

Calidad de Empleo: Una primera aproximación hacia las empresas digitales de servicios *delivery* en Venezuela

Luis Bernardo Andrade y José Mendoza

Ambos autores son Licenciados de Relaciones Industriales (UCAB), y el artículo corresponde a una síntesis de su Trabajo de Grado.

Resumen

Este estudio se realizó teniendo en cuenta una aproximación a la calidad del empleo en Venezuela en consideración de un segmento de trabajadores: los repartidores “*delivery*”. La calidad del empleo es un concepto referido a las condiciones laborales a las que una persona está sujeta al momento de la prestación de sus servicios en un trabajo determinado, y posee una naturaleza multidimensional, razón por la que se consideró la definición (dimensiones e indicadores) ofrecida por la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (sus siglas en inglés: UNECE). En este sentido, se buscó describir el empleo de este grupo de trabajadores, utilizando como instrumento de recolección de información un cuestionario semi-estructurado aplicado a los repartidores ubicados en distintos puntos de concentración en la ciudad de Caracas, Venezuela.

Palabras clave: aproximación, calidad del empleo, condiciones laborales, prestación de sus servicios, Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa, repartidores *delivery*, Caracas, Venezuela.

Quality of Employment: A First Approach to Digital Delivery Service Companies in Venezuela

Abstract

This study was conducted taking into account an approximation to the quality of employment in Venezuela in consideration of the segment of “*delivery* workers”. The quality of employment is a concept that refers to the working conditions of a person during the time of providing their services in a specific job, and has a multidimensional nature, which is why the definition considered (dimensions and indicators) is the established by the United Nations Economic Commission for Europe (UNECE). In this sense, we sought to describe the employment of this group of workers, using a semi-structured questionnaire applied to the *delivery* workers located in different concentration points in the city of Caracas, Venezuela.

Keywords: approximation, quality of employment, working conditions, providing services, United Nations Economic Commission for Europe (UNECE), delivery workers, Caracas, Venezuela.

En la actualidad, Venezuela sufre una crisis económica que ha impactado de forma negativa en la calidad de vida de sus habitantes. Es por esto que muchos ciudadanos se encuentran en búsqueda de ingresos extras que les permitan mejorar su poder adquisitivo y así mantener una calidad de vida estable. Para lograrlo, algunos han visto en las empresas digitales de servicios *delivery*¹ como una opción, ya que ofrecen un empleo con pocos requerimientos, donde también es usual poder obtener remuneraciones aparentemente atractivas que permiten tener un salario competitivo.

La presente investigación tuvo como objetivo explorar la calidad de empleo de repartidores que prestan servicios a domicilio en nombre de las empresas digitales de servicios *delivery* que operan en Caracas, Venezuela. Para explorar la calidad del empleo de estos repartidores se tomó como referencia la definición y las dimensiones presentadas por la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (Por sus siglas en inglés UNECE). Estas dimensiones fueron descritas partiendo de las condiciones en las que se encuentra la economía venezolana luego de iniciarse el confinamiento producto de la pandemia por el COVID-19 el 13 de marzo del año 2020, entendiéndose que las empresas digitales de servicios *delivery* iniciaron sus operaciones y han aumentado para establecerse de manera que parece definitiva.

La investigación fue esquematizada considerando una exposición del conjunto de definiciones acerca de lo que son las empresas digitales de servicio *delivery*, así como también sobre lo que es la calidad de empleo y las dimensiones que la comprenden, incorporando antecedentes que plantean que dichas empresas y sus repartidores son el foco de atención en orden de tener un marco referencial sobre el posible desmejoramiento o precariedad de las condiciones de empleo. De igual forma, algunos antecedentes se presentaron para entender la motivación de llevar adelante esta investigación.

Consecuentemente, se incluyeron algunos de los aspectos metodológicos que guiaron el proceso de investigación en campo, así como experiencias derivadas del levantamiento de la información, lo cual se refleja en los resultados. Finalmente, se ofrecen algunas conclusiones y reflexiones que pueden guiar discusiones y nuevas exploraciones en este tema.

1. Nuevos actores, mismo objetivo: La garantía de contar con calidad en el empleo

Para comenzar con el artículo expuesto a continuación, es importante conocer el contexto que rodea a la aparición del *delivery* a través de empresas digitales. Con el avance de las nuevas tecnologías y el internet, el mundo del trabajo se ha ido transformando en su totalidad, uno de los cambios más relevantes fue la aparición de las empresas digitales de servicios *delivery*. Según Alfonso (2016) la relación entre el consumidor y el productor cambió rotundamente, ya que “la plataforma se limita a hacer simplemente de intermediario digital, poniendo en contacto a los prestadores/proveedores con los usuarios y facilitando la colaboración entre ellos.” (pág. 239) sumando un nuevo actor que funge como intermediario.

Antiguamente, la relación entre el productor y el consumidor era de forma directa, el productor ofrecía sus productos y servicios a los consumidores de manera directa y estos realizaban la compra. Gracias a las plataformas de servicios digitales, ahora el productor hace alianzas con estas plataformas quienes lo impulsan a tener mayor alcance y, por consecuencia, el consumidor utiliza estas plataformas para buscar los productos de forma centralizada que, una vez solicitadas, son entregadas por un repartidor.

¹ Servicios de entrega de compras realizadas por clientes.

Pero no solo la relación productor/consumidor cambió, también apareció la figura del Repartidor generando así una fuente de empleo informal. Signes (2019) establece que “este modelo de negocios puede utilizarse para prácticamente cualquier tipo de servicio, especializado o no especializado.” (pág.2) es por ello que se dice que las empresas de servicios digitales pueden emplear a un número indefinido de personas, ya que su oferta de trabajo no requiere estudios previos.

Esta oferta de empleo parece atractiva ya que las empresas digitales promueven “ideas que se expresan en la supuesta libertad que tiene el repartidor al momento de elegir los horarios para hacer los repartos, elegir cuándo descansar y hasta decidir cuánto se quiere ganar” (Carrión, Ticona, 2020, pág. 96-97). Siendo así, una opción clave para personas que deseen escapar de la alta exigencia de los empleadores tradicionales, al desempleo, a las exigencias que pueden presentar los salarios insuficientes, a los horarios de trabajo poco flexibles, entre otras. No obstante, Del Bono (2019) establece que se están ignorando las verdaderas condiciones precarias en las que se encuentran estas personas producto de que las empresas digitales no son consideradas como “empleadores tradicionales”. Entendiéndose así como un empleo tradicional como aquel arraigado en las costumbres del contexto que desempeña, es decir, hay una oficina, un horario fijo, un salario regular, una clara relación de dependencia, y se cumple con las normativas y leyes laborales vigentes. Y, haciendo la distinción de que un “empleo moderno” es aquel que no sigue alguno de estos lineamientos, siendo un ejemplo de cambio en lineamiento en de utilizar una jornada de trabajo híbrida, incluyendo el teletrabajo como parte del mismo y se evalúa por objetivos, más allá de evaluar por cumplimiento de horario, lo que si no varía, es la relación de dependencia, tanto en los empleos “tradicionales” como en los “modernos” existe esta relación.

Es importante señalar que se han planteado diferentes debates a nivel internacional con respecto a la aparición de esta nueva modalidad de trabajo, donde no se ha definido si en estas empresas de servicios *delivery* existe o no una relación de dependencia en cuanto a la relación existente entre el repartidor y la empresa. Este debate se ha fundamentado en que las empresas digitales de servicios *delivery* se autodefinen como intermediarios. Del Bono (2019) explica que “Rappi y Glovo se autodefinen como empresas de tecnología. En ambos casos, las plataformas postulan que son meramente proveedoras de una herramienta informática” (Pág. 6), esta herramienta puede ser una página web o una aplicación móvil que son, en sí, el servicio que ofrecen, conectando así al cliente con el comercio y el repartidor, siendo estos actores independientes.

Este debate trajo consigo muchos puntos de vista y opiniones, para el caso de Venezuela, los lineamientos de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), que entró en vigencia el siete de mayo del 2012 definen, en sus artículos 35 y 36 que es un trabajador dependiente y que es un trabajador no dependiente. Sin embargo, el enfoque de la investigación no es el de definir si son o no trabajadores dependientes. El foco principal de la investigación es que, independientemente de si son o no, existe un empleo, y se busca explorar la calidad del mismo.

Ya habiendo aclarado lo anteriormente mencionado, un ejemplo clave para entender la discusión sobre las condiciones de trabajo que poseen los repartidores de estas empresas de servicios *delivery*, ha ocurrido en Argentina. Según la nota técnica realizada por la OIT en el año 2020, llamada “*Delivery* en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina”, los repartidores dedican jornadas excesivas a esta actividad para que esta les sea rentable, estableciendo que “En promedio, los repartidores entrevistados en julio de 2020 efectuaron 14,9 entregas durante una jornada habitual, lo que suma un total de 91 entregas a la semana dado que trabajan prácticamente seis días a la semana.” (OIT, 2020, Pág. 14). En este resaltan la cantidad de entregas diarias que los repartidores deben realizar para recibir una cantidad de dinero que le permita cubrir sus necesidades básicas.

Sin embargo, también se debe tomar en cuenta el tiempo laborado, en este punto se establece que “Las horas habituales trabajadas en una jornada ascienden a 7,4 horas, lo cual implica que se

realizaron aproximadamente dos entregas por hora. A su vez, el tiempo medio de espera entre envíos fue de 13,4 minutos.” (OIT, 2020, Pág. 14). Esta jornada extensa, y sin tiempos de descanso, sucede gracias a la libertad de decisión sobre sus jornadas de trabajo y, por consecuencia, de sus ingresos. Ya que, a mayor horario de trabajo, mayores son los ingresos. Punto donde se establece que “El ingreso promedio que obtuvieron los trabajadores de reparto entrevistados en julio de 2020 alcanzó los ARS 7,190 (incluyendo propinas y bonos) en una semana habitual de trabajo, lo que equivale a ARS 31,100 mensuales”, es decir, obtienen más del salario mínimo en Argentina (ARS 16.875), pero menos de la remuneración media neta de los asalariados del sector privado, que es de ARS 51,80. (OIT, 2020, Pág. 14). Es decir, parece ser que los repartidores que prestan servicios a estas empresas cumplen jornadas muy extensas, obteniendo un ingreso que sí les permite vivir. Pero, ¿Esto es calidad del empleo?

Para ello primero se aclaró que, según la OIT (2004) el empleo se definió como aquel "trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie) sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo)." (párr. 3). Luego, para el concepto de Calidad del Empleo, los autores Gómez, F. Gómez-Álvarez, R. y Cabrera, A. (s.f.) establecieron que posee un carácter multidimensional, lo que implica la aparición de diferentes esfuerzos por definirla y, posteriormente, medirla. Esta definición estaba estrictamente vinculada con la perspectiva que se decida utilizar, ya que, si se busca estudiar normativas o políticas públicas, se estaría optando por una perspectiva social, mientras que, si se quiere estudiar a los trabajadores como recurso humano, se opta por una perspectiva de la empresa y, por último, si se quiere estudiar las condiciones a las que las personas se enfrenta un tipo de empleo, se opta por una perspectiva individual. Además (Gómez, F. et.al, s.f), citando a Arranz, García-Serrano, & Hernanz (2016), estableció que la perspectiva individual se puede abordar desde dos puntos de vista, el subjetivo, donde el trabajador evalúa su situación y genera un juicio; y el objetivo que considera las características del puesto de trabajo y la satisfacción de los trabajadores hacia el mismo.

Entre estos dos puntos de vista, según Gómez, F. et.al, (s.f) existen organizaciones internacionales que han buscado definirlas, en la perspectiva objetiva, hay esfuerzos de la OIT, Eurostat, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para definir indicadores objetivos para la caracterización y la medición de la calidad de empleo, donde luego, la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (sus siglas en inglés UNECE) realizó un esfuerzo por englobar los conceptos de los cuatro organismos y crear uno solo y en consenso. Según la UNECE (2015), la calidad de empleo está directamente relacionada con el contexto en donde se aplicará, permitiendo que refleje la realidad en la que se está realizando esta investigación.

Como se mencionó anteriormente la UNECE, en colaboración con la OIT, Eurostat, la OCDE y la ONU, propuso un concepto desde la perspectiva objetiva para la calidad del empleo. En esta propone “dimensiones que están relacionadas con las necesidades humanas de formas diferentes, por lo que no son ‘compensables’ unas a las otras” (UNECE, 2015 citado en Gómez, F. et.al, s.f). Esta es la propuesta que posee mayor consenso, ya que se realizó tomando en cuenta los cuatro organismos internacionales que se esforzaron por definirla, y se delimitaron siete dimensiones, estas son: Seguridad y ética, Ingresos y beneficios, Equilibrio entre trabajo y vida no laboral, Seguridad en el trabajo y protección social, Diálogo Social, Desarrollo de Habilidades y Formación y Relaciones Sociales y Motivación. Son 50 los indicadores asociados finalmente a estas dimensiones, y que facilitan apoyo a la hora de elaborar el análisis por medio de caracterización de un empleo o bien, la medición de la calidad del empleo. (Gómez, F. et.al; s.f).

En esta investigación se utilizó la definición descrita por la UNECE, tomando en cuenta la perspectiva individual objetiva. Esto se decidió tras considerar que las dimensiones planteadas fueron

revisadas a través de los indicadores propuestos y en el contexto venezolano. Además, se adaptó mejor a la factibilidad y pertinencia de este estudio.

2. La calidad del empleo en Venezuela: Crisis integral, ¿soluciones innovadoras?

Para hacer la relación y comparar el concepto de calidad del empleo con el contexto actual en el que se encuentran los repartidores fue necesario hablar sobre el contexto actual de Venezuela. En primera instancia, según el Centro de Documentación y Análisis, para el mes de agosto 2021, una familia debe percibir alrededor de 136 salarios mínimos mensuales para cubrir los gastos básicos alimentarios (CENDA, 2021). Tomando en cuenta que la canasta básica alimentaria está alrededor de los 232,80\$ y, para el día 10/03/2021, el salario mínimo estaba en 10 Bs y, utilizando la tasa de cambio del Banco Central de Venezuela publicada para ese día, el salario estaba en 2,06\$. Esto, unido a los índices de desempleo y pobreza altos que distorsionan el mercado laboral venezolano que, según la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (ENCOVI) “La destrucción de empleo público y privado ha significado un aumento de 20 puntos en los trabajadores por cuenta propia. Hoy 1 de cada 2 trabajadores está autoempleado” (2021, pág.44). Es decir “La crisis ha carcomido el poder adquisitivo del salario por lo que el salario mínimo y el bono de alimentación perdieron su sentido y razón de ser como instrumentos de la política de ingresos y empleo” (Marotta y Sosa, 2021, pág.38). Esto trajo consigo que gran parte de los trabajadores estén empleándose en el sector informal de la economía, a modo de generar ingresos extras que superen al devengado por sus trabajos en el sector formal. En definitiva, estos factores hicieron que la situación actual en Venezuela no sea óptima para desempeñar actividades en el marco del mercado formal del trabajo afectando así a la calidad de empleo y obligando a las personas a recurrir al mercado informal para poder cubrir con sus necesidades básicas, donde si bien, no cuentan con protecciones legales laborales, tal vez ganen suficiente para sobrevivir.

Parte importante de esta investigación consistió en conocer el contexto que rodea el entorno venezolano, “A partir del 2015, el mercado laboral comenzó a transitar un período de grandes y profundas transformaciones asociadas a un incremento de la informalidad y la precarización de los empleos en general, como efecto de los agudos problemas recesivos e inflacionarios” (Marotta, 2021, pág. 8) Es así como el entorno que rodea a los venezolanos impactó en su manera de llevar a cabo el hecho social del trabajo. Por otro lado, se consideró que “los altos niveles de inflación menguan los ingresos salariales en términos reales, lo cual impulsa a los venezolanos a buscar nuevas fuentes de ingresos adicionales para paliar la pérdida de poder adquisitivo.” (Marotta, 2017, pág.100) Es así como las condiciones económicas que rodean a los venezolanos los invitan a buscar nuevas formas en las puedan generar ingresos. Cuando los ingresos reales no logran cubrir el costo de la vida en Venezuela y el mercado laboral sufre cambios orientados hacia la informalidad y la precarización del empleo, los actores que se encargan de llevar a cabo el hecho social del trabajo buscan nuevas soluciones que les permitan superar las barreras de una economía fracturada producto de políticas insuficientes que no han impactado positivamente en el aparato productivo del país.

De esta forma es como “las redes sociales y plataformas de comercio digital se están convirtiendo en una instancia alternativa que ofrece opciones al desempleo y la falta de oportunidades de empleo formal para la población trabajadora” (Marotta y Sosa, 2021, pág. 35-36). No obstante es importante señalar que estas plataformas “favorecen la informalidad laboral dado que no ofrecen empleos estables y no cuentan con marcos normativos e institucionales que permitan la protección de los derechos laborales” (Marotta y Sosa, 2021, pág.37) Es así como estas empresas digitales de servicios *delivery* generaron una innovadora solución a una alta imposibilidad por parte de los venezolanos de generar ingresos competitivos solo con un empleo formal.

Es importante aclarar que las empresas digitales de servicios *delivery* tomaron el mercado durante el 2020 y 2021, gracias a la pandemia decretada por el COVID-19. La rapidez con la que tomaron el mercado las obligó a adoptar procesos de selección simples y rápidos, basándose en que en su rubro de trabajo las personas no necesitaban estar altamente capacitadas, y llegando a saltarse entrevistas y estudios médicos. Esto es especialmente atractivo para personas que no cumplen con los requisitos para formar parte del mercado formal de trabajo, como lo pueden ser jóvenes sin experiencia y, atractivo para aquellas personas que no pueden adaptar trabajos formales a su estilo de vida, como lo pueden ser madres solteras o estudiantes apoyándose en la flexibilidad horaria que este tipo de empleo les permite.

Ahora bien, la razón de ser de esta investigación fue realizar una caracterización del empleo de los repartidores que forman parte de las empresas digitales de servicios *delivery* en la ciudad de Caracas, Venezuela. Es importante señalar que, luego de la pandemia por el COVID-19, muchas empresas digitales de servicios *delivery* surgieron a partir de la demanda de productos a domicilio, se puede nombrar a PedidosYa, Yummy, PuntoGo, Tráetelo, Livery, entre otras.

A partir de ahí, se exploró la calidad de empleo de los repartidores/as de estas empresas de servicios *delivery*, considerando las definiciones y componentes de las dimensiones descritas por la UNECE para este concepto. Para la recolección de información, se aplicó un instrumento en forma de cuestionario semi-estructurado, donde se plantearon distintos ítems asociados a los indicadores de cada dimensión. Esto se realizó ya que, tal vez, observando la gran crisis en la que se encuentra el país, estas empresas funcionan como un método alternativo que permite que las personas puedan vivir y mantener a sus familias de una forma más estable. Es a partir de esto, que se diseñó la pregunta de investigación que a continuación se presenta:

¿Cuál es la calidad de empleo de los repartidores que pertenecen a diferentes empresas digitales de servicios *delivery* que tienen rango de acción en la ciudad de Caracas, Venezuela?

Con este estudio se buscó caracterizar el empleo de los repartidores empleados por estas empresas de *delivery* que ofrecen sus servicios a través de empresas digitales en Caracas, en donde abunda un contexto económico con mucha incertidumbre que impide un correcto desarrollo de la actividad económica de los venezolanos.

El aporte de esta investigación residió en que las empresas digitales de servicios *delivery* llegaron para quedarse. En Venezuela priva una crisis económica y otros aspectos estructurales asociados a la inseguridad y precariedad de los servicios de conectividad, por lo que dichas empresas no habían tomado la iniciativa de llegar al país. Luego, producto de la pandemia, aparecieron estas nuevas modalidades de empleo que podrían mantener su vigencia luego de que culmine la situación de cuarentena. Por otro lado, el mundo del trabajo se encuentra en constante cambio, y estas empresas digitales son consideradas como un tema novedoso en el mercado laboral venezolano, por lo que en adelante será clave poder generar conocimientos sobre este tema tan reciente en nuestro país.

De esta forma y tomando en cuenta lo previamente señalado, fueron diseñados el objetivo general y los objetivos específicos de esta investigación, los cuales se presentan a continuación:

En primer lugar, se presenta el objetivo general, el mismo consistió en explorar la calidad de empleo, en relación con lo establecido por la UNECE para este concepto, de los repartidores que pertenecen a empresas digitales de servicios *delivery* que prestan sus servicios en la ciudad de Caracas, durante Septiembre del año 2021.

Por otro lado, los objetivos específicos fueron los siguientes:

- Explorar sobre los ingresos y beneficios que reciben los repartidores que prestan servicios a través de las empresas digitales de servicios *delivery*.

- Identificar las condiciones de seguridad y ética en el trabajo con las que cuentan los repartidores que prestan sus servicios a través de las empresas digitales de servicios *delivery*.
- Explorar las condiciones de seguridad en el empleo y la protección social con las que cuentan los repartidores que prestan sus servicios a través de las diferentes empresas digitales de servicios *delivery*.
- Explorar la existencia de un equilibrio entre la vida laboral y personal de los repartidores que prestan sus servicios en las diferentes empresas digitales de servicios *delivery*.
- Identificar la presencia o ausencia de contratos colectivos y diálogo social en el empleo de repartidor ofrecido por las empresas digitales de servicios *delivery*.
- Conocer sobre la relación de los repartidores con sus compañeros de trabajo y supervisores mientras prestan sus servicios para empresas digitales de servicios *delivery*.
- Explorar sobre los aspectos orientados a la motivación en el trabajo de los repartidores de estas empresas digitales de servicios *delivery* mientras prestan sus servicios.
- Conocer sobre el plan de carrera y los beneficios del desarrollo de habilidades y formación que los repartidores de estas empresas de servicios *delivery* pueden desarrollar a través de la prestación de sus servicios.

Este objetivo general y objetivos específicos ayudaron a orientar la investigación, destacando la caracterización del empleo de los repartidores, tomando en cuenta las dimensiones expresadas por UNECE.

3. En búsqueda de la caracterización: ¿Cómo medir la calidad de empleo?

Con respecto al marco metodológico que acompañó esta investigación, el escogido para este estudio fue del tipo “descriptivo” en el mismo “se buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, pág.92).” En este sentido, se buscó explorar cómo era la calidad de empleo de los repartidores que prestan servicios a través diferentes empresas digitales de servicios *delivery* a través de las dimensiones establecidas por la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (Por sus siglas en inglés *UNECE*).

Con respecto al diseño de la investigación, se trató de uno de tipo No experimental transeccional, tomando en cuenta que las dimensiones con las cuales se exploró la calidad de empleo de los repartidores no fueron manipuladas y se evaluaron en un período de tiempo determinado.

En las Ciencias Sociales, la población se conoce como “un conjunto finito o infinito de elementos característicos para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.” (Arias, 2012, pág.81) En este sentido, la población de este trabajo de grado estuvo constituida por los repartidores que forman parte de seis empresas digitales de servicios *delivery* que prestan servicios en la ciudad de Caracas, Venezuela. A su vez, esta investigación planteó una muestra homogénea, entendiendo que la misma se define como aquellas “unidades que se van a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares. Su propósito fue centrarse en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social.” (Hernández, et. al, 2014, pág. 388) En consecuencia, este trabajo de grado buscó recabar información a través de una muestra representada por aquellos repartidores que pertenecieran a estas seis empresas digitales de servicios *delivery*.

Ahora bien, con respecto a la operacionalización de la variable Calidad de empleo, se tomaron en consideración las siete (7) dimensiones expuestas por la UNECE que a su vez fueron operacionalizadas por este mismo organismo. Es por lo anteriormente mencionado que se presentan de forma desagregada la operacionalización de esta variable.

Tabla 1. Operacionalización de la variable “Calidad de empleo”

Variable definición nominal	Dimensiones	Subdimensiones (Indicadores)	Ítems
Calidad de empleo	<p>Seguridad y ética en el empleo: se enfoca en la salud física y en las condiciones de trabajo. Así también, se enfoca en aspectos como la salud física y el bienestar mental, además del trato justo de la persona en el empleo. Esta dimensión también comprende el cumplimiento y aplicación de los reglamentos y estándares internacionales como lo son el cumplimiento de los derechos humanos y convenios laborales que garanticen una buena calidad en el empleo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en el trabajo: Indicadores sobre los riesgos de lesiones o muerte. • Trabajo infantil y trabajo forzoso: • Trato justo en el empleo: Indicadores sobre discriminación en el trabajo, estos incluyen cualquier trato menos favorable que en la práctica tenga un impacto severo en algunas personas sobre la base de características como raza, color, sexo, etc. 	1, 2, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19.
	<p>Ingresos y beneficios: La relación que existe entre el empleado y su ingreso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos procedentes del empleo: Información sobre los ingresos pagados a los empleados, así como los percibidos por trabajadores a cuenta propia. • Beneficios pecuniarios no salariales: Beneficios proporcionados por el empleador que no son monetarios (Días por enfermedad o vacaciones anuales). 	20, 21, 22, 23, 24.
	<p>Jornada laboral y balance vida - trabajo: Información referente al tiempo asociado en el cual una persona se dedica a realizar actividades productivas y su relación con la vida personal del trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la jornada laboral: Esta sub-dimensión se centra en el número de horas de trabajo. • Establecimiento de jornadas laborales extraordinarias: Características de un trabajo en términos orientados hacia la organización (duración y calendario) y la programación (estabilidad o flexibilidad) del trabajo y los períodos no laborales durante un día, semana, mes o período de referencia específico. • Balance vida-trabajo: Elementos del trabajo que potencialmente entran en conflicto con otros aspectos de la vida o facilitan la conciliación del trabajo con la vida privada 	25, 26, 27, 28, 29, 30, 31.

	<p>Seguridad en el trabajo y protección social: se refiere a “las medidas de seguridad que pueden compensar los posibles riesgos de quedarse desempleado por algún tiempo o de no poder trabajar por problemas de salud o por jubilación.” (Gómez <i>et.al</i>, s.f, pág.31)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La seguridad en el empleo: Probabilidad de que una persona pierda su empleo. • La protección social: Políticas de amparo en caso de desempleo (Seguro social o jubilación) 	<p>32, 33, 34.</p>
	<p>Diálogo social: esta dimensión se orienta hacia “los convenios colectivos que determinan las condiciones del empleo, así como, las relaciones laborales justas y estables entre empleadores y empleados pueden lograrse mediante la negociación entre los sindicatos y los empleadores.” (Gómez <i>et.al</i>, s.f, pág.32)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de convenios colectivos y diálogo social entre empleadores y repartidores. 	<p>35, 36, 37.</p>
	<p>Desarrollo de habilidades y formación: Relación que existe entre las competencias del trabajador y la demanda de empleo, así como la oportunidad de desarrollar nuevas competencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de crecimiento profesional en el puesto de trabajo. 	<p>38, 39, 40, 41.</p>
	<p>Relaciones sociales y motivación: “El apoyo social de los compañeros y de los superiores también tiene un gran impacto en el bienestar de los trabajadores y es al mismo tiempo un factor importante para hacer frente a situaciones de trabajo difíciles” (Gómez <i>et.al</i>, s.f, pág.32)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones sociales en el empleo: Diálogo y las relaciones entre empleados y con sus supervisores. • Motivación : Forma, dirección, intensidad y duración del comportamiento relacionado con el trabajo. 	<p>42, 43, 44, 45, 46, 47, 48.</p>

Con respecto al instrumento de recolección de datos, La Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (Por sus siglas en inglés UNECE) estableció un conjunto de dimensiones e indicadores que se utilizan para medir la calidad de empleo, es a partir de esta información que se diseñó un instrumento donde se tomó como punto de partida la perspectiva objetiva de la calidad de empleo, definida por Gómez, F. *et.al*, (2019), como aquella en donde "se emplea una declaración imparcial y equilibrada no estando dominada por experiencias personales, prejuicios o deseos de quien la sustenta."(pág.12). En otras palabras, se diseñó un instrumento de recolección de datos conformado por opciones de respuesta cerrada y de escala ordinal (Si-No) que a su vez también se complementaron con reactivos tipo Likert con el fin de determinar la satisfacción de los repartidores con respecto a su puesto de trabajo.

Posteriormente se utilizó el “Método de Agregados Individuales” en donde el instrumento fue evaluado por un grupo de expertos en donde se evaluaron la efectividad de los diferentes planteamientos y reactivos Likert que fueron creados al momento de diseñar el instrumento. Para efectos de esta investigación se requirió el apoyo de tres expertos, en primer lugar, el profesor Gustavo García (Industriólogo y Doctor en Ciencias Sociales, Vicerrector Administrativo de la Universidad Católica Andrés Bello), la Profesora Clemencia Abad (Industrióloga y doctoranda en Ciencias Sociales, Directora de la Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello y tutora de esta investigación) y el profesor Francisco Cova (Industriólogo y Gerente de Recursos Humanos).

Luego de la evaluación y aprobación del instrumento por parte de los expertos anteriormente mencionados, los investigadores procedieron a realizar la prueba piloto del mismo. Para ello, se buscó a 20 repartidores de diferentes empresas digitales de servicios *delivery* que se encontraban en diferentes lugares de la ciudad de Caracas para explicar la razón de ser de la investigación y posteriormente compartir la encuesta a través de un enlace web en el cual el repartidor pudiera acceder y realizar la encuesta. Una vez realizada la prueba piloto se tomaron en cuenta algunas consideraciones de forma y fondo con respecto al instrumento de medición. Se realizaron cambios en algunas de las preguntas, se extendieron las opciones de respuesta para los encuestados y lo más relevante fue el cambio en la manera de abordar al encuestador. Inicialmente se había planteado enviar la encuesta a través de un enlace web utilizando los números telefónicos de los repartidores que se iban encontrando en las diferentes zonas de Caracas, al observar que los niveles de respuestas eran bajos, se procedió a cambiar esta modalidad y empezaron a encuestar a los repartidores de forma presencial a modo de entrevista, con el fin de asegurar la mayor cantidad de encuestados posibles en los tiempos establecidos en los que duraba la investigación.

Una vez establecida la metodología de la investigación y diseñado el instrumento, el trabajo de campo fue llevado a cabo por los investigadores, encuestando a los repartidores que forman parte de las empresas digitales de servicios *delivery*.

4. Lo encontrado: una mirada analítica hacia los resultados

Una vez finalizado el trabajo de campo, los investigadores llevaron a cabo el proceso de análisis de resultado, el cual se presenta a continuación.

a. Primera Sección: Caracterización

Luego de aplicar la encuesta semi-estructurada a 152 repartidores de diferentes empresas digitales de servicios *delivery*, se obtuvieron una serie de resultados, analizados según la perspectiva individual objetiva de la calidad de empleo expuesta por Gómez, F. (et.al, s.f), citando a Arranz, García-Serrano, & Hernanz (2016) en donde explican que la calidad de empleo debe evaluarse a través de las características del puesto de trabajo y la satisfacción de los trabajadores hacia el mismo. Además, el punto de partida del análisis son las dimensiones descritas por la Comisión de las Naciones Unidas para Europa (Por sus siglas en inglés UNECE) para la determinación de la calidad de empleo. Para cumplir con la perspectiva objetiva y los indicadores de UNECE, en primera instancia se explican los resultados obtenidos por pregunta del cuestionario aplicado y luego se explican las preguntas de satisfacción con respecto al puesto de trabajo.

En primera instancia, se observó un perfil socioeconómico de los repartidores, siendo todos los encuestados hombres en edades comprendidas entre los 19 y los 58 años. Además, la mayoría señaló vivir en el área metropolitana de Caracas, distribuidos a lo largo de los municipios Libertador, Sucre, Chacao y Baruta. Mientras que, señalaron realizar sus labores especialmente en los municipios de Baruta, Chacao y el Hatillo. Es importante destacar que de los 152 repartidores encuestados, 74

pertenecen a Yummy, 53 a PedidosYa, 13 a Tráetelo, 9 a Liveri, 1 a Kentucky Fried Chicken (KFC) y 2 a PuntoGo.

i. Seguridad y ética en el trabajo

Para la primera dimensión, se tomó en cuenta la Seguridad y ética en el trabajo, que está orientada a la salud física, mental y condiciones de trabajo que posee el empleo. Teniendo en sí dos sub-dimensiones, la primera siendo “Seguridad y Salud en el Trabajo” que habla sobre la salud física y el bienestar mental y la sub-dimensión “Trato justo en el empleo” que habla sobre el trato que reciben las personas en su empleo.

Para la primera dimensión, se realizaron preguntas sobre las políticas de seguridad y salud laboral para los repartidores, tomando en cuenta guías de prevención, políticas de atención en caso de accidentes fatales y no fatales durante la jornada de trabajo, así como políticas de atención en caso de presentarse enfermedades de tipo mental como lo pueden ser estrés, ansiedad y fatiga emocional, etc. Para ello, se preguntó sobre si cada repartidor ha sufrido o conoce a alguien que haya sufrido un accidente mientras realizan un pedido donde un porcentaje significativo (44,7%) comentó que efectivamente sí han sufrido o conocen a alguien que haya sufrido un accidente y, cuando se indaga sobre los mecanismos de atención a emergencias, el 52% afirmó que no existe o no conocen mecanismos de apoyo a los repartidores para enfrentar emergencias. No obstante, en el 48% restante hubo cierta discusión, ya que, en cuanto a los pertenecientes a PedidosYa, todos afirmaron que si se les exige un seguro médico, mientras que, para el caso de Yummy, unos comentaron que sí existía, otros que no existían estos mecanismos y por último, un grupo comentó que según la empresa, en el futuro lo implementarán. Cuando se preguntó sobre los riesgos de tipo mental, un 36,3% respondió que sufrían de “Ansiedad”, el 37,5% respondió “Estrés” y el 54,1% respondió “Fatiga Emocional”, cuando se indagó sobre las respuestas, muchos comentaron que la razón de ser de estos riesgos es la falta de pedidos y la espera de los mismos, ya que, la persona estaba activa para trabajar sin embargo, no se les eran asignados los pedidos. Por otro lado, cabe mencionar que el 42,8% respondió que no consideran que se someten a este tipo de riesgos. Por último, con respecto a las capacitaciones de prevención, el 88,8% afirmaron que no existen guías o documentos que les informen sobre los diferentes riesgos que se pueden presentar y, cuando se preguntó sobre las inducciones recibidas, el 29,8% respondió afirmó que sí poseían una inducción, pero esta era solo para aprender a utilizar la aplicación. La mayoría indicó que el lugar donde más aprende es en la calle, mientras realizan sus labores.

Para la segunda sub-dimensión, llamada “Trato justo en el empleo”, se trató el tema de las tarifas de pago para cada uno de los repartidores. Los resultados para esta sección arrojaron que el 42,8% respondió que las tarifas no son diferentes entre los repartidores, mientras que el 57,2% respondió que sí lo son. Indagando un poco más sobre las tarifas diferenciales se les preguntó y las respuestas fueron enfocadas hacia que las diferencias se debían a factores como la distancia a recorrer para llevar el pedido. Además, los repartidores de Yummy explicaron que la empresa maneja el concepto de “tarifa dinámica”. La misma busca alentar a los repartidores a que presten sus servicios a través de la aplicación inclusive cuando existan condiciones no favorables en el entorno (Clima, tráfico, etc.) así también como una alta demanda de pedidos durante la semana. Por otro lado, los integrantes de PedidosYa comentaron que existe una estructura para clasificar a los repartidores que pertenecen a esta empresa. Esta se estructura por grupos que van numerados del 1 al 4. Los repartidores que se encuentran ubicados en los grupos 1 y 2 poseen el beneficio de optar por cuáles pedidos quieren realizar y cuáles no, mientras que los repartidores que se encuentran en los grupos 3 y 4 tienen que esperar a que los pedidos les sean asignados a ellos por parte de la aplicación.

La siguiente sub-dimensión trata a cerca de la discriminación en el lugar de trabajo. Para esta se les preguntó directamente a los encuestados si en alguna oportunidad se sintieron discriminados por su trabajo. El 84,9% respondió que no se han sentido discriminados. Mientras que el 15,1% respondió que sí fueron víctimas de actos discriminatorios mientras ejercían su trabajo de repartidor indagando más sobre las causas de discriminación, los repartidores afirmaron que estos actos discriminatorios son por parte de cuerpos policiales y por lo comercios afiliados, nunca la discriminación vendría por parte de la empresa digital de servicios *delivery*.

Es así como se concluye que dependiendo de la empresa digital de servicios *delivery* a la que pertenezca el repartidor, éste podrá o no optar por un sistema de seguridad y salud laboral que lo proteja de accidentes mientras se desempeña en la jornada de trabajo. Asimismo, se infiere que no existen manuales e instructivos relacionados a las buenas prácticas en el trabajo y la protección del repartidor mientras realiza diferentes pedidos a lo largo del día. Por otro lado, los encuestados manifestaron no ser discriminados por su condición de repartidor, sin embargo, se encontraron casos particulares en donde cuerpos policiales y algunos comercios realizaron actos de discriminación contra los repartidores por su condición de trabajo.

ii. Ingresos y beneficios en el empleo

Ahora bien, con respecto a la segunda dimensión “ingresos y beneficios en el empleo” UNECE busca centrarse en los beneficios salariales y no salariales que recibe un trabajador por la contraprestación de sus servicios. Para esta dimensión UNECE establece dos sub-dimensiones llamadas “Ingresos por el empleo” y “Beneficios no monetarios”.

Para la primera de ellas, se les preguntó si lo que reciben mensualmente por su prestación de servicios es mayor a lo que recibirán en otro empleo trabajando la misma cantidad de horas, Para esta pregunta, el 90,8% respondió que sí, invitando a los investigadores a pensar que el trabajo como repartidor de estas empresas digitales de servicios *delivery* genera un sueldo competitivo en relación con el salario que puedan ofrecer otros trabajos de otra índole.

Con respecto a la segunda sub-dimensión “Beneficios no monetarios” El 90,8% de los encuestados respondió que no reciben ningún tipo de beneficio no monetario o alguno asociado a la protección social, en contraste con el 9,2% respondió que sí. Entre los que respondieron que sí, describieron estos beneficios como “un día libre a la semana”, “Tarifas de pago dinámicas” y el “Seguro”. Siendo este último, muy interesante, debido a que, según encuestados particulares, los repartidores de PedidosYa están obligados a pagarlo para comenzar a prestar servicios en nombre de estas empresas. En consecuencia, se podría inferir que al tratarse de una condición para prestar servicios, “el seguro” no forma parte de los beneficios no salariales que reciben los repartidores de esta empresa digital de servicios *delivery*.

iii. Jornada laboral y balance vida-trabajo

La tercera dimensión descrita por la UNECE, llamada “Jornada laboral y Balance vida-trabajo”, hace referencia al tiempo en el cual una persona presta sus servicios para realizar alguna actividad que le genere beneficios económicos, este puede ser pactado entre el empleador y el empleado, siendo este el tiempo dedicado a realizar distintas actividades en el lugar de trabajo. Mientras que, el balance vida-trabajo es la relación entre el tiempo invertido en trabajo y el invertido para la vida personal del trabajador, comparándolo y observando la relación entre ellos. Si bien, esta dimensión habla de dos conceptos, la realidad es que posee tres sub-dimensiones, estas son: “Duración de la Jornada Laboral”, “Establecimiento de Jornadas Extraordinarias” y “Balance vida trabajo”.

La primera sub-dimensión, “Duración de la Jornada Laboral” centrándose en el número de horas que invierte la persona para la realización de su trabajo, para esto, tomando en cuenta la variabilidad de horarios gracias a la libertad de elección, se preguntó sobre las cantidad de horas que realizan habitualmente, siendo así, el dato más cercano a la realidad. Se realizaron dos preguntas, la primera orientada a la cantidad de horas trabajadas, donde el 56,6% respondió “Más de 8”, el 30,3% respondió “8”, 9,2% respondió “7” y 3,9% respondió “6”, esto invita a pensar que la gran mayoría de los repartidores laboran 8 o más horas diarias. Siguiendo con esta sub-dimensión se preguntó sobre la libertad de elegir sus horarios, en este, el 2% respondió que no poseían libertad de elegir sus horarios, estos pertenecientes a las empresas KFC y PuntoGO, mientras que el resto, 98%, afirmó que sí lo poseían, afirmando que efectivamente, los repartidores tienen libertades al elegir su horario.

Por último, se les preguntó si poseen otro trabajo además del que ya poseen, en esta el 69,7% respondió que no poseían otro trabajo, mientras que el 30,3% afirmó que si poseían. Sin embargo, no significa que solo trabajen para una empresa, siendo así, el caso en particular de un repartidor que comentó que prestaba servicios para Tráetelo (empresa por la cual fue encuestado), pero a la misma vez, prestaba servicios a Yummy y otras empresas que no fueron tomadas en cuenta para la investigación.

Observando los resultados obtenidos se llega a la conclusión que tener libertad de escoger jornadas laborales, no necesariamente significa que las personas vayan a trabajar jornadas adecuadas (8 horas o menos), siendo así, hay personas que optan por jornadas más largas para cubrir con sus necesidades.

La segunda sub-dimensión, “Establecimiento de jornadas extraordinarias” se refiere al establecimiento de jornadas laborales extraordinarias, para ello, se parte de las preguntas anteriormente mencionadas en cuanto a la duración de la jornada, y se concluye que efectivamente si trabajan en horas no laborales, ya que existen empresas digitales de servicios *delivery* que funcionan hasta horas de la madrugada. Partiendo de esto, se les preguntó sobre si las tarifas nocturnas son más altas que en las diurnas, donde el 46,1% respondió que no son más altas, mientras que, el 53,9% respondió que sí, este último perteneciendo a la plataforma Yummy que si aplican las tarifas dinámicas en el caso de que hayan condiciones meteorológicas desfavorables y además, una bonificación única para los activos en horarios nocturnos, que no es un recargo a la carrera, ya que es de carácter único, sin embargo, de este último, existe mucha desinformación, algunos comentan que efectivamente existen y otros que no.

Por último, para la tercera sub-dimensión, llamada “Balance vida-trabajo”, se busca resaltar elementos de trabajo que podrían entrar en conflicto con otros aspectos de la vida personal del repartidor, para ello se les preguntó si este trabajo les permite tener balance vida-trabajo y el 93,4% comentó que si le permite.

Comparando esta última sub-dimensión con la llamada “Duración de la jornada laboral”, podría nacer la discusión sobre las horas que trabajan y las horas que dedican a su vida personal, esto partiendo de que no parece consistente que el 86,9% de los repartidores comenten que trabajan 8 o más horas al día y que el 93,4% respondió que sí poseen tiempo para dedicar a su vida personal. No obstante, esta discrepancia se puede originar en la libertad que poseen de poder elegir sus horarios de trabajo, es decir, a la hora que salga un compromiso personal, perfectamente pueden desconectarse de la aplicación, resolver su situación personal y volver a trabajar. Esta libertad de escogencia puede ser la respuesta a la discusión antes mencionada.

iv. Seguridad en el trabajo y protección social

Siguiendo con la próxima dimensión, “Seguridad en el trabajo y protección social” se refiere a todas aquellas amenazas que rodean a la seguridad en el empleo en sí, también tomando en cuenta las políticas para proteger y reducir riesgos asociados con el desempleo, está solo posee una sub-dimensión llamada “Seguridad en el empleo” y en esencia se refiere a la probabilidad de que una persona pierda su empleo, tomando en cuenta el grado de permanencia y antigüedad del trabajo. Para los efectos de esta investigación, se tomó en cuenta las condiciones de contratación como repartidor en la empresa, en este se preguntó sobre si conocen las condiciones de contratación donde el 53,33% afirmó que no conocen el detalle del contrato ofrecido por estas empresas, mientras que el 46,7% respondieron que sí lo conocen, alegando que los requisitos para formar parte de la empresa estaban expuestos en los portales web de estas empresas. Luego, se preguntó sobre las condiciones de permanencia o despido, donde el 55,3% comentó que sí las conocen. Para los repartidores, no existe la subordinación ni la exclusividad en el trabajo, esto debido a que ellos mismos se definen como emprendedores independientes, por consecuencia, no existe la figura del despido. No obstante, estas empresas digitales de servicios *delivery* pueden regular la carga de trabajo de los repartidores que prestan servicios en su nombre, dependiendo de su desempeño como repartidor, siendo este último, obtenido a través de los comentarios que dejan los clientes una vez recibido el pedido. En caso de que un repartidor tenga un desempeño muy desfavorable, las empresas digitales como PedidosYa y Yummy tienen el poder de bloquear al repartidor de la aplicación y así impedir que el repartidor continúe prestando servicios, siendo esta, una práctica similar al despido de una persona de su trabajo.

v. Diálogo Social

La quinta dimensión descrita por la UNECE, “Diálogo social”, se refiere a los acuerdos establecidos para que los trabajadores tengan libertad de asociarse y formar organizaciones sindicales y, de esta forma poder entablar relaciones de diálogo con los empleadores, sus organizaciones y el gobierno, esta dimensión resulta ser una de las más importantes ya que de esta se pueden beneficiar todas las demás. Partiendo de esto se les preguntó sobre si tienen conocimientos de la existencia de algún sindicato o asociación de repartidores en su empresa, el 98,7% comentó que no conocen y el 1,3% que sí, esto parece indicar que no existe alguna asociación sindical que reúna a los repartidores ya que la gran mayoría de los encuestados no tienen conocimiento alguno de estas. Luego se les preguntó se les preguntó sobre la existencia de algún mecanismo donde, como repartidores, pueden plantear sus necesidades para mejorar las condiciones laborales de su trabajo, en el cuál el 86,8% de los encuestados respondieron que la aplicación si posee diferentes mecanismos para plantear sus necesidades y mejorar, este mecanismo en la empresa Yummy se realiza haciendo visitas a las oficinas corporativas, mediante la aplicación y directamente con el equipo de flota. Por otro lado, en la empresa PedidosYa, este mecanismo se da mediante la aplicación y la realización de asambleas realizadas por la empresa para escuchar cómo pueden mejorar el servicio.

vi. Desarrollo de competencias y formación

La sexta dimensión, llamada “Desarrollo de competencias y formación” se refiere a la relación existente entre las competencias que posee el repartidor, las demandadas por el empleo y la oportunidad de desarrollar nuevas competencias en el lugar de trabajo. Para este, se le preguntó a los encuestados si la empresa le ha facilitado algún curso formativo, para esta pregunta el 93,4% de los encuestados comentaron que no han realizado cursos facilitados por la empresa, indicando que, en la gran mayoría de los casos, la empresa no les ha facilitado cursos formativos. Por otro lado, se les preguntó sobre si los cursos les han permitido obtener competencias útiles en su trabajo y el 95,4% respondió que no, en consonancia con la respuesta anterior ya que, si no han realizado cursos, estos

no han sido útiles debido a su inexistencia. Mientras que el 4.6% respondió que sí les ha sido útil, cuando se preguntó sobre el curso, se comentaron que se refieren a la inducción facilitada por la empresa, donde se les enseñó cómo usar la aplicación y distintos mecanismos que los ayudaron a entender el funcionamiento de la empresa.

vii. Relaciones laborales y motivación en el trabajo

Por último, en cuanto a la dimensión “Relaciones laborales y motivación en el trabajo” se refiere a la relación que poseen los individuos con otros compañeros de trabajo, sus supervisores y la motivación que posee en el trabajo. Esta dimensión posee dos sub-dimensiones, estas son: “Relaciones laborales entre individuos” y “Motivación en el empleo”.

Para la primera, relaciones laborales entre individuos, se les preguntó si interactúan en alguna medida con un supervisor, donde el 55,9% respondió que sí poseen relación con su algún supervisor, en cuanto a los repartidores de Yummy, comentaron que hay un equipo que los monitorea, llamado “Equipo de flota” y los de Tráetelo comentaron que si poseen supervisor y este se acerca a los puntos de concentración varias veces a la semana para poder hacerles seguimiento. Mientras que, el 44,1% respondieron que no poseen relación con un supervisor, por ejemplo, el caso de PedidosYa, que se maneja directamente con la aplicación. Sin embargo, cuando se les preguntó, comentaron que la razón de ser de la figura de supervisor es hacerles seguimiento a las órdenes y no tanto a los repartidores.

Luego, se preguntó sobre si alguna vez han sido víctimas de violencia física, psicológica o sexual durante la jornada de trabajo, el 97,4% respondió que no ha sido víctima. Esto indica que los casos de violencia física, psicológica o sexual no son tan habituales en este tipo de empleo.

En cuanto a la segunda sub-dimensión “Motivación en el empleo” abarca la forma, dirección, intensidad y duración del comportamiento relacionado con el trabajo, para ello se les preguntó sobre la libertad de escoger la forma de trabajar y el 94,7% comentó que si tienen libertades para escoger las maneras de prestar servicios.

Luego se les preguntó sobre si reciben, por parte de algún supervisor, comentarios sobre cómo mejorar en su trabajo, donde el 75,7% respondió que no. Esto parece no tener consonancia con la pregunta de si poseen o no supervisores debido a la cantidad de repartidores que respondió que sí recibían comentarios, un porcentaje del 24,3% vs un porcentaje de 55,9% que respondió que sí interactúan con un supervisor. No obstante, esta falta de concordancia podría ser gracias a que, como anteriormente se mencionó, el rol del supervisor está más enfocado en el seguimiento al pedido y no al seguimiento del repartidor.

Por último, se preguntó sobre si consideran que el trabajo como repartidor los somete a prestar servicios a gran velocidad o con plazos ajustados todo el tiempo, para estas, donde el 78,9% de los repartidores comentaron que no y, en algunos casos, se preguntó sobre los tiempos establecidos para los pedidos, la mayoría comentó que los plazos son bastante amplios y les permiten cumplir con todo, esto concuerda con lo establecido en la pregunta de los riesgos mentales, ya que estos se presentan en la ausencia de los pedidos según lo conversado con los repartidores.

a. Segunda Sección: Satisfacción

Luego de realizar el análisis pertinente, se puede observar que aquellas características con las que los repartidores se sintieron más satisfechos, fueron aquellas orientadas hacia los casos de discriminación, obteniendo un porcentaje de 86,8% de repartidores satisfechos o muy satisfecho. Esto se debe a que estos actos discriminatorios, según los datos obtenidos, son escasos entre los repartidores, de acuerdo a lo que menciona UNECE (2015) “La eliminación de la discriminación con

respecto al empleo y la ocupación es otro de los cuatro principios y derechos fundamentales en el trabajo de la OIT” (Pág. 109) Por lo tanto, al existir escasos casos de discriminación hacia un porcentaje importante de los repartidores, esta característica es señalada como un aspecto positivo de este tipo de empleo en Venezuela. Luego, hacia la relación que existe entre la cantidad de horas trabajadas y horas pagadas al repartidor, un porcentaje importante de repartidores, señaló estar satisfecho con el ingreso que recibe y la relación que existe con las horas trabajadas por el mismo, siendo de un 59,2%, por ende, este también es un fuerte de este empleo en Venezuela, ya que, como se mencionó anteriormente, los repartidores valoran el poder organizar y decidir sus jornadas. Por otro lado, de acuerdo con UNECE (2015) un empleo de calidad le permite a los trabajadores devengar un salario suficiente que les permita cubrir sus necesidades, por lo tanto, esta característica del empleo parece estar cubierta gracias a que, según lo obtenido en los resultados, un porcentaje del 55,3% de repartidores opina que el trabajo como repartidor les genera ingresos acordes a la cantidad de horas que estos repartidores prestan sus servicios. Después, la siguiente característica con la que los repartidores se sintieron más satisfechos, va de la mano de la dimensión jornada laboral y balance vida trabajo, en donde los repartidores señalaron estar, en gran medida, satisfechos con dicha dimensión, siendo este porcentaje de un 84,9%. Esto se debe a que, como bien mencionaron los repartidores en repetidas ocasiones, este tipo de empleo les permite organizar su jornada laboral como ellos deseen y en el momento en que deseen dejar de trabajar para dedicarse a otras cosas, tienen total libertad para hacerlo. Finalmente, otra de las características que los repartidores, en su mayoría, parecen estar satisfechos, es en las relaciones que tienen estos repartidores con sus compañeros ya que el 79.3% opinó estar satisfecho o muy satisfecho. De acuerdo con UNECE (2015) “este punto es un elemento importante del concepto de buen entorno social y se espera que tenga un efecto directo (positivo o negativo) en el bienestar y la salud de los trabajadores.” (pág.265) Por lo tanto, un porcentaje importante de los repartidores encuestados se encuentran satisfechos con su trabajo gracias a estas características que se encuentran presentes en su día a día, tales como, los ingresos que percibe, la libertad que tienen para escoger sus horarios de trabajo, las relaciones que tienen con sus compañeros de trabajo y los escasos casos de discriminación que sufren durante su jornada laboral.

Por el contrario, las características con las que los repartidores se sintieron más insatisfechos o demostraron tener al menos un nivel de insatisfacción fueron aquellas orientadas hacia las condiciones de contratación. Esta característica “informa sobre la parte de los empleados que corren el riesgo de tener que buscar un nuevo empleo al cabo de cierto tiempo. Esta situación puede provocar estrés, inseguridad y riesgo financiero.” (UNECE, 2015, pág.188) Es así como, las condiciones de contratación que presentan las empresas digitales de servicios *delivery* generan, en un porcentaje del 58,7% de los repartidores un nivel de insatisfacción a tomar en cuenta. Esto puede deberse a los niveles de desinformación que presentan estos repartidores con respecto a la dinámica de contratación y los detalles de misma al momento de iniciar su trabajo como repartidor. Además, aquellos aspectos orientados a la dimensión de desarrollo de competencias y habilidades, también demostraron un nivel de insatisfacción por parte de un gran porcentaje de repartidores. De acuerdo con UNECE (2015) “En el contexto de la calidad del empleo, esta forma de formación puede influir en la empleabilidad y la seguridad en el empleo, así como en la motivación laboral.”(pág.243) En consecuencia, los resultados obtenidos en la encuesta invitan a pensar a que un porcentaje del 62,5% de repartidores no se encuentra satisfecho con su trabajo debido a que no le permite crecer, aspirar o desarrollar habilidades que le permitan crecer en su trabajo o bien conseguir un empleo a futuro con mejores condiciones laborales.

Una vez culminado el trabajo de análisis se llevaron a conclusiones importantes, tomando como punto de partida, las dimensiones de la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (Por sus siglas en inglés UNECE) las mismas se presentan en siete: Políticas de seguridad y salud laboral, ética en el trabajo, ingresos recibidos por la prestación de servicios, beneficios no monetarios

recibidos por el trabajador, duración de la jornada laboral, balance vida trabajo, seguridad en el empleo, protección social, diálogo social, formación personal, desarrollo de competencias profesionales, relaciones de trabajo y motivación en el mismo.

5. En conclusión: Así es la calidad de empleo de los Repartidores en Venezuela

Las conclusiones más relevantes encontradas en esta investigación consistieron en lo siguiente. En primer lugar, el 44,7% (68/152) de los repartidores que prestan sus servicios en la ciudad de Caracas afirmaron haber sufrido o conocer a alguien que haya tenido un accidente durante la realización de sus labores, esto es un porcentaje muy representativo, demostrando que la cantidad de accidentes en el empleo del repartidor es bastante elevada. Además, con respecto a las políticas de salud laboral el caso de la empresa PedidosYa que, casos particulares comentaron que les exigen a sus repartidores, como requisito para trabajar con ellos, tener un seguro médico vigente para cubrir los gastos de cualquier accidente que se pueda presentar y, en el caso de Yummy, hay opiniones encontradas al respecto, ya que unos comentan que sí poseen, otros que no poseen y otros que lo escucharon pero no saben nada al respecto, quedando en evidencia una desinformación importante entre los repartidores que prestan servicios a dicha empresa. Además, gran parte de los encuestados afirmaron estar expuestos a riesgos de tipo mental, tales como, ansiedad (55/152), estrés (57/152), fatiga (54/152), etc. Sin embargo, confirmaron que padecen de lo anterior mencionado cuando están a la espera de pedidos y estos no llegan, por lo que se concluye que el trabajo en sí no es la causa de estos padecimientos, es la ausencia del mismo durante horas de actividad. Por otro lado, la discriminación en este lugar de trabajo es muy escasa, tanto así que el 84,9% (129/152) afirmó jamás haberse sentido discriminado durante la realización de su trabajo. En su lugar, el 15,1% (23/152) confirmó que ha sufrido episodios de discriminación por parte de los cuerpos policiales y por ciertos establecimientos de comida que no se encuentran cómodos con la presencia de los repartidores en los espacios físicos de estos.

En segundo lugar, con respecto a los ingresos y beneficios no monetarios, se concluyó que estos no son estables, ya que dependen de los pedidos que se realicen diariamente los repartidos y no cuentan con un sueldo base. Quedando en evidencia que, los ingresos generados durante la jornada de su empleo son mayores a los que obtendrían en otro trabajo. Por otro lado, en cuanto a los beneficios no monetarios, el 90,8% (138/152) de los repartidores afirman que no reciben, ya sean orientados a la protección social o no. En consecuencia, los repartidores no reciben bonos vacacionales, seguro médico, vacaciones, utilidades, pensiones, seguro de desempleo, entre otros, evidenciando una deficiencia muy importante en esta dimensión.

En tercer lugar, se habla de la jornada laboral y el balance vida trabajo. De acuerdo a lo indicado por los encuestados, los repartidores tienen jornadas laborales muy extensas en las que deben invertir, de acuerdo a los encuestados, el 86,9% (132/152) de los repartidores afirmaron trabajar 8 o más horas. Sin embargo, los mismos encuestados señalaron tener un buen balance de vida-trabajo, alegando que estas empresas digitales de servicios *delivery* no obligan a los repartidores a mantenerse conectados a la aplicación pero estos, en orden de poder generar ingresos significativos, deben estar conectados a la misma durante jornadas extensas de trabajo.

En cuarto lugar, con respecto a las condiciones de contratación, permanencia y despido de los repartidores, el 53,3% (81/152) afirmó no conocer las condiciones de contratación como repartidor. Luego, los repartidores reciben una inducción para conocer la aplicación y los pasos a seguir para escoger los pedidos que desean llevar a los respectivos destinos, estos porcentajes tan altos indican que hay una cantidad importante de repartidores que no conocen las condiciones de contratación y muchos de estos no les dan importancia. Por otro lado, con respecto a las condiciones de permanencia y despido de los repartidores, los repartidores comentan que pueden permanecer trabajando siempre

y cuando se encuentren realizando actividades de búsqueda y entrega de pedidos, siempre realizando un buen trabajo con respecto a los tiempos de entrega y trato con los clientes. Por último, según un caso particular, estos repartidores, en caso de tener un desempeño muy malo, pueden ser bloqueados de la aplicación y no poder prestar sus servicios en nombre de estas empresas, siendo esta, la única figura similar a la de un despido, quedando en evidencia una inestabilidad laboral, ya que, de un momento a otro, la empresa puede prescindir de sus servicios y un gran porcentaje no está al tanto del por qué podría suceder esto.

En quinto lugar, se encuentra el diálogo social y los convenios colectivos presentes entre trabajadores y empleadores. Para esta dimensión, es importante señalar, que los repartidores de estas empresas se definen a sí mismos como prestadores de servicios o emprendedores independientes, por lo que no se identifican como empleados y esta podría ser la razón para no realizar uniones de trabajadores, utilizando solo los mecanismos y canales ofrecidos por la empresa, en donde los repartidores pueden expresar sus reclamos y opiniones acerca de cualquier aspecto orientados a su trabajo, aunque en muchos casos, expresaron que dichos canales de comunicación eran poco efectivos y que en excepciones, lograban solucionar los problemas de los repartidores.

En sexto lugar, se encuentran las aspiraciones de crecer profesionalmente a través del trabajo, cursos dictados por la empresa, capacitaciones y planes de carrera. Para esta dimensión, el trabajo como repartidor supone una experiencia laboral que no permite el crecimiento profesional de la persona a través de cursos o programas de carrera que permitan aspirar los repartidores a desarrollar nuevas competencias, habilidades y conocimientos que puedan ser utilizados en el futuro en beneficio de estas empresas digitales de servicios *delivery* o bien para que el propio repartidor pueda aspirar a nuevas oportunidades de trabajo gracias a su experiencia como repartidor.

Con respecto a la última dimensión, las relaciones laborales y la motivación. En esta dimensión, el 79,6% (121/152) de los repartidores encuestados señalaron estar satisfechos con las relaciones que poseen con sus compañeros de trabajo e incluso en algunas ocasiones, con repartidores de otras empresas digitales de servicios *delivery*, estas relaciones son sanas entre ellos y son pocos los repartidores que han sufrido episodios de violencia con algún otro compañero, siendo así, el 2,6% (4/152) Por otro lado, los repartidores afirmaron que la figura del supervisor se encuentra presente dentro de sus empresas, caso como el de la empresa Yummy que establecen que existe el “Equipo de flota” que se encarga de supervisarlos, sin embargo, comentan que las sesiones de feedback son muy concretas y se orientan más hacia el pedido y no hacia el desempeño del repartidor. Por lo que, se podría afirmar que esta posición no funge como supervisor y es sólo una persona encargada del soporte técnico de la aplicación que hace seguimiento a los pedidos. Por último, el 78,9% (120/152) de los repartidores señalan que su trabajo no les exige trabajar a grandes velocidades o con tiempos muy ajustados, debido a que, en gran parte de los pedidos, los tiempos establecidos son suficientes para cumplir con el trabajo. Y en caso de que exista algún factor que retrase la entrega del pedido, la aplicación mantiene al usuario al tanto del estado del mismo para mantener un proceso transparente.

Referencias

- Adigital (2020). *Importancia económica de las plataformas digitales de delivery y perfil de los repartidores en España*. Recuperado de: [importancia-economica-de-las-plataformas-digitales-de-delivery-y-perfil-de-los-repartidores-en-espana.pdf](https://adigital.org/importancia-economica-de-las-plataformas-digitales-de-delivery-y-perfil-de-los-repartidores-en-espana.pdf) (adigital.org)
- Alfonso, R. (2016). “Economía colaborativa: un nuevo mercado para la economía social”, CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 88, 231-258. Recuperado de: [Redalyc.Economía colaborativa: un nuevo mercado para la economía social](https://redalyc.org/Economía%20colaborativa%3A%20un%20nuevo%20mercado%20para%20la%20economía%20social)
- Ardila, M. Marín, C. (2020). *Estudio de las aplicaciones móviles en Colombia y su influencia en la economía: el caso Rappi*. Universidad Santo Tomás, Colombia. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/21574>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Recuperado de https://www.academia.edu/23573985/El_proyecto_de_investigaci%C3%B3n_6ta_Edici%C3%B3n_Fidias_G._Arias_FREELIBROS.ORG
- Belloso, R. (2013). *El test de laboralidad como infracción de ley bajo los criterios jurisprudenciales de Venezuela*. Universidad Rafael Belloso Chacín. URBE. Zulia, Venezuela. Recuperado de: [El test de laboralidad como infracción de ley bajo los criterios jurisprudenciales en Venezuela](http://urbe.edu.ve/test-de-laboralidad-como-infraccion-de-ley-bajo-los-criterios-jurisprudenciales-en-venezuela) (urbe.edu)
- Berg, J. Furrer, M.; Harmon, E.; Rani, U. y Silberman, M. (2019). “*Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*”. Oficina de la OIT. ISBN 978-92-2-031025-0. Ginebra. Recuperado de: [wcms_684183.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/dca/-/publications/wcms_684183.pdf) (ilo.org)
- Carrión, J. y Ticona, R. (2020). “Las nuevas formas laborales en la economía del precariado El caso de los repartidores a domicilio de las plataformas Rappi, Uber Eats y Glovo”. SSN 2617-6254 Lima, Perú. Recuperado de: [Vista de Las nuevas formas laborales en la economía del precariado. El caso de los repartidores a domicilio de las plataformas Rappi, Uber Eats y Glovo](http://urp.edu.pe/Vista-de-Las-nuevas-formas-laborales-en-la-economía-del-precariado.-El-caso-de-los-repartidores-a-domicilio-de-las-plataformas-Rappi,-Uber-Eats-y-Glovo) (urp.edu.pe)
- Castro, P.; Cruz, E.; Hernández, J.; Vargas, R.; Luis, K.; Gatica, L., y Tepal, I. (2018). *Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral*. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 118-128.
- Centro de documentación y análisis para los trabajadores (2021). *Canasta alimentaria, Enero 2021*. Recuperado de: <http://cenda.org.ve/>
- Cirerol, J. y Parejo, M. (2018). *Análisis del desempleo juvenil en Venezuela y su evolución en el período 2014-2017*. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela. Recuperado de: [AAT7578.pdf](http://ucab.edu.ve/AAT7578.pdf) (ucab.edu.ve)
- Comunicado de Prensa OIT. (03 de 10 de 2019). *Comisión de Encuesta de OIT emitió informe sobre queja presentada contra la República Bolivariana de Venezuela*. Obtenido de OIT (Comisión de Encuesta): Comisión de Encuesta de OIT emitió informe sobre queja presentada contra la República Bolivariana de Venezuela
- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Facultad de Ciencias económicas y sociales, Universidad de Carabobo, Carabobo, Valencia, Venezuela. Recuperado de: [Revista_FCE_Vol 33.indd](http://uc.edu.ve/Revista_FCE_Vol_33.indd) (uc.edu.ve)
- Cruz, J. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento y gestión*, N.º 45 ISSN 1657-6276 <http://dx.doi.org/10.14482/pege.45.10617>

- Dall’oste, F. (2018). Startups y *delivery*: el negocio de no movernos de casa. Recuperado de: *Vista de Startups y delivery*: (unlp.edu.ar)
- Del Bono; A. (2019). “Trabajadores de plataformas digitales: condiciones laborales en plataformas de reparto a domicilio en Argentina”. *Cuestiones de Sociología* (21), E083. En Memoria Académica. Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.11503/pr.11503.pdf
- Díaz, J. (2020). *Vicente Zavarce, el visionario detrás de Yummy Venezuela*. [Página Web] Recuperado de: <https://eldiario.com/2020/10/22/visionario-yummy-venezuela/#:~:text=Hoy%20en%20d%C3%ADa%20Yummy%20Venezuela,Barquisimeto%20y%20Puerto%20La%20Cruz.>
- Diccionario de americanismos (s.f). *Delivery*. Recuperado el 3 de octubre del 2021 de: <https://lema.rae.es/damer/?key=Delivery>
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras* [LOTTT]. Artículo 35. Gaceta Oficial No 6.076 Extraordinario del 7 de mayo del 2012 (Venezuela)
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Trabajo, Los Trabajadores y Las Trabajadoras* [LOTTT]. Artículo 36. Gaceta Oficial No 6.076 Extraordinario del 7 de mayo del 2012 (Venezuela)
- Duran, S. y Parra, R. (2016). *Condiciones laborales y Calidad de vida en el trabajo: Un desafío para la gestión del Talento humano en Venezuela*. Recuperado el 23 de enero de 2021 de: (PDF) *Condiciones Laborales y Calidad de vida en el trabajo: Un Desafío para la Gestión de Talento Humano en Venezuela* (researchgate.net)
- El Comercio (2020). *Miraflores: sujeto insultó y humilló a trabajador de servicio delivery durante entrega de producto*. Recuperado de: *Miraflores: sujeto insultó y humilló a trabajador de servicio delivery Rappi durante entrega de producto nndc | LIMA | EL COMERCIO PERÚ*
- El Pitazo (2021). “*Venezolana, ándate a tu país*”: *repartidoras en Perú son doblemente discriminadas*. Recuperado de: “*Venezolana, ándate a tu país*”: *repartidoras en Perú son doblemente discriminadas* (elpitazo.net)
- Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (ENCOVI) (2021). *Condiciones de vida de los venezolanos: entre emergencia humanitaria y pandemia*. Instituto de investigaciones económicas y sociales (IIES) Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela, recuperado el 13 de octubre de 2021: *Encovi 2021 | Encuesta Nacional de Condiciones* (proyectoencovi.com)
- Eustat (s.f). *Empleo Moderno*. Recuperado el 2 de Octubre 2021 de https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_227/elem_13524/definicion.html
- Eustat (s.f). *Empleo Convencional*. Recuperado el 2 de Octubre 2021 de https://www.eustat.eus/documentos/opt_1/tema_227/elem_13525/definicion.html
- FundéuRAE (2020). *Delivery, alternativas en español*. Recuperado el 3 de octubre de 2021 de: <https://www.fundeu.es/recomendacion/delivery-alternativas-en-espanol/>
- FundéuRAE (s.f). *Qué es la FundéuRae*. Recuperado el 3 de octubre de 2021 de: <https://www.fundeu.es/Sobrefundeubbva/quienes-somos/>
- Fleury, S. y Molina, C. (2000). *Modelos de protección social*. Recuperado el 23 de enero de 2021 de: *Modelos-plano3.PDF* (researchgate.net)

- Fleury, S. y Molina, C. (2000). *Modelos de protección social*. Recuperado el 23 de enero de 2021 de: Modelos-plano3.PDF (researchgate.net)
- García, L. (2020). *Yummy y el estado de starup en Venezuela*. Página Web. Recuperado el 10 de octubre de 2021 de: Yummy y el estado de la escena Startup en Venezuela - Finanzas Digital
- Gómez, F.; Gómez-Álvarez, R. y Cabrera, A. (s.f). *Tipología de indicadores de calidad del empleo objetivos y subjetivos*. Universidad de Sevilla. España. Recuperado de: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/83646/Tipolog%C3%ADa%20de%20indicadores%20de%20calidad....pdf?sequence=1>
- Gómez, F. y Recacha, S. (2019). *Calidad de empleo: Indicadores Objetivos y Subjetivos*. Facultad de Turismo y Finanzas Universidad de Sevilla. España. Recuperado de: GUÍA DEL DEL ESTUDIANTE Y DEL TUTOR PARA LA REALIZACIÓN (us.es)
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, E. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta edición. Mc Graw Hill.
- Hernández-Vicente, I.; Lumbreras-Guzmán, M.; Méndez-Hernández, P.; Rojas-Lima, E.; Cervantes-Rodríguez, M. y Juárez-Flores, C. (2017). *Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala*. Salud Pública Mex 2017;59:183-192.<http://dx.doi.org/10.21149/775>
- Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (2021). *Indicadores de Necesidades Básicas Insatisfechas*. Recuperado el 13 de octubre de 2021 de: Pobreza (ine.gov.ve)
- Manzo, Z. Moncallo, N. (2004). *Remuneración Salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida*. Trabajo de grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela, Recuperado el 23 de enero 2021 de: AAQ1292.pdf (ucab.edu.ve)
- Marotta, D. (2018). Espejo de la crisis Humanitaria. *Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (ENCOVI) 2017*. AB ediciones. Caracas, Venezuela, 2018. Recuperado de: Las-condiciones-de-salud-de-los-venezolanos.pdf (researchgate.net)
- Marotta, D. (2017). Empleo decente y productivo en la Venezuela actual. *Encuesta Nacional de condiciones de vida 2016*. AB ediciones. Caracas, Venezuela. Recuperado de: 102.pdf (analesdenutricion.org.ve)
- Marotta, D. Sosa, S. (2021). *Informe de Coyuntura Venezuela, sección economía informal y empleo*. Instituto de investigaciones económicas y sociales (IIES). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. Venezuela. Recuperado de: Informe-de-coyuntura-IIES-UCAB-06-2021-21062021-VF.pdf (elucabista.com)
- Mora, J.; Pérez, L. y González, C. (2016). La calidad del empleo en la población afro-colombiana utilizando índices sintéticos. *Revista de Métodos cuantitativos para la economía y la empresa*. Pág. 117-140. <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/3643/2256-6959-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morán, A. (2020). *PedidosYa comienza sus operaciones en Venezuela*. Recuperado de: PedidosYa inicia sus operaciones en Venezuela - estamos en línea (estamosenlinea.com.ve)
- Nieves, I. (2013). Desarrollo profesional y Puesto de trabajo. Universidad de Carabobo. *Venezuela*. Vol. 6, Nº 11: P.111-137. Recuperado el 23 de enero de 2021 de: arto6.pdf (uc.edu.ve)
- Negri, S. (2019). ¿Cómo es trabajar en una plataforma de *delivery*? Aproximaciones de una investigación preliminar. *XIII Jornadas de Sociología*. Facultad de Ciencias Sociales,

Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Recuperado de:
<https://www.academica.org/000-023/181>

- Pérez-Zapata, D.; Peralta Montecinos, J. y Fernández-Dávila, P. (2014). *Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile*. Universitas Psychologica, 13(2). doi:10.11144/Javeriana.UPSY13-2.ivoc
- Objetivos de Desarrollo Sostenible. (s.f.). *Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico*. Obtenido de Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-8-decent-work-and-economic-growth.html>
- O´ Farrell, J. (2019). *El capitalismo de plataformas ¿Una nueva burbuja financiera?* Recuperado de: RELATS.A.Plataforma.OFarrell.pdf (relatsargentina.com)
- OIT. (30 de 09 de 2020). *OIT: 34 millones de empleos se perdieron por la crisis en América Latina y el Caribe*. Obtenido de OIT: https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_756717/lang--es/index.htm
- OIT. (2020). *Delivery en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina*. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_765155.pdf
- OIT. (2019). *Por la reconciliación nacional y la justicia social en la República Bolivariana de Venezuela*. Recuperado de: Por la reconciliación nacional y la justicia social en la República Bolivariana de Venezuela Informe de la Comisión de Encuesta instituida en virtud del artículo 26 de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo para examinar la observancia por parte del Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela del Convenio sobre los métodos (ilo.org)
- OIT. (s.f.). *Trabajo Decente*. Obtenido de OIT: <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>
- OIT. (s.f.). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política*: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_759896.pdf
- OIT. (s.f.). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina*. Condiciones laborales. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_767052.pdf
- OIT. (2004). *¿Qué es el trabajo decente?* Recuperado de: ¿Qué es el trabajo decente? (ilo.org)
- Producto (2020). *Un Unicornio que hace delivery en Caracas*. [Página Web] Recuperado de: Un unicornio que hace delivery en Caracas | PRODUCTO
- Quijano, A. (2017). *“Trabajo decente: Implementación del Plan Nacional de trabajo decente en el Perú”*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Derecho. Lima, Perú. Recuperado de:
QUIJANO_CAMACHO_TRABAJO_DECENTE_IMPLEMENTACION_DE_UN_PLAN_NACIONAL_DE_TRABAJO_DECENTE_EN_EL_PERU.pdf (pucp.edu.pe)
- Revistas Futuros. (2007). *Trabajo Decente*. Revista Futuros Vol. V.

- Sala de casación social. (07 de 08 de 2018). *Test de laboralidad y prestación de servicios personales*. Obtenido de Veritas Lex Grupo Jurídico : <http://www.grupoveritaslex.com/blog/test-de-laboralidad-y-prestacin-de-servicios-personales-792>
- Riera, J. (2021). Nueva Ley en España pone en jaque al sector del *delivery* y a migrantes venezolanos. *Diario Tal Cual*. Caracas, Venezuela. Recuperado de: Nueva ley en España pone en jaque al sector del *delivery* y a migrantes venezolanos (talcauldigital.com)
- Salmerón, V. (2020). *Encovi 2019-2020: ¿Qué nos dice esta radiografía sobre la calidad de vida de los venezolanos?* Recuperado de: Encovi 2019-2020: ¿Qué nos dice esta radiografía sobre la calidad de vida de los venezolanos? – Prodavinci
- Segurado A. y Agulló E.(s.f.). *Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social*, Universidad de Oviedo. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>
- Signes, A. (2019). El futuro del trabajo: Nuevos indicios de laboralidad aplicables a empresas digitales. *Revista de Treball*, Economía I Societat N° 92. Recuperado de: 132148.pdf (uv.es)
- Todolí, A. (2021). *Cambios normativos en la digitalización del trabajo: Comentarios a la “ley rider” y los derechos de información sobre los algoritmos*. Universidad de Valencia, Valencia, España. Recuperado de: Cambios normativos en la Digitalización del Trabajo: Comentario a la “Ley Rider” y los derechos de información sobre los algoritmos (Legal Changes Related to Employment Digitalisation: Comment Regarding the “Rider Act” and the Rights of Information Related to Algorithms) by Adrian Todolí-Signes :: SSRN
- United Nations Economic Commission for Europe (UNECE) (2015). *Handbook on measuring quality of employment*. [Traducido al español].
- Velásquez, M. (2021). *Parlamento de Maduro evalúa regular los servicios delivery en Venezuela*. Recuperado de: Parlamento de Maduro evalúa regular los servicios *delivery* en Venezuela | | Analitica.com
- Vera, L. (2018). ¿Cómo explicar la catástrofe económica venezolana? *Revista Nueva Sociedad*. No 274, marzo-abril de 2018, ISSN: 0251-3552. Recuperado de: Como_explicar_la_Catastrofe_Eco_de_Vzla_NUSO_5.TC_Vera_274.pdf (d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net)
- Tortolero, A. J. (2007). *Aproximación para la medición del trabajo decente en franquicias de comida rápida en el Distrito Capital*. Caracas.