

ESTUDIO DE-ST-ITE-6-2021



SEGURIDAD Y SALUD DE PERSONAS REPARTIDORAS ASOCIADAS A PLATAFORMAS DIGITALES

Consejo de Salud Ocupacional / Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Seguridad y Salud de personas repartidoras asociadas a Plataformas Digitales



Equipo redactor:



Ing. Tatiana Díaz Mora
Licda. Nury Sánchez Aragonés
Ing. Erick Ulloa Chaverri
Lic. José Daniel Durán Artavia
Lic. Rudy González Madrigal

Aprobado mediante ACUERDO N° 004-2021, tomado en sesión ordinaria N° 043-2021 realizada el miércoles 24 de noviembre.

CONTENIDO

1. ORIGEN DE LA SOLICITUD ESTUDIO	4
2. ANTECEDENTES	5
3. METODOLÓGIA DEL ESTUDIO	6
4. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	12
5. DISPOSICIONES LEGALES QUE REGULAN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE EN COSTA RICA	13
6. ANÁLISIS DE DATOS	18
6.1 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO	18
6.1.1 DE LAS EMPRESAS QUE UTILIZAN PLATAFORMA DIGITAL	18
6.1.2 DE LAS PERSONAS REPARTIDORAS	26
6.2 CONDICIONES DE TRABAJO	29
6.2.1 TIEMPO DEDICADO A LA ACTIVIDAD LABORAL	31
6.2.2 COMPENSACIÓN POR PEDIDOS REALIZADOS	31
6.2.3 UTILIZACIÓN DE TELEFONO MIENTRAS SE CONDUCE	31
6.2.4 DISTANCIA RECORRIDA DURANTE EL TRASLADO DE UN PEDIDO SEGÚN EL MEDIO UTILIZADO	32
6.2.5 PESO LÍMITE CONFORME AL MEDIO UTILIZADO	32
6.2.6 ESTABLECIMIENTOS PARA ASEO PERSONAL	35
6.2.7 SATISFACCIÓN LABORAL Y APOYO SOCIAL	35
6.2.8 ACCIDENTES A CAUSA DEL TRABAJO Y PERCEPCIÓN DE SALUD	36
6.2.9 EXPOSICIÓN A VIOLENCIA EXTERNA EN LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO	37
6.3 FACTORES DE RIESGO LABORAL	37
7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
7.1 CONCLUSIONES	42
8. RECOMENDACIONES	45
8.1 DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES	46
8.2 DE LAS PERSONAS REPARTIDORAS	47
8.3 ACCIÓN ESTATAL EN MATERIA DE SALUD OCUPACIONAL	48
9. BIBLIOGRAFÍA	49

1. ORIGEN DE LA SOLICITUD ESTUDIO

El 11 de febrero del 2021 se efectuó una reunión en Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), con representación de las siguientes organizaciones: Instituto Nacional de Seguros; Organización de Repartidores Unidos; Caja Costarricense del Seguro Social, Inspección de Trabajo del MTSS, Consejo de Salud Ocupacional (CSO), y del Despacho del Viceministro de Trabajo y Seguridad Social.

Uno de los acuerdos adoptados en la reunión hace referencia a la necesidad de "(...) realizar un estudio desde la Secretaría Técnica en cuanto a las cargas que trasladan los repartidores, así como los horarios y demás aspectos atinentes a temas de salud ocupacional en relación con las labores que estos desempeñan, en aras de brindar un acompañamiento y asesoría sobre el tema. El estudio será solicitado por parte de la organización sindical al Consejo de Salud Ocupacional."

En febrero del 2021 la Dirección Ejecutiva del CSO recibe correo de la Unión de Trabajadores de Plataformas Digitales en el que se solicita "...estudio por parte del Consejo de Salud Ocupacional, en referencia a la situación actual de las personas repartidoras de las empresas UberEats, Glovo y Rappi (...)" (Anexo N. 1).

Mediante oficio CSO-DE-OF-050-2021 del 24 de febrero, 2021, firmado por la Licda. María Gabriela Valverde Fallas, directora ejecutiva del CSO (Anexo N.º 2) se procedió a conformar equipo de trabajo interdisciplinario. Se instruyó para que se proceda con la realización del estudio de salud ocupacional de las personas repartidoras en las empresas señaladas.

Cabe resaltar que la competencia del CSO para realizar estudios en su especialidad está dispuesto en el numeral 27, incisos a) y b) del Título IV del Código de Trabajo.

2. ANTECEDENTES

La prestación del servicio por parte de personas como repartidores de pedidos solicitados en plataforma digital y/o aplicación móvil instaladas es un fenómeno mundial que ya ha sido señalado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su informe *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo, El Papel de las Plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo (Resumen Ejecutivo, 2021)*, donde destaca que en la última década la economía y el trabajo se ha transformado por el mundo digital.

El virus SARS-CoV-2, que ha provocado la enfermedad del COVID-19 ha acelerado la transformación del trabajo, dado que la pandemia obliga a las autoridades sanitarias del mundo a la adopción de medidas sanitarias que han restringido y/o condicionado el desplazamiento para aprovisionarse de artículos de limpieza, medicamentos y alimentos. Esta situación incrementó las actividades de reparto a domicilio a través de plataforma digital, como una alternativa para la población.

Si bien, como lo destaca la OIT, estas plataformas brindan oportunidades para sustentar las necesidades básicas de las personas que no disponen de un trabajo formal o que han reducido su jornada laboral o suspendido su contrato temporalmente, no obstante, se carece de un análisis integral que identifique y valore las condiciones y ambientes en el que realizan el trabajo; la protección de la seguridad social tutelada por las normas laborales (Regímenes de seguro social y riesgos del trabajo); la continuidad del trabajo; los ingresos; y otros beneficios en colectivo.

Motivo de todo lo anterior el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, a través de la secretaría Técnica del Consejo de Salud Ocupacional, realiza el presente Estudio de seguridad y salud de personas repartidoras asociadas a plataformas digitales.

3. METODOLÓGIA DEL ESTUDIO

El presente estudio de salud ocupacional tiene como objetivo caracterizar las personas involucradas en la actividad de reparto a través de plataformas digitales; identificar las condiciones y medio ambiente de trabajo que prevalecen, los factores de riesgo que se derivan y su influencia en la seguridad y salud percibida, con el propósito de establecer medidas para promover la salud, prevención del riesgo y protección de las personas repartidoras asociados a Uber Eats, Pedidos Ya (Glovo), Rappi y Didi Food.

Este estudio es de carácter descriptivo, que pretende en forma preliminar detectar las características generales del objeto de estudio; describir asociaciones entre variables y generar posibles respuestas e interpretaciones que puedan ser profundizadas a través de investigaciones de mayor envergadura y cobertura.

Se utilizaron diversas fuentes de información, como lo son la revisión documental; la solicitud de información a las plataformas digitales definidas para el estudio; conversatorio virtual con dos representantes de la unión de plataformas digitales, el 25 de febrero de 2021. Además, por la situación país producto de las restricciones de movilidad y de distanciamiento social que se han establecido como medida de contención del COVID-19 y los recursos disponibilidad para realizar el estudio, se elaboró y aplicó del 09 de abril al 02 de mayo del 2021, una encuesta de opinión de carácter exploratorio, autoadministrado, a través de correo electrónico y redes sociales, con el objeto conocer los Datos Generales de las Personas Repartidoras; las Condiciones de Trabajo y la Percepción de la Salud Física y Emocional.

Se realizó una reunión virtual el día 25 de febrero del 2021, a efecto de ampliar los temas de interés con personas del sindicato llamado Unión Nacional de Trabajadores de Plataformas.

Por otra parte, se solicitó información a través de oficio CSO-DE-OF-066-2021 del viernes 26 de marzo de 2021, a las tres (3) plataformas objetos del estudio, en temas vinculados a la organización del trabajo, la cobertura del servicio; límites en cuanto a la distancia y cargas de los pedidos; dispositivos otorgados (bolsos, distintivos, ropa membretada entre otros); formas del aseguramiento adoptadas ante el acontecimiento de accidente y cursos de inducción.

3.1 VARIABLES E INDICADORES DEL ESTUDIO

Las variables del estudio abordadas a través los diferentes instrumentos de recolección de información se muestran en la Tabla N°1, con su respectivo alcance y fuente de información. El estudio incluye tres constructos principales a saber:

- a.** Características de la población de estudio.
- b.** Condiciones de trabajo.
- c.** Factores de riesgo laboral.

El alcance del estudio se detalla en la definición de cada variable y los indicadores que se investigarán, mediante diversas fuentes de información que incluye la revisión bibliográfica y la consulta a grupos sociales de interés (Plataformas digitales y personas repartidoras asociadas).

TABLA N°1

COSTA RICA, VARIABLE, DEFINICIÓN, INDICADOR Y FUENTE DEL ESTUDIO DE SALUD OCUPACIONAL DE LA PERSONA REPARTIDORA DE PEDIDOS SOLICITADOS POR MEDIO DE UBEREATS, PEDIDOS YA (GLOVO), RAPPI, 2021 Y DIDI FOOD.

FACTOR	DEFINICIONES	INDICADOR	FUENTE
CARACTERISITICAS DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO			
Plataforma digital	Para efectos del presente estudio se identifica como una compañía que presta sus servicios en línea a través de internet, que utiliza algoritmos para que una persona compradora elija uno o varios productos puestos a disposición del público por varios comerciantes, y permite pagar el precio de la compra y enviar el producto por medio de una persona repartidora desde la ubicación del comerciante hasta el sitio de recepción indicado por la persona compradora.	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma digital 	<ul style="list-style-type: none"> Sistematización propia a partir de la asesoría del Departamento Tecnología de la Información del MTSS y del Informe Ejecutivo de la OIT
Persona repartidora asociada	Persona que realiza traslado de cosas de un lugar a otro, a cambio de un precio en respuesta a un pedido realizado en plataforma digital.	<ul style="list-style-type: none"> Sexo Edad Escolaridad Lugar de cobertura Medio de transporte Condiciones de trabajo Autopercepción de la salud 	<ul style="list-style-type: none"> Fuente propia del equipo CSO para estudio. Encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica
CONDICIONES DE TRABAJO			
Condiciones de trabajo	Conjunto de factores que definen la realización de una tarea concreta, el entorno donde ésta se realiza y que puedan generar riesgos a la salud y seguridad del trabajador. Además incluye, características generales de los locales, instalaciones, equipos, materias primas y productos, agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo; los procedimientos para la utilización de los agentes según su naturaleza y las formas de organización del trabajo en la empresa; el contenido del trabajo, las horas de trabajo, los servicios de bienestar social, las relaciones laborales y la forma de pago de salarios que puede ser por hora, por tarea o a destajo"	<ul style="list-style-type: none"> Zona de trabajo Lugar de trabajo Vehículo de trabajo Ocupación secundaria Antigüedad Tipo de jornada Horas de trabajo Días de trabajo Horario de trabajo Sanción por incumplimiento de horario Remuneración o compensación Material trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento de Salud Ocupacional en el Manejo y Uso de Agroquímicos Decreto Ejecutivo N° 33507-MTSS Publicado en la Gaceta No. 5 del 08 de enero del 2007 y sus modificaciones según Decreto Ejecutivo N° 35124 del 18 de marzo de 2009) Encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica

		<ul style="list-style-type: none"> • Equipo Protección personal • Aseguramiento • Servicios de higiene 	
Riesgo	<p>La definición legal, Riesgo del Trabajo, lo identifica como los accidentes y enfermedades del trabajo acontecidos a la persona trabajadora durante el ejercicio de su trabajo.</p> <p>Técnicamente se debe entender como una condición de trabajo que expone a ciertas probabilidades que se produzcan ciertas pérdidas y/o consecuencias humanas o materiales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de Salud • Accidentes de trabajo • Daño a la salud física, mental y emocional 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Trabajo, en el numeral 195 • Diccionario Terminológico de Seguridad e Higiene. Jesús Bernal, Ingeniero Industrial Gobierno Vasco, septiembre, 1992 • Encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica

FACTORES DE RIESGO LABORAL

FACTOR	DEFINICIÓN	INDICADOR	FUENTE
Seguridad	Se refiere a las características de diseño, construcción, mantenimiento y deterioro del lugar donde se solicita estar o desplazarse y que pueden ocasionar lesiones o incomodidades para desarrollar el trabajo, así como daños a los materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura vial. • Equipos y elementos de protección y seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía para elaboración del Programa de Salud Ocupacional aprobada por el Consejo de Salud Ocupacional conforme acuerdo N°2718-2017 de la sesión ordinaria N°1937-2017 del miércoles 8 de febrero del 2017. • Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. decreto N° 1 del 02/01/1967. • Encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica.
Físico	Se refiere a todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas: ruido, iluminación, radiación ionizante, radiación no ionizante, temperatura elevada y vibración, que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo del trabajador y que pueden producir efectos nocivos, de	<ul style="list-style-type: none"> • Ruido • Vibraciones, • Trepidaciones • Iluminación, • radiaciones no ionizantes, • la Temperatura (Alta, baja) • Humedad 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía para elaboración del Programa de Salud Ocupacional aprobada por el Consejo de Salud Ocupacional conforme acuerdo N°2718-2017 de la

	acuerdo con la intensidad y tiempo de exposición de los mismos.		<p>sesión ordinaria N°1937-2017 del miércoles 8 de febrero del 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. decreto N° 1 del 02/01/1967. • Encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica
Químico	Toda sustancia orgánica e inorgánica, natural o sintética que, durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueda incorporarse al aire ambiente y ser inhalada, entrar en contacto con la piel o ser ingerida, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades o tiempos de exposición que tengan probabilidades de lesionar la salud de las personas	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto con polvo, humo, gases, vapores del ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía para elaboración del Programa de Salud Ocupacional aprobada por el Consejo de Salud Ocupacional conforme acuerdo N°2718-2017 de la sesión ordinaria N°1937-2017 del miércoles 8 de febrero del 2017. • Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. decreto N° 1 del 02/01/1967. • En cuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica.
Biológico		<ul style="list-style-type: none"> • Virus • Bacterias • Hongos • Parásitos • picaduras de insectos • mordeduras de animales, 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía para elaboración del Programa de Salud Ocupacional aprobada por el Consejo de Salud Ocupacional conforme acuerdo N°2718-2017 de la sesión ordinaria N°1937-2017 del miércoles 8 de febrero del 2017. • Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. decreto N° 1 del 02/01/1967. • Encuesta para personas que reparten pedidos por

			plataformas digitales en Costa Rica
Exigencia física	<p>Representan factor de riesgo los objetos, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre-esfuerzo, así como posturas y movimientos inadecuados que traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares. Se clasifican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carga estática: Posturas de pie, sentado, cuclillas, rodillas, otras • Carga dinámica o Esfuerzos: Por desplazamientos (con carga o sin carga), al dejar cargas, al levantar cargas, visuales, otros grupos musculares o Movimientos: Cuello, tronco, extremidades superiores, extremidades inferiores 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo y transporte manual de cargas • Postura prolongada (sentado, de pie) • Movimientos repetitivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía para elaboración del Programa de Salud Ocupacional aprobada por el Consejo de Salud Ocupacional conforme acuerdo N°2718-2017 de la sesión ordinaria N°1937-2017 del miércoles 8 de febrero del 2017. • Encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica
Factores psicosociales	<p>Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y los factores de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia externa • Apoyo social 	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamiento para minimizar y controlar la violencia externa en la ejecución del trabajo Acuerdo N° 2965-2018, Directriz N° CSO-004-2018. Alcance 96, Gaceta del 11 de mayo del 2018 • (OIT-OMS, 1984). • INTE T200-1:2019 Factores psicosociales Identificación, evaluación y atención de los factores psicosociales en el lugar de trabajo. Parte 1. Aspectos conceptuales • Encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica

Fuente: Elaboración propia, CSO-MTSS 2021

4. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El estudio tiene como principal dificultad la ausencia de información específica a nivel nacional que determine el total de personas dedicadas a esta actividad laboral en el país, por tanto, se establece captar la percepción de la población dedicada a esta actividad a través de una encuesta de opinión de carácter exploratorio, autoadministrado, por medio digital, aunado a otras fuentes de información.

No obstante, esta modalidad de una encuesta de opinión de carácter exploratorio, autoadministrado, por medios digitales, presenta las siguientes dificultades:

- Al ser anónima no hay validación del encuestado como persona repartidora.
- Posibilidad de completar varias veces la encuesta por parte de una misma persona.
- Sesgo al contestar la encuesta por temores infundados.
- Influencia de terceras personas para contestar la encuesta

De las cuatro consultas realizadas por el Consejo de Salud Ocupacional a las empresas que brindan el servicio de plataformas digitales, se recibieron tres respuestas. No se recibió respuesta de la plataforma Didi Foods.

Por otra parte dado que la empresa Didi Foods, es de reciente conformación no se incluyó la opinión de las personas asociadas a esta plataforma en la encuesta de opinión

5. DISPOSICIONES LEGALES QUE REGULAN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE EN COSTA RICA

Al ser el presente estudio un análisis de las personas repartidoras que utilizan bicicleta, motocicleta y bicimoto, a continuación, se muestran las principales disposiciones legales mínimas que toda persona que utilice estos medios de transporte debe cumplir en el territorio nacional.

TABLA N° 2
COSTA RICA, DISPOSICIONES LEGALES QUE REGULAN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE, 2021

MEDIO DE TRANSPORTE	DEFINICIÓN	FUENTE
Bicicleta	"... vehículo de dos ruedas de tracción humana y accionada mediante pedales."	Artículo 2, inciso 12 Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres y Seguridad Vial, N.º 9078 del 04 de octubre del 2012 y sus reformas,
Ciclismo.	Ciclismo. El MOPT y los gobiernos locales deberán proveer las condiciones que permitan y promuevan el uso y disfrute de la bicicleta como medio de transporte, deporte, esparcimiento y recreación. Asimismo, construir ciclovías en los lugares en que se justifique técnicamente su necesidad	Artículo 118 Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres y Seguridad Vial, N.º 9078 del 04 de octubre del 2012 y sus reformas,
Exenciones para Ciclistas	Exenciones para ciclistas. Estarán exentos del pago de impuestos, excepto del impuesto de ventas, los implementos de seguridad de los ciclistas, así como las bicicletas cuyo valor sea inferior a mil dólares moneda de los Estados Unidos de América (US \$ 1.000,00)."	Artículo 245 Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres y Seguridad Vial, N.º 9078 del 04 de octubre del 2012 y sus reformas,
Obligaciones de los ciclistas	Obligaciones de los ciclistas. Los ciclistas deberán: a) Conducir con el debido cuidado y precaución por las vías públicas. b) Asegurarse de que su bicicleta esté en condiciones óptimas para transitar en la vía pública. b) Portar documento de identificación y circular por el lado derecho del carril de la vía. d) En los casos en que se adelante un vehículo que circule a menor velocidad,	Artículo 119, Así reformado mediante Ley de Movilidad y Seguridad Ciclista, N.º 9660, del 24 de febrero del 2019

	<p>deberá hacerse por el lado izquierdo del carril.</p> <p>e) Circular en las vías públicas cuya velocidad permitida no sea igual o mayor a ochenta kilómetros por hora (80 km/h), si existen intervenciones para la seguridad de los ciclistas como ciclovías, ciclovías segregadas o vías alternas adecuadas para su uso o en el caso de actividades especiales autorizadas por la Dirección General de Ingeniería de Tránsito.</p> <p>f) La persona ciclista podrá circular por el centro del carril, para garantizar así su seguridad.</p> <p>Las autoridades competentes podrán retirar de circulación estos artefactos y su devolución solo se hará al propietario o tercero autorizado, una vez cancelada la multa respectiva. Las personas menores de quince años deben ser acompañadas por sus padres o tutores, para el trámite.</p> <p>g) En una bicicleta no podrá viajar más de una persona, salvo que el vehículo esté acondicionado para ello; los pasajeros deben ser mayores de tres años. Además, ambos deberán utilizar el casco de seguridad y el chaleco, sin perjuicio de otros dispositivos de protección adicionales.</p> <p>h) No podrán circular en las aceras.</p> <p>i) Se prohíbe sujetarse de otro vehículo en marcha.</p> <p>j) Los menores de seis años de edad deben ir acompañados por personas mayores de quince años, al conducir bicicletas o triciclos en las vías públicas.</p> <p>k) Se prohíbe el aprendizaje para la conducción de bicicletas en las vías públicas.</p> <p>l) El conductor deberá utilizar prendas de vestir retroreflectivas.</p> <p>m) Utilizar el carril exclusivo para bicicletas, siempre que haya uno disponible."</p>	
Estacionamientos de bicicletas y motocicletas	<p>Los estacionamientos públicos deberán reservar un espacio de al menos una bicicleta o motocicleta por cada diez espacios para vehículos.</p> <p>Este servicio se regirá por una tarifa distinta de las aplicadas a los vehículos motorizados. Este tipo de tarifa se calculará por períodos de quince minutos</p>	Artículo 10 Ley de Movilidad y Seguridad Ciclística, N° 9660,
Bicimoto:	vehículo de dos ruedas con motor térmico de cilindrada no superior a 50 cc o en el caso de vehículos con motores distintos de los de combustión interna, con una	Artículo 2, inciso 13 Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres y Seguridad Vial, N.º

	potencia hasta de 5 kw, cuyo sistema de dirección es accionada por manillar.	9078 del 04 de octubre del 2012 y sus reformas,
Motocicleta	Vehículo automotor de dos o más ruedas, con motor térmico de cilindrada superior a 50 cc o con una potencia superior a los 5 kW, cuyo sistema de dirección es accionado por manillar.	Artículo 2, inciso 72 Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres y Seguridad Vial, N.º 9078 del 04 de octubre del 2012 y sus reformas,
Obligaciones de los conductores y pasajeros vehículos tipo bicimotos motocicletas, utv.	<p>ARTÍCULO 117.- Obligaciones de los conductores y sus pasajeros Los conductores y pasajeros de los vehículos indicados en este capítulo deben acatar las siguientes disposiciones:</p> <p>a) Llevar un casco de seguridad de acuerdo con los requisitos estipulados en el reglamento de esta ley.</p> <p>b) Se les prohíbe llevar paquetes, bultos y objetos que limiten la libertad de movimiento al conducir el vehículo.</p> <p>c) Abstenerse de sujetarse de otro vehículo en marcha en las vías públicas.</p> <p>d) Utilizar prendas de vestir retrorreflectivas, tanto al estar el vehículo en movimiento como cuando se detengan a realizar alguna reparación en el espaldón o a la orilla de la carretera.</p> <p>e) No podrán transportar menores de cinco años como pasajeros.</p> <p>Artículo 36 (...) c) Los vehículos tipo bicimoto, motocicleta y UTV que estén provistos de cajón de reparto o similar y los vehículos de carga, remolques y semirremolques, livianos y pesados deberán utilizar cinta retrorreflectiva bicolor u otro dispositivo que cumpla la misma función, cuyos tipos, características, especificaciones técnicas y usos serán establecidos reglamentariamente. Para ello, se seguirán los estándares internacionales y las particularidades propias de la flota vehicular nacional, de manera que sean visibles a todos los demás ocupantes de la vía.</p> <p>Artículo 1º-Ámbito de aplicación: El presente reglamento regula el uso y portación de los cascos de seguridad, chaleco retrorreflectivo y/o vestimenta retrorreflectiva que deben utilizar los conductores de los vehículos tipo bicimoto, motocicleta, UTV, bicicleta y sus pasajeros para circular en carretera.</p> <p>Artículo 2º-Usos del casco de seguridad para conductores y pasajeros de</p>	<p>Artículo 117 y 36 Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres y Seguridad Vial, N.º 9078 del 04 de octubre del 2012 y sus reformas,</p> <p>Artículo 1, 2, 3 Decreto Ejecutivo 37934-MOPT del 29 de agosto del 2013, Reglamento para el uso y portación del caso de seguridad, chaleco retroreflectivo y/o vestimenta retroreflectiva.</p>

vehículos tipo bicimoto, motocicleta, UTV y bicicleta: De acuerdo con lo señalado en el inciso a) del artículo 117 y el inciso g) del artículo 119 de la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial N° 9078, los conductores y los pasajeros de un vehículo tipo bicimoto, motocicleta, UTV y bicicleta, deben utilizar un casco de seguridad debidamente ajustado.

Una vez que se oficialice el respectivo manual de especificaciones mínimas de seguridad en carretera, se definirán aspectos tales como el tipo de cascos de seguridad permitidos, el material de construcción, estructura, visibilidad, áreas mínimas de protección de la cabeza y resistencia ante los impactos y cualquier otro aspecto de seguridad que se considere necesario para proteger la vida y la integridad física de los conductores y pasajeros.

Artículo 3º- Uso del chaleco retrorreflectivo y/o vestimenta retrorreflectiva para los conductores y pasajeros de vehículos tipo bicimoto, motocicleta, UTV y bicicleta: De acuerdo a lo señalado en el inciso d) del artículo 117 e incisos g) y l) del artículo 119 de la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial N° 9078, los conductores y los pasajeros de vehículos tipo bicimoto, motocicleta, UTV y bicicleta deben utilizar un chaleco retrorreflectivo de seguridad o prendas de vestir retrorreflectivas, tanto al estar el vehículo en movimiento como cuando se detengan a realizar alguna reparación en el espaldón o a la orilla de la carretera.

Se admitirán como equivalente al chaleco retrorreflectivo para los conductores y los pasajeros de vehículos tipo bicimoto, motocicleta y UTV, los dispositivos tipo chaqueta, capas, chalecos de cuero, chalecos de materiales sintéticos, o de cualquier otro material de fabricación que cuenten con elementos o detalles retrorreflectivos.

Para los conductores y los pasajeros de vehículos tipo bicicleta se admitirán como equivalente al chaleco retrorreflectivo, la vestimenta que cuente con elementos o detalles de material retrorreflectivo.

En todos los casos anteriores, esta vestimenta será el sustituto del chaleco retrorreflectivo.

Una vez que se oficialice el respectivo manual de especificaciones mínimas de seguridad en carretera se definirán los aspectos o detalles de materiales

	retroreflectivos como vivos o franjas y los estándares de retroreflectividad que permitan que el conductor y los pasajeros de los vehículos tipo, bicimoto, motocicleta, UTV y bicicleta sean visibles desde cualquier ángulo en la carretera, sobre todo en condición lluviosa, neblina, u oscuridad.	
Prohibiciones	<p>ARTÍCULO 126.- Uso de teléfonos celulares o distractores Se prohíbe a todos los conductores utilizar teléfonos móviles y cualquier otro medio o sistema de comunicación, salvo que no se empleen las manos, se utilicen auriculares o instrumentos similares.</p> <p>Artículo 1º-Ámbito de aplicación. El presente reglamento regula la portación y el uso de los sistemas de retención infantil que se deben utilizar para el transporte de personas menores de doce años de edad que midan menos de 1.45 metros de estatura en los vehículos automotores que circulen en las vías públicas terrestres, con excepción de los vehículos de transporte público de personas en modalidad de taxi, servicio especial estable de taxi, autobuses o busetas en ruta regular, los vehículos tipo UTV, bicimoto y motocicleta, salvo que, en este último caso, se les adapte un dispositivo tipo sidecar, y en los autobuses o busetas de servicios especiales, salvo en el servicio especial de transporte de estudiantes, cuando se preste a personas menores de doce años que midan menos de 1.45 metros de estatura.</p>	<p>Artículo 126 Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres y Seguridad Vial, N.º 9078 del 04 de octubre del 2012 y sus reformas,</p> <p>Artículo 1 Decreto Ejecutivo 38239-MOPT del 21 de febrero del 2014, Reglamento para la portación y el uso de los sistemas de retención infantil.</p>

Fuente: Elaboración propia, CSO-MTSS 2021

6. ANÁLISIS DE DATOS

6.1 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO

6.1.1 DE LAS EMPRESAS QUE UTILIZAN PLATAFORMA DIGITAL

La coyuntura económica y social que vive el país desde el año 2020 a raíz de la pandemia por COVID-19, el aumento del desempleo y la falta de oportunidades, convierte el trabajo de las personas repartidoras asociadas a plataformas digitales en una actividad atractiva debido a las facilidades para incorporarse a esta actividad.

Se entiende por plataforma digital una compañía que presta sus servicios en línea a través de internet, que utiliza algoritmos para que una persona compradora elija uno o varios productos puestos a disposición del público por varios comerciantes, y permite pagar el precio de la compra y enviar el producto por medio de una persona repartidora desde la ubicación del comerciante hasta el sitio de recepción indicado por la persona compradora.

La Plataforma digital tiene como finalidad conectar la oferta y la demandada de servicios privados de entrega mediante el uso de una aplicación, ofreciendo servicios de interconexión a tres actores:

1. El establecimiento comercial que ofertan sus productos a través de la aplicación o bien personas físicas que solicitan la prestación de un servicio para trasladar un objeto o producto.
2. El cliente que adquiere productos de un establecimiento registrado en la aplicación y que requieren que su pedido les sea entregado en la ubicación de su preferencia. O bien el envío y/o recibido de un producto entre personas físicas.
3. La persona que se registra en la plataforma para ofrecer sus servicios de repartidor para la entrega de productos ofertados. Las plataformas los consideran trabajadores por cuenta propia o contratistas autónomos.

Para acceder a los servicios de la plataforma digital, los tres actores deben disponer de la aplicación, generar un registro de usuario, ya sea como cliente, establecimiento comercial o persona repartidora.

Una vez registrados los actores, la plataforma digital se limita a vincular al cliente que realiza un pedido de producto o alimento, con la persona repartidora asociadas que entregará el pedido en el lugar señalado por el cliente, permitiendo que se celebre una prestación de servicios entre local comercial y el cliente y entre este último y la persona repartidora.

La persona repartidora es quien debe proveer el medio de transporte y además es el responsable de cubrir los gastos de combustible, cumplir las normas de tránsito y obtener las prendas, equipos y elementos de seguridad. Cuando los elementos son entregados por las empresas en cuestión, tienen un costo a cargo de la persona repartidora. Además, debe poseer y asumir el costo de un dispositivo móvil compatible con la aplicación que gestiona cada empresa y con un plan de servicio móvil. (OIT, 2021)

Las personas repartidoras de plataforma se sitúan en puntos y activan su perfil en la aplicación de la plataforma desde su teléfono inteligente, lo cual, permite a las personas de las empresas que administran las entregas, disponer de un mapa de repartidores activos. Así, las personas despachadoras comunican la solicitud a las personas repartidoras más próximas al punto o establecimiento de venta y de entrega.

Para efecto del presente estudio se procedió a consultar a las cuatro (4) empresas definidas y que responden por su nombre comercial Uber Eats, Pedidos Ya (Glovo), Rappi y Didi Food, con el fin de obtener información sobre las características de cada organización con respecto a las personas repartidoras asociadas a cada plataforma (Ver anexo 3 y 4.).

En el caso de la plataforma Didi Foods, la misma es de reciente incorporación al mercado costarricense, no obstante, se le envió oficio solicitando la misma información que a las restantes plataformas, pero no se obtuvo respuesta. El correo fue enviado el día 9 de julio del 2021 al correo electrónico respinosahowell@didiglobal.com.

6.1.1.1 UBER EAATS

Uber Eats dio atención a las consultas realizadas. A continuación, se procede a comentar lo referente a la empresa.

“(…)Es preciso enfatizar que la aplicación no proporciona servicios de entrega de alimentos o bebidas, ya que esta actividad la realizan de manera independiente los socios repartidores en función de la solicitud de entrega que aceptan por parte del cliente y bajo sus instrucciones. Así, la aplicación de Uber Eats y / o la empresa que la administra, no tiene como actividad el reparto al no contar o administrar un servicio de preparación o venta de alimentos y bebidas y al no instruir a ninguna persona a que realice entrega alguna.

Los socios repartidores en su condición de trabajadores independientes, no están obligados a llevar un proceso de inducción. Pueden acudir a los Centros de Atención establecidos en el país, en donde pueden solicitar información sobre el uso de la aplicación, resolver inquietudes sobre su funcionamiento, cuenta personal y generación de ganancias y de forma voluntaria, asistir a sesiones informativas sobre los mismos temas.

Los socios repartidores en su condición de trabajadores independientes, tienen plena autonomía para determinar las circunstancias de tiempo, modo y lugar en la que se conectan y utilizan la aplicación para prestar servicios a terceros. Es decir, son los socios repartidores quienes tienen la facultad de decidir cuándo se conectan y por cuanto tiempo, así como los pedidos de entrega que aceptan y los que rechazan. De acuerdo a lo anterior, no existe un límite de horas diarias de conexión a la plataforma, con lo que se debe concluir que no hay mínimos, ni máximos del tiempo que pueden prestar servicios independientes a los usuarios de la aplicación.

Las plataformas digitales eluden cualquier compromiso de ofrecer una determinada cantidad de solicitudes al repartidor y sostienen que no hay exclusividad de la persona que presta el servicio. Las plataformas establecen las tarifas de forma unilateral.

Los socios repartidores no tienen obligación de utilizar de forma exclusiva la plataforma digital, sino que tienen la libertad de prestar sus servicios de reparto a los clientes al mismo tiempo que están conectados a otras plataformas e incluso pueden llevar a cabo otras actividades no relacionadas con las plataformas que les permitan generar ingresos.

...Todos los viajes de entrega están cubiertos por una póliza de seguros de responsabilidad civil de automóviles y una póliza de accidentes personales con la compañía de seguros ASSA en Costa Rica que tiene las siguientes coberturas:

- Responsabilidad civil: respecto a los daños y/o lesiones a pasajeros y / o terceras personas que hayan sido afectadas en un accidente en el cual el socio repartidor haya resultado responsable
- Accidentes personales: cubre el fallecimiento accidental o incapacidad total y permanente y /o gastos médicos y / o gastos funerarios del socio repartidor.

Los socios repartidores registrados en la aplicación de Uber Eats, como trabajadores independientes, adquieren con recursos propios (sin que la plataforma digital les brinde apoyo económico) elementos tales como maletas, prendas, teléfono celular, plan de telefonía celular, vehículo o medio de transporte, casco y demás elementos necesarios para la prestación de sus servicios.

...Tienen la libertad de decidir utilizar elementos distintivos de Uber Eats o de otras aplicaciones o plataformas tecnológicas.

En caso de queja o incidente reportado por el socio repartidor, usuarios finales y restaurantes, pueden reportar el incidente a través de la sección de "Ayuda" dentro de la aplicación. ...Uber cuenta con un equipo de soporte especializado, disponible las 24 horas del día...analiza queja y/o incidente reportada por los usuarios...

No existe limitación de peso de los pedidos que los socios pueden transportar, sin embargo, se les recomienda que no transporten más de 10 artículos por pedido. Adicionalmente los socios repartidores siempre tienen la libertad de cancelar un pedido si al llegar al restaurante consideran que es muy grande o pesado.

La aplicación al momento de conectar las solicitudes de entrega con la oferta de servicios de los socios repartidores, considera elementos como la distancia y establece los siguientes criterios

- a) Entregas en moto: sin límite de distancia
 - b) Entregas en bicicleta, un Radio de 2.5 kilómetros" ...)
- (La letra cursiva no corresponde al texto original)

La plataforma digital UBERT EATS realiza un comentario inicial, con respecto a que las personas repartidoras asociadas no tienen la obligación de cumplir con jornadas, ni cumplir con un horario de trabajo, así como la autonomía de determinar cuántas solicitudes de entregar / aceptar. Las personas pueden decidir libremente, si utilizan elementos distintivos de su representada u otra.

6.1.1.2 RAPPI

Rappi dio atención a las consultas realizadas. A continuación, se transcribe lo descrito por la empresa.

(...Las personas que se inscriben en la plataforma digital Soy Rappi como repartidoras reciben capacitaciones e información que les son útiles para adquirir y fortalecer ciertas habilidades y destrezas para llevar a cabo entregas seguras y exitosas. Las capacitaciones constan de charlas virtuales y otros materiales audiovisuales que tienen como objetivo informar a los repartidores temas relacionados con seguridad vial, ganancias, procesos de compras, soporte virtual, entre otros.

...Las personas que desean repartir deciden dónde, cuándo y cuánto tiempo conectarse a la plataforma Soy Rappi para realizar entregas. En virtud de lo anterior, no deben de cumplir con un mínimo de horas, ni con un máximo.

..Estamos trabajando para ofrecer una póliza de seguro para las personas que realizan entregas a domicilio a través de la plataforma Soy Rappi. Si bien estas personas no son trabajadores de la compañía queremos ofrecerles la posibilidad de acceder a una póliza de seguro.

...Las personas repartidoras son trabajadoras independientes quienes cuentan con equipo propio para realizar entregas. Sin embargo, en Rappi ofrecemos a precios accesibles ciertos accesorios para que aquellas personas que estén interesadas los adquirieran. De manera enunciativa más no limitativa se mencionan los siguientes: capas, bolsos, entre otros. Asimismo, durante la pandemia de Covid-19 hemos regalado material de protección como mascarillas y gel antibacterial a las y los repartidores.

...No existe un límite de peso a trasladar. Cada persona repartidora es libre de decidir qué productos está en capacidad de llevar y cuáles no y, en su caso, de qué manera hacerlo. Las personas repartidoras en su libre albedrío y al no ser trabajadores de la compañía son autónomos en este tipo de decisiones.

...Como hemos mencionado anteriormente, realizar entregas a través de la plataforma Soy Rappi es una opción para que las personas que deseen generar ingresos extras puedan hacerlo en un esquema de máxima flexibilidad. Es decir, las personas que desean repartir deciden cómo realizar dichas entregas, así como dónde, cuándo y cuánto tiempo estar conectadas. En ese sentido, cada persona repartidora es libre de actuar libremente dentro de sus capacidades.

... Si una persona repartidora inscrita en su plataforma, sufre alguna lesión física mientras esté disponible y/o durante el recorrido de entrega del pedido, se activa algún procedimiento para investigar los hechos...Se le proporciona apoyo directamente a través de la aplicación o vía telefónica y, en caso de ser necesaria alguna ambulancia o ayuda médica se apoya llamando a las líneas de emergencias para que puedan ser atendidos cuanto antes.

.... Si una persona repartidora inscrita en su plataforma, reporta algún robo o agresión (Verbal, psicológica, sexual) mientras esté disponible y/o durante el recorrido de entrega del pedido, se activa algún procedimiento para investigar los hechos? ...A través de soporte, la persona repartidora puede reportar cualquier situación de robo o agresión. En dicho reporte, la persona repartidora deberá exponer los hechos para que la persona de soporte pueda tomar medidas en el asunto con la finalidad de evitar poner en riesgo a las personas repartidoras.

En caso de agresión por parte de un usuario o aliado comercial, tomando en cuenta el reporte presentado por la persona repartidora a través de soporte, se hace una investigación interna para definir si se trata de un caso aislado o recurrente y se toman las medidas que se estimen necesarios según cada caso. Por ejemplo, bloquear al usuario o aliado comercial de la plataforma. Posteriormente, se informa a la persona repartidora las medidas que se llevaron a cabo.

En caso de robo, se invita y apoya al repartidor a presentar la denuncia correspondiente ante la autoridad competente. Asimismo, según cada caso se evalúa que otra forma se puede apoyar a la persona repartidora...)
(La letra cursiva no corresponde al texto original)

La plataforma digital Rappi establece que las personas asociadas son trabajadores independientes, no tienen que cumplir con horarios establecidos. Además, se les orienta mediante procesos de comunicación por medio de la plataforma, en procesos de inducción, se brinda ayuda para agilizar los servicios de emergencias en caso de accidentes y se les ofrece para su adquisición equipo de trabajo como capas y bolsos. En materias de aseguramiento se refiere que están gestionando la posibilidad de ofrecer un seguro a la persona repartidora.

6.1.1.3 PEDIDOSYA

Por correo electrónico enviado desde la cuenta pedro.devoto@pedidosya.com el día 26 de agosto del 2021 se recibió respuesta la plataforma digital de Pedidos Ya, y anotaron siguiente:

“Existe un proceso de información inicial por vía Digital y Presencial que incluye los siguientes contenidos:

- *Uso de la plataforma*
- *Conexión a la plataforma*
- *Buenas practicas*
- *Selección de slots disponibles*
- *Liberación de slots*
- *Proceso al momento de recibir un pedido*
- *Consejos al momento de realizar un pedido*
- *Proceso de contacto con los equipos de soporte en tiempo real*
- *Proceso de pago de anticipos*
- *Vía correo electrónico: Información útil sobre los canales de soporte, buenas prácticas, zonas de conexión, procesos ante órdenes canceladas, proceso de depósito de efectivo y novedades que puedan surgir.*

Los repartidores de PedidosYa no tienen horarios. Estos eligen Horas de Conexión, en donde el repartidor elige tomar con antelación las horas de conexión según su conveniencia y la disponibilidad en su zona.

En estos momentos no existe un límite de horas a tomar, pero debe tenerse en cuenta que el repartidor selecciona sus horarios según su preferencia y a la par que todos los otros repartidores.

Están cubiertas por Pan American Life mediante una póliza colectiva de accidentes personales, cubriendo los siguientes riesgos: Muerte Accidental, Incapacidad total y Permanente por Accidente, Asistencia Médica por Accidente y Gasto de Sepelio por accidente.

Set up fee: Los repartidores que se den de alta como proveedores de PedidosYa deben abonar una tarifa de inicio de operaciones de treinta mil colones donde se incluye el costo del material publicitario mencionado posteriormente (mochila e indumentaria).

Platform fee: Los repartidores que hagan uso de la aplicación deben abonar una tarifa semanal de cuatro mil colones semanales en concepto de uso de la plataforma, siempre y cuando hagan uso de la misma.

Según el contrato de exhibición de material publicitario, se pagará por orden completada en concepto de exhibición de material publicitario a aquellos repartidores que portan la indumentaria publicitaria de pedidos ya.

En condición de artículos nuevos y según lo mencionado anteriormente:

- El repartidor adquiere un bolso mochila con bandas reflectivas y anclajes para fijar a la motocicleta.
- El repartidor adquiere una capa y pantalón para la lluvia con bandas reflectivos
- El repartidor adquiere una camisa con bandas reflectivos
- En algunos casos se adquiere una jacket con bandas reflectivas.
- Por otro lado, según stock y por campañas:
- El repartidor adquiere una mascarilla con los distintivos publicitarios de Pedidosya.

Si bien no existe un límite de peso establecido para los productos, el repartidor puede solicitar a soporte (chat incorporado en la aplicación) la asistencia de otro rider u otro tipo de vehículo para llevar un peso que considere no pueda soportar.

No existe un límite diario, pero si está limitado a los horarios que pueda tomar el repartidor.

- Para las bicicletas el límite máximo en la recepción de una orden es de 5 km. Las bicimoto entran en este grupo. No tiene límite en la distancia de entrega, pero las bicicletas tienen prioridad sobre las órdenes cortas y están des priorizadas para las largas.
- Para las motos y autos es de 8km en la recepción, sin límite en la distancia de entrega. Tienen prioridad sobre las bicicletas para realizar órdenes largas.
- En los casos de órdenes de mensajería (3% de las órdenes) el límite es de 25 km (entregas de mensajería en el GAM), para este tipo de órdenes de larga distancia se asignan motos o autos. La distancia de entrega de las órdenes va en la mayoría de los casos de los 0,5 a los 6 km.

En caso de que un repartidor sufra un accidente y se contacte mediante soporte para advertir de la situación, el equipo de soporte contacta a los representantes locales para que le den un seguimiento individualizado al caso.

Dependiendo de la gravedad del hecho se contacta al repartidor o a su contacto de emergencia, se le recuerda cuál es el seguro y el proceso. Se da constancia a la compañía aseguradora del incidente.

En caso de que el repartidor se contacte directamente con la compañía aseguradora y no solicite soporte, la compañía aseguradora nos notifica, confirmamos que el repartidor se haya encontrado cumpliendo un horario ese día y quedamos en seguimiento del tema.

En caso de que esto suceda, al recibir el reporte del repartidor mediante su presentación física en las oficinas o bien a través de soporte. Se estudia el caso mediante nuestros agentes locales, se verifica con quien tuvo el inconveniente (cliente o restaurante), se pide aclaración de los hechos y situación.

Casos que deriven de clientes/usuarios del app:

- En caso de asaltos por parte de clientes, presentando la denuncia inscrita en la OIJ, se reintegra la suma registrada en su caja en ese turno y se procede a restringir al cliente del uso de la aplicación. También se procede a verificar si corresponde realizar una restricción a recibir de pedidos en esa área para evitar nuevos casos similares.
- En caso de agresión por parte de clientes se verifica la situación y en caso de corresponder se restringe al cliente del uso de la aplicación y se recomienda al repartidor realizar la denuncia respectiva en la OIJ, así como se verifica la zona para entender si corresponde bloquearla de la aplicación.
- En caso de agresión verbal, psicológica, sexual, por parte de clientes se verifica la situación y en caso de corresponder se restringe al cliente del uso de la aplicación y se recomienda al repartidor realizar la denuncia respectiva en la OIJ.
- Casos que deriven de locales afiliados a la aplicación:
- En caso de robo o agresión (verbal, psicológica, sexual) por parte de un local registrado en la aplicación, se identifica el caso, se contrasta con comentarios que hayan podido llegar por parte de los gestores de cuentas de locales. Se verifica la situación y se resuelve en base a la gravedad del caso y en base a las evidencias con las que se cuenta (cámaras, grabaciones, denuncias en la OIJ).
- Tomando acción en advertencias al local, suspensiones o hasta rescisiones contractuales.
- En caso de corresponder también se realizan las denuncias correspondientes." (La letra cursiva no corresponde al texto original)

La plataforma Pedidos Ya brinda información logística y organizativa a las personas repartidoras, manifiestan que tienen libertad de definir las horas de conexión. Brindan protección de un seguro, mediante una póliza colectiva de accidentes personales.

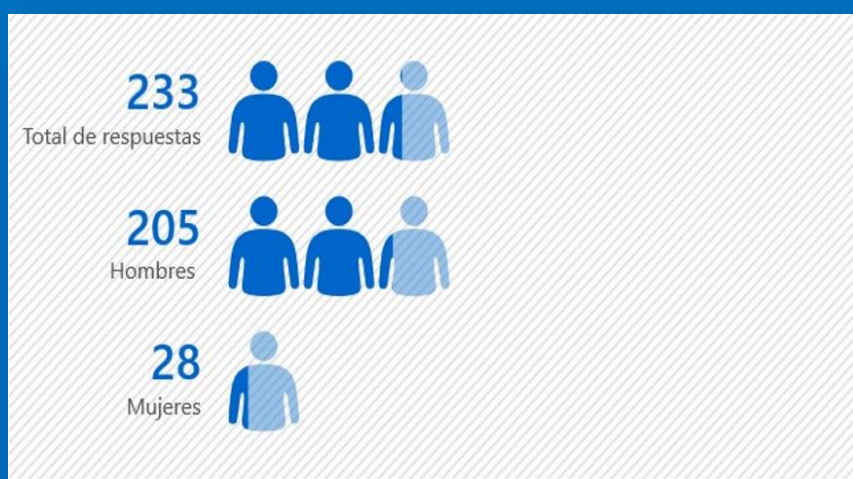
Para hacer uso de la plataforma deben abonar una tarifa semanal de 4000 colones. Otorgan bolso, capa, camisas todas con bandas reflectivas como parte de un servicio publicitario.

La definición del peso a cargar queda a discrecionalidad del repartidor.

6.1.2 DE LAS PERSONAS REPARTIDORAS

Con el propósito de conocer la percepción de las personas repartidoras asociadas a plataformas digitales, en relación a sus condiciones de trabajo y salud ocupacional se divulgó un cuestionario digital del cual se recibieron un total de 233 respuestas, de las cuales 205 indican ser hombres (88%) y 28 mujeres (12%), los cuales en su mayoría trabajan en el Gran Área Metropolitana que incluye, San José con un 74% (173); Heredia un 13% (30), Alajuela 7% (16) y Cartago un 6% (13).

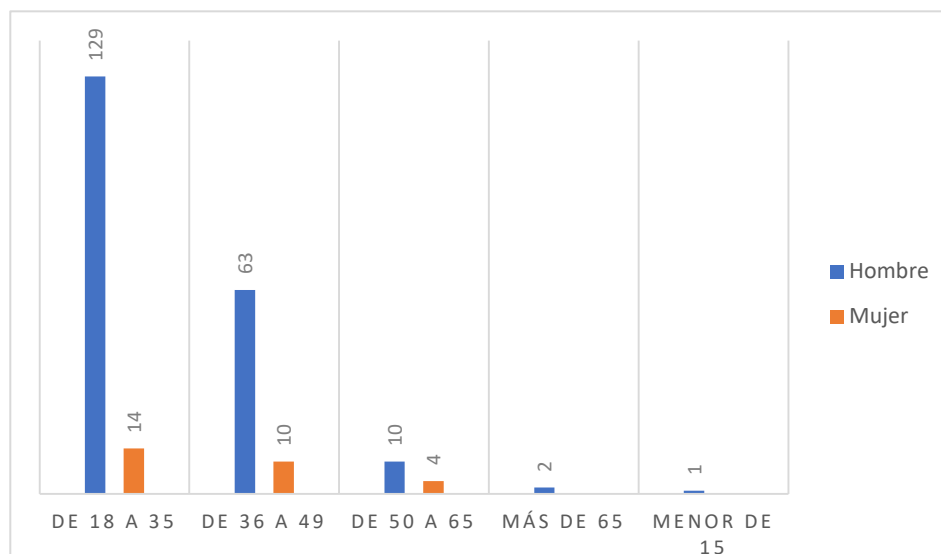
ESQUEMA N° 1 COSTA RICA: RESPUESTAS RECIBIDAS, POR SEXO, SEGÚN LA ENCUESTA 2021 RESPUESTAS RECIBIDAS EN LA ENCUESTA



Fuente: Respuestas a la encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica, CSO-MTSS, 2021

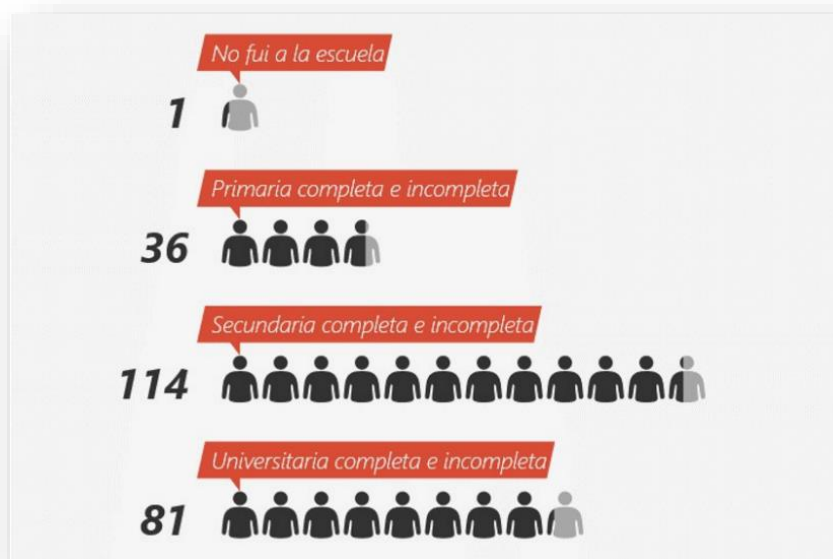
Un 61% (143) de las respuestas al cuestionario indican que son personas trabajadoras jóvenes cuyas edades oscilan entre los 18 y los 35 años; le siguen con un 31% (73) las personas trabajadoras adultas con edades comprendidas entre los 36 y los 49 años, mientras que el 6% (14) tienen edades comprendidas entre los 50 y 65 años, al igual que las personas que tienen más de 65 años 0.9 % (2).

GRÁFICO N° 1
COSTA RICA: PERSONAS REPARTIDAS ASOCIADAS A PLATAFORMAS DIGITALES, POR RANGO DE EDAD Y SEXO, SEGÚN LAS RESPUESTAS A ENCUESTA, 2021



Fuente: Respuestas a la encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica, CSO-MTSS, 2021

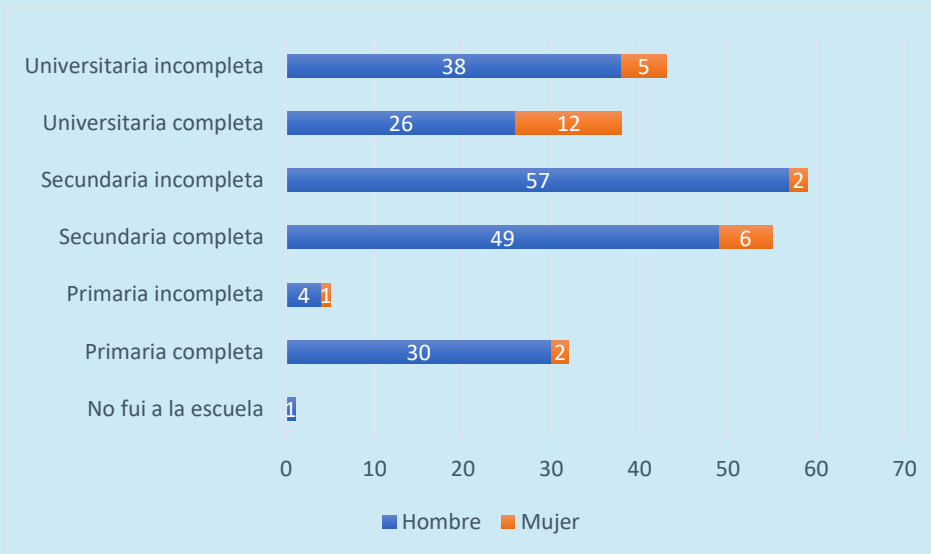
ESQUEMA 2
COSTA RICA: EDUCACIÓN FORMAL DE LAS PERSONAS REPARTIDAS DE PLATAFORMAS DIGITALES, SEGÚN LAS RESPUESTAS A ENCUESTA, 2021
EDUCACIÓN FORMAL



Fuente: Respuestas a la encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica, CSO-MTSS, 2021

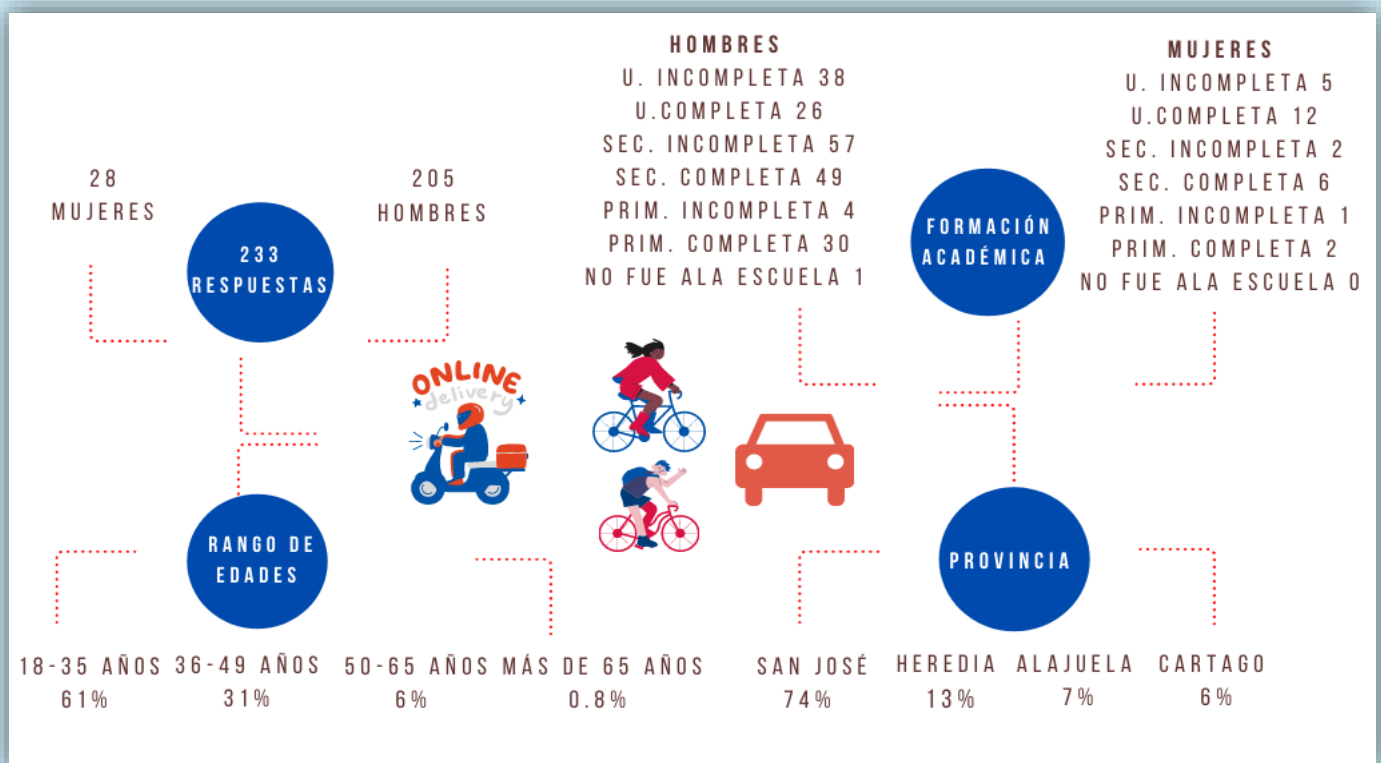
En cuanto a la formación académica se evidencia que la mayoría de las personas repartidoras indican que disponen de un nivel de escolaridad alto 58% (136), que oscila entre la educación secundaria completa y universitaria completa o incompleta, mientras que el 25% (59) cuenta con secundaria incompleta y el 14% (32) refieren contar con educación primaria completa.

GRÁFICO 2
COSTA RICA: CANTIDAD DE PERSONAS REPARTIDORAS ASOCIADAS A PLATAFORMAS DIGITALES, POR FORMACIÓN ACADÉMICA Y SEXO, SEGÚN LAS RESPUESTAS A ENCUESTA, 2021



Fuente: Respuestas a la encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica, CSO-MTSS, 2021

ESQUEMA 3
COSTA RICA: CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS DE LAS PERSONAS REPARTIDORAS ASOCIADAS A PLATAFORMAS DIGITALES, SEGÚN LAS RESPUESTAS A ENCUESTA, 2021



Fuente: Respuestas a la encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica, CSO-MTSS, 2021

6.2 CONDICIONES DE TRABAJO

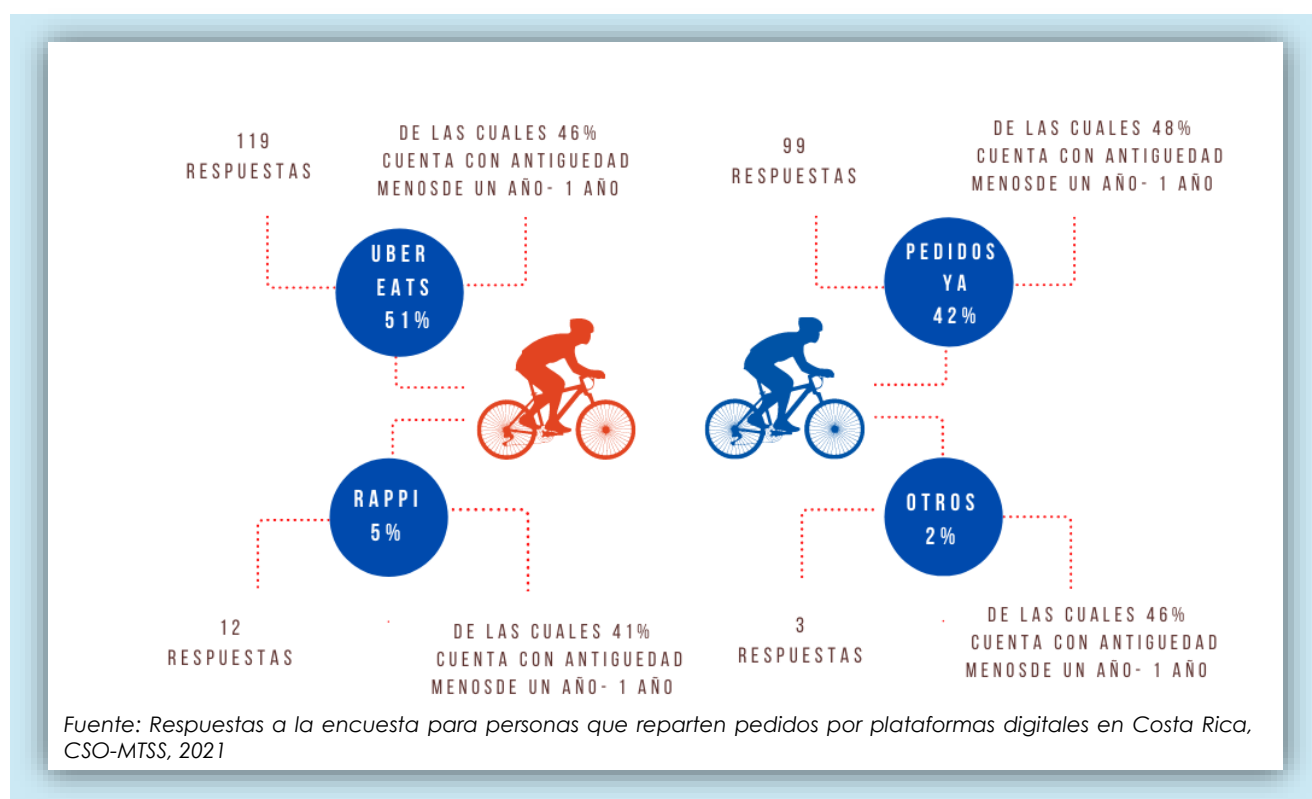
Las respuestas recibidas de las personas repartidoras asociadas a plataformas digitales, identifican esta actividad laboral como su principal medio de ingreso 71.2% (166), la cual, en algunos casos, indican que es realizada con diversas plataformas a la vez 42.1% (98). Por otra parte, el 28.8% (67) manifiesta que el reparto de pedidos a domicilio es una actividad complementaria a otras actividades laborales.

Las respuestas indican que un 51.1% (119) de las personas están asociadas a la plataforma digital de la empresa Uber Eats y un 42.5% (99) a Pedidos Ya, antes conocido como Glovo, para Rappi con un 5,2% (12) y otras para un 1,3% (3).¹

Además, las respuestas determinan que la mayoría de las personas tienen una permanencia en la actividad entre menos de un año y 1 año 47% (109). El 28% (64) disponen con una antigüedad de 2 años de permanecía en la misma.

ESQUEMA 4

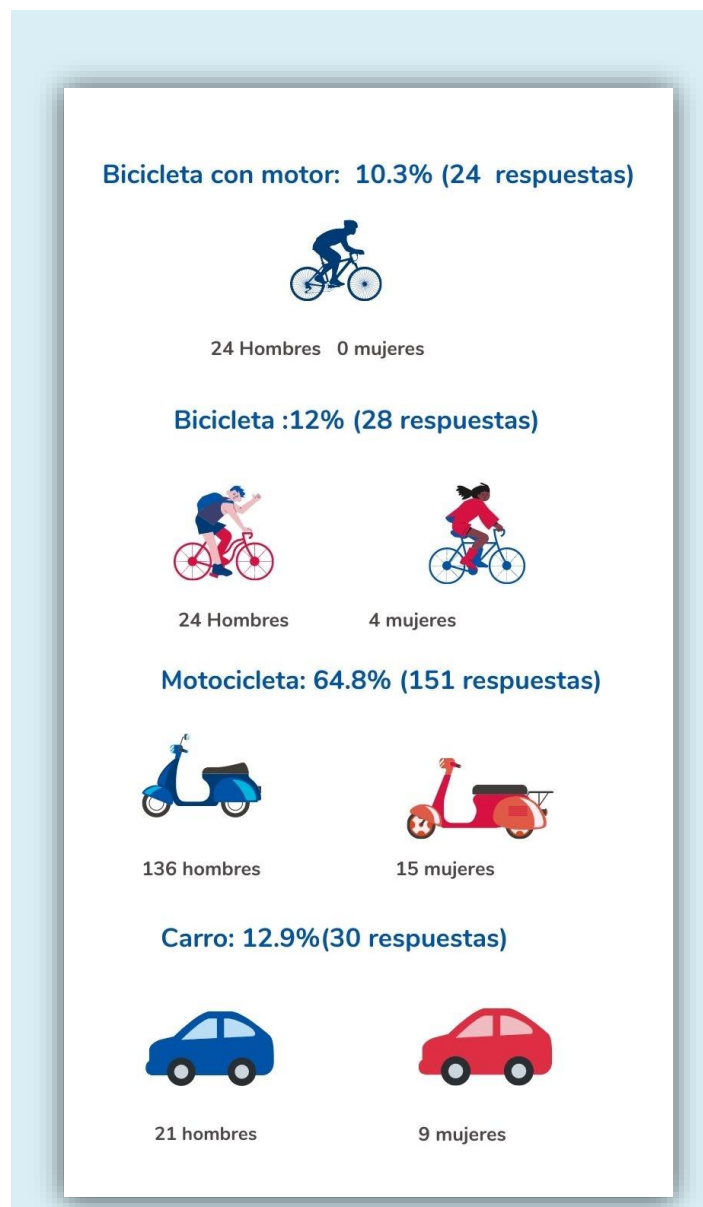
COSTA RICA: PERSONAS REPARTIDORAS DE PLATAFORMA DIGITAL Y LA ANTIGÜEDAD EN LA ACTIVIDAD, SEGÚN LAS RESPUESTAS A ENCUESTA, 2021



¹ Para el periodo en que se realizó la encuesta de opinión, la empresa Didi Food no fue incluida como una opción de escogencia en la respuesta, debido a su reciente conformación

Las respuestas determinan que un 65 % (151) de las personas repartidoras asociadas a plataformas digitales, utilizan la motocicleta como medio de transporte y un 22% las bicicletas con motor y sin motor (24 y 28 en forma respetiva), tal y como se muestra en el siguiente esquema:

ESQUEMA 5
COSTA RICA: MEDIO DE TRANSPORTE UTILIZADO PARA REALIZAR ENTREGAS POR PERSONAS REPARTIDORAS EN PLATAFORMA DIGITAL, SEGÚN LAS RESPUESTAS A ENCUESTA ,2021



Fuente: Respuestas a la encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica, CSO-MTSS, 2021

6.2.1 TIEMPO DEDICADO A LA ACTIVIDAD LABORAL

Un 76% (176) de las respuestas, de las personas repartidoras asociadas a plataformas digitales, indican que realizan la actividad entre 6 y 7 días a la semana. Un 35% (82) indican dedicar más de 48 horas semanales, 24% (56) dedican entre 25 y 48 horas semanales, el 19.7% (46) manifiesta dedicar entre 10 a 24 horas semanales y el 21% (49) refiere que se dedican menos de 10 horas a la semana. Un 75% (174) de respuestas indican que realizan la actividad en franjas horarias que incluye la diurna y nocturna. Además, un 59% (138) de las respuestas indica que la plataforma no establece

6.2.2 COMPENSACIÓN POR PEDIDOS REALIZADOS

El 71.2% (166) de las repuestas refieren que desconocen el monto exacto de compensación que recibirán por cada pedido realizado. Además, el 57% (133) indica que si por alguna contingencia, ya sea accidente de tránsito, caída, robo u otra situación, el pedido no llega al destinatario o este se daña, la persona repartidora asociada debe asumir el costo del pedido. Un 25.3% (59) indica que el costo lo asume la plataforma digital de reparto y un 18 % (41) indica que lo asume el usuario del servicio.

6.2.3 UTILIZACIÓN DE TELEFONO MIENTRAS SE CONDUCE

Uno de los instrumentos básicos en la actividad de reparto, es el teléfono celular que permite interconectar la solicitud y el destino del pedido; dependiendo de la forma de uso durante el trayecto puede generar una desatención en el camino, lo que puede llevar pérdida del control, caídas o colisiones con otros vehículos o personas.

Las respuestas de la encuesta indican que 45% (105) lo utilizan mediante un soporte en el manubrio; y un 33% (76) utilizan el dispositivo "manos Libres" y 15% (34); lo llevan en la mano.

6.2.4 DISTANCIA RECORRIDA DURANTE EL TRASLADO DE UN PEDIDO SEGÚN EL MEDIO UTILIZADO

La pregunta relativa a la distancia máxima en kilómetros recorrida con un pedido, se analiza únicamente para personas que realizan el servicio en bicicleta, dada la exigencia física que se debe ejercer al desplazarse en bicicleta a una determinada distancia, según la topografía del lugar y según la carga transportada.

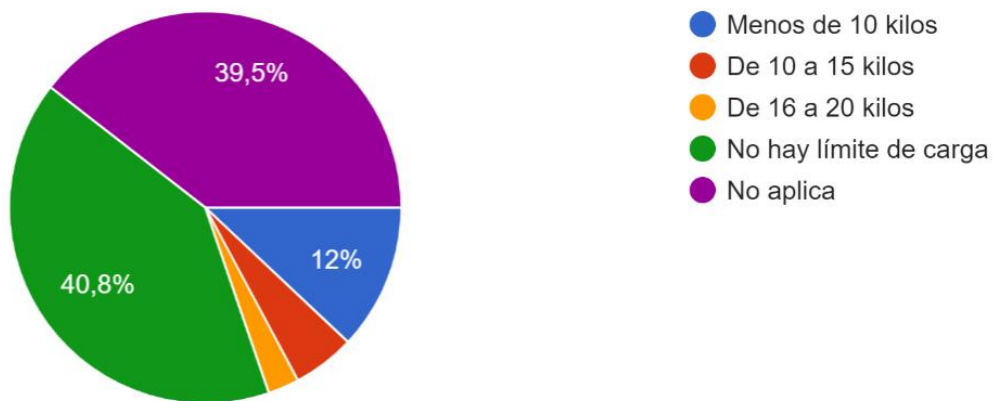
Del total de respuestas el 28.8% (67 respuestas) indican que no hay límite de distancia, el 27% (63 respuestas) indican que la distancia máxima permitida es de 3 a 5 kilómetros y el 6% (14 respuestas) señalan que la distancia máxima es de 3 kilómetros. Mientras que el 38.2% (89 respuestas) no hacen referencia a la distancia recorrida por utilizar otros medios de transporte.

6.2.5 PESO LÍMITE CONFORME AL MEDIO UTILIZADO

En cuando al peso que manipula y transporta la persona, se hace referencia principalmente a quienes utilizan como medio de transporte la bicicleta, ello por la exigencia física que representa la carga y la fuerza que tiene que ejercer la persona para desplazarse con la misma.

Como se observa en el gráfico N. 3, un 40,8% (95) de las respuestas indican que no existe, por parte de la plataforma digital un límite de peso máximo permitido a transportar en bicicleta. Mientras que un 12% (28) considera que el límite máximo de la carga es inferior a 10 kilogramos (kg); el 5,2% (12) considera que oscila entre 10 a 15 kg y el 2,6% (6) indica que es de 16 a 20 kg.

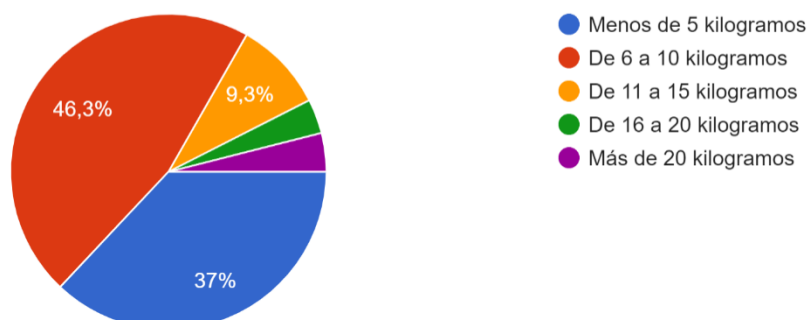
GRÁFICO 3
COSTA RICA: CONOCIMIENTO DEL PESO MÁXIMO A TRANSPORTAR EN BICICLETA PARA REALIZAR ENTREGAS POR PLATAFORMA DIGITALES, SEGÚN LAS RESPUESTAS A ENCUESTA, 2021



Fuente: Respuestas a la encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica, CSO-MTSS, 2021

La opinión de las personas, en cuanto al peso máximo de la carga a transportar en bicicleta, el 83% (189) de las respuestas indican que el peso máximo a llevar en los maletines transportadores, cuando se desplaza en bicicleta, debe ser menor a los 10 kg, puesto que el 37% (84 respuestas) considera que la carga debe ser menor a 5 kg; el 46% (105 respuestas) que puede ser hasta 10 kg.

GRÁFICO 4
COSTA RICA: OPINIÓN SOBRE PESO MÁXIMO A TRANSPORTAR EN BICICLETA PARA REALIZAR ENTREGAS POR PLATAFORMA DIGITALES, SEGÚN LAS RESPUESTAS A ENCUESTA, 2021



Fuente: Respuestas a la encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica, CSO-MTSS, 2021

En el siguiente esquema se resume las respuestas relacionadas con el reparto en bicicleta.

ESQUEMA 6 COSTA RICA: CONDICIONES DE REPARTO EN BICICLETA, SEGÚN LAS RESPUESTAS A ENCUESTA, 2021



REPARTO EN BICICLETA

Al consultar sobre si existe un peso máximo a transportar en bicicleta



El 40.8 % (95 respuestas) indican que no existe límite de carga
12% (28) indican que el límite máximo de la carga es inferior a 10 kilogramos (kg)
5.2% (12) considera que oscila entre 10 a 15 kg
2.6% (6) indica que es de 16 a 20 kg

Al consultar cuál es el peso máximo que se debería transportar en bicicleta



36% (84 respuestas) consideran que la carga debe ser menor a 5 kg
45% (105) indican que puede ser hasta 10 kg
9% (21) indican que puede ser hasta 15 kg

La distancia máxima en kilómetros permitida a transportar pedidos en bicicleta



28.8 % (67 respuestas) indican que no hay límite en distancia
27% (63) indican de 3 a 5 kilómetros
6% (14) indican que 3 kilómetros



¿Si la jornada es nocturna y utiliza bicicleta, dispone de luces?

El 27.5% (64 respuestas) indican que sí
2.6 % (6) indican que no



¿Ha padecido problemas en su salud física por trabajar en bicicleta?

El 22.7% (53 respuestas) indican que no
17.6 % (41) indican que sí

Fuente: Respuestas a la encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica, CSO-MTSS, 2021

6.2.6 ESTABLECIMIENTOS PARA ASEO PERSONAL

Al ser la actividad laboral de repartidores asociados a plataformas digitales una actividad realizada en carretera, la respuesta a la pregunta ¿Dónde realiza sus necesidades fisiológicas (orina, Heces) y aseo de manos durante la jornada?, las personas indican que en su mayoría acuden a los establecimientos comerciales o restaurante donde brindan el servicio 47% (110); en centros comerciales y gasolineras 21% (49); en la casa 18% (42) y al aire libre 8% (19).

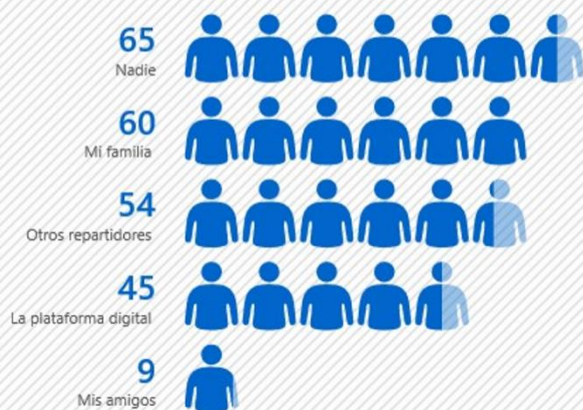
6.2.7 SATISFACCIÓN LABORAL Y APOYO SOCIAL

Un 76% (178) de las respuestas indican que tienen deseos de cambiar de trabajo. Además, el 58% (136) de las respuestas manifiestan que han perdido el interés por el trabajo que realizan.

El apoyo social es una variable que permite aminorar el estrés laboral por lo que al indagar sobre esta variable se logra identificar, como la persona repartidora tiene la posibilidad de contar con personas que les contengan ante una situación difícil en el trabajo. Al respecto el 26% (60) las personas perciben a la familia como principal fuente de apoyo ante los problemas que se presentan a consecuencia del trabajo; de otros repartidores 23% (53) y del personal de la plataforma digital 19% (45).

Sin embargo, cabe resaltar que un 28 % (65) de las personas repartidoras tiene una sensación de falta de apoyo ante las dificultades que se presentan en el trabajo.

ESQUEMA 7
COSTA RICA: PERCEPCIÓN DE APOYO ANTE PROBLEMAS EN EL TRABAJO, SEGÚN LAS
RESPUESTAS A ENCUESTA, 2021
CUANDO TENGO PROBLEMAS EN EL TRABAJO ¿Quién ME APOYA?



Fuente: Respuestas a la encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica, CSO-MTSS, 2021

6.2.8 ACCIDENTES A CAUSA DEL TRABAJO Y PERCEPCIÓN DE SALUD

Del total de respuestas recibidas un 52% (121) manifiesta que han experimentado accidentes relacionados con la actividad de reparto, mientras que un 48% (112) refieren no haberlos experimentado. En cuanto al lugar en que han sido atendidos ante lesiones producto del accidente laboral, las respuestas indican en su mayoría que han acudido a la Caja Costarricense de Seguro Social 16% (37); a una Clínica Privada el 12% (28) y al Instituto Nacional de Seguros el 11% (26). No obstante, las respuestas indican que el pago de la atención ha sido asumido por ellos mismos en un 53 % (124).

Un 67 % (155) de las respuestas perciben que su salud oscila entre buena y muy buena. No obstante, en los últimos tres meses las personas encuestadas manifiestan que, a causa del trabajo, han tenido molestias asociadas al sistema osteomuscular, que se manifiestan principalmente en dolores de espalda 70% (162), contracturas musculares 50% (115), dolor de cuello 49% (113) y dolor de piernas 46% (107).

Por otra parte, un 56% (130) de las respuestas perciben sensación de agotamiento, un 45% (104) presenta frecuentes dolores de cabeza y el 39% (91) perciben cambios frecuentes en el estado de ánimo que pueden ser sensación de ansiedad, irritabilidad, soledad, aburrimiento y tristeza entre otros. Otra afectación a la salud, son afecciones en la piel por exposición al sol 34% (80).

6.2.9 EXPOSICIÓN A VIOLENCIA EXTERNA EN LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO

La violencia externa en el trabajo se manifiesta contra las personas trabajadoras cuando existe amenaza, agresión o lesión personal o patrimonial y, en general, ante cualquier tipo de delito que cometan los beneficiarios de los servicios y las personas del entorno donde se desarrolla el trabajo público (Directriz N°4 CSO,2018).

Las principales manifestaciones de violencia externa que perciben las personas repartidoras de pedidos son:

- Insultos 60% (139)
- Comentarios que les desacreditan, discriminan y humillan 54% (126)
- Gritos 39 % (91)
- Robo 28% (65)
- Agresión o daño al medio de transporte 22% (50)

6.3 FACTORES DE RIESGO LABORAL

La Tabla N.º3, tabula el perfil que identifica y analiza cada uno de los factores de riesgo laboral (**elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir daños humanos y materiales**), que agrupan las condiciones y carga de trabajo que pueden afectar la salud y bienestar de las personas asociadas a las plataformas digital.

Con la visión descriptiva de la tarea que implica la actividad asociada a plataformas digitales, se identifican las condiciones que dan fuente u origen del riesgo y/o la carga de trabajo. Finalmente refieren a las posibles consecuencias que estas condiciones pueden determinar si no se elimina o controla el factor de riesgo laboral.

Este enfoque permite un abordaje multicausal de las consecuencias atribuibles a las condiciones desfavorables que exponen a las personas asociadas, lo que permite ampliar los criterios para definir prioridades en la toma de decisiones y acciones que deben desarrollarse en forma integral a partir del eje de salud ocupacional.

Para efecto del perfil se consideran únicamente las personas asociadas que realizan reparto en bicicleta, bicicleta con motor y motocicleta.

TABLA N.º3
PERFIL DE LOS FACTORES DE RIESGO LABORAL DE LA PERSONA ASOCIADA A LA PLATAFORMA DIGITAL

FACTOR	DESCRIPCIÓN DE LA CONDICIÓN	POSIBLE CONSECUENCIA
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición a fenómenos climatológicos; al estado conservación de la infraestructura vial; a tránsito vehicular y a la ausencia de una carrocería vehicular que minimice consecuencias ante posibles accidentes. • Uso y/o atención del teléfono en la mano durante el desplazamiento del trayecto para la entrega de un pedido. • Jornadas nocturnas en bicicletas que no disponen luces. • No uso del casco de seguridad, de prendas de vestir reflectivas o chaleco. • Violencia en lugares donde transitan o entregan los pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes de tránsito, con consecuencias a la salud leves, moderadas, graves o mortales. • Descarga eléctrica atmosférica. • Pérdidas materiales por daños en los medios de transporte, equipos y/o pedidos. • Sufrir agresiones con empujones y golpes, caídas.
FISICO	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de uso de lentes para protección. • Exposición a destellos de luz solar y/o proyección de partículas ambientales u otros elementos. • Falta uso de protector solar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Envejecimiento prematuro; daño en la vista y la piel. • Afecciones por calor (Agotamiento, Golpe por calor; calambres, síncope calórico, alteraciones a la presión arterial y taquicardia).

	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de Hidratación constante. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas de piel (Dermatitis, dermatosis) y peligro de cáncer de piel, entre otros.
QUIMICO	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición a gases de combustión de los automotores; al polvo ambiental y humo de cigarrillo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas respiratorios (Daño a las vías altas y bajas del sistema respiratorio). Depósito de polvo mineral en los pulmones (Neumoconiosis).
BIOLOGICO	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de disponibilidad de instalaciones para atender necesidades fisiológicas y las prácticas para aseo personal. • Consumir alimentos en la vía pública sin las medidas y los protocolos sanitarios. • Inadecuada manipulación de productos de diversa naturaleza; entrega a los clientes y manejo de dinero en efectivo. • Falta limpieza interna y externa de la mochila o bolsa repartidora. • Falta de los artículos de protección y prevención COVID-19 (Mascarilla, alcohol gel o jabón y paño), según lo dispuesto el protocolo vigente para la práctica del ciclismo recreativo y urbano – laboral emitido por el Instituto Nacional de Seguros (INS) y la Asociación de deportistas contra la violencia vial y el irrespeto (ACONVIVIR), respaldo por la Presidencia de la República. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de cultivos de gérmenes, virus y bacterias que conllevan a enfermedades infectocontagiosas, diarrea, vomito, náuseas, entre otros.
EXIGENCIA FÍSICA	<ul style="list-style-type: none"> • Desplazamiento ejerciendo posiciones forzadas con esfuerzo muscular y movimientos repetitivos. • Ausencia de un límite máximo de distancia en kilómetros para transportar los pedidos en bicicleta • Falta de definición de peso máximo en kilogramos permitidos a transportar en bicicleta. • Manipulación de diferentes pesos y características de la carga a transportar • Jornadas mayores a 48 horas semanales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lesiones dorsolumbares • Dolor de espalda; agotamiento y contractura muscular.
FACTORES PSICOSOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia en la ejecución de la actividad. • Falta de apoyo social. • Disponibilidad de seguros de riesgos del trabajo y seguro social. • Inestabilidad económica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrés por horas de conducción y limitación en calidad de sueño. • Cambios del estado de ánimo (Ansiedad, sentimientos de culpa, irritabilidad, soledad, aburrimiento, tristeza) • Insatisfacción y deseo cambiar actividad. • Alteraciones físicas por estrés laboral; alteraciones emocionales con efectos psicosociales, conductuales y cognitivas.

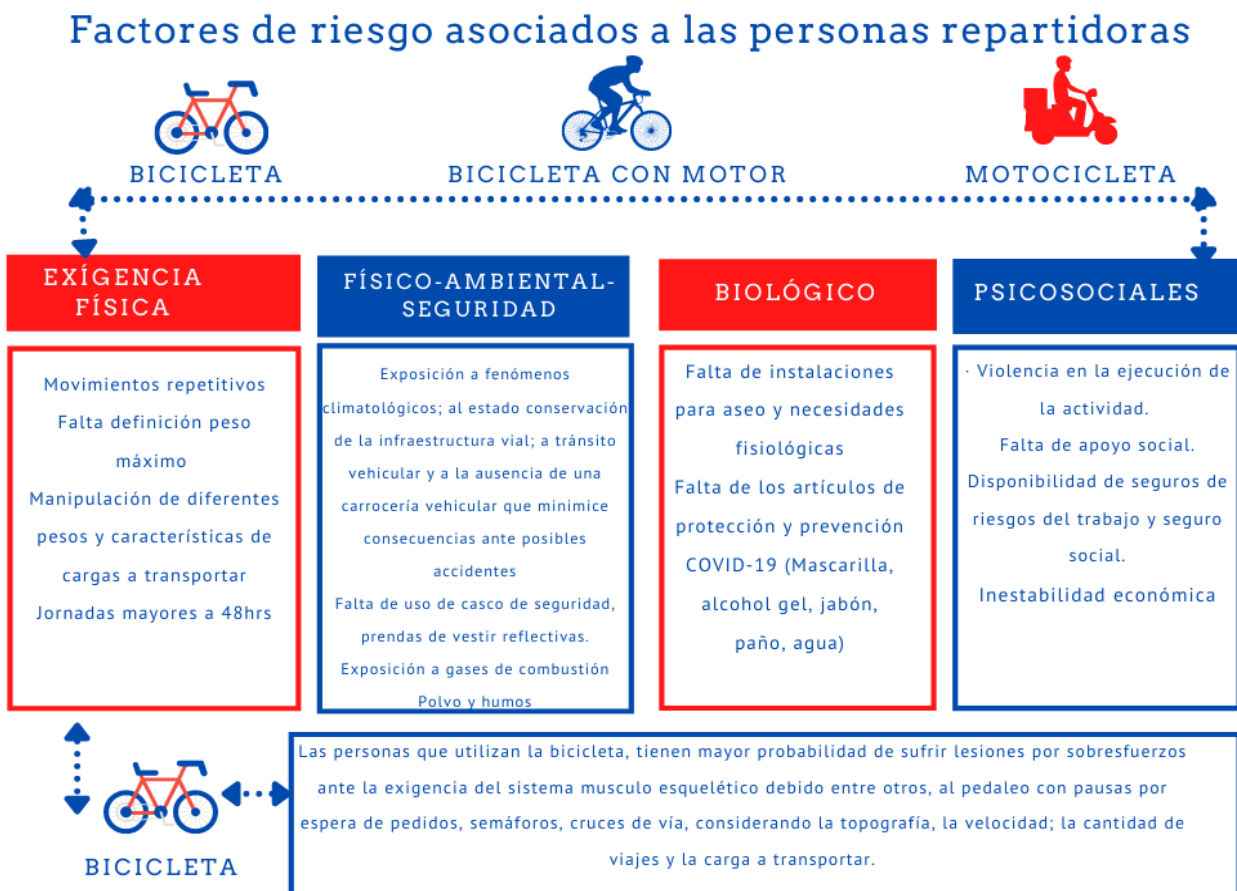
Fuente: Elaboración propia, CSO-MTSS 2021

Las personas repartidoras asociadas a plataformas digitales se exponen a diversos factores de riesgo durante la ejecución de su trabajo, asociados a condiciones de exigencias físicas, químicas, físicos del ambiente, biológicas, de seguridad y psicosociales. En su mayoría estas son comunes a todo repartidor sin distinción de medio de transporte que utilice; no obstante, existen una serie de factores de riesgo que afectan más a las personas que utilizan bicicleta.

Las personas que utilizan la bicicleta, tienen mayor probabilidad de sufrir lesiones por sobreesfuerzos ante la exigencia del sistema musculo esquelético debido entre otros, al pedaleo con pausas por espera de pedidos, semáforos, cruces de vía, considerando la topografía, la velocidad; la cantidad de viajes y la carga a transportar.

ESQUEMA 8

FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS A LAS PERSONAS REPARTIDAS ASOCIADOS A PLATAFORMAS DIGITALES



Fuente: Elaboración propia, CSO-MTSS, 2021

ESQUEMA 9

COSTA RICA: PERFIL DE LOS FACTORES DE RIESGO LABORAL DE LA PERSONA ASOCIADA A LA PLATAFORMA DIGITAL, SEGÚN LAS RESPUESTAS A ENCUESTA, 2021



Fuente: Respuestas a la encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica, CSO-MTSS, 2021

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente estudio emite conclusiones y recomendaciones generales, que pudieran ser implementadas en forma individual por los actores que conforman la actividad de reparto de pedidos mediante la interconexión de plataformas digitales, con la finalidad de mejorar las condiciones de seguridad y salud de las personas durante su desempeño.

7.1 CONCLUSIONES

1. Los resultados son producto de un primer acercamiento para conocer las condiciones de seguridad y salud en la que se desarrolla la actividad de reparto de pedidos a través de plataforma digital, por lo tanto, no se pueden considerar como datos concluyentes a nivel nacional, sino como una primera aproximación para orientar futuras investigaciones.
2. Las plataformas digitales se consideran a sí mismas como un servicio de interconexión entre la demanda y la oferta de productos y servicios, por lo que califican a la persona asociada que reparte los pedidos como una persona trabajadora por cuenta propia o independiente, que pueden brindar sus servicios en forma simultánea en diferentes plataformas digitales; deben costear con sus propios recursos: el medio de transporte, combustible, así como elementos, equipos y prendas de protección personal.
3. Las plataformas digitales que respondieron la consulta del CSO indican que no existe un límite de horas diarias de conexión a la plataforma, que las personas repartidoras no tienen la obligación de cumplir con jornadas, ni cumplir con un horario de trabajo, y, además, tienen la autonomía de determinar cuántas solicitudes atienden, el horario, jornadas y/o franjas horarias en las que deciden realizar el servicio. No obstante, la mayoría de las respuestas obtenidas del sondeo de opinión de las personas repartidoras indican que realizan jornadas

semanales superiores a cuarenta y ocho (48) horas y que laboran en forma simultánea en jornada diurna y nocturna, para una o varias plataformas a la vez. El tiempo dedicado al trabajo en forma superior a las 48 horas semanales, en forma intensa, sin pausas y según las condiciones físicas, la edad, y el estado de salud de la persona repartidora puede tener consecuencias negativas para la salud física y mental.

4. Las personas repartidoras asociadas a plataformas digitales que contestaron el cuestionario de la encuesta, son en su mayoría hombres con edades entre los 18 y 49 años; con escolaridad alta; que indican que esta actividad representa su principal fuente de ingresos, con una permanencia menor a dos (2) años, y que realizan el servicio principalmente en motocicleta, lo que evidencia que el trabajo como repartidor es una alternativa laboral, que se adapta a las oportunidades sociales, económicas y de empleo del país ante la Pandemia por COVID-19.
5. La actividad se desarrolla en su mayoría en zonas urbanas de la gran área metropolitana, principalmente por la concentración de población y comercio que se presenta en estos lugares, que incrementan la demanda del servicio. Realizar esta actividad en zonas de alta concentración vehicular y poblacional puede incrementar la posibilidad de ocurrencia de accidentes de tránsito, con consecuencias a la salud leves, moderadas, graves o mortales.
6. El peso a manipular y la distancia que debe recorrer la persona repartidora en bicicleta es variable, sin un criterio uniforme por parte de las plataformas y en otra se deja a discreción de la persona repartidora. El sobreesfuerzo al manipular y trasladar cargas excesivas, sin aditamentos al medio de transporte, en terrenos irregulares y en largas distancias, puede provocar alteraciones a la salud física, accidentes y fatiga.
7. Las personas repartidoras que realizan el trabajo en bicicleta llevan los bolsos repartidores sujetos a la espalda. El peso soportado por largas distancias puede generar la aparición lumbalgias u otras molestias posturales.

8. Las personas repartidoras asociadas a plataformas digitales, durante el desarrollo de la actividad se exponen a diversos factores de riesgo como son los siguientes:
- a) Exigencia física impuesta por las diversas distancias a las que tiene que desplazarse, en diversas franjas horarias, en la que adopta posiciones estáticas forzadas y/o con dinamismo, que demanda sobreesfuerzo muscular que puede agravarse con la manipulación del peso del pedido que transporta, la topografía del terreno y la rapidez con la que debe cumplir con la entrega del pedido, que pueden conllevar a consecuencias de traumas osteomusculares, en la espalda y otras articulaciones importantes de funcionamiento fisiológico.
 - b) Ambiente físico donde prevalecen entre otros agentes contaminantes, los climatológicos, como la radiación solar, lluvia, destellos de iluminación, variación de temperaturas, comportamientos de la humedad, que pueden conllevar a diversas afecciones por calor; acelerar el envejecimiento prematuro de la piel, la vista, y diversos sistemas funcionales.
 - c) Biológico por la interacción en el ambiente con variedad de microorganismos de naturaleza patógena, como gérmenes, virus, bacterias, y que se agrava al carecer de instalaciones que le permitan realizar o mantener prácticas de aseo personal, el consumo de alimentos y realizar necesidades fisiológicas en lugares asépticos, lo que por falta de higiene puede generar contaminantes a la manipulación de los productos.
 - d) Relacionado a la seguridad por interactuar en la intemperie, con fenómenos climatológicos como descargas atmosféricas; condicionado al estado de la infraestructura por donde transitan (agua, piedras, huecos, aceite entre otros); con otros medios de transporte en movimiento (vehículos, motocicletas, bicicletas, personas u otros), que les puede provocar accidentes graves y/o mortales. Otra situación que aumenta la

probabilidad de ocurrencia de accidentes es la no utilización de prendas retroreflectivas, o en la noche por falta de luces, la ausencia de cascos de seguridad o prendas que los protejan y/o los hagan visibles en la intemperie.

- e) Psicosocial. La carga mental laboral de esta actividad se mide por la cantidad y variedad de estímulos que debe atender la persona repartidora en un día de trabajo. La atención debe ser permanente desde el momento en que recibe una solicitud de pedido por lo que debe mantener la atención en el teléfono, la conducción y vigilancia del medio de transporte, el estado de conservación de la carretera, el tránsito vehicular y peatonal, entre otros, aunado a lo anterior estas exigencias se deben realizar en forma rápida durante la jornada. Estas situaciones incrementan la carga mental laboral.

Otros factores de riesgo psicosocial se refieren a la incertidumbre asociada al ingreso económico, el cual depende del número de pedidos diarios. Además, otros factores están relacionados con la alerta permanente de la posibilidad de sufrir accidentes o actos delictivos (robo, daño al medio de transporte, gritos, acoso, agresiones entre otros).

8. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que surgen de la investigación, sugieren la prioridad que se le debe dar a mejorar las condiciones en que se realiza la labor del reparto a través de plataformas digitales y proteger la salud de los diversos actores sociales involucrados en esta actividad; estas acciones se enmarcan en la promoción de una cultura de prevención del riesgo, de cuidado propio y el cuidado sociocolectivo de la salud, en la que la sociedad en general se preocupa por la salud y el bienestar de las personas.

A continuación, se plantean acciones que pueden realizar todos los actores sociales involucrados en el reparto a través de plataformas digitales, (comercios asociados, plataformas digitales, personas repartidoras y el Estado), con el fin de disminuir los factores de riesgo de la actividad y promover la salud y seguridad de quienes participan en ella.

8.1 DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

Para contribuir con el cuidado colectivo de esta población es importante que las plataformas digitales tomen en consideración los siguientes aspectos técnicos que se deben definir y normar para proteger la salud y seguridad de las personas asociadas repartidoras y promover la calidad del servicio:

- 1.** Informar a la persona repartidora el peso, volumen, distancia y la localización aproximados de la entrega, esto le permite a la persona repartidora evaluar no solamente la carga sino también la topografía del terreno, la conflictividad delictiva u otros aspectos particulares del lugar dónde esta se realizará.
- 2.** Establecer un criterio uniforme con respecto al peso y volumen de las cargas a transportar, según el vehículo que se utilice. Aspecto que se debe informar a los establecimientos comerciales y las personas repartidoras.
- 3.** Propiciar el pago con tarjeta u otros medios digitales para disminuir la manipulación de dinero en efectivo por parte de las personas repartidoras, con el fin de evitar robos u otras situaciones.
- 4.** Promover entre todas las personas repartidoras asociadas a la plataforma digital, el esquema completo de vacunación contra el virus que provoca la enfermedad del COVID-19 y el uso del kit de aseo personal.

8.2 DE LAS PERSONAS REPARTIDORAS

Se considera que las personas repartidoras deben realizar medidas para el cuidado propio de la seguridad y salud, por medio de los siguientes aspectos:

1. Establecer pausas para hidratarse, ingerir alimentos u otros, de modo que tengan tiempo de recuperación de los esfuerzos físicos y mentales que implican el desarrollo de la actividad, así como limitar su actividad a 48 horas semanales.
2. Realizar ajustes ergonómicos a los medios de transporte para promover el uso de accesorios especiales para traslado de cargas, que permitan disminuir la exigencia física y evitar lesiones musculoesqueléticas, con el cuidado de que los ajustes no influyan en una condición que provoque la distracción al manejar y que cumplan con la reglamentación de tránsito vigente.
3. Promover accesorios tipo auriculares o instrumentos similares para el uso del teléfono celular que es un instrumento básico en esta actividad, con el fin de evitar la distracción y favorecer la conducción del medio de transporte, siempre y cuando se cumpla con la Ley de Tránsito.
4. Mantener el cuidado propio de la salud y estilos de vida saludables como: salud osteomuscular, cuidado de la piel y la vista, levantamiento de cargas, pausas de recuperación, higiene, manipulación de alimentos y productos, esquema de vacunación completo contra el virus que provoca la enfermedad del Covid-19, entre otros.
5. Contar con una cobertura de los regímenes de seguridad social para atender su salud en caso de accidente o enfermedad.

6. Debido a la pandemia por COVID 19, la persona repartidora debe poseer un kit de limpieza personal, el cual debe contener: alcohol en gel o Jabón de manos, toalla o paño pequeño y mascarilla según el protocolo vigente para la práctica del ciclismo recreativo y urbano – laboral. Se recomienda utilizar la mascarilla y mantener el distanciamiento social durante su estancia en comercios y otras paradas de descanso o convivencia con otras personas.

8.3 ACCIÓN ESTATAL EN MATERIA DE SALUD OCUPACIONAL

1. Existen interrogantes que es necesario conocer a mayor profundidad a través del desarrollo de estudios técnicos mediante una acción coordinada entre instancias técnicas (MTSS, CSO, INS, MS) con los diversos grupos involucrados en la actividad de reparto, que incluye las plataformas digitales, las personas repartidoras asociadas y comercios asociados. Una vez determinados los criterios técnicos en los temas de seguridad y salud en el trabajo, se debe realizar actividades de sensibilización e información con el propósito de mejorar la salud y prevenir los accidentes y enfermedades laborales de este grupo poblacional.
2. Existen insumos técnicos del CSO, INS, Ministerio de Salud y otras instituciones relacionadas con la temática, que sirven de referencia general para favorecer el cuidado propio de la salud en el trabajo que pueden servir de insumo para desarrollar acciones informativas y de sensibilización específicas para esta actividad.

9. BIBLIOGRAFÍA

1. Consejo de salud ocupacional, (1967), Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo. decreto N° 1 del 02/01/1967. Recuperado de <https://www.cso.go.cr/legislacion/index.aspx> mayo 2021.
2. Consejo de Salud Ocupacional (2009), Reglamento de Salud Ocupacional en el Manejo y Uso de Agroquímicos Decreto Ejecutivo N° 33507-MTSS Publicado en la Gaceta No. 5 del 08 de enero del 2007 y sus modificaciones según Decreto Ejecutivo N° 35124 del 18 de marzo de 2009. Recuperado de <https://www.cso.go.cr/legislacion/index.aspx> mayo 2021.
3. Consejo de Salud Ocupacional, (2019) INTE T200-1:2019 Factores psicosociales Identificación, evaluación y atención de los factores psicosociales en el lugar de trabajo. Parte 1. Aspectos conceptuales, Recuperado de <https://www.cso.go.cr/legislacion/index.aspx> mayo 2021.
4. Consejo de Salud Ocupacional, (2018) Lineamiento para minimizar y controlar la violencia externa en la ejecución del trabajo Acuerdo N° 2965-2018, Directriz N° CSO-004-2018. Alcance 96, Gaceta del 11 de mayo del 2018, Recuperado de <https://www.cso.go.cr/legislacion/index.aspx> mayo 2021.
5. Consejo de Salud Ocupacional, (2017) Guía para elaboración del Programa de Salud Ocupacional aprobada por el Consejo de Salud Ocupacional conforme acuerdo N°2718-2017 de la sesión ordinaria N°1937-2017 del miércoles 8 de febrero del 2017. Recuperado de <https://www.cso.go.cr/legislacion/index.aspx> mayo 2021.
6. Gallo. J; Neuta Ladino. D; Ramírez. P (2019) Condiciones de trabajo y empleo en los repartidores de pedidos vinculados a plataformas digitales, que usan la bicicleta como medio de transporte en la localidad de Chapinero de Bogotá D.C. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/46209/Trabajo%20de%20Grado%20ESP%20SST%2009122019%20revMHD.pdf?sequence=1&isAllowed=y> . Mayo 2021.
7. Instituto Nacional de Seguros (INS) y Asociación de deportistas contra la violencia vial y el irrespeto (ACONVIVIR). (2020). Guía de procedimientos específicos para la implementación de disposiciones sanitarias del Ministerio de Salud, en relación con el Covid-19, para la práctica del ciclismo recreativo y urbano – laboral, con el fin de

- minimizar todos los riesgos de salud para todas las personas involucradas. <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/08/avalado-protocolo-para-la-practica-del-ciclismo-recreativo-y-urbano-laboral/>). Noviembre 2021.
8. Ley de Movilidad y Seguridad Ciclística, N.º 9660, del 24 de febrero del 2019, Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/avanzada_pgr.aspx, mayo 2021.
 9. Ley de Tránsito por Vías Públicas y Terrestres y Seguridad Vial, N.º 9078 del 04 de octubre del 2012 y sus reformas, Recuperado de http://www.pgrweb.go.cr/scij/avanzada_pgr.aspx, mayo 2021.
 10. López, P; Fachelli, S (2015) Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccu_a2016_cap1-2.pdf . Mayo 2021.
 11. Mendoza, M; (2019) El Uso y abuso de la bicicleta para la vida. Problemas de salud física en ciclistas repartidores del centro de la Ciudad de México. Universidad Tecnológica de México. Campus Marina. Facultad de Ciencias de la salud. México. Recuperado de <file:///C:/Users/nsanchez/Documents/UBER/contenido%20teorico/Trabajo%20de%20Graduado%20ESP%20SST%2009122019%20revMHD.pdf> . Mayo 2021.
 12. Ministerio de Trabajo y Seguridad, Código de Trabajo, Ley No.2, (2016), recuperado de https://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf, Mayo 2021 .
 13. Mugnola, J; Caparros, L; (2020) Análisis Jurídico sobre las relaciones de trabajo en los servicios de entrega de productos a domicilio a través de plataformas digitales en Argentina recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_761242.pdf . Mayo 2021
 14. 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 (Resumen Ejecutivo) recuperado https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_771675.pdf mayo 2021
 15. Oficio de Rappi Pura Vida. Fecha 27 de julio del 2021. Vía Correo Electrónico. Firmado por Esteban Hernández Aguiar. Representante Legal Rappi Pura Vida. S.A
 16. Oficio de Uber Eats. Fecha 29 de abril del 2021. Enviado por el Correo Electrónico por parte Juan José Montero , Director BLP Legal.



**Velamos por la Seguridad y
Salud laboral de las
personas trabajadoras**