

Instituto de Altos Estudios Sindicales (INAESIN)
Noviembre 2025

Estudio “Trabajadores de Plataforma en el Área Metropolitana de Caracas: Perfil y expectativas frente a las condiciones de trabajo”

Impresión

Editorial

Ildis-FES Venezuela

Responsables de edición

Carlos Ortiz

Coordinadora de proyectos

Anais López Caldera

Diagramación

Fabiana Di Matteo

Diseño de portada

Fabiana Di Matteo

Las opiniones expresadas en esta publicación no reflejan necesariamente las de la Fundación Friedrich-Ebert-Stiftung e.V. (FES). No se permite el uso comercial de los medios publicados por la FES sin su consentimiento por escrito. Las publicaciones de la FES no pueden utilizarse con fines de campaña electoral.

Noviembre 2025

© Friedrich-Ebert-Stiftung e.V.

ISBN 978-980-8118-10-0

Puede encontrar más publicaciones de la Friedrich-Ebert-Stiftung aquí:

➤ <https://venezuela.fes.de/publicaciones.html>

Instituto de Altos Estudios Sindicales (INAESIN)

Noviembre 2025

Estudio “Trabajadores de Plataforma en el Área Metropolitana de Caracas: Perfil y expectativas frente a las condiciones de trabajo”

Contenido

| | |
|---|----|
| Resumen Ejecutivo..... | 5 |
| Introducción..... | 5 |
| Contexto histórico del trabajo de entrega en Venezuela | 6 |
| Transformaciones del trabajo en Venezuela | 7 |
| Economía de plataformas digitales: un fenómeno global con rasgos locales..... | 8 |
| Marco teórico y conceptual | 9 |
| Metodología de investigación | 11 |
| Universo y muestra | 11 |
| Instrumento de recolección..... | 11 |
| Trabajo de campo..... | 11 |
| Procesamiento y análisis | 11 |
| Resultados de la encuesta | 12 |
| Perfil sociodemográfico..... | 12 |
| Condiciones laborales..... | 12 |
| Relación con la plataforma..... | 12 |
| Expectativas y futuro laboral..... | 13 |
| La precariedad como constante global..... | 14 |
| Especificidades del caso venezolano | 14 |
| Desafíos de la regulación y la organización | 14 |
| Conclusiones y recomendaciones | 14 |
| Conclusiones | 15 |
| Recomendaciones..... | 15 |
| Para la política pública | 15 |
| Para la acción colectiva | 15 |
| Para la investigación futura..... | 15 |
| Conclusión | 15 |
| Referencias | 16 |
| Anexo | 17 |

El presente informe surge de la necesidad de comprender y caracterizar a un nuevo actor del mercado laboral venezolano: los trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales en el Área Metropolitana de Caracas. A través de un análisis exhaustivo de las transformaciones en el mundo del trabajo, se explorará cómo las plataformas digitales han emergido como una alternativa laboral frente a la poca oferta y los bajos incentivos que ofrece el mercado laboral formal.

La investigación combina el análisis documental con el trabajo de campo realizado a través de encuestas presenciales a repartidores y conductores de aplicaciones de movilidad y *delivery* en Caracas. A partir de estos insumos, se elaboró un perfil sociodemográfico de las y los trabajadores de plataforma, se indagó acerca de sus condiciones laborales y se exploraron sus expectativas frente a un sector caracterizado por la flexibilidad laboral y la ausencia de regulación de las condiciones de trabajo de este sector.

Más allá de ofrecer datos descriptivos, este informe se propone generar insumos para el debate público y para el diseño de políticas que reconozcan y protejan a quienes hoy sostienen con su trabajo una parte relevante del intercambio de bienes y servicios de la vida urbana. El *delivery* digital y la movilidad por aplicación no son únicamente un fenómeno tecnológico; son, sobre todo, expresiones de un mercado laboral en transición, en el que las tensiones entre flexibilidad, ingresos y derechos laborales se vuelven cada vez más visibles.

Resumen Ejecutivo

El presente informe analiza el surgimiento y consolidación del trabajo en plataformas digitales en Caracas, con especial atención a los repartidores de *Pedidos Ya* y los conductores de *Ridery*. A partir de una estrategia metodológica mixta —que combina revisión documental, reuniones con personas de interés para la investigación (sectores académicos, gremiales, empresariales) y encuestas presenciales a conductores y repartidores— se busca responder a tres preguntas fundamentales: *¿quiénes son los trabajadores de plataformas en Caracas?, ¿cuáles son sus condiciones de empleo?, ¿qué expectativas tienen respecto a su futuro laboral?*

Los hallazgos de esta investigación revelan que este segmento laboral está compuesto, en su mayoría, por hombres jóvenes, con una edad promedio de 32 años, que representan el 73% de la muestra. En cuanto a las condiciones de

empleo, la mayoría trabaja jornadas extensas; el 65% de los encuestados supera las ocho horas diarias. Sus ingresos son altamente variables y dependen de la demanda, así como de las políticas algorítmicas de las aplicaciones. A pesar de la precariedad inherente, una parte de estos trabajadores valora la flexibilidad y la posibilidad de generar ingresos en un contexto de crisis generalizada.

Desde una perspectiva histórica, el estudio sitúa el trabajo de plataformas como la culminación de un proceso de precarización que comenzó con la crisis de los noventa y que se profundizó con el colapso económico posterior a 2014. El caso venezolano se caracteriza por la casi total ausencia de regulación estatal y por la centralidad de las plataformas como fuente de empleo para sectores excluidos del mercado formal. En consecuencia, es necesario avanzar hacia un marco normativo que reconozca a estos trabajadores como parte del mercado laboral, garantice su acceso progresivo a la seguridad social y regule la relación con las plataformas digitales de manera justa y equitativa.

Es preciso destacar que el algoritmo de las plataformas no es solo un código, sino una herramienta de gestión laboral que tiene un impacto directo en las condiciones de trabajo. Su funcionamiento se basa en un sistema de recompensas y penalizaciones que determina la asignación de viajes o entregas, las tarifas pagadas y la visibilidad del trabajador en la aplicación. La opacidad de estos algoritmos —la falta de transparencia sobre cómo se toman las decisiones— dificulta la capacidad de los trabajadores para planificar sus jornadas o disputar asignaciones, lo que refuerza la asimetría de poder entre la empresa y el trabajador (Srnicsek, 2016).

Introducción

La emergencia de las plataformas digitales de trabajo constituye uno de los fenómenos más significativos del mercado laboral contemporáneo. En ciudades latinoamericanas, estas aplicaciones han reconfigurado la forma en que las personas se desplazan, consumen y trabajan. Venezuela no ha quedado al margen de este proceso; en medio de un prolongado colapso económico, miles de personas encontraron en aplicaciones como *Pedidos Ya* y *Ridery* una vía de subsistencia. Sin embargo, la innovación tecnológica oculta dinámicas de precarización laboral.

En Venezuela, la irrupción de aplicaciones como las ya citadas, no es un evento aislado, sino la manifestación más reciente de una serie de transformaciones socioeconómicas

que han precarizado el empleo y han obligado a vastos sectores de la población a buscar alternativas de subsistencia. El nacimiento de estas empresas y su rápida consolidación, acelerada por la pandemia de la COVID-19, marcó un punto de inflexión en el mercado laboral venezolano, convirtiéndolas en actores clave de la dinámica económica y social del país.

Pedidos Ya, una compañía multinacional de origen uruguayo, se ha posicionado como líder en el sector de *delivery* de alimentos en la región. Fundada en 2009 y adquirida por la alemana Delivery Hero en 2014, su modelo de negocio se basa en una red de proveedores gastronómicos y, más recientemente, en la expansión a *dark stores* con su servicio Pedidos Ya Market. Aunque su llegada a Venezuela y su consolidación en el mercado tuvieron lugar en los años previos a la pandemia, se vio catapultada por las medidas de confinamiento impuestas en el año 2020, que impulsaron de manera exponencial la demanda de servicios a domicilio.

Por su parte, Ridery emerge como un actor de capital y origen netamente venezolanos. Su éxito se ha basado en una profunda comprensión del mercado local y en la adaptación de sus métodos de pago a la economía del país. Más allá del servicio de movilidad, la empresa ha incubado un ecosistema de servicios de transporte que incluye a Flety para el transporte de carga pesada, Carvalue para la compra y venta de vehículos y Busi para el transporte público.

En Caracas, la expansión del *delivery* digital y de las plataformas de movilidad, se enmarca en una trayectoria histórica de transformación del trabajo en el sector de la mensajería, el transporte y la distribución. Desde los carteros del siglo XX hasta los motorizados de los años noventa e inicios del siglo XXI, el país ha experimentado distintas formas de empleo asociadas a la entrega de bienes y traslado de personas. La llegada de las plataformas no constituye, por tanto, un fenómeno aislado, sino la etapa más reciente de un proceso que ha ido desplazando costos y riesgos hacia las trabajadoras y los trabajadores y debilitando progresivamente los mecanismos de protección social.

El objetivo central de esta investigación es **caracterizar el perfil y las condiciones laborales de los trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales en el Área Metropolitana de Caracas**, a partir de evidencia empírica obtenida mediante encuestas presenciales y análisis documental. La intención no es solo describir quiénes son estos trabajadores y cómo se insertan en el mercado laboral, sino también explorar sus percepciones, expectativas y estrategias frente a un entorno laboral incierto y desregulado.

La relevancia del estudio radica en que, pese a la visibilidad creciente de los repartidores y conductores de aplicaciones en las calles de la ciudad, la investigación sistemática sobre sus condiciones de trabajo en Venezuela es escasa. Mientras en otros países de la región –como Chile y Colombia– se han abierto debates normativos y se han desarrollado marcos regulatorios aún incipientes, en el caso venezolano el fenómeno avanza sin políticas públicas claras y con un alto grado de informalidad. Comprender este sector es, por lo tanto, un paso necesario para visibilizar sus problemas y pensar posibles soluciones en materia de políticas públicas de empleo y protección social.

Contexto histórico del trabajo de entrega en Venezuela

Desde la época colonial, el servicio de **correo y entrega** en Venezuela ha evolucionado desde las rutas marítimas controladas por la Corona hasta el establecimiento de IPOSTEL en el siglo XX. A lo largo del siglo XX, IPOSTEL tuvo un rol central, pero con el paso de los años, y particularmente desde los 90, su cobertura y calidad fueron deteriorándose, lo que permitió la expansión de empresas privadas de mensajería y, en los 2000, el crecimiento de las cooperativas de mototaxis (OIT 2021). El trabajo vinculado a la entrega de correspondencia, mercancías y personas constituye una de las actividades más antiguas de la vida social venezolana. Lejos de ser un sector marginal, su evolución refleja los cambios estructurales de la economía y las transformaciones en el mundo laboral. Desde las rutas coloniales, organizadas bajo un esquema monárquico y burocrático, hasta la expansión de las aplicaciones digitales de *delivery* y movilidad a partir del año 2020 en Venezuela, este tipo de trabajo ha estado íntimamente ligado a los procesos de modernización, crisis y reconfiguración productiva del país. Su análisis histórico permite comprender cómo se llegó al actual modelo de plataformas digitales y por qué este se caracteriza por una marcada precariedad.

En los tiempos de la Capitanía General de Venezuela, el sistema de comunicación estaba sujeto al control de la Corona española. La correspondencia oficial viajaba a través de rutas marítimas y postas a caballo, en un proceso lento, costoso y reservado para las élites. El mensajero colonial no era un trabajador libre en el sentido moderno, sino un funcionario subalterno del aparato imperial, cuya tarea respondía a fines administrativos y militares. La comunicación escrita, monopolizada por el Estado colonial, no estaba concebida como un servicio público para la población en general, sino como un instrumento de poder y dominación.

Con la independencia y la consolidación de la República durante el siglo XIX, la necesidad de articular un territorio fragmentado hizo del correo un servicio de interés nacional. El establecimiento del Servicio Nacional de Correos respondió a la urgencia de construir unidad territorial y fortalecer la soberanía. En este contexto, la figura del cartero se convirtió en un agente social de relevancia: no solo portaba mensajes privados y oficiales, sino que encarnaba la presencia del Estado en comunidades dispersas. El oficio adquirió dignidad y estabilidad, reflejando un proceso en el cual la comunicación dejaba de ser privilegio exclusivo de las élites para transformarse en derecho ciudadano.

El siglo XX temprano introdujo innovaciones tecnológicas que impactaron directamente en el oficio postal. El telégrafo, y más tarde el correo aéreo, redujeron drásticamente los tiempos de entrega, al tiempo que afianzaron el rol del cartero como empleado del Estado. Este empleo, regulado y protegido, gozaba de estabilidad y reconocimiento social. En paralelo, la expansión urbana generada por la incipiente industrialización creó nuevas demandas de mensajería y distribución, lo que sentó las bases para la posterior aparición de empresas privadas. El trabajo de entrega, en este período, se inscribía dentro de un modelo laboral regulado, en el que el Estado actuaba como garante de derechos.

La bonanza petrolera de mediados del siglo XX consolidó este patrón. Durante las décadas de 1960 a 1980, el Instituto Postal Telegráfico de Venezuela (IPOSTEL) expandió su cobertura nacional, llevando correspondencia incluso a zonas rurales. El empleo postal representaba un nicho de estabilidad laboral en un país que vivía el auge del Estado benefactor (Molina, 2007). Sin embargo, de manera paralela, comenzaron a surgir empresas privadas de mensajería como Zoom, MRW y Domesa, orientadas principalmente a cubrir la demanda del sector empresarial y financiero. Esta coexistencia entre lo público y lo privado reflejaba un doble proceso: mientras el Estado consolidaba su rol de empleador, el mercado abría espacios de flexibilidad que anticipaban tendencias posteriores. La crisis económica de la década de 1980 y los procesos de flexibilización laboral de los años 90 aceleraron esta transición, debilitando las protecciones del empleo formal y abriendo la puerta a nuevas formas de trabajo más precarias (Castel, 1995; Standing, 2011). El quiebre llegó con las crisis económicas de la década de 1990. El modelo de sustitución de importaciones se agotó, la inflación erosionó los salarios y el desempleo creció. En este contexto, los motorizados urbanos emergieron como pieza central del sector *courier*. Jóvenes con motocicletas se convirtieron en intermediarios indispensables para bancos, bufetes y empresas,

encargados de transportar documentos, cheques y mercancías ligeras. Aunque el trabajo era informal y arriesgado, ofrecía ingresos superiores a los del empleo formal en declive. El motorizado simbolizaba así la transición hacia un modelo de empleo flexible, sin contrato ni seguridad social, que suplía las necesidades de rapidez de una economía urbanizada y en crisis.

La década de 2010 acentuó estas dinámicas. El colapso de IPOSTEL coincidió con el auge del mototaxi urbano, que combinaba transporte de personas y encomiendas. Si bien la figura del mototaxista podía ser vista como la de un trabajador por cuenta propia, la expansión del oficio se dio a través de la figura de cooperativas. Estas organizaciones, ofrecían un marco de apoyo, coordinación y reglas de convivencia que garantizaban un cierto nivel de estabilidad y solidaridad entre los trabajadores. Esta actividad se convirtió en una fuente de ingresos para miles de jóvenes excluidos del mercado laboral formal. Miles de venezolanos encontraron en la moto una estrategia de supervivencia bajo condiciones de creciente precariedad, con una ausencia de regulaciones que convertía el oficio en uno de alto riesgo. El escenario actual, marca la irrupción definitiva del *delivery* digital. Aplicaciones como Pedidos Ya y Ridery, entre otros, absorbieron la mano de obra proveniente de exmotorizados y desempleados. A diferencia del empleo estatal del siglo XX o incluso del mototaxi de la década anterior, el repartidor de plataforma se encuentra subordinado a un algoritmo que regula tarifas, tiempos y asignación de tareas, sin contrato ni garantías. La historia muestra así una trayectoria clara: del trabajador postal protegido por el Estado al motorizado flexible del sector privado y, finalmente, al repartidor digital desprovisto de todo marco regulatorio.

En síntesis, el recorrido histórico del trabajo de entrega en Venezuela refleja el tránsito desde modelos de empleo estables, vinculados al Estado y a la modernización, hacia formas cada vez más desreguladas y precarias, culminando en la figura contemporánea del trabajador de plataforma. Comprender esta genealogía permite situar el fenómeno actual no como una anomalía, sino como el resultado de un largo proceso de debilitamiento institucional y de desplazamiento de costos y riesgos hacia los trabajadores.

Transformaciones del trabajo en Venezuela

La historia del trabajo de entrega se inserta en un proceso más amplio: las transformaciones estructurales del mercado laboral venezolano a lo largo del último siglo. Estas transformaciones, marcadas por la desindustrialización, la

crisis de los años ochenta y noventa, y el colapso económico posterior a 2014, explican el surgimiento de las plataformas digitales como una alternativa laboral en el contexto contemporáneo.

Durante el período de industrialización y urbanización (1950-1980), Venezuela experimentó uno de los procesos de modernización más acelerados de América Latina. El auge petrolero permitió financiar un modelo de sustitución de importaciones que expandió la industria y multiplicó el empleo formal. En este contexto, el mercado laboral se caracterizó por la estabilidad, la sindicalización y la protección estatal. El empleo público creció de manera sostenida, garantizando salarios relativamente altos y beneficios sociales. La promesa del Estado benefactor descansaba en la idea de que el petróleo financiaría la estabilidad y la protección del empleo indefinidamente.

El agotamiento del modelo se hizo evidente en la década de 1980. La caída de los precios del petróleo, la crisis de deuda y los programas de ajuste estructural erosionaron los cimientos del mercado laboral. El desempleo aumentó, los salarios perdieron valor real y la informalidad comenzó a expandirse. La década de 1990 profundizó estas tendencias: las políticas de liberalización económica redujeron la capacidad reguladora del Estado y promovieron un mercado de trabajo más flexible. Fue en este escenario donde los motorizados urbanos encontraron un nicho creciente, mostrando cómo la precarización se convertía en regla en lugar de excepción.

Durante la primera década del siglo XXI, los altos precios del petróleo permitieron una recuperación parcial. El Estado desplegó programas sociales y aumentó el empleo público, lo que dio un respiro al mercado laboral. Sin embargo, esta recuperación fue más coyuntural que estructural: la economía siguió dependiendo del petróleo y no se diversificó lo suficiente como para generar empleo productivo y estable en otros sectores. La aparente bonanza ocultaba la fragilidad del modelo.

El colapso llegó con la caída sostenida del PIB a partir de 2014. En menos de una década, la economía venezolana perdió más del 70% de su tamaño, configurando una de las contracciones más severas en la historia contemporánea. El mercado laboral se transformó radicalmente: más del 60% de la fuerza laboral pasó a la informalidad, la migración redujo la población económicamente activa y el empleo público dejó de ser un refugio estable ante el deterioro de los salarios. En este escenario de crisis prolongada, las plataformas digitales emergieron como válvula de escape para miles de trabajadores que, sin acceso a empleos

formales, encontraron en aplicaciones como Ridery y Pedidos Ya una fuente de ingresos, aunque precaria.

El surgimiento de dichas plataformas no puede entenderse sin el trasfondo de estas transformaciones. Su expansión no responde únicamente a innovaciones tecnológicas, sino a un mercado laboral debilitado, incapaz de absorber a millones de personas en empleos dignos. La *gig economy* es, un modelo, basado en el **trabajo temporal y por encargo mediado por plataformas digitales**, se caracteriza por la ausencia de contratos formales, la falta de seguridad social y una alta dependencia de la asignación de tareas por parte de un algoritmo. En Caracas, este fenómeno es un claro reflejo de la crisis económica y el colapso del empleo formal, que han empujado a miles de personas a buscar alternativas de subsistencia en un mercado laboral cada vez más precario. En este sentido es, tanto un producto de la crisis como una expresión de las tendencias globales hacia la flexibilización del trabajo.

En conclusión, el mercado laboral venezolano ha transitado de un modelo rentista que financiaba la estabilidad y la protección social, hacia una economía de servicios precarizados. Si bien es cierto que con el advenimiento de la democracia el país logró consolidar una pequeña y mediana industria, la crisis de los años 80 y 90 demostró que el proceso de sustitución de importaciones había sido fallido. La sobrevaluación de la moneda, los altos niveles de endeudamiento, el subsidio generalizado a los combustibles y el estímulo a la importación de bienes y servicios sentaron las bases para el colapso posterior, abriéndole paso a una economía de servicios precarizados donde el trabajo en plataformas se presenta como la alternativa predominante para una generación de jóvenes excluidos del empleo formal (CEPAL, 2022). Esta transformación estructural sienta las bases para comprender la inserción de los trabajadores de plataformas en el tejido social y económico actual.

Economía de plataformas digitales: un fenómeno global con rasgos locales

El auge de las plataformas digitales de trabajo constituye una de las transformaciones más visibles de la economía global en el siglo XXI. Empresas como Uber, Rappi, Glovo, Pedidos Ya y Deliveroo, han modificado no solo las formas de consumo y transporte, sino también las relaciones laborales. Bajo el discurso de la “innovación tecnológica” y la “flexibilidad”, estas aplicaciones introducen un modelo empresarial basado en la intermediación digital, que permite conectar a usuarios y trabajadores sin asumir los costos típicos de un empleador. El resultado es una

economía que expande las oportunidades de generación de ingresos, pero que simultáneamente consolida nuevas formas de precarización.

A escala mundial, la economía de plataformas ha crecido de manera exponencial. Según datos del informe “Hacer realidad el trabajo decente en la economía de plataformas” (OIT, 2024), existían más de 777 plataformas digitales operando en distintos países, de las cuales cerca de un 30% correspondía al sector de transporte y *delivery*. Este crecimiento se explica por la combinación de tres factores: el aumento del consumo digital, el deterioro de los mercados laborales tradicionales y la capacidad de las plataformas de aprovechar vacíos regulatorios para expandirse rápidamente. En este sentido, el fenómeno no puede entenderse únicamente como una innovación tecnológica, sino como el resultado de un contexto socioeconómico que favorece modelos flexibles y de bajo costo para las empresas de este sector. América Latina ha sido un terreno fértil para esta expansión. El desempleo estructural, la informalidad laboral y la desigualdad social han facilitado que millones de personas encuentren en las plataformas digitales una alternativa de subsistencia. En muchos casos, los repartidores y conductores enfrentan jornadas extensas, ausencia de seguridad social y dependencia de algoritmos que determinan tarifas y disponibilidad de pedidos.

El caso venezolano se inscribe en esta tendencia global y regional, pero con particularidades derivadas de la crisis económica más prolongada de la región en las últimas décadas. La contracción del PIB en más de 70% entre 2014 y 2021, la hiperinflación y la migración masiva han configurado un mercado laboral devastado, en el cual las plataformas digitales se presentan como una de las pocas opciones disponibles de generar ingresos para cubrir necesidades básicas de alimentación y pago de servicios. En Caracas, aplicaciones como Pedidos Ya y Ridery se han expandido rápidamente, absorbiendo mano de obra joven y masculina, en su mayoría proveniente de empleos formales en retroceso o del autoempleo informal.

Una característica central de la economía de plataformas en Venezuela es la ausencia de regulación específica. Mientras en países como Chile y Colombia se han aprobado marcos legales para reconocer los derechos de los repartidores —que suponen el inicio de una normativa en desarrollo—, en el caso venezolano el trabajo en plataformas permanece completamente desprotegido. Las aplicaciones operan en un vacío normativo que les permite establecer unilateralmente las reglas del juego: determinan las tarifas, aplican sanciones algorítmicas y transfieren el costo de los riesgos (accidentes, desgaste de vehículos, inseguridad) a los trabajadores.

El análisis de la encuesta realizada para esta investigación muestra que los repartidores y conductores de plataformas en Caracas trabajan, en promedio, entre 9 y 12 horas diarias, con ingresos variables que dependen de la demanda y de las políticas internas de la aplicación. Los ingresos mensuales varían ampliamente, con el **30%** de los trabajadores reportando ingresos entre **100 y 200 USD**. El 41% percibe entre **201 y 300 USD** y el **24%** supera los **300 USD mensuales**. La mayoría percibe que los ingresos no alcanzan para cubrir plenamente los costos de vida, aunque representan una alternativa frente al desempleo o la informalidad extrema, un término que describe las formas de trabajo más precarias y desestructuradas, sin red de seguridad, derechos laborales ni un mínimo de ingresos garantizado (UCAB, 2021). Al mismo tiempo, los trabajadores valoran la aparente autonomía que les brinda la plataforma, al poder decidir cuántas horas conectarse o rechazar pedidos. Sin embargo, esta autonomía es una “autonomía condicionada” que se encuentra controlada por un sistema de gestión algorítmica (Srniczek, 2016). A diferencia de la gestión tradicional, donde un supervisor humano asigna tareas y evalúa el desempeño, aquí es un software el que toma estas decisiones de manera automática a través de mecanismos de control como los sistemas de incentivos, las bonificaciones por objetivos, las tasas de aceptación de pedidos y la calificación de los clientes. Este control invisible modela la conducta del trabajador y lo obliga a seguir las pautas de la plataforma para mantener un ingreso mínimo y evitar la desactivación de su cuenta. En definitiva, la economía de plataformas digitales en Caracas combina elementos globales —flexibilidad, ausencia de contrato, precariedad— con particularidades locales derivadas de la crisis: sobreoferta de mano de obra, ingresos inestables y ausencia de políticas regulatorias. Este escenario plantea interrogantes sobre la sostenibilidad de este modelo en el largo plazo y sobre las posibilidades de construir marcos normativos que reconozcan y protejan a quienes sostienen, con su trabajo y sus recursos, una parte importante del intercambio de bienes y el traslado de personas en la vida urbana

Marco teórico y conceptual

El análisis del trabajo en plataformas digitales exige un marco conceptual que permita comprender sus dinámicas en relación con las transformaciones históricas del mercado laboral. Para ello, es necesario dialogar con distintas corrientes teóricas que, desde la sociología, la economía y los estudios laborales, han problematizado fenómenos como la flexibilización, la precarización y la digitalización del trabajo.

Un primer concepto clave es el de **precarización laboral**, entendida como el proceso mediante el cual se erosionan las garantías y derechos asociados al empleo estable, dando lugar a formas de trabajo caracterizadas por la inestabilidad, la falta de protección social y la transferencia de riesgos hacia los trabajadores. Guy Standing (2011) introdujo la noción de *preariado* para describir a los trabajadores que, en el contexto neoliberal, carecen de seguridad en el empleo, estabilidad de ingresos y representación colectiva. Los repartidores de plataformas en Caracas encajan claramente en esta categoría, pues trabajan sin contrato, sin seguridad social y sujetos a la volatilidad de la demanda digital.

Un segundo concepto relevante es el de **economía de plataformas**, definido como el modelo empresarial en el que la intermediación digital sustituye a las formas tradicionales de organización laboral. Autores como Trebor Scholz (2016) han señalado que este modelo se caracteriza por la externalización de costos, ya que las empresas no asumen responsabilidades típicas de un empleador, como proveer equipos, mantener vehículos o garantizar protección laboral. En cambio, los trabajadores deben financiar sus propios medios de producción (motos, bicicletas, celulares, combustible) y asumir los riesgos de la actividad.

Asimismo, resulta útil el concepto de **trabajo algorítmico**, que se refiere al modo en que los algoritmos regulan la relación laboral en las plataformas. Según Aloisi (2016), las aplicaciones sustituyen al supervisor tradicional por un sistema de control automatizado que determina la asignación de pedidos, calcula tarifas, monitorea los tiempos de entrega y aplica sanciones en caso de incumplimiento. En Caracas, los repartidores de Pedidos Ya reportan que dependen de estas decisiones algorítmicas sin posibilidad de negociación, lo cual configura una relación asimétrica en la que la plataforma ejerce control **sin asumir responsabilidad**.

Esta falta de responsabilidad se evidencia en la manera en que las plataformas se deslindan de las consecuencias que genera la gestión algorítmica sobre los trabajadores. Específicamente, esta ausencia de responsabilidad se observa en tres áreas clave:

1. En la asignación de cupos y pedidos: La plataforma no garantiza un número mínimo de viajes o un ingreso fijo, dejando la carga de la incertidumbre económica enteramente al trabajador. Si el algoritmo no asigna suficientes pedidos, es el trabajador quien asume el riesgo de no generar ingresos.

2. En los riesgos laborales: Al clasificar a los trabajadores como “socios” o “contratistas independientes”, las

plataformas evaden su responsabilidad legal sobre los accidentes de tránsito, la inseguridad personal o los gastos de mantenimiento de vehículos que, en la práctica, son costos de la actividad laboral.

3. En la resolución de conflictos: La toma de decisiones del algoritmo es opaca y no hay un mecanismo claro para la negociación o la apelación en caso de desacuerdos sobre las tarifas, las sanciones o la desactivación de la cuenta. La responsabilidad de la plataforma se limita a la operación del software, sin un compromiso real con las condiciones de vida y de trabajo del repartidor.

El marco teórico también debe considerar la noción de informalidad laboral, especialmente en el contexto latinoamericano. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la informalidad como la ausencia de protección social, de derechos laborales y de reconocimiento institucional del trabajo. En Venezuela, la informalidad ha sido una constante desde los años noventa, pero el trabajo en plataformas la lleva a un nuevo nivel: es informal en términos de derechos, pero formalizado digitalmente a través de aplicaciones que regulan cada aspecto de la actividad.

Esta formalización digital, que algunos autores denominan “formalización sin derechos”, se basa en las normativas internas de las plataformas, no en el marco legal y las garantías en torno al mundo del trabajo reguladas por el Estado venezolano. Las compañías como Pedidos Ya o Ridery, si bien están registradas en el país para operar, regulan la relación con sus trabajadores a través de sus propios términos y condiciones de uso (en el caso de los empleados directos como secretarías, administradores, operadores de redes etcétera, su relación con la empresa sería objeto de otra investigación). Esas normativas internas son las que determinan la asignación de pedidos, las tarifas, los sistemas de penalización y la desactivación de cuentas, lo que les permite ejercer un control total sobre la operación sin estar sujetas a la legislación laboral nacional (Standing, 2011). De esta forma, las plataformas formalizan digitalmente la actividad de los repartidores y conductores, pero evaden las responsabilidades y los costos asociados con el empleo formal, como el pago de seguridad social, recreación o las prestaciones laborales. Finalmente, es pertinente integrar la perspectiva del **neoliberalismo digital**, que entiende la economía de plataformas como parte de un proceso más amplio de mercantilización y flexibilización del trabajo. Como señala Srnicek (2017), las plataformas no son simples intermediarias tecnológicas, sino empresas que concentran poder económico y modelan el mercado laboral a su favor. En Caracas, este poder se expresa en la capacidad de las aplicaciones para imponer condiciones sin mediación

sindical ni regulación estatal, aprovechando la vulnerabilidad de una fuerza laboral excedentaria.

En síntesis, el marco teórico de esta investigación se construye a partir de cinco ejes: precarización, economía de plataformas, trabajo algorítmico, informalidad y neoliberalismo digital. Estos conceptos permiten analizar el caso venezolano en diálogo con la literatura existente sobre el tema, destacando tanto sus similitudes con otras experiencias como sus particularidades derivadas de la crisis económica nacional.

Metodología de investigación

El abordaje de los trabajadores de plataformas en el Área Metropolitana de Caracas exigió una estrategia metodológica que combinara la revisión documental con el levantamiento de información primaria. La ausencia de datos oficiales, tanto por parte de las instituciones estatales como de las propias plataformas, hizo imprescindible recurrir a técnicas de campo que permitieran caracterizar de manera directa a los actores implicados.

Se optó por un **diseño de investigación mixto**, de carácter **descriptivo y exploratorio**, en el cual la evidencia cualitativa y cuantitativa se integran para ofrecer una visión más completa del fenómeno. Por un lado, la revisión documental y las reuniones con trabajadores y representantes de las plataformas, permitió trazar el marco histórico y teórico presentado en los capítulos anteriores. Por otro, la encuesta presencial a trabajadores de Pedidos Ya y Ridery, proporcionó datos concretos sobre perfil sociodemográfico, condiciones laborales y expectativas.

Universo y muestra

El universo de estudio lo constituyen los trabajadores y trabajadoras de plataformas de delivery y movilidad en Caracas durante 2025. Ante la imposibilidad de acceder a registros oficiales, se definió un enfoque de **muestreo no probabilístico por conveniencia**, en el que se seleccionaron puntos estratégicos de la ciudad (Plaza Venezuela, Chacaíto, Sabana Grande, Bello Monte, Petare y La California) para aplicar los cuestionarios a repartidores y conductores.

En total, se aplicaron **160 encuestas presenciales**, distribuidas de la siguiente manera:

- **80 trabajadores de Pedidos Ya** (repartidores en motocicleta).
- **80 conductores de Ridery**.

El criterio de inclusión fue estar activo en la plataforma en el momento de la encuesta y haber trabajado al menos un mes dentro de la aplicación.

Instrumento de recolección

El instrumento central fue un **cuestionario estructurado de 35 ítems**, organizado en cinco secciones:

- 1. Datos sociodemográficos** (edad, sexo, estado civil, nivel educativo, situación migratoria).
- 2. Trayectoria laboral previa** (sector de origen, tiempo de experiencia en plataformas).
- 3. Condiciones de trabajo** (jornadas, ingresos, gastos asociados, seguridad laboral).
- 4. Relación con la plataforma** (percepción de algoritmos, incentivos, sanciones).
- 5. Expectativas y proyecciones** (futuro en el sector, aspiraciones de organización, percepción de derechos).

El cuestionario fue diseñado con preguntas cerradas de selección única y múltiple, así como con escalas de valoración (Likert de 1 a 5) para captar percepciones sobre ingresos, satisfacción y expectativas.

Trabajo de campo

La aplicación de la encuestas se realizó durante los meses de julio y agosto de 2025, en horarios de alta concentración de repartidores y conductores (6:00 a 8:00 am, 11:00am a 1:00 pm y 4:00 a 7:00 pm). Para generar confianza, los encuestadores se identificaron como investigadores y garantizaron la confidencialidad de la información, aclarando que no existía vínculo alguno con las plataformas.

La tasa de respuesta fue alta (85%), lo que refleja tanto la disposición de los trabajadores a contar su experiencia como la necesidad de visibilizar sus problemáticas. Muchos manifestaron que “nadie les pregunta cómo trabajan” y que “no existen datos oficiales”. Esto confirma el carácter exploratorio del estudio y su relevancia social.

Procesamiento y análisis

Los datos recolectados fueron tabulados en matrices digitales, utilizando Excel para generar frecuencias, porcentajes y cruces entre variables. Posteriormente, se realizó un análisis interpretativo que buscó no solo describir los resultados, sino también conectarlos con las categorías de análisis.

En paralelo, se registraron observaciones de campo que enriquecen la interpretación, como testimonios breves sobre las estrategias de sobrevivencia, percepciones de riesgo e impresiones sobre la plataforma.

En suma, la metodología permitió construir un perfil integral de los trabajadores y trabajadoras de plataformas en Caracas, integrando datos cuantitativos y percepciones subjetivas. Esto garantiza que los hallazgos presentados en el próximo capítulo reflejen tanto la dimensión cuantitativa como la experiencia vivida por los sujetos.

Resultados de la encuesta

Los resultados de la encuesta realizada a 160 trabajadores de las plataformas Pedidos Ya y Ridery en Caracas permiten delinear un perfil detallado de este sector, así como comprender sus condiciones de trabajo y expectativas. A continuación, se presentan los principales hallazgos organizados en cuatro ejes: **perfil sociodemográfico, condiciones laborales, relación con la plataforma y expectativas futuras.**

Perfil sociodemográfico

El estudio confirma que la fuerza laboral de las plataformas en Caracas está compuesta mayoritariamente por **hombres jóvenes**. El **72%** de los encuestados fueron hombres y el **28% mujeres**, estas últimas concentradas en labores de delivery en motocicletas o como conductoras ocasionales de vehículos Ridery.

En cuanto a la edad, el **60% tiene entre 18 y 29 años**, lo que refleja el carácter juvenil de esta forma de empleo. El **30% se ubica entre 30 y 40 años**, mientras que solo un **10% supera los 40 años**. Esto coincide con la tendencia regional, donde las plataformas captan principalmente mano de obra joven y flexible.

Respecto al nivel educativo, el **45% posee educación media completa**, el **30% tiene estudios universitarios incompletos** y apenas un **12% alcanzó el nivel universitario completo**. El resto corresponde a educación básica (primaria). Estos datos sugieren que se trata de un sector con cierto capital educativo, aunque limitado para insertarse en empleos formales en el contexto de crisis.

Un hallazgo relevante es la **presencia de emigrantes retornados**: un **18% de los encuestados** trabajó previamente en plataformas en Colombia, Perú o Chile y regresó a Venezuela en busca de mejores condiciones familiares o por

las dificultades económicas en los países receptores. Esto indica que el trabajo de plataformas no solo es una estrategia de subsistencia local, sino también transnacional.

Condiciones laborales

Las jornadas laborales son extensas. El **65% de los trabajadores** declaró trabajar entre **9 y 12 horas diarias**, mientras que un **20% supera las 12 horas**. Solo un **15% trabaja menos de 8 horas**. La mayoría se conecta a la plataforma seis o siete días a la semana, lo que evidencia la intensidad del trabajo.

En términos de ingresos, el promedio mensual declarado oscila entre **120 y 180 dólares**, aunque con gran variabilidad según demanda, horarios y estrategia personal. Sin embargo, al descontar los gastos asociados —combustible, repuestos de motos, datos móviles, comisiones de la aplicación— los ingresos netos se reducen entre un 30% y un 40%. Este margen revela que la aparente rentabilidad del trabajo está marcada por costos ocultos que deben asumir los propios trabajadores.

Las condiciones de seguridad son precarias. El **58% de los encuestados** reportó haber sufrido algún incidente de inseguridad (robos, accidentes viales, extorsión policial). Pese a ello, las plataformas no ofrecen seguros ni mecanismos de protección. Los trabajadores dependen exclusivamente de sus propios recursos o de redes informales de apoyo.

Relación con la plataforma

La relación entre las aplicaciones y los trabajadores está marcada por una profunda **asimetría de poder**, una dinámica que se acentúa por la gestión algorítmica.

El **75% de los encuestados** percibió que las tarifas disminuyeron en el último año, mientras que las exigencias de rapidez y eficiencia aumentaron. El sistema de incentivos, como bonificaciones por completar pedidos o por conectarse en horas pico, es percibido como una forma de presión más que como un beneficio real.

Un aspecto clave es el papel del algoritmo. Los trabajadores saben que su desempeño es monitoreado en tiempo real y que las sanciones, como suspensiones temporales o bloqueos definitivos, se aplican de forma unilateral, sin derecho a apelación. Muchos expresaron que “la aplicación manda como si fuera un jefe invisible”, lo que refleja la naturaleza del control algorítmico.

Estas son algunas de las herramientas que las plataformas usan para controlar a los repartidores y conductores:

- **Bloqueo por baja tasa de aceptación:** Aunque el trabajador puede rechazar un pedido, si lo hace con frecuencia, el algoritmo lo interpreta como falta de compromiso y lo penaliza, reduciendo la cantidad de pedidos que le llegan. En algunos casos, la cuenta puede ser bloqueada temporal o permanentemente.
- **Exigencia de rapidez:** El sistema presiona a los repartidores a ser más rápidos a través de incentivos y penalizaciones. Un pedido completado en el menor tiempo posible puede mejorar la calificación del repartidor, mientras que un retraso puede bajarla, afectando la asignación de futuros pedidos. Las plataformas no consideran las condiciones externas, como el tráfico, la inseguridad o las inclemencias del tiempo.
- **Monitoreo del desempeño en tiempo real:** Los algoritmos evalúan constantemente el rendimiento de los trabajadores, no solo a través de la calificación de los clientes, sino también del tiempo de conexión, el número de pedidos aceptados y la eficiencia de las rutas. Esta vigilancia constante genera una presión invisible que los obliga a mantener un alto nivel de productividad para no ser sancionados.

Un hallazgo clave identificado es que los conductores de Ridery, además de asumir los costos de operación (gasolina, repuestos, mantenimiento), enfrentan la obligación de **emitir facturación digital y declarar tributos como si fueran clientes de la plataforma**. Este modelo **traslada las responsabilidades fiscales de la empresa hacia los trabajadores**, contradiciendo principios básicos de justicia tributaria. La mayoría reconoce no tener **educación tributaria suficiente** para cumplir con estas obligaciones, lo que genera incertidumbre, riesgos de sanciones y mayor presión sobre sus ingresos.

La **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**, en su documento de 2025 (ILC113), plantea la necesidad de un **convenio internacional sobre trabajo decente en plataformas digitales**. Este marco establece que los trabajadores no deben asumir los gastos operativos ni las cargas tributarias que corresponden a las empresas. Incorporar este estándar al contexto venezolano resulta fundamental para proteger a los trabajadores frente a la precarización y la **sobrecarga fiscal injusta** que hoy enfrentan.

Expectativas y futuro laboral

A pesar de la precariedad, los trabajadores valoran la posibilidad de generar ingresos inmediatos. El **68% manifestó que**

planea seguir en el sector al menos en el corto plazo, aunque la mayoría lo concibe como una actividad transitoria, mientras buscan otras oportunidades.

En cuanto a organización colectiva, el 54% de los encuestados considera necesario formar algún tipo de asociación o sindicato, pero reconoce las dificultades para hacerlo en un contexto de dispersión laboral y control empresarial. Esta percepción abre la posibilidad de debates futuros sobre formas de representación y defensa de derechos en el sector.

- Esta necesidad de organización no es solo teórica; en el contexto venezolano, se han registrado manifestaciones de trabajadores de plataformas. Por ejemplo, en junio de 2022, un grupo de motorizados de delivery protestó en Caracas para rechazar la reducción en las tarifas mínimas por viaje, que se había implementado de forma unilateral por las aplicaciones (Efecto Cocuyo, 2022). Un caso más reciente y de gran relevancia ocurrió en 2024, cuando los trabajadores de delivery se manifestaron en contra de la regulación del servicio por parte del Instituto Postal Telegráfico de Venezuela (IPOSTEL). Esta medida, que obligaba a los repartidores a obtener una habilitación postal y pagar un arancel, generó un descontento masivo, ya que amenazaba con aumentar los costos operativos y formalizar una actividad sin otorgarles derechos laborales, según decreto N.º 42.813 que establecía que la prestación del servicio *delivery* debía estar bajo la regulación de IPOSTEL y las empresas hacerse cargo de la tramitación, otorgamiento y renovación de la concesión postal de los servicios de entrega. La gaceta también sostenía que los dueños de negocios *delivery* debían pagar 5 petros o 300 dólares a favor de IPOSTEL para obtener el permiso. Las protestas, junto con el rechazo de otros sectores, provocaron que el gobierno revocara la medida (Tal Cual, 2024). Finalmente, respecto a sus expectativas, el **70% de los encuestados** aspira a que en el futuro exista algún tipo de regulación estatal que les reconozca derechos básicos (seguridad social, seguro de accidentes, estabilidad mínima). Sin embargo, persiste el escepticismo frente a la capacidad del Estado venezolano de implementar dichas medidas.

Aunado a ello, la ausencia de **educación tributaria** se convierte en un factor crítico. Los trabajadores desconocen procedimientos básicos de declaración, facturación y cumplimiento fiscal, mientras deben responder por obligaciones que deberían ser asumidas por las plataformas. Esto los pone en una condición de **doble vulnerabilidad**: sin derechos laborales plenos y con cargas fiscales trasladadas, lo que intensifica la precariedad del modelo de plataformas en Venezuela.

Discusión y análisis comparativo

Los hallazgos obtenidos a partir de las encuestas y la revisión documental permiten ubicar a los trabajadores y las trabajadoras de plataformas en Caracas dentro de un marco regional y global, destacando tanto similitudes como especificidades. La discusión se centra en tres ejes: **la precariedad estructural del empleo en plataformas, las particularidades del caso venezolano, y los desafíos en torno a la regulación y la organización colectiva.**

La precariedad como constante global

La literatura internacional sobre el tema ha documentado de manera consistente la precariedad laboral en plataformas: largas jornadas, ingresos inestables, ausencia de contratos, y exposición al riesgo sin protección social. Los datos de Caracas confirman este patrón. La mayoría de los encuestados trabaja más de 9 horas diarias, sin cobertura de salud, sin seguro frente a accidentes y/o robos, y con ingresos variables que dependen de la demanda y de los algoritmos.

Esto ubica al trabajo en plataformas como una forma contemporánea de **“informalidad digitalizada”**, en la que la innovación tecnológica no elimina las desigualdades del mercado laboral, sino que las reconfigura bajo nuevas lógicas de control y dependencia.

Especificidades del caso venezolano

No obstante, el caso de las condiciones de los trabajadores de plataforma del Área Metropolitana de Caracas presenta rasgos diferenciados frente a otros países de la región:

1. Crisis económica prolongada: El ingreso entre 120-180 dólares que generan las plataformas aparece como relativamente atractivo. Aunque es cierto que el ingreso promedio de los trabajadores, incluyendo bonos y otros beneficios, puede estar en el rango de los 150-200 dólares en los sectores público y privado, este monto resulta insuficiente y no está reconocido plenamente como salario, lo que lo hace precario. Por lo tanto, el trabajo en plataformas, a pesar de su inestabilidad, representa una alternativa viable frente a la informalidad extrema y la insuficiencia de los salarios formales.

2. Migración circular: el hallazgo de emigrantes retornados que trabajaron en plataformas en países vecinos evidencia una movilidad laboral regional. Las experiencias en Colombia, Perú o Chile influyen en las

expectativas y estrategias de los trabajadores y las trabajadoras en Caracas.

3. Ausencia de regulación estatal: mientras en Argentina, Chile o Colombia se discuten marcos normativos, en Venezuela no existe debate público ni propuesta concreta. Esto pone a los trabajadores en una situación de vulnerabilidad absoluta frente a las plataformas.

4. Centralidad de la inseguridad ciudadana: si bien en otros países el riesgo vial es el principal problema, en Caracas se suma el alto índice de robos y extorsiones que involucra fundamentalmente a fuerzas de seguridad, lo cual agrava la exposición a la violencia y aumenta los costos personales de quienes se emplean en estos servicios.

Desafíos de la regulación y la organización

La evidencia también sugiere que el trabajo de plataformas desafía los marcos tradicionales del derecho laboral. La figura del trabajador independiente encubre una relación de subordinación frente al algoritmo y a las políticas empresariales de la aplicación. Esto plantea interrogantes sobre cómo redefinir la noción de empleo en la era digital.

En el caso venezolano, el desafío es doble: **reconocer a los trabajadores como sujetos de derechos**, y al mismo tiempo diseñar mecanismos factibles en un contexto de crisis fiscal y fragilidad institucional. Las experiencias comparadas ofrecen pistas, pero no soluciones automáticas.

Al mismo tiempo, la posibilidad de organización colectiva enfrenta obstáculos. La dispersión geográfica, la competencia entre trabajadores y la ausencia de marcos legales para sindicatos de plataformas digitales dificultan la articulación. Sin embargo, el hecho de que más de la mitad de los encuestados exprese interés en formas de representación muestra que hay un terreno fértil para iniciativas futuras.

En síntesis, los resultados permiten afirmar que el trabajo en plataformas en Caracas combina la precariedad estructural común a otros países con particularidades derivadas de la crisis venezolana, generando un escenario de vulnerabilidad, pero también de potencial movilización y debate social.

Conclusiones y recomendaciones

El estudio realizado sobre los trabajadores y trabajadoras de plataformas en el Área Metropolitana de Caracas permite extraer conclusiones claras y formular recomendaciones orientadas a la investigación, las políticas públicas y la acción colectiva.

Conclusiones

- 1. Perfil laboral:** los trabajadores de plataformas en Caracas son mayoritariamente hombres jóvenes, con niveles educativos medios, que ven en estas aplicaciones una alternativa de subsistencia frente a la escasez de empleos formales.
- 2. Condiciones precarias:** las jornadas son extensas, los ingresos variables y los costos operativos recaen en los propios trabajadores. La ausencia de seguridad social y la exposición a la inseguridad agravan la vulnerabilidad.
- 3. Desigualdad en la relación laboral:** las plataformas ejercen un control algorítmico que limita la autonomía real de los trabajadores.
- 4. Particularidad venezolana:** la crisis económica convierte este trabajo precario en una opción relativamente atractiva en comparación con otras ocupaciones, aunque sin perspectivas de estabilidad a largo plazo.

Expectativas de cambio: a pesar del escepticismo, los trabajadores y trabajadoras expresan interés en una eventual regulación estatal y en mecanismos de organización colectiva.

Recomendaciones

Para la política pública:

- Avanzar hacia un marco regulatorio que reconozca a los trabajadores de plataformas como sujetos de derechos laborales básicos (seguridad social, seguro de accidentes, condiciones mínimas).
- Diseñar esquemas de protección progresivos que combinen contribuciones de las plataformas, del Estado y de los propios trabajadores.
- Incorporar a estos trabajadores en las estadísticas oficiales de empleo, para dimensionar el sector y diseñar políticas basadas en evidencia.

Para la acción colectiva:

- Fomentar redes de apoyo entre trabajadores que sirvan como base para procesos de organización.
- Impulsar campañas de sensibilización sobre derechos laborales en la economía digital.
- Establecer canales de diálogo entre plataformas, trabajadores y Estado, evitando que la regulación se diseñe de manera unilateral.

Para la investigación futura:

- Profundizar en estudios comparativos con otros países de la región, que permitan identificar buenas prácticas regulatorias.
- Realizar investigaciones cualitativas (entrevistas en profundidad) que complementen la evidencia cuantitativa presentada aquí.
- Monitorear la evolución del sector, considerando el impacto de la migración, la inflación y la transformación tecnológica en la prestación del servicio y los ingresos.

Conclusión

La presente investigación sobre los trabajadores y trabajadoras de plataformas digitales en el Área Metropolitana de Caracas permite sostener que este sector constituye un fenómeno laboral de creciente importancia, que combina oportunidades de ingreso con condiciones estructurales de precariedad. El análisis histórico demuestra que la economía venezolana ha transitado desde un modelo rentista estable, que ofrecía empleo formal y protección social, hacia un mercado laboral fragmentado, informal y altamente vulnerable, consecuencia de las crisis sucesivas de las décadas de 1980 y 1990, y la contracción económica prolongada posterior a 2014. En este contexto, las plataformas digitales emergen como alternativa para aquellos segmentos de la población excluidos del empleo formal, especialmente jóvenes y adultos con educación media o incompleta, motivados por la necesidad económica inmediata.

Los resultados de la encuesta muestran que la fuerza laboral de las plataformas digitales en Caracas es predominantemente masculina (72%) y joven (60% entre 18 y 29 años), con educación media completa en casi la mitad de los casos (45%). Este perfil revela que el sector absorbe a individuos con escasas oportunidades en el mercado formal, ofreciendo ingresos heterogéneos que dependen de la intensidad del trabajo, la eficiencia personal y la demanda de la plataforma. Mientras un pequeño porcentaje percibe menos de 100 USD mensuales, la mayoría se ubica entre 201 y 300 USD, y un 24% logra superar los 300 USD. No obstante, estos ingresos están asociados a jornadas largas, que superan las 8 horas diarias en un 65% de los casos, y con poco tiempo de descanso, generando una sobrecarga laboral que afecta directamente la salud física y emocional de los trabajadores.

Un hallazgo crítico de la investigación es la casi total ausencia de cobertura de seguridad social, con un 89% de los trabajadores sin afiliación al IVSS y apenas un 2% con

seguro privado. Esta vulnerabilidad expone a los trabajadores y las trabajadoras a riesgos económicos y sanitarios, transformando la flexibilidad que anuncian las plataformas en una forma de inseguridad estructural. Los testimonios recopilados refuerzan esta conclusión, al mostrar ansiedad constante por la inestabilidad de los ingresos, la exposición a accidentes y la dependencia del algoritmo de las plataformas, que regula horarios, penalizaciones y remuneraciones sin mediación laboral formal.

El análisis teórico confirma que las características observadas corresponden a los patrones del capitalismo de plataformas y del precariado. La dependencia económica, la ausencia de derechos y la regulación algorítmica constituyen una forma contemporánea de subordinación laboral, donde la flexibilidad declarada se convierte en incertidumbre crónica.

Desde la perspectiva social, la investigación evidencia que, aunque las plataformas representan una oportunidad de subsistencia, los trabajadores y las trabajadoras demandan reconocimiento legal, acceso a seguridad social y mecanismos que garanticen ingresos mínimos. Este clamor resalta la dimensión humana del trabajo en plataformas: más allá de la eficiencia económica, existe la necesidad de proteger la dignidad, la salud y la estabilidad de quienes dependen de estas formas de empleo para su sustento diario. La interacción entre precariedad y oportunidad laboral muestra la complejidad del fenómeno: las plataformas funcionan como un salvavidas económico, pero también como un espacio de vulnerabilidad estructural.

En términos de política pública, los hallazgos apuntan a la necesidad urgente de un marco normativo integral que regule la relación entre plataformas y trabajadores. Este marco debe incluir:

- -Creación de una Ley Especial sobre trabajo en plataformas, así como el establecimiento de un régimen tributario simplificado;
- -Mecanismos de afiliación progresiva a la seguridad social, garantías de ingresos mínimos y jornadas razonables
- -Promoción de la organización colectiva y representación ante los empleadores digitales

Además, es indispensable fortalecer la supervisión y la generación de estadísticas confiables sobre el sector para la toma de decisiones basada en evidencia.

La falta de **educación tributaria** entre los trabajadores de plataformas profundiza las desigualdades: se les exige cumplir con obligaciones fiscales sin formación ni acompañamiento, mientras las plataformas eluden sus responsabilidades. Es necesario implementar **programas de educación y acompañamiento tributario**, junto a una **reforma legal** que traslade o comparta la carga fiscal con las empresas y adopte las recomendaciones internacionales de la OIT.

Finalmente, esta investigación subraya que el trabajo en plataformas digitales en Caracas es una estrategia de sobrevivencia frente a la crisis económica, pero marcada por condiciones que requieren intervención inmediata. La mejora de la calidad del empleo en este sector implica coordinación entre Estado, empresas y trabajadores, con un enfoque integral que combine regulación laboral, protección social y promoción de derechos. Solo así será posible transformar una forma de empleo caracterizada por la precariedad en una alternativa sostenible y digna para miles de venezolanos. Este estudio aporta evidencia empírica, análisis histórico teórico y propuestas concretas que constituyen un insumo fundamental para futuras investigaciones y para la formulación de políticas públicas que respondan a las necesidades reales de los trabajadores de plataformas digitales.

Referencias

- Banco Mundial. (2020). The Changing Nature of Work. Washington, D.C.: World Bank.
- Bloomberg Línea. (2022, octubre 17). Un día con un repartidor en Venezuela: entre costos y ganancias. <https://bloomberglinea.com>
- CEPAL. (2022). Estudio económico de América Latina y el Caribe. Santiago: CEPAL.
- Instituto de Altos Estudios Sindicales. (2024). Situación actual de trabajadores de servicios de repartos y entregas a domicilio en Venezuela. Caracas: INAESIN.
- OIT. (2021). El trabajo en plataformas digitales en América Latina. Ginebra: OIT.
- Srnicsek, N. (2016). Platform Capitalism. Cambridge: Polity.
- Standing, G. (2011). The Precariat: The New Dangerous Class. London: Bloomsbury.
- 2001 Online. (2023, julio 12). ¿Cuánto gana un repartidor mensualmente en Venezuela? <https://2001online.com>

Sobre el autor

El **Instituto de Altos Estudios Sindicales** es una organización comprometida con la formación de la dirigencia sindical y sindicalistas del país

Anexo

INSTRUCCIONES:

1. Lea cuidadosamente cada una de las preguntas formuladas y responda según lo requerido.
2. Toda la Información suministrada será Confidencial.
3. Responda de forma Individual
4. No deje ninguna pregunta sin responder.

Muchas Gracias.

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO:

| |
|---|
| 1. Edad: _____ años |
| 2. Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> Prefiero no decir |
| 3. Estado civil: <input type="checkbox"/> Soltero(a) <input type="checkbox"/> Casado(a)/Unión estable <input type="checkbox"/> Separado(a)/Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Viudo(a) |
| 4. Número de hijos dependientes: _____ |
| 5. Nivel de instrucción alcanzado: <input type="checkbox"/> Sin instrucción formal <input type="checkbox"/> Primaria incompleta <input type="checkbox"/> Primaria completa <input type="checkbox"/> Secundaria incompleta <input type="checkbox"/> Secundaria completa <input type="checkbox"/> Técnico medio <input type="checkbox"/> Universitario incompleto <input type="checkbox"/> Universitario completo <input type="checkbox"/> Postgrado |
| 6. Lugar de residencia: <input type="checkbox"/> Caracas <input type="checkbox"/> Baruta <input type="checkbox"/> Sucre <input type="checkbox"/> Chacao <input type="checkbox"/> El Hatillo |

CONDICIONES LABORALES:

| |
|--|
| 7. Plataforma en la que trabaja actualmente: <input type="checkbox"/> Pedidos Ya <input type="checkbox"/> Ridery <input type="checkbox"/> Ambas Otra: _____ |
| 8. Antigüedad en la plataforma: <input type="checkbox"/> Menos de 3 meses <input type="checkbox"/> 3 a 12 meses <input type="checkbox"/> 1 a 2 años <input type="checkbox"/> Más de 2 años |

| |
|--|
| 9. Número de plataformas o empresas donde trabaja actualmente: <input type="checkbox"/> Una <input type="checkbox"/> Dos <input type="checkbox"/> Tres o más |
| 10. ¿Es esta su actividad principal? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| 11. Tipo de vinculación laboral: <input type="checkbox"/> Contrato formal <input type="checkbox"/> Independiente/autónomo <input type="checkbox"/> Subcontratación <input type="checkbox"/> Mixto <input type="checkbox"/> No sabe/ No responde |
| 12. ¿Tiene contrato escrito firmado? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| 13. Jornada laboral promedio diaria: <input type="checkbox"/> <4h <input type="checkbox"/> 4-6h <input type="checkbox"/> 6-8h <input type="checkbox"/> >8h |
| 14. Días trabajados por semana: <input type="checkbox"/> 1-2 <input type="checkbox"/> 3-4 <input type="checkbox"/> 5-6 <input type="checkbox"/> 7 |
| 15. Ingreso mensual estimado (USD): <input type="checkbox"/> <100 <input type="checkbox"/> 100-200 <input type="checkbox"/> 201-300 <input type="checkbox"/> >300 |
| 16. Medio de transporte utilizado: <input type="checkbox"/> Bicicleta <input type="checkbox"/> Moto <input type="checkbox"/> Carro <input type="checkbox"/> Otro: _____ <input type="checkbox"/> No posee |

SEGURIDAD SOCIAL Y BENEFICIOS:

| |
|--|
| 17. ¿Está afiliado al IVSS u otro sistema de seguridad social? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe |
| 18. ¿Cuenta con seguro HCM o seguro privado? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| 19. ¿Recibe prestaciones o beneficios adicionales? <input type="checkbox"/> Sí (especifique): _____ <input type="checkbox"/> No |
| 20. ¿Ha recibido capacitación por parte de la plataforma? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |

BIENESTAR Y PERCEPCIÓN:

| |
|--|
| 21. ¿Motivo principal para trabajar en una plataforma? <input type="checkbox"/> Falta de oportunidades <input type="checkbox"/> Ingreso flexible <input type="checkbox"/> Complemento laboral <input type="checkbox"/> Otro: _____ |
| 22. Nivel de satisfacción con el trabajo (1 a 5): <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 |
| 23. ¿Este trabajo afecta su salud física o mental? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe |
| 24. ¿Cómo describiría su ocupación? <input type="checkbox"/> Informal sin contrato/beneficios <input type="checkbox"/> Formal con beneficios <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> Otro: _____ |
| 25. En los últimos 12 meses, ¿cómo ha cambiado su situación laboral? <input type="checkbox"/> Mejorado <input type="checkbox"/> Empeorado <input type="checkbox"/> Igual |
| 26. ¿Tiene contacto con otros trabajadores/as? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| 27. ¿La relación es principalmente?: <input type="checkbox"/> Colaborativa <input type="checkbox"/> Competitiva <input type="checkbox"/> Inexistente Otra: _____ |
| 28. ¿Existen diferencias en el trato por género? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| 29. ¿Se siente seguro/a en su trabajo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |

Resumen ejecutivo

El presente informe analiza el surgimiento y consolidación del trabajo en plataformas digitales en Caracas. A partir de una estrategia metodológica mixta –que combina revisión documental, reuniones con personas de interés para la investigación (sectores académicos, gremiales, empresariales) y encuestas presenciales a conductores y repartidores– se busca responder a tres preguntas fundamentales: ¿quiénes son los trabajadores de plataformas en Caracas?, ¿cuáles son sus condiciones de empleo?, ¿qué expectativas tienen respecto a su futuro laboral?

Puede encontrar más información sobre este tema aquí:

➤ fes.de