

RESUMEN 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.

ORIGEN DE LA SOLICITUD ESTUDIO

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).



OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- 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;
- Establecer medidas para promover la salud, prevención del riesgo y protección de las personas repartidoras asociados a las plataformas digitales.

TIPO DE ESTUDIO

El 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.



FUENTES DE INFORMACIÓN

- Revisión documental.
- Oficios enviados 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.
- Encuesta de opinión de carácter exploratorio, autoadministrado, a través de correo electrónico y redes sociales, la cual se aplicó del 09 de abril al 02 de mayo.
- Reunión del 25 de febrero del 2021 con la Unión Nacional de Trabajadores de Plataformas



VARIABLES E INDICADORES DEL ESTUDIO

El estudio incluye tres constructos principales a saber:

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

LIMITACIONES DEL ESTUDIO

- Ausencia de información específica a nivel nacional que determine el total de personas dedicadas a esta actividad laboral en el país.

En cuanto a la encuesta:

- 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

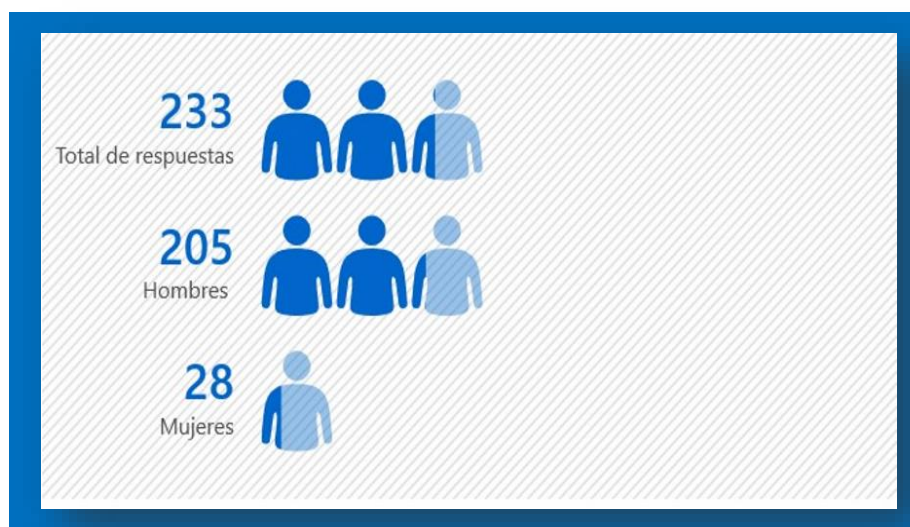
PLATAFORMAS DIGITALES CONSULTADAS

1. Uber eats
2. Rappi
3. Pedidos Ya
4. Didi Foods



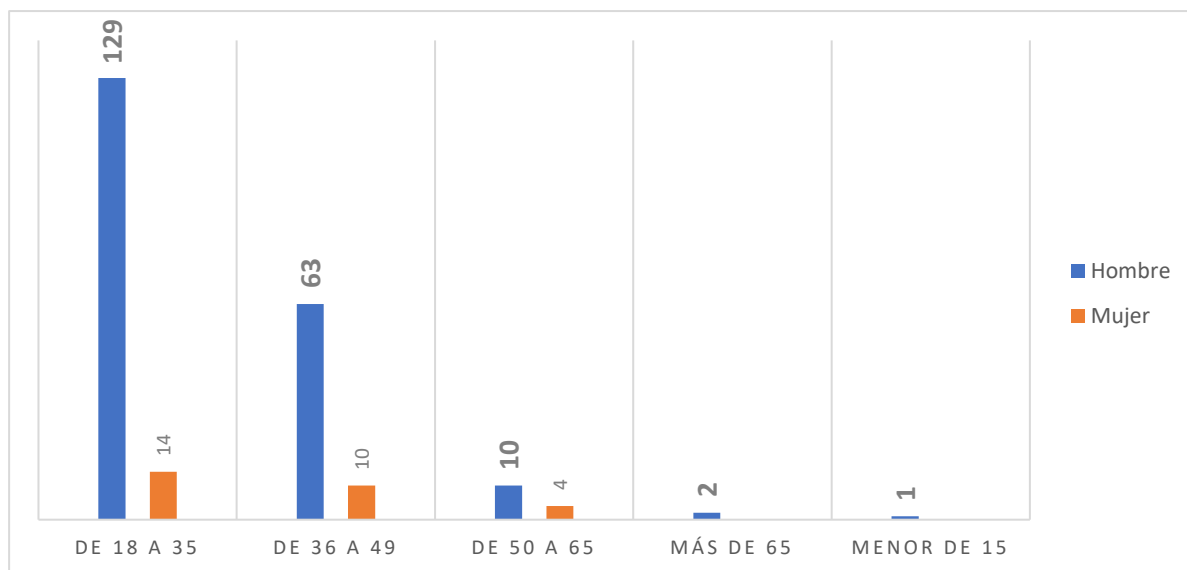
DATOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LAS PERSONAS REPARTIDORAS

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



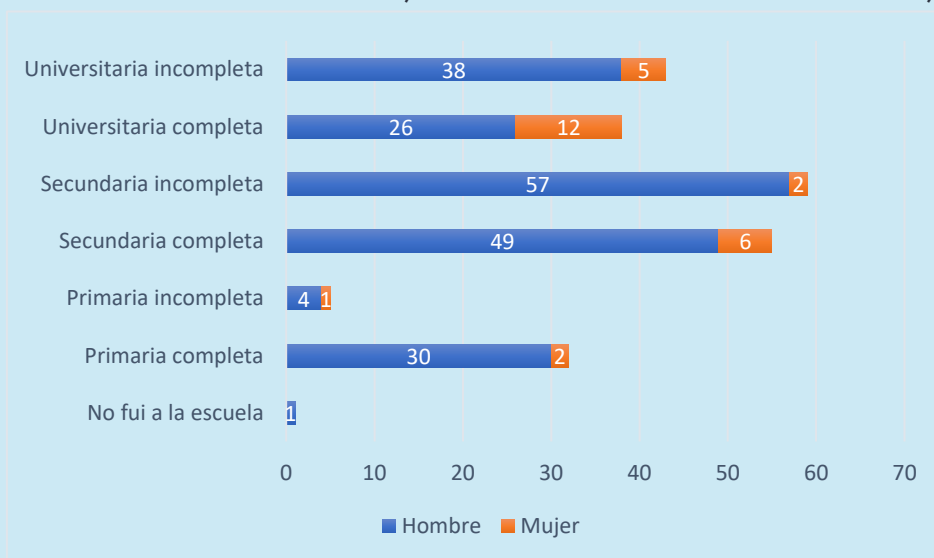
Fuente: Respuestas a la encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica, CSO-MTSS, 2021

GRÁFICO N° 1
COSTA RICA: PERSONAS REPARTIDORAS 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

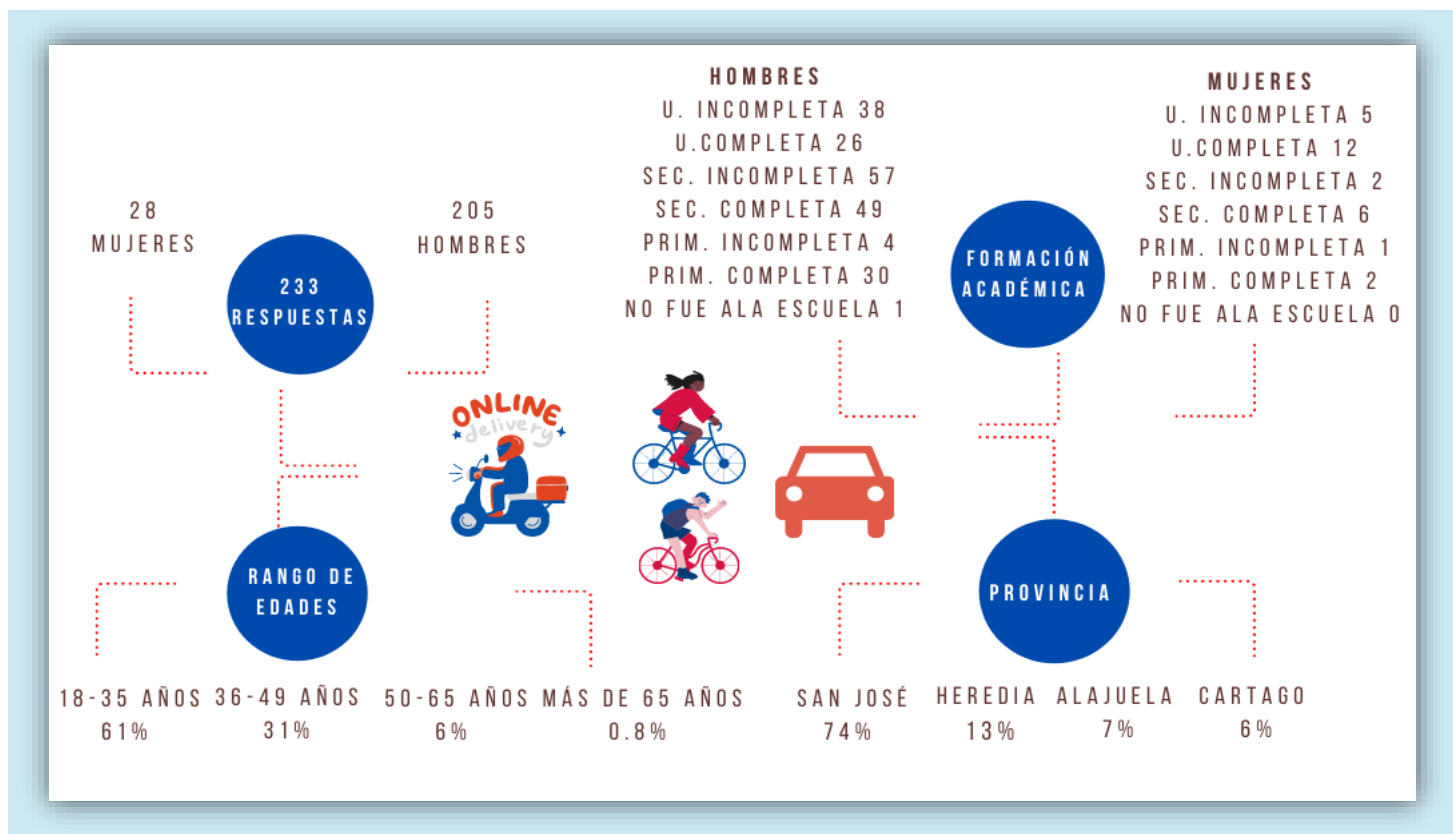
GRÁFICO 2
COSTA RICA: CANTIDAD DE PERSONAS REPARTIDORAS ASOCIADAS A PLATAFORMAS DIGITALES, POR FORMACIÓN ACADÉMICA Y SEXO, SEGÚN LAS RESPUESTAS A ENCUESTA, 2021



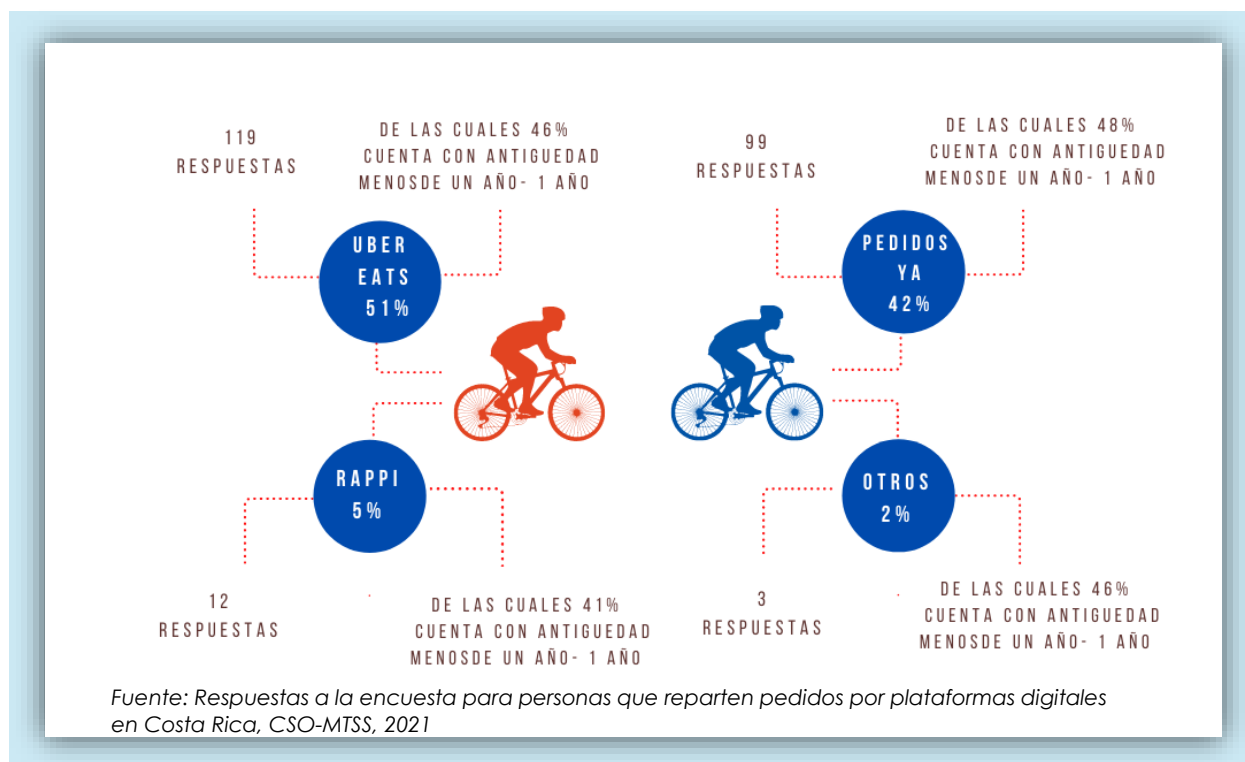
Fuente: Respuestas a la encuesta para personas que reparten pedidos por plataformas digitales en Costa Rica, CSO-MTSS, 2021

ESQUEMA 2

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



COSTA RICA: PERSONAS REPARTIDORAS DE PLATAFORMA DIGITAL Y LA ANTIGÜEDAD EN LA ACTIVIDAD, 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

Bicicleta con motor: 10.3% (24 respuestas)



24 Hombres 0 mujeres

Bicicleta :12% (28 respuestas)



24 Hombres



4 mujeres

Motocicleta: 64.8% (151 respuestas)



136 hombres



15 mujeres

Carro: 12.9%(30 respuestas)



21 hombres



9 mujeres

ESQUEMA 4

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

TIEMPO DEDICADO A LA ACTIVIDAD LABORAL



- 76% (176) entre 6 y 7 días a la semana
- 35% (82) más de 48 horas semanales
- 24% (56) dedican 25 y 48 horas semanales
- 19.7% (46) entre 10 a 24 horas semanales
- 21% (49) menos de 10 horas a la semana.
- 75% (174) de respuestas indican que realizan la actividad en franjas horarias que incluye la diurna y nocturna.

UTILIZACIÓN DE TELEFONO MIENTRAS SE CONDUCE

- 45% (105) lo utilizan mediante un soporte en el manubrio
- 33% (76) utilizan el dispositivo "manos Libres"
- 15% (34) lo llevan en la mano.

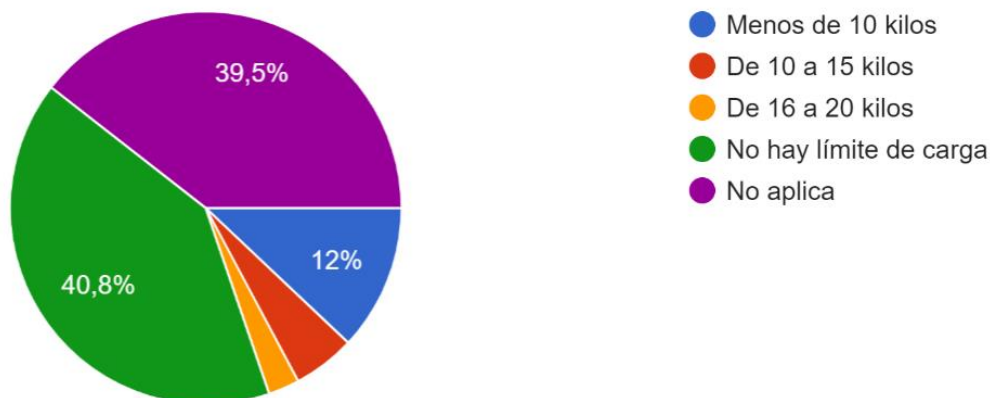


DISTANCIA RECORRIDA DURANTE EL TRASLADO DE UN PEDIDO SEGÚN EL MEDIO UTILIZADO



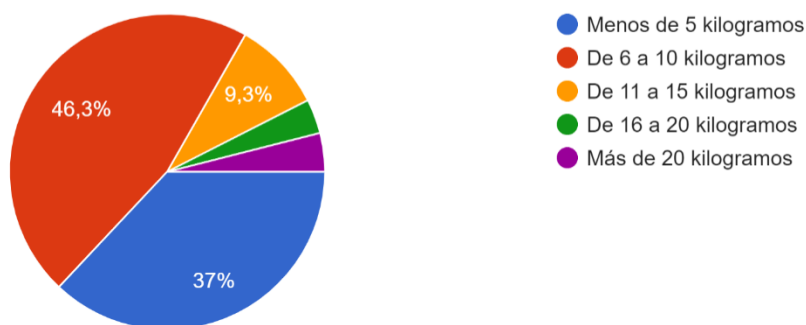
- 28.8% (67 respuestas) no hay límite de distancia
- 27% (63 respuestas) la distancia máxima permitida es de 3 a 5 kilómetros
- 6% (14 respuestas) distancia máxima es de 3 kilómetros
- 38.2% (89 respuestas) no hacen referencia a la distancia recorrida por utilizar otros medios de transporte.

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

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

ESQUEMA 5

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

ESTABLECIMIENTOS PARA ASEO PERSONAL

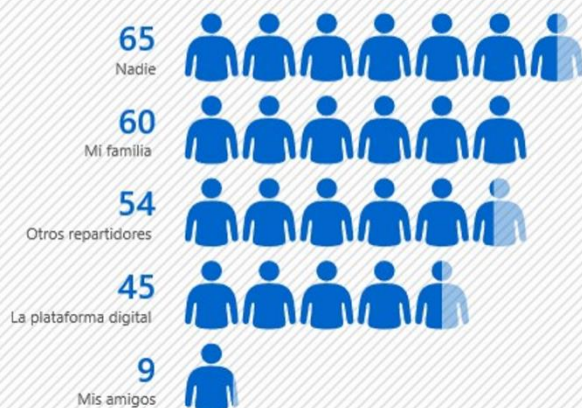
- 47% (110) en centros comerciales
- 21% (49) en gasolineras
- 18% (42) en la casa
- 8% (19) al aire libre



SATISFACCIÓN LABORAL

- 76% (178) tienen deseos de cambiar de trabajo.
- 58% (136) han perdido el interés por el trabajo que realizan.

ESQUEMA 6 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

ACCIDENTES A CAUSA DEL TRABAJO

- 52% (121) han experimentado accidentes relacionados con la actividad de reparto
 - 16% (37) han acudido a la Caja Costarricense de Seguro Social
 - 12% (28) a una Clínica Privada el)
 - 11% (26) al Instituto Nacional de Seguros
- 53 % (124) indican que el pago de la atención ha sido asumido por ellos mismos

PERCEPCIÓN DE SALUD

- 67 % (155) perciben que su salud oscila entre buena y muy buena.
- 70% (162) dolores de espalda
- 50% (115) contracturas musculares
- 49% (113) dolor de cuello
- 46% (107) dolor de piernas
- 56% (130) sensación de agotamiento
- 45% (104) presenta frecuentes dolores de cabeza
- 39% (91) perciben cambios frecuentes en el estado de ánimo
- 34% (80) afecciones en la piel por exposición al sol

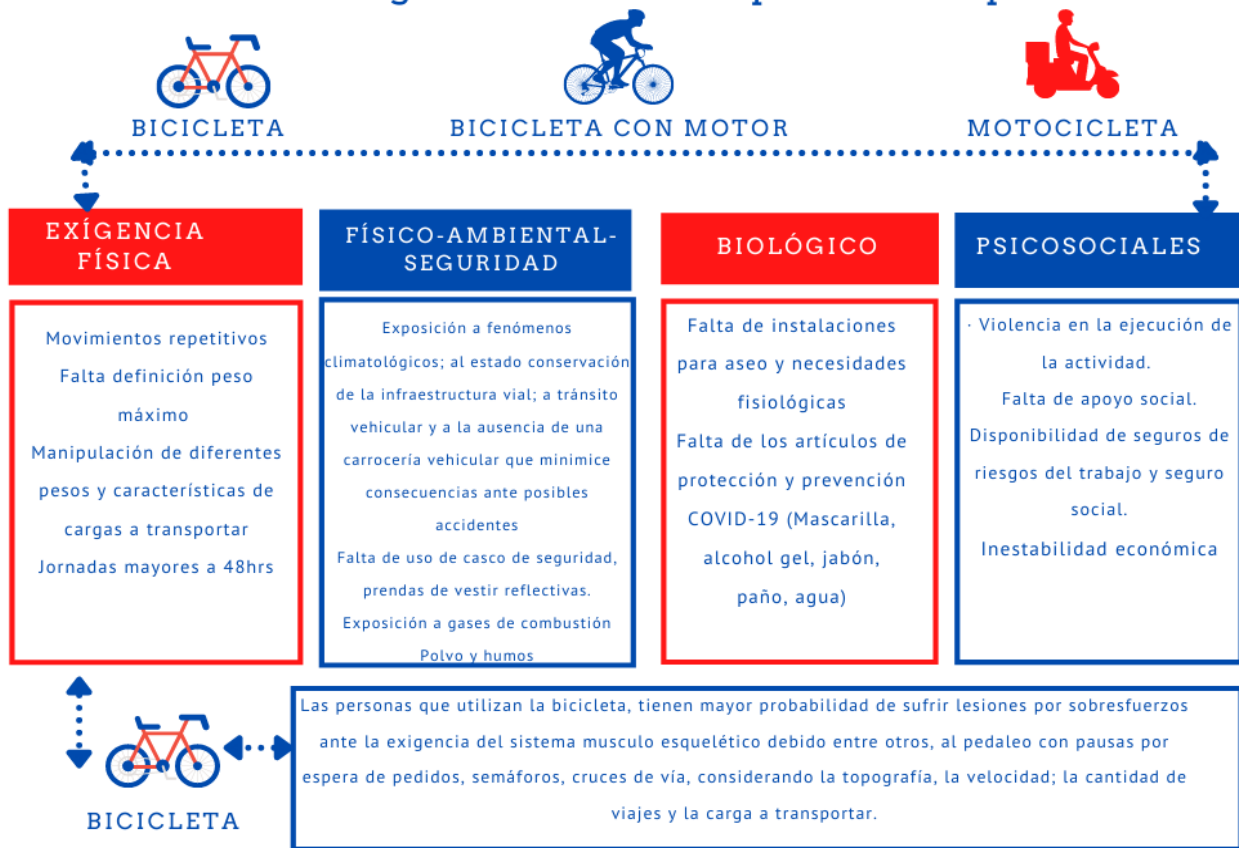


EXPOSICIÓN A VIOLENCIA EXTERNA EN LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO

- 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)

ESQUEMA 7 FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS A LAS PERSONAS REPARTIDORAS ASOCIADOS A PLATAFORMAS DIGITALES

Factores de riesgo asociados a las personas repartidoras



ESQUEMA 8 COSTA RICA: PERFIL DE LOS FACTORES DE RIESGO LABORAL DE LA PERSONA ASOCIADA A LA PLATAFORMA DIGITAL, SEGÚN LAS RESPUESTAS A ENCUESTA, 2021



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.



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 de 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 sobre esfuerzo 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).

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.

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.

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 musculo esqueléticas, 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.

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.



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