lo que me permite ganar más de lo que ganaría con un salario mínimo, y esto es importante para cubrir las necesidades de mi familia.</p>
<p>32. ¿Sería beneficiosa para usted una regulación que limite las horas máximas de trabajo?</p>	<p>En mi opinión, se debería regular la jornada laboral y los descansos, pero al mismo tiempo se debe permitir a los repartidores la flexibilidad de trabajar en sus días de descanso o horas extras si así lo desean.</p>
<p>33. ¿Ha experimentado o presenciado situaciones de discriminación o acoso en su trabajo? ¿Qué medidas considera necesarias para prevenir estos comportamientos?</p>	<p>En mi opinión, sí, es esencial proteger contra la discriminación y el acoso laboral, pero en mi experiencia, gran parte de la discriminación y el acoso provienen de los clientes, quienes a veces abusan de su posición, y como repartidores, a menudo tenemos limitaciones para abordar estas situaciones.</p>
<p>34. ¿Tiene acceso a prestaciones sociales como seguro de salud, vacaciones pagadas o pensiones? ¿Qué importancia le otorga a la inclusión de estos beneficios para los repartidores?</p>	<p>En mi opinión, es importante que los repartidores cuenten con prestaciones sociales y beneficios laborales. Sin embargo, se debe buscar un equilibrio para que estas prestaciones no afecten negativamente nuestros ingresos. También sería beneficioso que estas prestaciones sean voluntarias, de modo que los repartidores tengan la</p>

	opción de participar, y su elección sea respetada.
35. ¿Se siente seguro en su ambiente de trabajo? ¿Qué mejoras sugeriría en términos de seguridad y salud laboral para los repartidores?	En mi opinión, es fundamental establecer medidas de seguridad y protección de la salud laboral para los repartidores de delivery. Esto debería incluir al menos un seguro de vida en caso de accidentes para garantizar el bienestar de nuestras familias, así como un seguro funerario. Además, las capacitaciones para prevenir riesgos son esenciales para nuestra seguridad en el trabajo.
36. ¿Considera que el proceso de asignación de tareas y evaluación de su desempeño por parte de la plataforma es transparente y justo? ¿Qué cambios propondría?	A menudo, la asignación de pedidos y la evaluación parecen arbitrarias. Sería útil tener más transparencia en cómo se asignan las tareas y cómo se califica nuestro desempeño, quizás con un sistema más claro y con posibilidad de dar retroalimentación.
37. En caso de accidentes o daños durante el trabajo, ¿cómo maneja la plataforma estas situaciones? ¿Qué opina sobre la responsabilidad de la plataforma en estos casos?	Cuando ocurren accidentes, la plataforma rara vez se hace responsable. Creo que debería haber un protocolo claro y apoyo por parte de la plataforma en estos casos, incluyendo asistencia para daños del vehículo o lesiones, ya que estamos trabajando para ellos.

ANEXO 15: RESPUESTAS DEL SEGUNDO PARTICIPANTE

ENTREVISTADO:	PARTICIPANTE B
OBJETIVO GENERAL: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.	
PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Cuántas horas trabajas diariamente como repartidor de delivery?	Trabajo 8 horas al día, tengo un turno laboral estándar de 8 horas, lo que me permite mantener un horario fijo y tener tiempo para otras actividades.
2. ¿Te permiten tomar descansos durante tu tiempo de trabajo? Explique.	No siempre es posible tomar descansos durante mi jornada laboral. A veces, la demanda de entregas es constante y no puedo darme el lujo de tomar un descanso en esos momentos.
3. ¿Tienes un pago mínimo establecido? Explique.	El pago que recibo no está basado en un monto mínimo, sino que varía según el horario que elijo para trabajar. Algunos horarios pueden ser más lucrativos que otros.
4. ¿Recibes bonificaciones o beneficios adicionales aparte de tu pago? Explique.	Aunque no recibo bonificaciones directas, a veces puedo obtener descuentos en combustible, lo que es beneficioso para mí ya que el combustible es un gasto significativo en este trabajo.
5. ¿Cuáles son las funciones asignadas en tu trabajo como repartidor de delivery?	En mi trabajo, la cantidad de pedidos que realizo influye directamente en mis ingresos. Cuantos más pedidos entregue, más ganaré.
6. ¿Recibes evaluaciones periódicas de tu desempeño por parte de la plataforma o de los clientes? Explique.	La plataforma evalúa nuestro desempeño teniendo en cuenta la rapidez de la entrega. Las calificaciones de los clientes reflejan directamente la velocidad con la que completamos los pedidos.
7. ¿Cuáles son las normas establecidos por la plataforma digital?	Mi desempeño se evalúa en parte por la rapidez en la entrega de los pedidos. La calificación de los clientes refleja cómo valoran este aspecto de mi trabajo.
8. ¿Cuáles son las sanciones por	En caso de no cumplir con los horarios

el incumplimiento de las normas?	que se han reservado, la plataforma puede proceder a bloquear automáticamente la aplicación, impidiendo que sigas trabajando temporalmente.
9. ¿Qué medidas de seguridad se te proporcionan para realizar las entregas de manera segura?	La seguridad personal es de suma importancia en este trabajo. Mantenerse seguro y evitar accidentes es una prioridad constante para los repartidores.
10. ¿Recibes compensación por tiempo de servicios (CTS) de acuerdo a la legislación laboral vigente? Explique.	Dado que somos clasificados como trabajadores independientes en lugar de empleados formales, no tenemos derecho a recibir CTS de acuerdo con la legislación laboral vigente.
11. ¿Tienes derecho a vacaciones pagadas? Explique.	Dado que se nos considera trabajadores autónomos en lugar de empleados, no tenemos derecho a vacaciones pagadas.
12. ¿Se te ofrece un fondo de pensión o algún tipo de sistema de jubilación? Explique.	No se nos proporciona un fondo de pensión ni sistema de jubilación debido a nuestra clasificación como trabajadores independientes.
13. ¿Tienes acceso a atención médica o seguro de salud? Explique	Como repartidores, la responsabilidad de acceder a atención médica y obtener un seguro de salud recae en nosotros, ya que la plataforma no proporciona cobertura en estos aspectos.
14. Describe como la plataforma les distribuye los pedidos de los clientes a los repartidores	Los pedidos se nos asignan a través de la aplicación que utilizamos como repartidores. La aplicación muestra los pedidos disponibles y podemos aceptarlos o rechazarlos.
15. ¿La plataforma tiene un procedimiento de seguimiento para controlar el estado de tus entregas? Explique.	La plataforma mantiene un contacto automático con el cliente para seguir el estado de mis entregas. Esto permite mantener a los clientes informados sobre el progreso de sus pedidos.
16. ¿Quién te proporciona el vehículo que utilizas para realizar las entregas?	Mi vehículo de entrega es de mi propiedad. La plataforma no brinda vehículos para este fin.
17. ¿El mantenimiento del vehículo	El dueño del vehículo es quien debe

que utiliza a quien le corresponde?	encargarse del mantenimiento de este.
18. ¿Cuál fue el proceso de selección para ingresar como repartidor de delivery en la plataforma?	Para unirme como repartidor de delivery, descargué la aplicación y posteriormente proporcioné mis datos personales a través de la misma.
19. ¿Recibes algún tipo de soporte técnico o asistencia por parte de la plataforma cuando enfrentas problemas durante tu trabajo? Explique.	La plataforma proporciona asistencia a través de una asistente de soporte que está disponible para ayudar a resolver cualquier inconveniente que pueda surgir durante mi trabajo.
20. ¿Has recibido capacitación por parte de la plataforma para mejorar tus habilidades como repartidor? Explique.	En mi experiencia, la plataforma brinda información a través de anuncios o mensajes, pero no proporciona una capacitación formal para mejorar las habilidades como repartidor.
21. ¿Cuáles son las causas para la cancelación del registro establecidas por la plataforma?	En mi experiencia, simplemente notificar que ya no se trabajará en la misma agencia es una forma de cancelar el registro.
OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar la relación laboral existente de los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú.	
22. ¿La plataforma gestiona la cobranza y los pagos por los servicios que realizas? Explique.	Sí, la plataforma gestiona toda la cobranza y los pagos por los servicios que realizo. Los clientes hacen sus pagos directamente a través de la aplicación, ya sea con tarjeta de crédito, débito o, en algunos casos, con opciones de pago en efectivo. La plataforma luego me paga una comisión por cada entrega que hago. Esto facilita bastante el proceso, ya que no tengo que manejar dinero en efectivo ni preocuparme por el proceso de cobranza. Sin embargo, dependo completamente de la plataforma para el procesamiento y la puntualidad de estos pagos, lo cual puede ser un poco estresante si hay retrasos o problemas con el sistema de pagos
23. ¿El pago que recibes como repartidor cubren tus	El pago que recibo como repartidor puede variar bastante dependiendo

<p>necesidades básicas y de subsistencia? Explique.</p>	<p>del número de entregas que hago y de la demanda del servicio. En días buenos, puedo ganar lo suficiente para cubrir mis necesidades básicas y de subsistencia, pero en días lentos puede ser un desafío. Tengo que planificar muy bien y a veces trabajar horas extras para asegurarme de cubrir todos mis gastos, como alimentación, vivienda, mantenimiento de mi vehículo y otros costos personales.</p>
<p>24. ¿La plataforma ejerce un control sistemático sobre tu desempeño como repartidor? Explique.</p>	<p>En mi experiencia, cada 15 días se otorgan rangos de desempeño en función de cómo he trabajado. La plataforma ejerce un control total sobre mi trabajo. Están siempre evaluando y ajustando nuestras rutas y tiempos de entrega. Aunque ayuda a mejorar el servicio, también pone mucha presión sobre nosotros para rendir al máximo todo el tiempo.</p>
<p>25. ¿Ha tenido alguna experiencia en la que la plataforma digital haya aplicado medidas disciplinarias o sanciones? ¿Puede describir cómo fue este proceso?</p>	<p>Recibí una advertencia de la plataforma por no cumplir con los tiempos de entrega durante una semana de lluvias intensas. A pesar de que las condiciones climáticas eran difíciles, la plataforma no consideró esto como una justificación válida.</p>
<p>26. ¿Considera que el uso obligatorio de elementos proporcionados por la plataforma limita de alguna manera su independencia como repartidor?</p>	<p>El uso de la indumentaria de la plataforma a veces me hace sentir como si fuera más un empleado que un trabajador independiente. No puedo usar mi propio equipo, que creo que sería más adecuado para mi estilo de trabajo y comodidad.</p>
<p>27. ¿Tu trabajo como repartidor se limita al uso exclusivo de la aplicación proporcionada por la plataforma? Explique.</p>	<p>No siempre estoy limitado al uso exclusivo de la aplicación, ya que a veces puedo elegir cuándo y dónde realizar entregas.</p>
<p>28. ¿De qué manera impacta la evaluación de su desempeño en su trabajo diario y en su relación con la plataforma?</p>	<p>La evaluación de mi desempeño se basa en la rapidez de las entregas y las calificaciones de los clientes. Esto me presiona para trabajar más rápido, a menudo sacrificando mi descanso y mi seguridad personal para mantener</p>

	una buena puntuación.
29. ¿Ha enfrentado alguna situación en la que no pudo cumplir con los tiempos o estados de entrega establecidos? ¿Cómo reaccionó la plataforma ante esto?	Una vez, mi aplicación se colgó y no pude actualizar el estado de entrega. La plataforma asumió que había fallado en la entrega.
30. ¿Tuvo la oportunidad de negociar o discutir las cláusulas del contrato o acuerdo con la plataforma antes de empezar a trabajar?	Cuando me uní a la plataforma, tuve que aceptar las condiciones tal y como estaban. No hubo negociación posible. Si no estás de acuerdo con los términos, simplemente no puedes trabajar con ellos.
OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar los componentes de la propuesta legislativa para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.	
31. ¿Considera adecuado su ingreso actual en relación con las horas trabajadas? ¿Qué opinión tiene sobre un salario mínimo garantizado para los repartidores?	En general, estoy satisfecho con el esquema de pago por comisión porque me da la posibilidad de ganar más basado en mi esfuerzo y el número de entregas que realice. Sin embargo, creo que sería justo que la comisión por entrega se incrementara, especialmente considerando las distancias largas y el esfuerzo adicional que esto requiere. Respecto a un salario mínimo garantizado, aunque entiendo que podría ofrecer una seguridad económica básica, prefiero el sistema actual de comisiones porque me permite tener el potencial de ganar más. No obstante, sería ideal tener un mínimo garantizado para los días lentos o para aquellos repartidores que no puedan trabajar tantas horas.
32. ¿Sería beneficiosa para usted una regulación que limite las horas máximas de trabajo?	La flexibilidad en las horas de trabajo es una de las razones principales por las que elegí este trabajo. Me gusta tener el control sobre mi horario y la capacidad de trabajar más horas cuando lo necesito. Sin embargo, apoyaría una regulación que respete una jornada laboral de ocho horas para aquellos que deseen tenerla, con

	<p>la opción de trabajar horas extras a una tasa de comisión incrementada. Esto ofrecería una estructura para quienes la prefieren, mientras mantiene la flexibilidad para quienes, como yo, quieren trabajar más horas cuando es posible para aumentar nuestros ingresos.</p>
<p>33. ¿Ha experimentado o presenciado situaciones de discriminación o acoso en su trabajo? ¿Qué medidas considera necesarias para prevenir estos comportamientos?</p>	<p>Afortunadamente, no he experimentado discriminación o acoso, pero conozco colegas que sí. Es crucial tener políticas claras y canales de denuncia para proteger a los trabajadores de estas situaciones, garantizando un ambiente de trabajo respetuoso y seguro para todos.</p>
<p>34. ¿Tiene acceso a prestaciones sociales como seguro de salud, vacaciones pagadas o pensiones? ¿Qué importancia le otorga a la inclusión de estos beneficios para los repartidores?</p>	<p>No tengo acceso a prestaciones como seguro de salud o pensiones. Estos beneficios son fundamentales, especialmente considerando los riesgos del trabajo. La inclusión de estas prestaciones sociales sería un gran avance para nuestra seguridad y bienestar a largo plazo.</p>
<p>35. ¿Se siente seguro en su ambiente de trabajo? ¿Qué mejoras sugeriría en términos de seguridad y salud laboral para los repartidores?</p>	<p>En términos de seguridad, a veces me siento vulnerable, especialmente trabajando de noche o en zonas menos seguras. Sería ideal contar con equipos de protección, como cascos de mejor calidad, y acceso a primeros auxilios o asistencia en caso de emergencia.</p>
<p>36. ¿Considera que el proceso de asignación de tareas y evaluación de su desempeño por parte de la plataforma es transparente y justo? ¿Qué cambios propondría?</p>	<p>En mi experiencia, el proceso de asignación de tareas a veces no parece completamente transparente. Hay días que siento que otros repartidores reciben mejores pedidos o más oportunidades a pesar de estar en la misma área y con calificaciones similares. Creo que la plataforma podría mejorar en este aspecto, proporcionando más claridad sobre cómo se asignan los pedidos y asegurando que todos tengan igual acceso a oportunidades de trabajo. Respecto a la evaluación de desempeño, a veces se siente como</p>

	<p>si estuviera mayormente basada en la satisfacción del cliente, lo cual no siempre es un reflejo justo de nuestro trabajo, considerando factores fuera de nuestro control como problemas con el restaurante o el tráfico. Sería útil tener un sistema más equilibrado que tome en cuenta diferentes aspectos de nuestro trabajo, no solo las calificaciones de los clientes.</p>
<p>37. En caso de accidentes o daños durante el trabajo, ¿cómo maneja la plataforma estas situaciones? ¿Qué opina sobre la responsabilidad de la plataforma en estos casos?</p>	<p>Cuando se trata de accidentes o daños durante el trabajo, la responsabilidad de la plataforma suele ser limitada. Generalmente, como repartidores, tenemos que manejar estas situaciones por nuestra cuenta, lo que puede ser difícil, especialmente si resultamos heridos o nuestro vehículo sufre daños. Creo que la plataforma debería asumir más responsabilidad en estos casos, ofreciendo algún tipo de seguro o apoyo para cubrir gastos médicos o reparaciones. Esto no solo sería beneficioso para los repartidores, sino que también mostraría un compromiso mayor de la plataforma con nuestro bienestar y seguridad, lo que creo que es fundamental dada la naturaleza de nuestro trabajo.</p>

ANEXO 16: RESPUESTAS DEL TERCER PARTICIPANTE

ENTREVISTADO:	PARTICIPANTE C
OBJETIVO GENERAL: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.	
PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Cuántas horas trabajas diariamente como repartidor de delivery?	Trabajo 10 horas al día, mi jornada laboral completa es de 10 horas, lo que a veces es necesario para obtener mayores ingresos.
2. ¿Te permiten tomar descansos durante tu tiempo de trabajo? Explique.	Tenemos la posibilidad de tomar descansos durante nuestra jornada de trabajo. Esto es importante para mantenernos frescos y enérgicos, especialmente en jornadas largas.
3. ¿Tienes un pago mínimo establecido? Explique.	Mi remuneración se basa en la cantidad de pedidos que entregue, no hay un monto mínimo establecido.
4. ¿Recibes bonificaciones o beneficios adicionales aparte de tu pago? Explique.	Mi único ingreso proviene de las comisiones que recibo por las entregas que hago.
5. ¿Cuáles son las funciones asignadas en tu trabajo como repartidor de delivery?	Mi función principal como conductor de reparto implica recibir los paquetes en el punto de origen y garantizar su entrega segura y oportuna a los destinatarios.
6. ¿Recibes evaluaciones periódicas de tu desempeño por parte de la plataforma o de los clientes? Explique.	La plataforma utiliza un sistema de puntos para evaluar nuestro desempeño. Esto implica que nuestras acciones y resultados se traducen en un puntaje que puede influir en nuestro rango o posición en la plataforma.
7. ¿Cuáles son las normas establecidos por la plataforma digital?	La plataforma utiliza un sistema de puntos para evaluar mi desempeño. Estos puntos pueden reflejar la calidad y eficiencia de mi trabajo como repartidor de delivery.
8. ¿Cuáles son las sanciones por el incumplimiento de las normas?	Las sanciones pueden ir desde un bloqueo temporal de acceso a la plataforma por un período determinado hasta un bloqueo permanente, dependiendo de la

	gravedad del incumplimiento de las normas.
9. ¿Qué medidas de seguridad se te proporcionan para realizar las entregas de manera segura?	La responsabilidad principal de mantenerse seguro recae en nosotros como repartidores. La empresa no proporciona medidas de seguridad adicionales.
10. ¿Recibes compensación por tiempo de servicios (CTS) de acuerdo a la legislación laboral vigente? Explique.	Nuestra categoría de trabajo como trabajadores independientes no nos otorga el beneficio de CTS de acuerdo a la normativa laboral.
11. ¿Tienes derecho a vacaciones pagadas? Explique.	La falta de un contrato laboral nos excluye del derecho a vacaciones pagadas. En nuestra situación, no se nos proporciona este beneficio.
12. ¿Se te ofrece un fondo de pensión o algún tipo de sistema de jubilación? Explique.	Al ser considerados trabajadores independientes, no tenemos acceso a un fondo de pensión o sistema de jubilación proporcionado por la empresa.
13. ¿Tienes acceso a atención médica o seguro de salud? Explique	La plataforma no cubre la atención médica ni proporciona seguro de salud, por lo que es nuestra responsabilidad como repartidores asegurarnos de tener acceso a estos servicios.
14. Describe como la plataforma les distribuye los pedidos de los clientes a los repartidores	La plataforma utiliza un algoritmo que asigna los pedidos al repartidor que se encuentra más cerca del restaurante o punto de origen del pedido. Esto optimiza la eficiencia en la entrega.
15. ¿La plataforma tiene un procedimiento de seguimiento para controlar el estado de tus entregas? Explique.	La plataforma realiza el seguimiento de mis entregas utilizando el sistema de posicionamiento global (GPS) para conocer en tiempo real la ubicación de los repartidores y el estado de los pedidos.
16. ¿Quién te proporciona el vehículo que utilizas para realizar las entregas?	El vehículo que utilizo para realizar entregas es de mi propiedad y es de carácter personal.
17. ¿El mantenimiento del vehículo que utiliza a quien le corresponde?	Siendo los dueños del vehículo, nosotros somos los responsables de su mantenimiento.

<p>18. ¿Cuál fue el proceso de selección para ingresar como repartidor de delivery en la plataforma?</p>	<p>Mi proceso de selección comenzó con una postulación a través de medios electrónicos, descargando la aplicación y luego proporcionando mis datos personales para acceder al trabajo.</p>
<p>19. ¿Recibes algún tipo de soporte técnico o asistencia por parte de la plataforma cuando enfrentas problemas durante tu trabajo? Explique.</p>	<p>En mi caso, la plataforma no ofrece ningún tipo de soporte técnico o asistencia cuando enfrento problemas durante mi trabajo.</p>
<p>20. ¿Has recibido capacitación por parte de la plataforma para mejorar tus habilidades como repartidor? Explique.</p>	<p>La plataforma ofrece una capacitación que se enfoca en el proceso de inicio en la entrega de pedidos, especialmente para repartidores nuevos.</p>
<p>21. ¿Cuáles son las causas para la cancelación del registro establecidas por la plataforma?</p>	<p>Una de las causas para la cancelación del registro puede ser la manipulación de pedidos o retenerlos en lugar de entregarlos adecuadamente.</p>
<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar la relación laboral existente de los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú.</p>	
<p>22. ¿La plataforma gestiona la cobranza y los pagos por los servicios que realizas? Explique.</p>	<p>Sí, la plataforma se encarga de todo el proceso de pago. Los clientes pagan en línea y yo recibo mi comisión. Es práctico, pero dependo totalmente de la plataforma para recibir mi dinero.</p>
<p>23. ¿El pago que recibes como repartidor cubren tus necesidades básicas y de subsistencia? Explique.</p>	<p>En general, puedo cubrir mis necesidades básicas, pero no siempre es fácil. Los días lentos son un desafío y tengo que trabajar muchas horas para ganar lo suficiente.</p>
<p>24. ¿La plataforma ejerce un control sistemático sobre tu desempeño como repartidor? Explique.</p>	<p>Sí, la plataforma ejerce un control bastante sistemático sobre mi desempeño como repartidor. Utilizan un sistema de calificaciones y evaluaciones basado en el feedback de los clientes y en otros indicadores como la puntualidad en las entregas, la tasa de aceptación de pedidos y la rapidez en la entrega. Estas calificaciones son cruciales porque influyen directamente en la cantidad y el tipo de pedidos que me asignan. Si</p>

	<p>mis calificaciones bajan, puedo recibir menos pedidos o ser asignado a zonas con menos demanda, lo que afecta directamente mis ingresos.</p> <p>Además, la plataforma también realiza seguimientos de las rutas que tomo y del tiempo que tardo en realizar cada entrega.</p>
25. ¿Ha tenido alguna experiencia en la que la plataforma digital haya aplicado medidas disciplinarias o sanciones? ¿Puede describir cómo fue este proceso?	Una vez me sancionaron por cancelar varios pedidos debido a una emergencia familiar. No pude explicar mi situación y perdí acceso a entregas prioritarias por una semana.
26. ¿Considera que el uso obligatorio de elementos proporcionados por la plataforma limita de alguna manera su independencia como repartidor?	En mi labor como repartidor de delivery, uso una mochila que lleva el logo de la empresa para identificar la marca. El uso de elementos con la marca de la plataforma me restringe a representarlos en todo momento.
27. ¿Tu trabajo como repartidor se limita al uso exclusivo de la aplicación proporcionada por la plataforma? Explique.	Mi trabajo se lleva a cabo utilizando la aplicación de la plataforma, la cual identifica a cada empresa con su propio logo.
28. ¿De qué manera impacta la evaluación de su desempeño en su trabajo diario y en su relación con la plataforma?	Me preocupa constantemente mantener una alta puntuación, lo que me obliga a trabajar incluso cuando estoy cansado o enfermo.
29. ¿Ha enfrentado alguna situación en la que no pudo cumplir con los tiempos o estados de entrega establecidos? ¿Cómo reaccionó la plataforma ante esto?	Un error en la dirección del cliente me hizo perder tiempo. Aunque lo expliqué, la plataforma igualmente me marcó como entregador lento.
30. ¿Tuvo la oportunidad de negociar o discutir las cláusulas del contrato o acuerdo con la plataforma antes de empezar a trabajar?	El contrato ya estaba definido y no se permitió ninguna modificación. Me sentí obligado a aceptar para poder trabajar.
OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar los componentes de la propuesta legislativa para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.	
31. ¿Considera adecuado su	Prefiero el sistema de comisión ya que

<p>ingreso actual en relación con las horas trabajadas? ¿Qué opinión tiene sobre un salario mínimo garantizado para los repartidores?</p>	<p>me motiva a ser más eficiente. Sin embargo, sería justo un incremento en la comisión, especialmente para entregas lejanas. Un salario mínimo podría ser una red de seguridad, pero limitaría mis ganancias potenciales.</p>
<p>32. ¿Sería beneficiosa para usted una regulación que limite las horas máximas de trabajo?</p>	<p>Prefiero la libertad de trabajar tantas horas como desee. Una regulación de horas máximas sería aceptable, siempre y cuando pueda elegir trabajar más para ganar comisiones adicionales.</p>
<p>33. ¿Ha experimentado o presenciado situaciones de discriminación o acoso en su trabajo? ¿Qué medidas considera necesarias para prevenir estos comportamientos?</p>	<p>Un código de conducta claro y un sistema de soporte para reportar incidentes serían esenciales para prevenir el acoso y la discriminación.</p>
<p>34. ¿Tiene acceso a prestaciones sociales como seguro de salud, vacaciones pagadas o pensiones? ¿Qué importancia le otorga a la inclusión de estos beneficios para los repartidores?</p>	<p>La falta de prestaciones sociales como seguro o pensiones nos deja muy vulnerables, especialmente en un trabajo de riesgo.</p>
<p>35. ¿Se siente seguro en su ambiente de trabajo? ¿Qué mejoras sugeriría en términos de seguridad y salud laboral para los repartidores?</p>	<p>A veces me siento inseguro, especialmente de noche. Sería bueno tener equipos de seguridad proporcionados por la plataforma. Además, sería importante tener acceso a servicios de salud en caso de accidentes durante el trabajo.</p>
<p>36. ¿Considera que el proceso de asignación de tareas y evaluación de su desempeño por parte de la plataforma es transparente y justo? ¿Qué cambios propondría?</p>	<p>Una de las dificultades es que a veces no te designan pedidos o muy pocos, otra es que te asignan pedidos que están muy lejos y donde la comisión no alcanza para el combustible, y al negarnos a llevar ese pedido, nos suspenden el servicio por un tiempo determinado.</p>
<p>37. En caso de accidentes o daños durante el trabajo, ¿cómo maneja la plataforma estas situaciones? ¿Qué opina sobre</p>	<p>Cuando tuve un accidente, tuve que manejarlo todo por mi cuenta. Sería fundamental que la plataforma asumiera alguna responsabilidad y</p>

la responsabilidad de la plataforma en estos casos?	ofreciera asistencia.
---	-----------------------

ANEXO 17: RESPUESTAS DEL TERCER PARTICIPANTE

ENTREVISTADO:	PARTICIPANTE D
OBJETIVO GENERAL: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.	
PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Cuántas horas trabajas diariamente como repartidor de delivery?	Trabajo 12 horas al día, a veces, me veo obligado a trabajar 12 horas al día para ganar más dinero, aunque sé que esto puede ser agotador.
2. ¿Te permiten tomar descansos durante tu tiempo de trabajo? Explique.	En ocasiones, no puedo tomar descansos debido a la urgencia de los pedidos entrantes. En esos casos, es necesario seguir trabajando de manera ininterrumpida.
3. ¿Tienes un pago mínimo establecido? Explique.	En mi trabajo, la ganancia aumenta a medida que entrego más pedidos. No existe un límite mínimo de ganancias, y los repartidores tienen la oportunidad de aumentar sus ingresos trabajando de manera más activa.
4. ¿Recibes bonificaciones o beneficios adicionales aparte de tu pago? Explique.	En mi trabajo, no se otorgan bonificaciones o beneficios adicionales aparte de la comisión que obtengo por las entregas.
5. ¿Cuáles son las funciones asignadas en tu trabajo como repartidor de delivery?	Me mantengo activo y disponible para aceptar y realizar entregas tan pronto como se reciban los pedidos.
6. ¿Recibes evaluaciones periódicas de tu desempeño por parte de la plataforma o de los clientes? Explique.	En mi experiencia, avanzamos de rango en la plataforma y esperamos las calificaciones de los clientes como parte de ese proceso. Las calificaciones de los clientes son un factor importante para nuestro progreso en la plataforma.
7. ¿Cuáles son las normas establecidos por la plataforma digital?	A medida que avanzo en mi rango dentro de la plataforma, se espera que mi desempeño mejore, y las calificaciones de los clientes siguen siendo importantes para determinar mi éxito en el trabajo.

8. ¿Cuáles son las sanciones por el incumplimiento de las normas?	La plataforma determina las sanciones en función de la naturaleza de la falta cometida. Las sanciones pueden variar según la gravedad del incumplimiento.
9. ¿Qué medidas de seguridad se te proporcionan para realizar las entregas de manera segura?	Los repartidores se cuidan y toman medidas de precaución por su propia cuenta. No hay medidas de seguridad adicionales proporcionadas por la empresa.
10. ¿Recibes compensación por tiempo de servicios (CTS) de acuerdo a la legislación laboral vigente? Explique.	La falta de derecho a CTS se deriva de nuestra clasificación como trabajadores independientes en lugar de empleados.
11. ¿Tienes derecho a vacaciones pagadas? Explique.	La ausencia de un contrato laboral impide que tengamos derecho a vacaciones pagadas.
12. ¿Se te ofrece un fondo de pensión o algún tipo de sistema de jubilación? Explique.	La falta de acceso a un fondo de pensión o sistema de jubilación se debe a nuestra clasificación como trabajadores independientes.
13. ¿Tienes acceso a atención médica o seguro de salud? Explique	Como repartidores, debemos asumir la responsabilidad de obtener atención médica y seguro de salud, ya que la plataforma no nos brinda cobertura en estos aspectos.
14. Describe como la plataforma les distribuye los pedidos de los clientes a los repartidores	Como repartidores, debemos esperar a que la plataforma nos asigne los pedidos disponibles. La asignación se realiza automáticamente en función de varios factores.
15. ¿La plataforma tiene un procedimiento de seguimiento para controlar el estado de tus entregas? Explique.	El seguimiento y control del estado de las entregas se realiza a través del mismo aplicativo utilizado por los repartidores. La plataforma rastrea la ubicación y el progreso de las entregas en tiempo real.
16. ¿Quién te proporciona el vehículo que utilizas para realizar las entregas?	Mi propio vehículo es el que empleo para llevar a cabo las entregas. No se proporciona un vehículo por parte de la plataforma.
17. ¿El mantenimiento del vehículo que utiliza a quien le	El mantenimiento del vehículo recae en nosotros como propietarios.

corresponde?	
18. ¿Cuál fue el proceso de selección para ingresar como repartidor de delivery en la plataforma?	Para ser seleccionado, fue necesario contar con una licencia de conducir y proporcionar mis datos personales, así como la información de mi vehículo.
19. ¿Recibes algún tipo de soporte técnico o asistencia por parte de la plataforma cuando enfrentas problemas durante tu trabajo? Explique.	La plataforma dispone de operadoras de soporte técnico que están disponibles para brindar asistencia cuando se presentan problemas durante el trabajo.
20. ¿Has recibido capacitación por parte de la plataforma para mejorar tus habilidades como repartidor? Explique.	Sí, la plataforma proporciona capacitación para mejorar las habilidades de los repartidores en la entrega de pedidos, especialmente en la fase inicial del trabajo.
21. ¿Cuáles son las causas para la cancelación del registro establecidas por la plataforma?	Las causas para la cancelación del registro pueden abarcar un bajo rendimiento, el incumplimiento de las normas de la plataforma o mala conducta por parte del repartidor.
OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Analizar la relación laboral existente de los trabajadores del servicio de delivery y las plataformas digitales de entrega en el Perú.	
22. ¿La plataforma gestiona la cobranza y los pagos por los servicios que realizas? Explique.	La plataforma cobra a los clientes y luego me paga. Este método es seguro, pero quisiera mayor transparencia en el desglose de los pagos y comisiones.
23. ¿El pago que recibes como repartidor cubren tus necesidades básicas y de subsistencia? Explique.	En días con mucha demanda, gano lo suficiente, pero no hay garantía. Siempre estoy tratando de trabajar más para asegurarme de cubrir mis necesidades
24. ¿La plataforma ejerce un control sistemático sobre tu desempeño como repartidor? Explique.	La plataforma monitorea detalladamente mi desempeño. Hay un sistema de calificación basado en las opiniones de los clientes y mi rapidez en las entregas. Si bien ayuda a mantener un servicio de calidad, a veces siento una presión constante para no cometer errores.
25. ¿Ha tenido alguna experiencia en la que la plataforma digital	La plataforma me penalizó por las bajas calificaciones de los clientes,

<p>haya aplicado medidas disciplinarias o sanciones? ¿Puede describir cómo fue este proceso?</p>	<p>aunque las razones eran ajenas a mi servicio, como la calidad de la comida.</p>
<p>26. ¿Considera que el uso obligatorio de elementos proporcionados por la plataforma limita de alguna manera su independencia como repartidor?</p>	<p>La mochila es incómoda y no se ajusta bien a mi moto, pero no tengo opción de cambiarla sin enfrentar sanciones.</p>
<p>27. ¿Tu trabajo como repartidor se limita al uso exclusivo de la aplicación proporcionada por la plataforma? Explique.</p>	<p>En general, los repartidores como yo utilizamos la aplicación de la plataforma para recibir y completar pedidos.</p>
<p>28. ¿De qué manera impacta la evaluación de su desempeño en su trabajo diario y en su relación con la plataforma?</p>	<p>La evaluación de desempeño influye en los pedidos que recibo; una baja puntuación significa menos trabajo y, por ende, menos ingresos.</p>
<p>29. ¿Ha enfrentado alguna situación en la que no pudo cumplir con los tiempos o estados de entrega establecidos? ¿Cómo reaccionó la plataforma ante esto?</p>	<p>Una vez tuve un problema con mi vehículo y no pude completar las entregas a tiempo. La plataforma suspendió mi cuenta temporalmente, lo que significó que perdí ingresos por varios días.</p>
<p>30. ¿Tuvo la oportunidad de negociar o discutir las cláusulas del contrato o acuerdo con la plataforma antes de empezar a trabajar?</p>	<p>Pregunté sobre la posibilidad de ajustar algunas cláusulas, pero me informaron que todos los repartidores tenían el mismo contrato.</p>
<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Determinar los componentes de la propuesta legislativa para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.</p>	
<p>31. ¿Considera adecuado su ingreso actual en relación con las horas trabajadas? ¿Qué opinión tiene sobre un salario mínimo garantizado para los repartidores?</p>	<p>El pago por comisión me beneficia en días buenos, pero en días malos, es difícil. Un salario mínimo garantizado me daría estabilidad, pero no quiero perder la oportunidad de ganar más por trabajar duro.</p>
<p>32. ¿Sería beneficiosa para usted una regulación que limite las horas máximas de trabajo?</p>	<p>Valoro mucho poder elegir mis horas de trabajo. Una regulación podría ser útil, siempre y cuando me permita trabajar más si quiero, ganando más por esas horas extras.</p>

<p>33. ¿Ha experimentado o presenciado situaciones de discriminación o acoso en su trabajo? ¿Qué medidas considera necesarias para prevenir estos comportamientos?</p>	<p>He sufrido comentarios desagradables por parte de clientes. Sería importante tener un respaldo de la plataforma en estas situaciones.</p>
<p>34. ¿Tiene acceso a prestaciones sociales como seguro de salud, vacaciones pagadas o pensiones? ¿Qué importancia le otorga a la inclusión de estos beneficios para los repartidores?</p>	<p>Tener vacaciones pagadas y un seguro sería un gran cambio, nos daría la seguridad que otros trabajos ofrecen.</p>
<p>35. ¿Se siente seguro en su ambiente de trabajo? ¿Qué mejoras sugeriría en términos de seguridad y salud laboral para los repartidores?</p>	<p>En mi opinión, es esencial contar con medidas de seguridad, como un seguro de vida, para que nuestras familias no queden desamparadas en caso de accidentes, dada la exposición a peligros en el trabajo.</p>
<p>36. ¿Considera que el proceso de asignación de tareas y evaluación de su desempeño por parte de la plataforma es transparente y justo? ¿Qué cambios propondría?</p>	<p>A veces siento que la asignación de pedidos no es justa y depende de factores desconocidos. Propondría un sistema más transparente que explique cómo se distribuyen las tareas.</p>
<p>37. En caso de accidentes o daños durante el trabajo, ¿cómo maneja la plataforma estas situaciones? ¿Qué opina sobre la responsabilidad de la plataforma en estos casos?</p>	<p>Creo que es necesario establecer la responsabilidad por daños y accidentes laborales, aunque en la actualidad no se nos proporciona esta protección.</p>

ANEXO 18: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

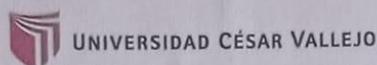
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Yo, BECERRA MEZA Heidi Lourdes, identificada con DNI N°44759720, egresada de la Facultad de Derecho y Humanidades - Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi Tesis, titulada: "Reconocimiento laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú", en el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Lima, 25 de noviembre de 2023

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR: BECERRA MEZA, HEIDI LOURDES	
DNI: 44759720	FIRMA: 
ORCID: orcid.org/0000-0002-9324-6514	

ANEXO 19: CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PRIMER PARTICIPANTE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento Informado

Título de la investigación: La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.

Investigadora: BECERRA MEZA, Heidi Lourdes.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.", cuyo objetivo es: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Esta investigación se basa en la necesidad de abordar y reconocer la naturaleza laboral de los trabajadores del servicio de delivery en el Perú para lograr la protección de los repartidores de delivery; dado que la irrupción de la pandemia y el impacto de la tecnología en las interacciones humanas han dado lugar a nuevos modelos de negocios, como el trabajo delivery a través de plataformas digitales, evidenciando la desprotección de los derechos constitucionales que tiene todo trabajador.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 90 minutos y se realizará a través de la plataforma Zoom y/o en persona. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (Principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (Principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Beneficios (Principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (Principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora BECERRA MEZA, Heidi Lourdes, email: heidibecerrameza@gmail.com y Docente asesor Mgtr. Bladimiro Chuquimbalque Maslucan, email: bchuquimas1@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

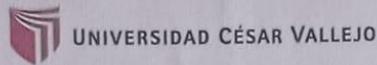
Nombre y apellidos: Frick Alejandro Tebaja Guarayo

Número de DNI: 73686967

Fecha y hora: 29/09/2023

Firma del entrevistado

ANEXO 20: CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL SEGUNDO PARTICIPANTE



Consentimiento Informado

Título de la investigación: La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.

Investigadora: BECERRA MEZA, Heidi Lourdes.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.", cuyo objetivo es: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Esta investigación se basa en la necesidad de abordar y reconocer la naturaleza laboral de los trabajadores del servicio de delivery en el Perú para lograr la protección de los repartidores de delivery; dado que la irrupción de la pandemia y el impacto de la tecnología en las interacciones humanas han dado lugar a nuevos modelos de negocios, como el trabajo delivery a través de plataformas digitales, evidenciando la desprotección de los derechos constitucionales que tiene todo trabajador.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 90 minutos y se realizará a través de la plataforma Zoom y/o en persona. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (Principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (Principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Beneficios (Principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (Principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora BECERRA MEZA, Heidi Lourdes, email: heidibecerrameza@gmail.com y Docente asesor Mgtr. Bladimiro Chuquimbalque Maslucan, email: bchuquimas1@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

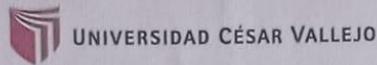
Nombre y apellidos: Ormas Antonio Lopez Mareo

Número de DNI: 15818407

Fecha y hora: 29/09/2023 12:40pm.

Firma del entrevistado

ANEXO 21: CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL TERCER PARTICIPANTE



Consentimiento Informado

Título de la investigación: La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.

Investigadora: BECERRA MEZA, Heidi Lourdes.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.", cuyo objetivo es: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Esta investigación se basa en la necesidad de abordar y reconocer la naturaleza laboral de los trabajadores del servicio de delivery en el Perú para lograr la protección de los repartidores de delivery; dado que la irrupción de la pandemia y el impacto de la tecnología en las interacciones humanas han dado lugar a nuevos modelos de negocios, como el trabajo delivery a través de plataformas digitales, evidenciando la desprotección de los derechos constitucionales que tiene todo trabajador.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 90 minutos y se realizará a través de la plataforma Zoom y/o en persona. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (Principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (Principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Beneficios (Principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (Principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora BECERRA MEZA, Heidi Lourdes, email: heidibecerrameza@gmail.com y Docente asesor Mgtr. Bladimiro Chuquimbalque Maslucan, email: bchuquimas1@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Teodoro Alexander Soarez Villegas

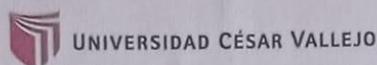
Número de DNI: 28095774

Fecha y hora: 29.9.23. 12:48

Teodoro

Firma del entrevistado

ANEXO 22: CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL CUARTO PARTICIPANTE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento Informado

Título de la investigación: La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.

Investigadora: BECERRA MEZA, Heidi Lourdes.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.", cuyo objetivo es: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Esta investigación se basa en la necesidad de abordar y reconocer la naturaleza laboral de los trabajadores del servicio de delivery en el Perú para lograr la protección de los repartidores de delivery; dado que la irrupción de la pandemia y el impacto de la tecnología en las interacciones humanas han dado lugar a nuevos modelos de negocios, como el trabajo delivery a través de plataformas digitales, evidenciando la desprotección de los derechos constitucionales que tiene todo trabajador.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 90 minutos y se realizará a través de la plataforma Zoom y/o en persona. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (Principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (Principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Beneficios (Principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (Principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora BECERRA MEZA, Heidi Lourdes, email: heidibecerrameza@gmail.com y Docente asesor Mgtr. Bladimiro Chuquimbalque Maslucan, email: bchuquimas1@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

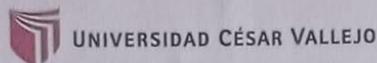
Nombre y apellidos: Jose Benites CASTRO

Número de DNI: 40320320

Fecha y hora: 29-09-2023

Firma del entrevistado

ANEXO 23: CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL QUINTO PARTICIPANTE



Consentimiento Informado

Título de la investigación: La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.

Investigadora: BECERRA MEZA, Heidi Lourdes.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.", cuyo objetivo es: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Esta investigación se basa en la necesidad de abordar y reconocer la naturaleza laboral de los trabajadores del servicio de delivery en el Perú para lograr la protección de los repartidores de delivery; dado que la irrupción de la pandemia y el impacto de la tecnología en las interacciones humanas han dado lugar a nuevos modelos de negocios, como el trabajo delivery a través de plataformas digitales, evidenciando la desprotección de los derechos constitucionales que tiene todo trabajador.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 90 minutos y se realizará a través de la plataforma Zoom y/o en persona. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (Principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (Principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Beneficios (Principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (Principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora BECERRA MEZA, Heidi Lourdes, email: heidibecerrameza@gmail.com y Docente asesor Mgtr. Bladimiro Chuquimbalque Maslucan, email: bchuquimas1@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

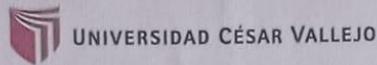
Nombre y apellidos: Angel tovar

Número de DNI: 23409271

Fecha y hora: 11:41

Firma del entrevistado

ANEXO 24: CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL SEXTO PARTICIPANTE



Consentimiento Informado

Título de la investigación: La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.

Investigadora: BECERRA MEZA, Heidi Lourdes.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú.", cuyo objetivo es: Evaluar las condiciones laborales de los trabajadores del servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Derecho, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Esta investigación se basa en la necesidad de abordar y reconocer la naturaleza laboral de los trabajadores del servicio de delivery en el Perú para lograr la protección de los repartidores de delivery; dado que la irrupción de la pandemia y el impacto de la tecnología en las interacciones humanas han dado lugar a nuevos modelos de negocios, como el trabajo delivery a través de plataformas digitales, evidenciando la desprotección de los derechos constitucionales que tiene todo trabajador.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "La protección laboral de los trabajadores que realizan servicio de delivery a través de plataformas digitales en el Perú."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 90 minutos y se realizará a través de la plataforma Zoom y/o en persona. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (Principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (Principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (Principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (Principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora BECERRA MEZA, Heidi Lourdes, email: heidibecerrameza@gmail.com y Docente asesor Mgtr. Bladimiro Chuquimbalque Maslucan, email: bchuquimas1@ucvvirtual.edu.pe

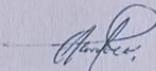
Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Eduardo Jacobo Flores

Número de DNI: 72232092

Fecha y hora: 29/09/2023 12:02 pm



Firma del entrevistado