



Estas son algunas acciones para mejorar las prácticas laborales en el sector delivery

(Ciudad de México, 29 de julio del 2021).- La tercera ola del COVID-19 llegó a México, y aunque las restricciones han cambiado en comparación a las dos anteriores, hay una constante que se mantiene en crecimiento y eso es el uso de servicios por aplicación, ya sea transporte, pagos, compras o entregas a domicilio.

En este último rubro, las cifras de desarrollo para esta industria lucen sólidas. Durante el Foro Internacional 'Día de Internet 2021: Regulación y Tecnología' realizado por la Asociación de Internet Mx, se arrojó que, en un periodo de siete años (2013-2020), las plataformas de envíos generaron una tasa de crecimiento de entre 28% y 33%.

Adicionalmente, la experiencia del confinamiento ha dotado a estas aplicaciones de un mayor aprendizaje, permitiendo que la industria logre especializarse más y que las experiencias de cliente mejoren de forma importante en diferentes sectores además de alimentos y bebidas.

No obstante, existen áreas de oportunidad que se están mejorando para consolidar por completo a la industria, por ejemplo, el tema de la situación laboral para socios conductores y repartidores de las aplicaciones, la cual debe potenciarse a través de esquemas sólidos de beneficios, incentivos y alianzas estratégicas con empresas afines que aseguren un mayor bienestar para quienes obtienen ingresos de este negocio.

Diversos estudios e instituciones coinciden en la precariedad del sector en términos de trabajo por factores como inestabilidad de los ingresos en comparación con las jornadas diarias, inseguridad y hasta ausencia de representación laboral.

Frente a esto, diversas empresas de tecnología se han puesto en acción, expandiendo sus soluciones e incentivos a fin de satisfacer las necesidades de usuarios, conductores y repartidores.

“Uno de los principales diferenciadores en Lalamove es ser la aplicación que tiene las mejores alianzas y tratos con sus socios conductores; continuamente buscamos incentivos y beneficios para poder ofrecerles, a través de trabajo conjunto con diversas empresas”, afirmó Alberto Argai, director de operaciones en Lalamove México.

Ampliar la oferta de incentivos es el objetivo esencial

El camino de una mejor situación laboral para repartidores y conductores tiene que ver siempre con mejorar lo que se les puede ofrecer desde un inicio, además de las ganancias por cada trayecto, es importante que las empresas tengan un esquema de beneficios extra. Esto es algo que Lalamove entiende bien, y se ha esforzado por mantener y robustecer su gama de incentivos, los cuales están enfocados en brindar microcréditos, dar acceso a seguros, convenios con gasolineras, refaccionarias y talleres, e incluso consultoría para regularizarse ante el SAT. Todo este cúmulo de beneficios han resultado en el crecimiento de la industria y en el fomento de una competencia más pareja en el sector.



“En Lalamove estamos en un constante trabajo para ofrecer los precios más competitivos al usuario final y cliente, mientras que, para el socio conductor, que en su mayoría (80%) son trabajadores multiplataforma, buscamos tener los esquemas y partnerships más competitivos del sector”, prosiguió Alberto.

Y el crecimiento es algo que se puede ver. En Lalamove el negocio del delivery se ha diversificado al agregar autos compactos, camionetas y SUV a los servicios de la *app*, logrando mayor penetración en el sector y atendiendo los requerimientos de todos los usuarios, sin importar el volumen. Además, la plataforma de última milla cuenta con la comisión más competitiva del mercado y ganancias superiores a la media para los socios conductores (que ronda entre los 500 a los 1,100 pesos por cada 15 y 28 pedidos)

Mayor protección, mejores experiencias

En el tema de seguridad, que es uno de los que más preocupan a conductores, también se ha trabajado de manera continua, implementando estrategias de incentivos que se han distinguido en el sector. Al día de hoy, los drivers de Lalamove pueden ser acreedores a impermeables, mochilas, equipo de seguridad y *gadgets* para su vehículo, todo esto de manera gratuita, además de procurar su integridad al momento de hacer sus trayectos.

“La app está en constante seguimiento en materia de seguridad, por ello se ha optado por el bloqueo de zonas estratégicas de alto riesgo para evitar robos o daños a los socios conductores. Adicionalmente, se ha implementado un chat de ayuda activo para atender cualquier solicitud o situación de emergencia que se presente, ya sea al usuario o al socio conductor”, puntualizó Argaiz.

Es así que Lalamove sigue trabajando para continuar como referente de las mejores experiencias en la logística de última milla, buscando ser la plataforma que más beneficios pueda brindar a los socios conductores, así como un servicio de calidad y seguro, ofreciendo una excelente experiencia de usuario.