

Setiembre 2026

IMPACTO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN LA ECONOMÍA PERUANA

Informe elaborado por encargo de **ComexPerú**

IMPACTO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES EN LA ECONOMÍA PERUANA

Documento elaborado por el Instituto Peruano de Economía (IPE) por encargo de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú).

Autores:

- Gonzalo Manrique Bohorquez, Economista Senior
- Miguel Alzamora Hinojosa, Economista Senior
- Carlos Gallardo Torres, Gerente General
- Víctor Fuentes Campos, Gerente Central de Economía

Con la colaboración de:

- Maylith Coronel
- Yamilet Senosaín
- Sandro Sotacuro.

© Instituto Peruano de Economía

Calle Amador Merino Reyna 460 Piso 2, San Isidro

Teléfono: 4420168

www.ipe.org.pe

Primera edición digital – Setiembre de 2026

Versión digital publicada en la página web: www.ipe.org.pe

© Todos los derechos de esta edición están reservados.

Esta obra no puede ser reproducida en todo o en parte, memorizada en sistemas de archivos o transmitida en cualquier forma o medio electrónico, mecánico o fotocopiado sin autorización previa del autor.

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	¿QUÉ SON LAS PLATAFORMAS DIGITALES?	5
3.	METODOLOGÍA	7
4.	LA DEMANDA POR LAS PLATAFORMAS DIGITALES	8
5.	LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE LAS PLATAFORMAS	20
6.	IMPACTO ECONÓMICO DE LAS PLATAFORMAS	37
7.	CONTRIBUCIÓN DE LAS PLATAFORMAS A LA SEGURIDAD CIUDADANA	41
8.	EL DESAFÍO DE REGULAR A LAS PLATAFORMAS DIGITALES	46
9.	CONCLUSIONES	53

1. INTRODUCCIÓN

Las plataformas digitales cumplen un rol cada vez más relevante en la economía peruana. Facilitan la interacción entre dos o más personas o empresas para la provisión de diversos bienes y servicios. De este modo, contribuyen a mejorar el bienestar de los consumidores y generan impactos positivos sobre el trabajo independiente, la productividad empresarial y los ingresos de las familias.

El presente estudio evalúa la importancia económica de las **plataformas digitales de movilidad y reparto** que operan en el Perú. Para ello, caracteriza a los principales actores que participan en este ecosistema y analiza cómo el uso de estas plataformas beneficia tanto a usuarios como a los prestadores de los servicios de movilidad (conductores) o reparto (repartidores). En particular, estima el impacto económico de la industria en términos de generación de trabajo independiente y contribución al PBI del país. Asimismo, discute el aporte de las plataformas a un entorno más seguro para quienes participan en estas actividades. Finalmente, analiza los principales desafíos asociados a la regulación del trabajo independiente en este sector y plantea lineamientos que deberían orientar el diseño de políticas públicas en la materia.

El análisis se basa principalmente en información primaria recogida a través de encuestas aplicadas a usuarios y prestadores de los servicios de movilidad y reparto. En total, se levantó información de 9,604 personas. Ello se complementa con datos provistos directamente por seis de las principales plataformas que operan en el país y con diversas fuentes secundarias.

El Instituto Peruano de Economía (IPE) publicó versiones previas de este estudio en 2021 y 2023. Mientras que estas se centraron en la contribución de las plataformas digitales a la reactivación económica durante la pandemia y en la evolución del sector tras superar la crisis sanitaria, la presente edición analiza el desempeño de esta industria en un contexto de mayor normalidad económica. Para ello, el estudio consolida información de largo plazo para el periodo 2020-2025, complementando y actualizando la evidencia recogida en los estudios previos.

Se espera que los resultados del presente estudio contribuyan a una mejor toma de decisiones de política pública en beneficio de los actores que integran la dinámica de las plataformas digitales: usuarios, prestadores de los servicios de movilidad o reparto, y comercios.

2. ¿QUÉ SON LAS PLATAFORMAS DIGITALES?

Las plataformas digitales facilitan la interacción a través de Internet entre dos o más personas o empresas para la provisión de un bien o servicio específico. En este sentido, cumplen un rol de intermediación: conectan a distintos actores que se benefician mutuamente mediante el intercambio de bienes, servicios o trabajo independiente, sin mantener necesariamente una relación laboral o comercial directa con ellos.

El presente estudio se centra en dos tipos de plataformas: las de movilidad y las de reparto. Las primeras facilitan la interacción entre usuarios que requieren trasladarse dentro de una ciudad y conductores independientes dispuestos a brindar el servicio de transporte a cambio de un pago. Las segundas permiten que usuarios que desean adquirir un producto comparen alternativas de venta, y contacten con comercios que lo venden y con repartidores independientes dispuestos a realizar la entrega.

Así, en este ecosistema participan tres grandes grupos de actores. Los usuarios utilizan las plataformas porque requieren un servicio determinado: trasladarse dentro de una ciudad o recibir un producto en su domicilio. Los prestadores de servicio emplean estas plataformas para ofrecer servicios de manera independiente. Estos pueden ser conductores en las plataformas de movilidad o repartidores en las plataformas de reparto. Finalmente, también participan los comercios aliados, que son empresas –generalmente restaurantes– que utilizan las plataformas para comercializar y distribuir sus productos.

Ilustración 1:

Modelo de negocio de las plataformas de movilidad

Plataformas de movilidad

- ◆ Vinculan la demanda por servicios de movilidad con prestadores de servicio (conductores).
- ◆ Las tarifas de cada viaje se definen en función de la demanda (tráfico) y de la distancia. Las plataformas reciben un porcentaje de estas.
- ◆ Cuentan con incentivos para que los conductores incrementen sus viajes.
- ◆ No cuentan con cláusulas de exclusividad y no hay penalidades por no aceptar un servicio.

Actores



Usuarios

Necesita un servicio de movilidad o de transporte dentro de la ciudad.



Prestadores de servicio: conductores

Está dispuesto a trasladar al usuario a su destino utilizando sus propios medios.

Nota: El modelo de negocio puede variar según la plataforma. Por ejemplo, un aplicativo permite que la tarifa se defina libremente entre usuario y prestadores. El modelo también permite que empresas con flotas propias de vehículos (y sus respectivos conductores) accedan a las plataformas para ofrecer servicio de movilidad. Fuente: Adaptado de López (2020) y OIT (2021). Elaboración IPE.

Ilustración 2:

Modelo de negocio de las plataformas de reparto

Plataformas de reparto

- ◆ Vinculan la demanda por compras a domicilio con prestadores de servicio (repartidores) y empresas vendedoras (comercios aliados).
- ◆ Generalmente, se alían con empresas vendedoras para incluir sus productos en las plataformas y cobran una comisión por ello.
- ◆ Las tarifas de cada viaje se fijan en función de la distancia. Se aplica una tarifa adicional a los usuarios por servicio de intermediación.
- ◆ Cuentan con incentivos para que los repartidores incrementen sus viajes.
- ◆ No cuentan con cláusulas de exclusividad y no hay penalidades por no aceptar un servicio.

Actores



Usuarios

Necesita un producto o servicio (por ejemplo, de un restaurante), pero no quiere moverse de su ubicación.



Comercios aliados

Ofrece el producto o servicio que se está demandando.



Prestadores de servicio: repartidores

Está dispuesto a hacer la entrega en la ubicación solicitada utilizando sus propios medios.

Nota: El modelo de negocio puede variar según la plataforma. Por ejemplo, las plataformas de reparto también vinculan usuarios con prestadores de servicio (repartidores) para proveer servicios que no requieren necesariamente de un comercio aliado, como el recojo y traslado de un producto de un determinado lugar a otro (servicio de courier). Fuente: Adaptado de López (2020) y OIT (2021). **Elaboración IPE.**

3. METODOLOGÍA

Los resultados del estudio se basan principalmente en información primaria recogida a través de encuestas virtuales. Estas fueron enviadas a los usuarios y a los prestadores de servicios (conductores y repartidores) de las principales plataformas de movilidad y de reparto a través de un enlace virtual.¹ La participación en la encuesta fue voluntaria y no se aplicó ningún incentivo para los encuestados. El IPE se encargó de supervisar el proceso de levantamiento de información. La misma metodología se utilizó durante las dos versiones previas del estudio.

El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 24 de noviembre de 2025 y el 23 de febrero de 2026, un periodo de tres meses. En total, se recogió información de 9,604 personas, 56% más que lo alcanzado en el estudio previo.

Cuadro 1
Resultados del trabajo de campo

<i>Tipo de actor</i>	<i>Número de encuestas</i>	<i>Margen de error</i>	<i>Tipo de información recogida</i>
Usuarios de plataformas de movilidad	4,378	±1.48%	Información sobre el modo de uso de las plataformas, los gastos que se realizan, el nivel de satisfacción, y la percepción de seguridad, entre otras características.
Usuarios de plataformas de reparto	449	±4.62%	
Prestadores de servicio de movilidad: Conductores	3,074	±1.76%	Información sobre el modo de uso de las plataformas, los ingresos que se generan, el nivel de satisfacción, y la percepción de seguridad, entre otras características.
Prestadores de servicio de reparto: Repartidores	1,703	±2.98%	
Total	9,604		

Nota: El margen de error varía dependiendo del número de encuestas realizadas. Todos se ubican por debajo de ±5.00%. Elaboración IPE.

La información de las encuestas fue complementada con datos provistos por seis de las principales plataformas de movilidad y de reparto que operan en el Perú.² Estas compartieron datos de ventas, y del número de usuarios y prestadores de servicios que las utilizan. Esta información sirvió para calcular el tamaño del sector. Cabe notar que, al estar basados en una muestra de empresas, es probable que los cálculos subestimen la dimensión real de la industria de plataformas digitales en el Perú. Adicionalmente, se utilizaron estadísticas de empleo y de la estructura de la economía peruana provistas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

¹ Se encuestó también a los comercios aliados de las plataformas de reparto. Sin embargo, solo se recogió información de 28 negocios, lo que resultó insuficiente para el análisis estadístico.

² Cabify, InDrive, PedidosYa, Rappi, Uber y Yango participaron en este estudio.

4. LA DEMANDA POR LAS PLATAFORMAS DIGITALES



A diario, miles de peruanos utilizan las plataformas digitales para movilizarse por una ciudad o solicitar pedidos a restaurantes o comercios.

En el Perú, según datos promedios al 2025, cada día se solicitan 1.3 millones de viajes a través de las plataformas de movilidad y se realizan 197 mil pedidos mediante plataformas de reparto. En conjunto, ello equivale a que cada hora cerca de 64 mil personas utilizan alguno de estos servicios a nivel nacional.



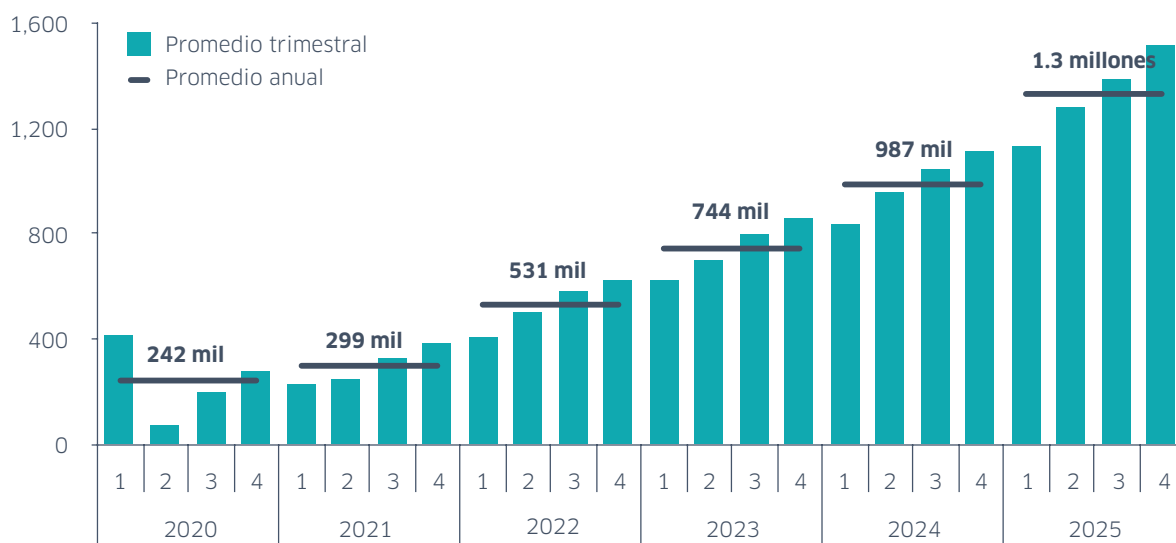
La demanda por plataformas digitales ha crecido significativamente en los últimos años.

Durante el 2020 y principios del 2021, la demanda por viajes en las plataformas de movilidad se vio fuertemente afectada por la pandemia y las medidas de aislamiento obligatorio. No obstante, desde entonces, el uso de estos servicios creció rápidamente. Entre 2021 y 2025, el número de viajes solicitados diariamente se incrementó en promedio 45% cada año. Con ello, el nivel en 2025 supera en más de cinco veces el promedio de 2020.

Gráfico 1:

Demanda diaria por servicios de plataformas de movilidad, 2020-2025

(miles de servicios diarios promedio)



Fuente: Muestra de plataformas digitales que operan en el Perú. Elaboración IPE.

En contraste, la demanda por servicios de reparto se vio fuertemente acelerada por la pandemia y las restricciones de movilidad. Entre 2020 y 2021, los pedidos diarios en plataformas digitales más que se duplicaron en promedio. Desde esa fecha, la demanda por este tipo de servicios ha continuado en aumento, aunque a un menor ritmo: en los últimos cuatro años, los pedidos de repartos diarios han crecido en promedio 21% anual. Así, el nivel promedio en 2025 fue casi cinco veces lo registrado en 2020.

Gráfico 2:

Demanda diaria por servicios de plataformas de reparto, 2020-2025

(miles de servicios diarios promedio)



Fuente: Muestra de plataformas digitales que operan en el Perú. Elaboración IPE.

Pese al crecimiento de la demanda, el uso de las plataformas de movilidad y de reparto se mantiene concentrado en Lima Metropolitana.³ El 72% de viajes y el 78% repartos provistos a través de estos aplicativos se dan en la capital. Sin embargo, existe una tendencia por ampliar la cobertura de los servicios hacia otras ciudades, como Arequipa y La Libertad. En particular, entre 2022 y 2025, la participación del resto del país se incrementó de 20% a 28% en los servicios de movilidad y de 18% a 22% en reparto. En este periodo, Arequipa destacó como la ciudad que mostró un mayor crecimiento: su participación en ambos servicios se incrementó en 2 puntos porcentuales. Asimismo, Chiclayo mostró un avance significativo, al pasar de representar menos del 1% de viajes de movilidad en 2022 a 3% en 2025.

³ Debido a que el cálculo se realiza a partir de una muestra de grandes empresas, es posible que se subestime la presencia en otras regiones fuera de Lima Metropolitana. Ello se debe a que existen plataformas digitales que operan únicamente en algunas regiones que no han sido consideradas en el análisis.

Gráfico 3:
Distribución geográfica de los servicios de plataformas de movilidad, 2025
(%)

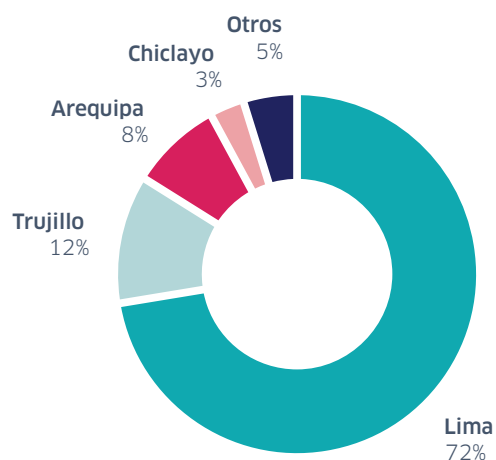
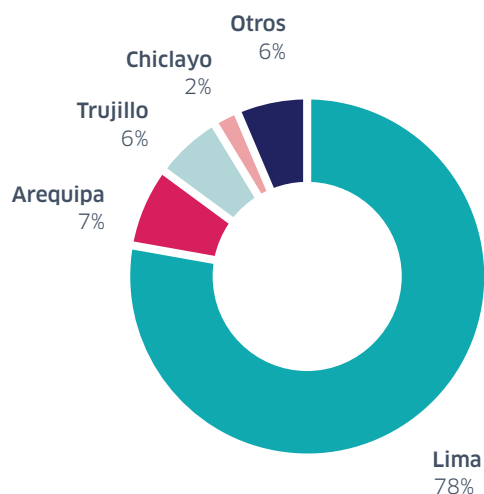


Gráfico 4:
Distribución geográfica de los servicios de plataformas de reparto, 2025
(%)



Nota: Otros incluye ciudades como Piura y Cusco, entre otros.
Fuente: Muestra de plataformas digitales que operan en el Perú. Elaboración IPE.



La mayor demanda por las plataformas digitales viene impulsada por un aumento en el número de usuarios.

En 2025, el número de usuarios promedio de las plataformas de movilidad ascendió a 5.3 millones, seis veces el valor de 2020. Asimismo, la cantidad de usuarios de plataformas de reparto alcanzó 2.1 millones en 2025, casi siete veces lo registrado en 2020. En total, se estima que cerca de 5.8 millones de personas utilizan las plataformas de movilidad y de reparto en el Perú⁴. Ello equivale al 37% de la población urbana entre 15 y 64 años a nivel nacional.

Gráfico 5:
Usuarios activos de las plataformas de movilidad, 2020-2025
(millones de usuarios)

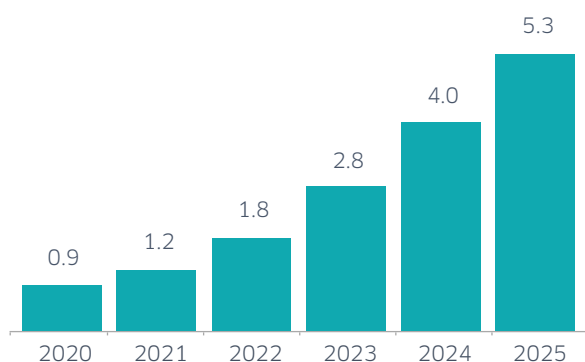
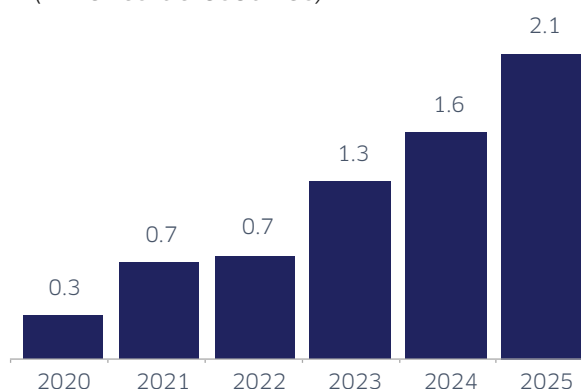


Gráfico 6:
Usuarios activos de las plataformas de reparto, 2020-2025
(millones de usuarios)



Fuente: Muestra de plataformas digitales que operan en el Perú. Elaboración IPE.

⁴ Se estima que cerca de 1.6 millones de usuarios utilizan tanto plataformas de movilidad como de reparto. Por ello, el número total de usuarios no coincide necesariamente con la suma según cada tipo de plataforma.

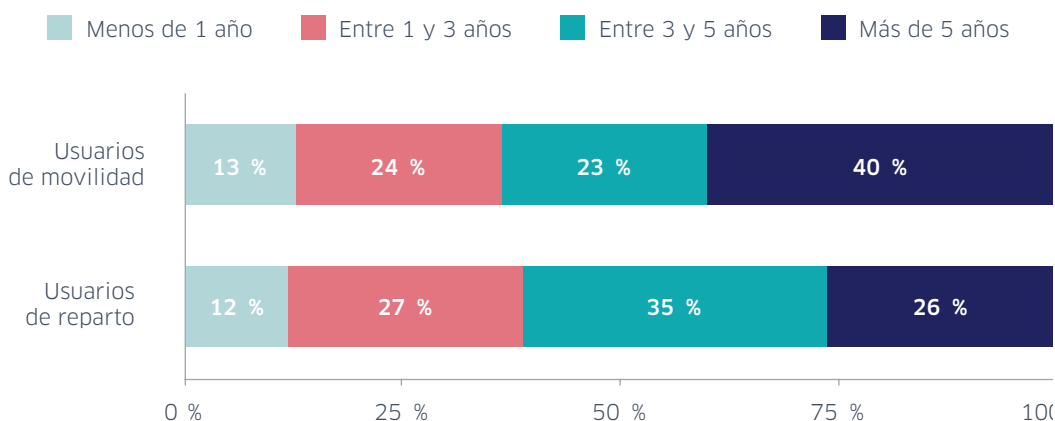


Los usuarios de plataformas de movilidad son más antiguos que los de reparto, en línea con la fecha de inicio de operación de los aplicativos.

Destaca que el 40% de los usuarios de las plataformas de movilidad empezó a utilizarlas hace más de cinco años, es decir, antes de la pandemia. En comparación, entre los usuarios de aplicativos de reparto predomina una incorporación más reciente: el 35% comenzó a usar estas plataformas entre hace 3 y 5 años, en los años inmediatamente posteriores a la crisis sanitaria, mientras que solo el 26% usa los aplicativos desde hace más de cinco años. Ello se debe a que las plataformas de movilidad comenzaron a operar en el Perú aproximadamente cinco años antes que las de reparto. Además, el crecimiento de la demanda por estas últimas se aceleró recién tras la crisis sanitaria

Gráfico 7:

Usuarios según momento en que empezaron a utilizar las plataformas digitales, 2025
(%)



Fuente: Encuestas a usuarios - ¿Desde hace cuánto tiempo utiliza las plataformas de movilidad o de delivery?
Elaboración IPE.

En general, los motivos de uso de las plataformas varían según el tipo de usuario. En el caso de movilidad, destacan la mayor seguridad frente a medios de transporte tradicionales, como el taxi o bus, así como la comodidad del vehículo y la posibilidad de evitar desplazamientos para buscar otro transporte. Entre los usuarios de plataformas de reparto, en cambio, predominan motivos asociados a la comodidad, el ahorro de tiempo y el hecho de evitar posibles aglomeraciones en restaurantes.

Gráfico 8:

Motivo principal para utilizar plataformas de movilidad, 2025

(%)

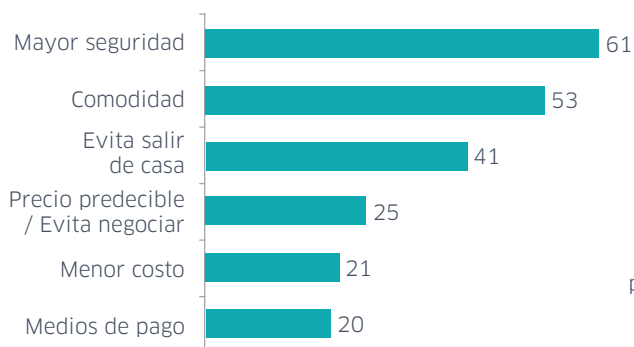


Gráfico 9:

Motivo principal para utilizar plataformas de reparto, 2025

(%)



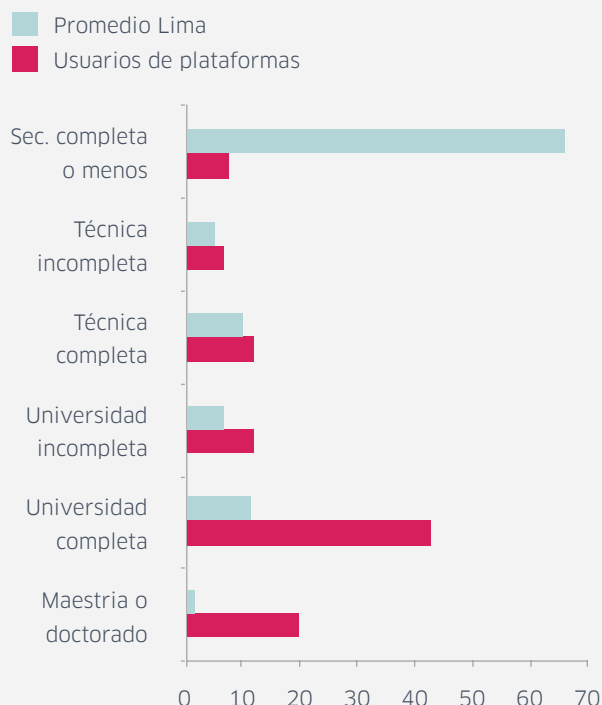
Fuente: Encuesta a usuarios - ¿Cuál es el principal motivo por el que utiliza plataformas de movilidad o delivery?
Elaboración IPE.

Recuadro 1 | ¿Quiénes son los usuarios de las plataformas digitales?

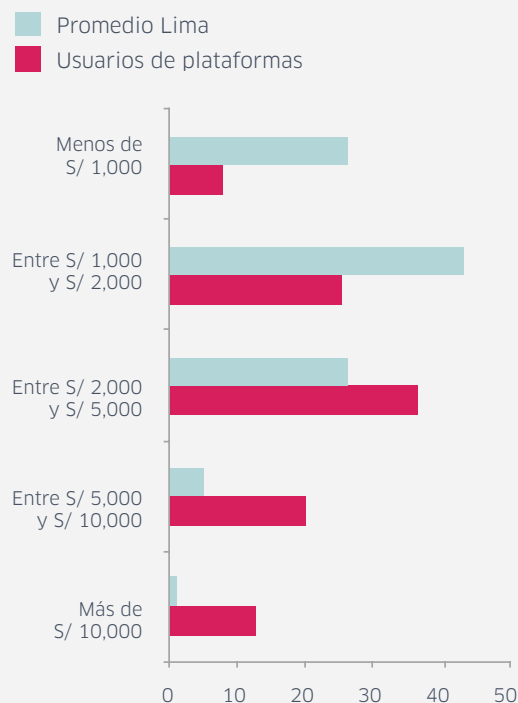
A continuación, se presentan algunas características demográficas de los usuarios de las plataformas digitales en el Perú al 2025:

- El 34% de usuarios tienen menos de 35 años. Las personas que utilizan las plataformas de reparto (41 años en promedio) tienden a ser ligeramente más jóvenes que las que utilizan plataformas de movilidad (43 años).
- El 50% de los usuarios es hombre y el 48%, mujer. Menos de 2% de usuarios no se identifica como ninguno de ellos o prefiere no especificar su género.
- El 49% de usuarios de movilidad es soltero, mientras que el 37% es conviviente o casado. Para el caso de plataformas de reparto, el 53% de los usuarios es soltero, mientras que el 38% es conviviente o casado.
- El 42% de usuarios ha completado la universidad y el 20% cuenta con estudios de maestría o doctorado. Únicamente el 8% cuenta con secundaria completa o menos. En comparación, solo el 11% de residentes de Lima Metropolitana ha terminado sus estudios universitarios, mientras que el 66% tiene secundaria completa o menos.
- De los usuarios que perciben ingresos, el 32% gana mensualmente más de S/5,000, casi cinco veces el promedio de ingresos de la población ocupada que reside en Lima Metropolitana.

Nivel educativo de usuarios en comparación con el promedio de Lima Metropolitana, 2024-2025 (%)



Ingresos mensuales de usuarios en comparación con el promedio de Lima Metropolitana, 2024-2025 (% que genera ingresos)



Nota: Se compara el nivel educativo y los ingresos de los usuarios con el promedio de personas mayores de 18 años que residen en Lima Metropolitana. Los datos del promedio de Lima Metropolitana son al 2024, mientras que los datos de las encuestas corresponden al 2025.

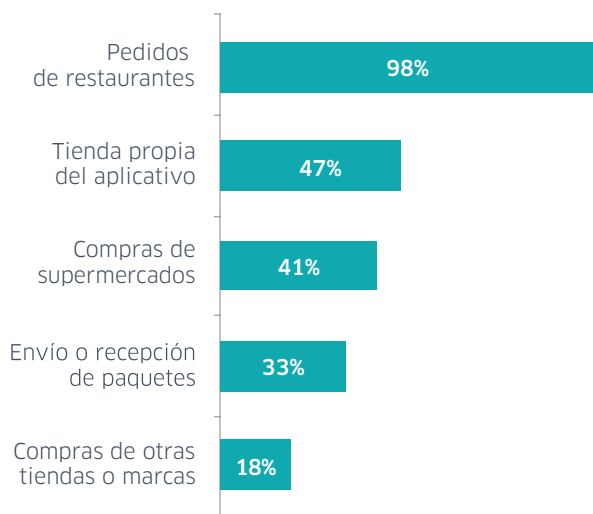
Fuente: Encuestas a usuarios - ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por usted? - En promedio, ¿cuántos ingresos genera mensualmente?; INEI-ENAO. Elaboración IPE.



Las plataformas de reparto se utilizan principalmente para pedir alimentos y bebidas de restaurantes, pero se ha incrementado la demanda por servicios de envío o recepción de paquetes (*courier*).

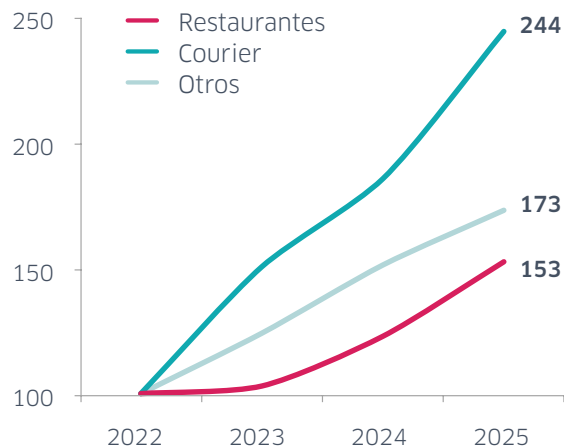
El 98% de usuarios de las plataformas de reparto las usa para realizar pedidos a restaurantes. Esta alternativa es seguida por la opción de comprar a través de las tiendas propias de los aplicativos (47%) y las compras de supermercados (41%). No obstante, el servicio cuya demanda ha crecido con mayor dinamismo en los últimos años es el envío o recepción de paquetes (*courier*). Entre 2022 y 2025, este tipo de servicios se incrementó en 144%, el doble del crecimiento registrado en los pedidos de restaurantes (73%). Este resultado responde, en parte, a que el envío o recepción de paquetes no se limita a las plataformas de reparto, sino que también pueden solicitarse a través de aplicativos de movilidad. De hecho, el 43% de usuarios de esas plataformas también las han utilizado para pedir servicios de *courier*.

Gráfico 10:
Usos de las plataformas de reparto
(%)



Fuente: Encuesta a usuarios - ¿Qué tipo de servicios solicita a través de las plataformas de delivery? Elaboración IPE.

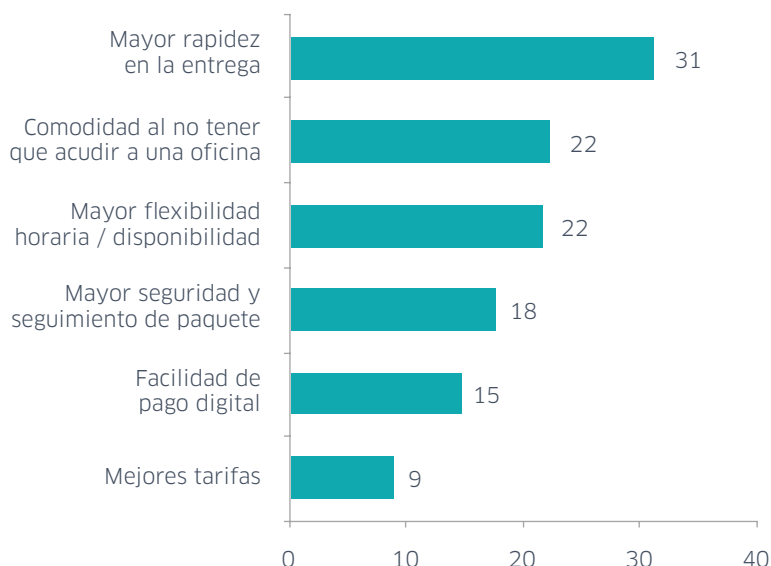
Gráfico 11:
Evolución de la demanda por servicios de reparto
(índice 2022 = 100)



Fuente: Muestra de plataformas digitales que operan en el Perú. Elaboración IPE.

En general, la principal razón para enviar o recibir paquetes a través de las plataformas digitales en lugar de utilizar servicios de *courier* tradicionales es la mayor rapidez en la entrega (31%). Otras ventajas son la comodidad de no tener que acudir a una oficina física y la mayor disponibilidad o flexibilidad horaria.

Gráfico 12:
Motivos principales para utilizar las plataformas en vez de servicios de courier tradicionales, 2025
(%)



Fuente: Encuesta a usuarios - ¿Por qué prefiere enviar paquetes mediante las plataformas en lugar de servicios de courier tradicionales? Elaboración IPE.



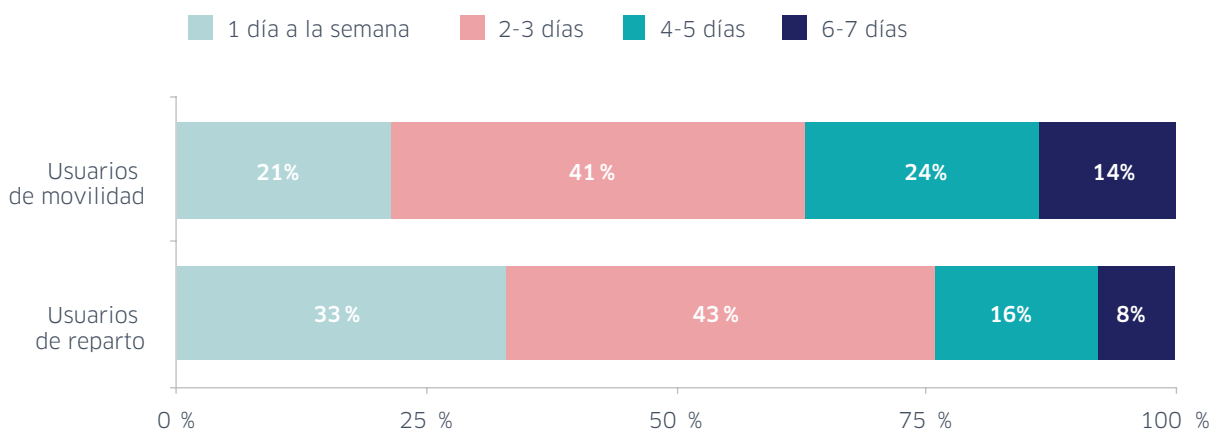
La mayoría de los usuarios utilizan las plataformas de movilidad y reparto más de una vez a la semana.

El 79% de usuarios de las plataformas de movilidad y el 67% de reparto las utiliza más de una vez a la semana. No obstante, solo un porcentaje reducido (entre 8% y 14%) utiliza los aplicativos todos o casi todos los días de la semana. Resultados similares también se encontraron en los estudios previos. Por ejemplo, según datos de 2023, el 89% realizaba más de dos viajes semanales mediante plataformas de movilidad, mientras que el 64% pedía más de un servicio de reparto a la semana.

Gráfico 13:

Frecuencia de uso de las plataformas según tipo de usuario, 2025

(%)



Fuente: Encuestas a usuarios – En promedio, ¿cuántos días a la semana utiliza las plataformas de movilidad o delivery?
Elaboración IPE.



Los pedidos a las plataformas de reparto se realizan principalmente desde casa; mientras que los viajes en las plataformas de movilidad se piden en mayor proporción cuando se va a una reunión o fiesta.

El 82% de los usuarios de plataformas de reparto realiza sus pedidos desde su casa, mientras que solo el 5% responde utilizarlas en todo momento. En comparación, un tercio de los usuarios de plataformas de movilidad solicitan un viaje porque han salido a una reunión o fiesta. No obstante, el 22% indica que utiliza los aplicativos en todo momento y el 18% para ir y venir del trabajo.

Gráfico 14:
Momento de mayor uso de las plataformas de reparto, 2025
(%)

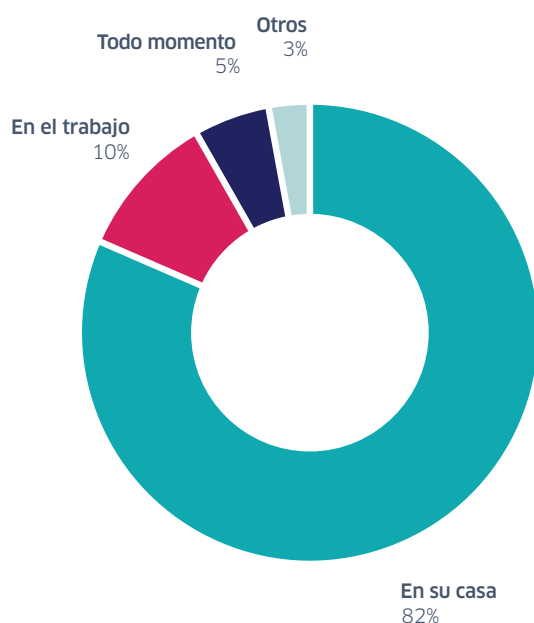
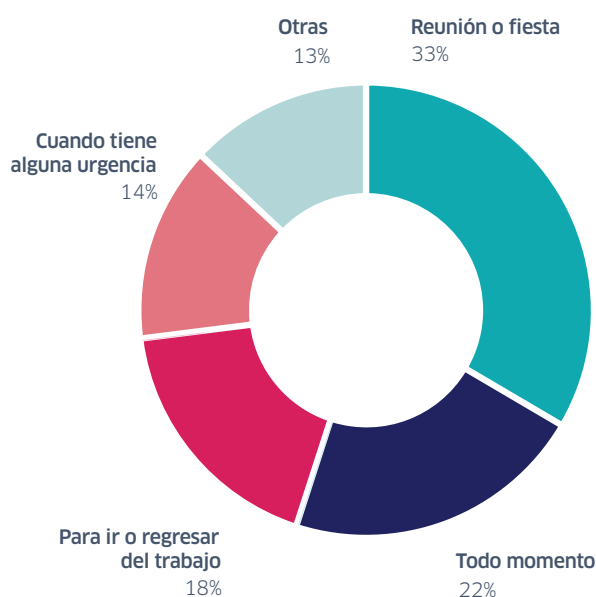


Gráfico 15:
Momento de mayor uso de las plataformas de movilidad, 2025
(%)



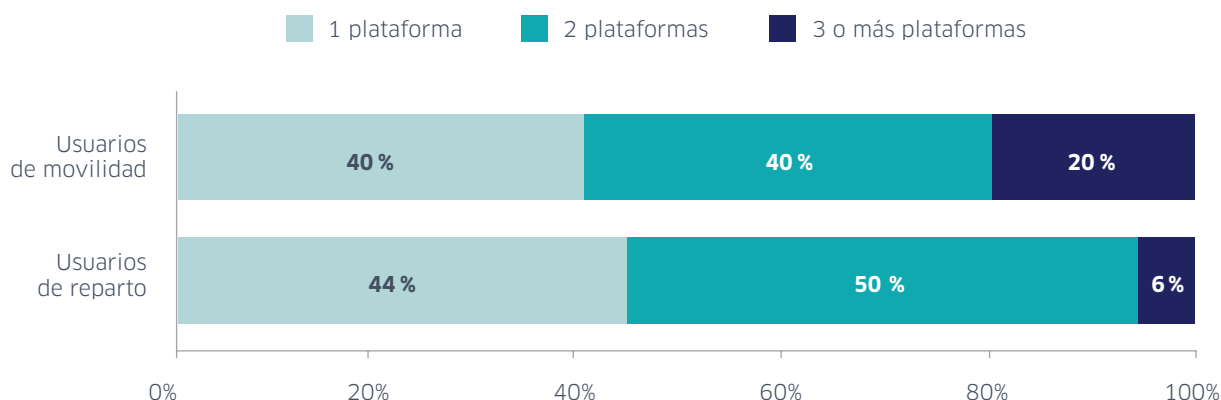
Fuente: Encuestas a usuarios – En general, ¿en qué momento suele usar más las plataformas de movilidad o delivery? Elaboración IPE.



Los usuarios suelen recurrir a más de una plataforma de movilidad o de reparto.

En 2025, aproximadamente, seis de cada 10 usuarios, tanto de plataformas de movilidad como de reparto, utilizan más de un aplicativo. Esta es una característica común en el uso de los aplicativos, que también se observó en las ediciones previas del estudio. En 2023, el 53% de usuarios de movilidad y el 73% de reparto empleaba más de una plataforma.

Gráfico 16:
Usuarios de plataformas de movilidad y de reparto que utilizan más de una plataforma, 2025
(%)



Fuente: Encuestas a usuarios – ¿Qué plataformas de movilidad o delivery utiliza regularmente? Elaboración IPE.



El gasto promedio por cada servicio solicitado se ha reducido en los últimos años.

En 2025, el gasto promedio por viaje en plataformas de movilidad ascendió a S/13.7, 6% menos que su valor en 2022. Por su parte, en el caso de los servicios de reparto, el gasto promedio por pedido ascendió a S/40.8, 15% menos.

Gráfico 17:

Gasto promedio en plataformas de movilidad, 2022-2025
(S/ por viaje)

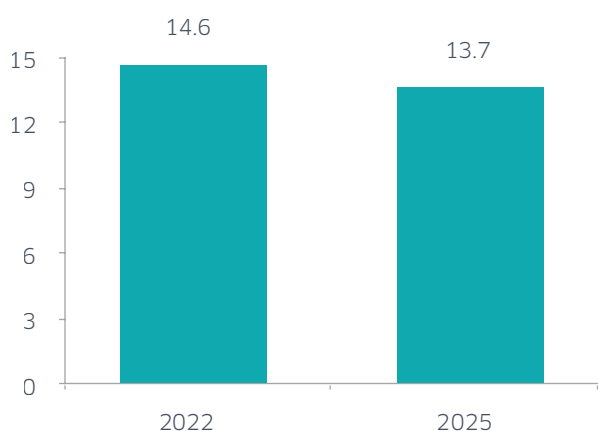
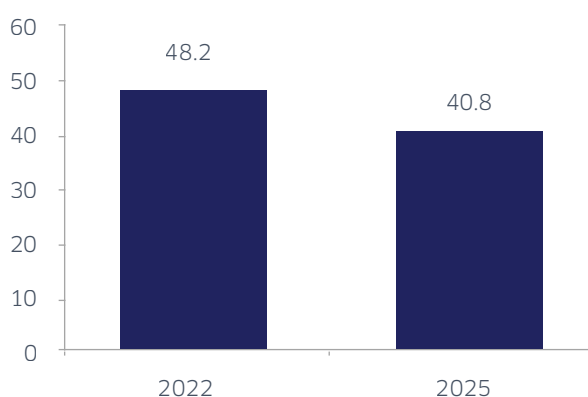


Gráfico 18:

Gasto promedio en plataformas de reparto, 2022-2025
(S/ por pedido)



Fuente: Muestra de plataformas digitales que operan en el Perú. Elaboración IPE.



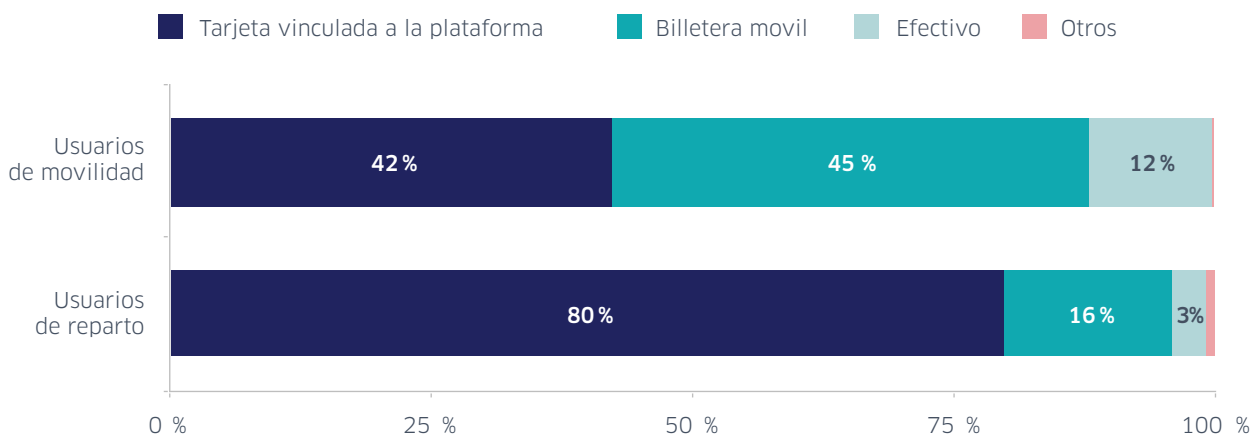
Los usuarios realizan el pago del servicio de movilidad principalmente a través de la billetera móvil, mientras que el servicio de reparto se paga mayoritariamente mediante la tarjeta vinculada a la plataforma.

Entre los usuarios de plataformas de movilidad, destaca ligeramente el uso de la billetera móvil (45%), seguido por el pago mediante la tarjeta vinculada a la plataforma (42%), mientras que el efectivo mantiene una participación menor (12%). En comparación, entre los usuarios de reparto predomina ampliamente el uso de la tarjeta vinculada, empleado por el 80% de usuarios. En este caso, solo el 3% usa efectivo, un cuarto en comparación con los usuarios de movilidad. Así, mientras que en las plataformas de movilidad se observa una mayor diversificación en los medios de pago, en las de reparto existe una clara preferencia por los pagos con tarjeta.

Gráfico 19:

Medio de pago utilizado según tipo de usuario, 2025

(%)



Fuente: Encuestas a usuarios - ¿Por cuál medio suele pagar el servicio? Elaboración IPE.



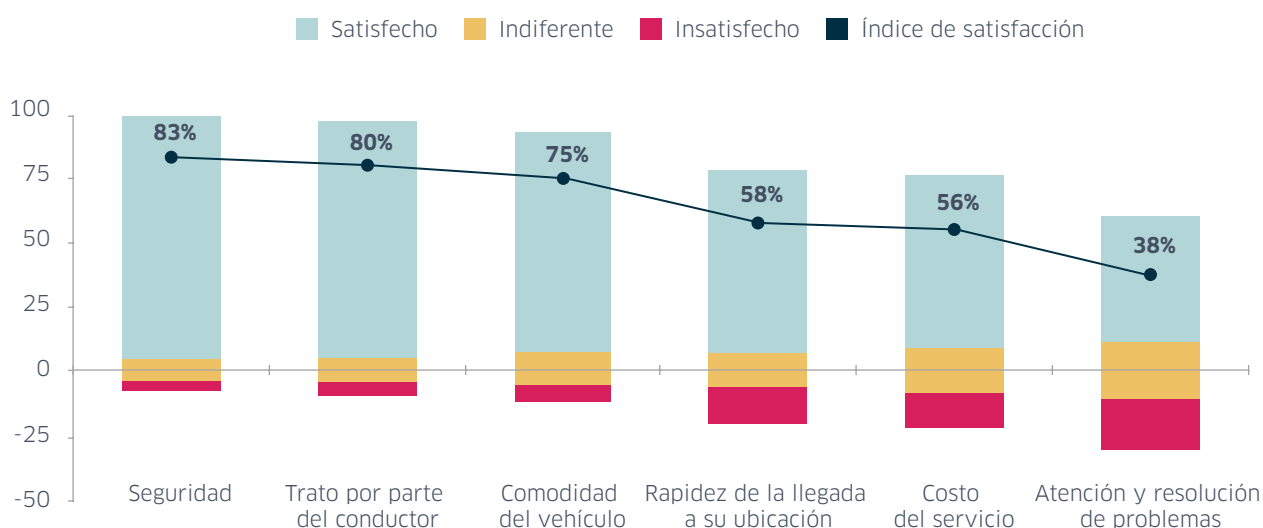
La mayoría de los usuarios están satisfechos con los servicios provistos por las plataformas digitales.

En el caso de las de movilidad, los aspectos más valorados son la seguridad, el trato por parte del conductor, y la comodidad del vehículo. Por su parte, los usuarios de las plataformas de reparto están satisfechos con la calidad y la variedad de los productos ofertados. En ambos casos, el aspecto con menor satisfacción es la atención y resolución de problemas por parte de las plataformas. Sin embargo, incluso en esos casos, la valoración sigue siendo positiva, tanto en las plataformas de movilidad como las de reparto.

Gráfico 20:

Satisfacción de los usuarios de plataformas de movilidad, 2025

(%)

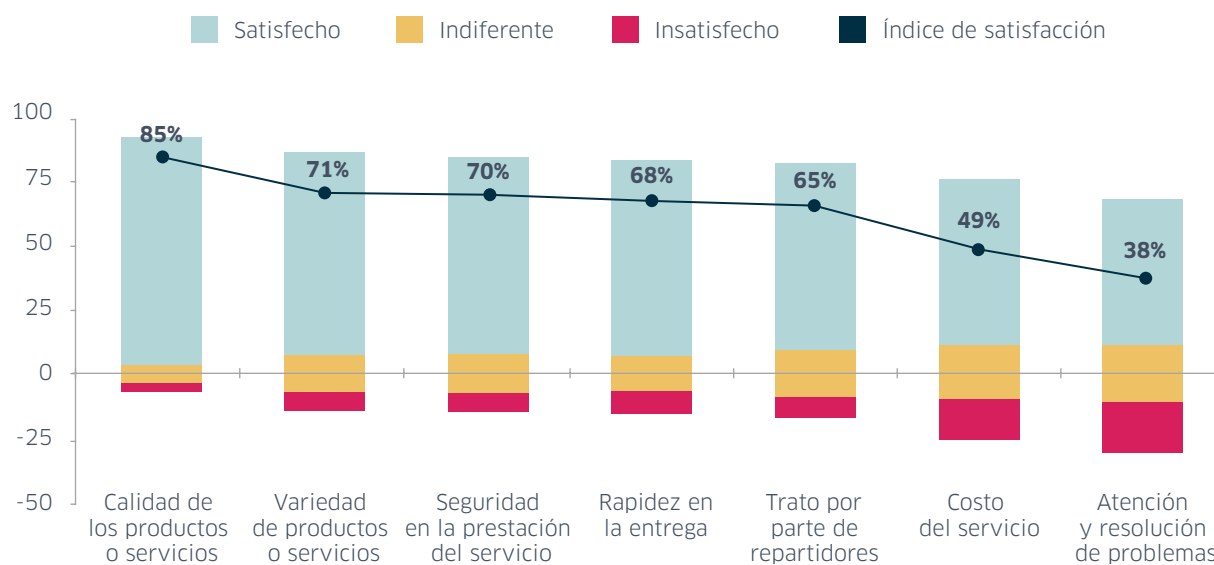


Nota: El índice de satisfacción se calcula como la diferencia entre el porcentaje satisfecho y el porcentaje insatisfecho. Fuente: Encuesta a usuarios - Entre 1 y 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿qué tan satisfecho está con las siguientes características de las plataformas de movilidad? Elaboración IPE.

Gráfico 21:

Satisfacción de los usuarios de plataformas de reparto, 2025

(%)



Nota: El índice de satisfacción se calcula como la diferencia entre el porcentaje satisfecho y el porcentaje insatisfecho.

Fuente: Encuesta a usuarios - Entre 1 y 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿qué tan satisfecho está con las siguientes características de las plataformas de delivery? **Elaboración IPE.**

5. LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE LAS PLATAFORMAS



El número de prestadores de servicios de movilidad (conductores) y de reparto (repartidores) se ha incrementado en los últimos años.

En 2025, en promedio, 475 mil prestadores de servicio utilizaban activamente las plataformas de movilidad y reparto en el Perú. Ello equivale a aproximadamente el 7% de los trabajadores independientes del país. De estos, 327 mil son conductores y 184 mil, repartidores. En ambos casos, la cantidad de prestadores de servicio creció de manera significativa en los últimos años, en línea con la mayor demanda por los servicios de plataformas digitales. Así, respecto a 2020, el número de conductores se multiplicó por más de seis y de repartidores por más de 14.

Gráfico 22:

Número de prestadores de servicio de movilidad: Conductores, 2020-2025
(miles de prestadores)

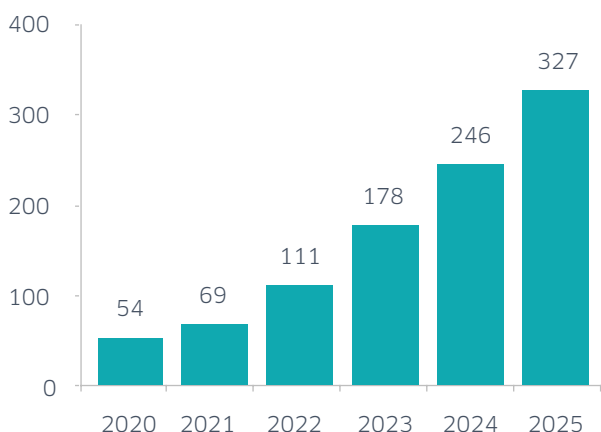
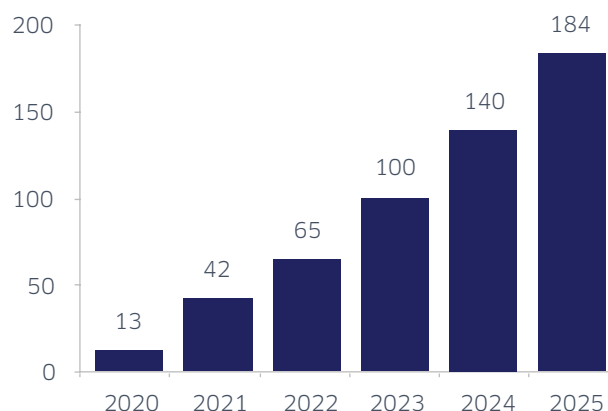


Gráfico 23:

Número de prestadores de servicio de reparto: Repartidores, 2020-2025
(miles de prestadores)



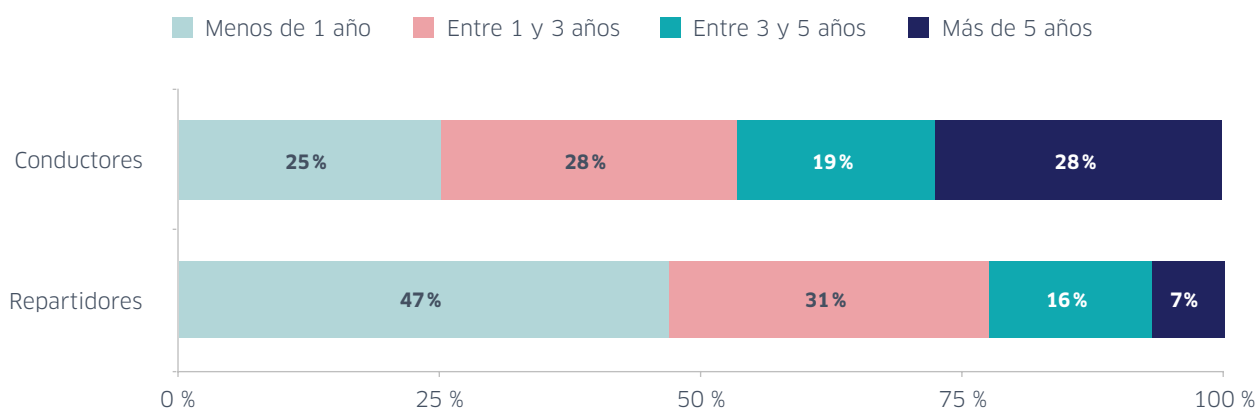
Nota: En 2025, cerca de 35 mil prestadores de servicio utilizaban tanto plataformas de movilidad como de reparto.
Fuente: Muestra de plataformas digitales que operan en el Perú. Elaboración IPE.

En particular, el 25% de los prestadores de servicio de movilidad y el 47% de los de reparto activos tiene menos de un año utilizando las plataformas digitales. Cerca de un tercio de los conductores y repartidores lo hace entre uno y tres años, frente a menos de un quinto que utiliza las plataformas entre tres y cinco años. Además, el 28% de los prestadores de servicio de movilidad lo utiliza desde hace más de 5 años, es decir, desde antes del inicio de la pandemia, en comparación con solo el 7% de los prestadores de servicio de reparto. Como se indicó previamente, ello estaría asociado con que las plataformas de movilidad empezaron a operar en el Perú aproximadamente cinco años antes que las de reparto.

Gráfico 24:

Tiempo de uso de las plataformas digitales por los prestadores de servicio de movilidad y reparto, 2025

(%)



Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - ¿Desde hace cuánto tiempo genera ingresos usando las plataformas digitales? Elaboración IPE.



La mayoría de los prestadores de servicio se considera un trabajador independiente

El 32% de los prestadores de servicio indica que empezó a utilizar las plataformas digitales porque quería ser independiente. Solo el 17% lo hizo por necesidad económica, una reducción significativa frente al 25% en 2023. En contraste, el 36% lo hizo para obtener ingresos más altos, muy por encima del 22% en 2023. En esa línea, destaca que el 86% de prestadores de servicio se considera a sí mismo un trabajador independiente. Solo el 11% considera a las plataformas como su empleadora, es decir, se percibe a sí mismo como un trabajador dependiente cuando utiliza las plataformas para generar ingresos. Estos porcentajes se han mantenido relativamente constantes con respecto a los resultados obtenidos en el 2023.

Gráfico 25:

Motivo principal por el que los prestadores de servicio de movilidad y reparto empezaron usar plataformas digitales, 2023-2025

(%)

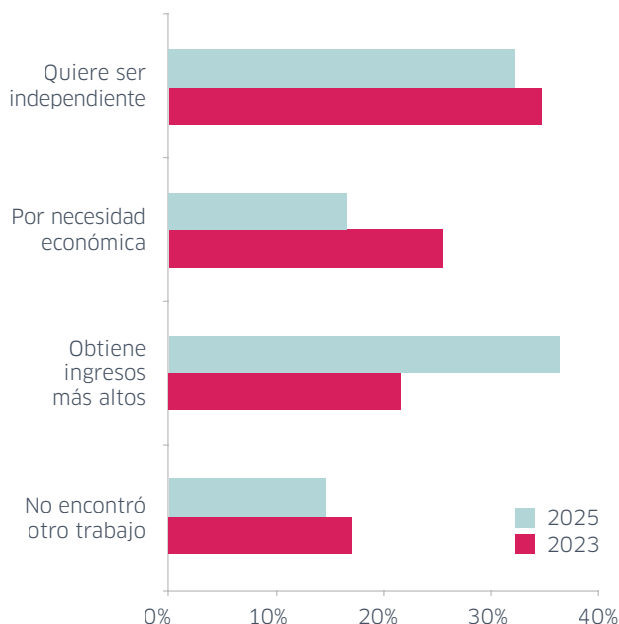
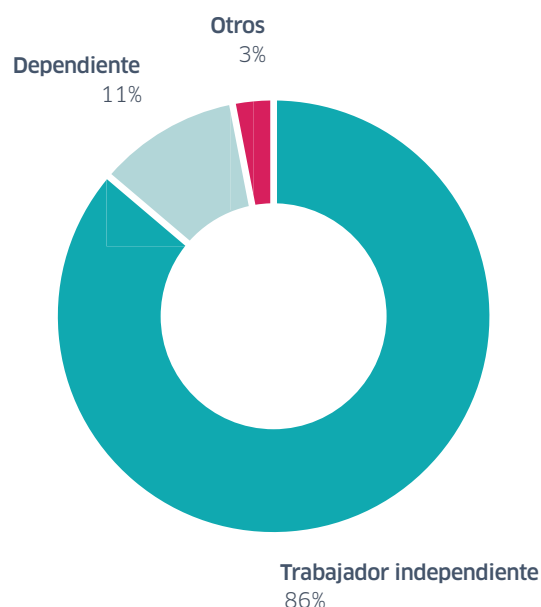


Gráfico 26:

Tipo de trabajo que realizan los prestadores de servicio de movilidad y reparto en plataformas digitales, según percepción propia, 2025

(%)



Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - ¿Cuál es la razón principal por la que genera ingresos usando plataformas digitales? - Cuando genera ingresos con las plataformas, ¿usted se considera...?. Elaboración IPE.

6/10

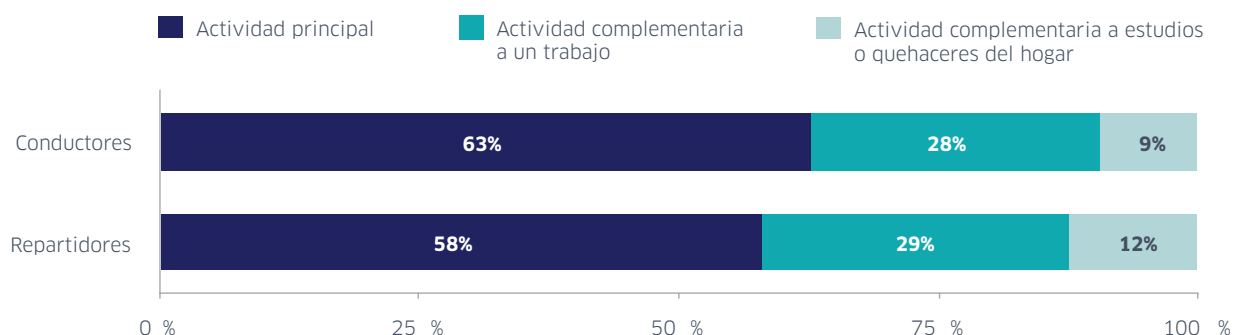
Seis de cada 10 prestadores de servicio de movilidad y reparto utilizan las plataformas como su actividad principal.

En 2025, la mayoría de los prestadores de servicio utilizan las plataformas digitales como su actividad principal. Entre los conductores, el 62% señala que el uso de las plataformas digitales es su actividad principal, el 28% la utiliza como actividad complementaria a otro trabajo y solo el 9% la considera como complemento a estudios o quehaceres del hogar. Por su parte, entre los repartidores, el 58% indica que es su actividad principal, el 29% la usa como complemento a otro trabajo y el 12% como complemento a estudios o quehaceres del hogar.

Gráfico 27:

Uso de plataformas digitales según nivel de actividad de los prestadores de servicio de movilidad y reparto, 2025

(%)



Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - Para usted, ¿el uso que les da a las plataformas digitales es su...? Elaboración IPE.

Así, en 2025, las plataformas digitales consolidan su rol como principal fuente de ingresos para la mayoría de los prestadores de servicio porque una mayor proporción la perciben como su principal fuente de ingresos y porque menos indican tener otra fuente de ingreso aparte de las plataformas. En particular, entre conductores aumentó la proporción que las considera como su actividad principal respecto de 2023, en parte en línea con la progresiva normalización de la economía y la mayor demanda por servicios de transporte urbano. En el caso de los prestadores de servicio de reparto, este porcentaje se redujo ligeramente de 59% a 58% en los últimos dos años. Además, durante ese mismo periodo, se redujo la participación de quienes cuentan con otra fuente de ingreso adicional, lo que sugiere una mayor relevancia de las plataformas digitales en la generación de ingresos de los prestadores de servicio.

Gráfico 28:

Prestadores de servicio de movilidad y reparto que perciben las plataformas como su actividad principal, 2021-2025

(%)

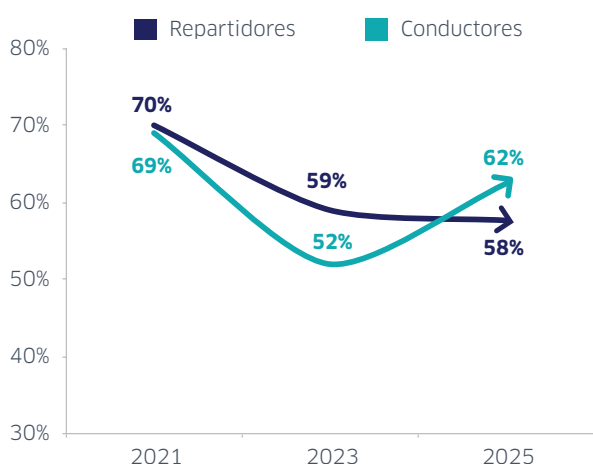
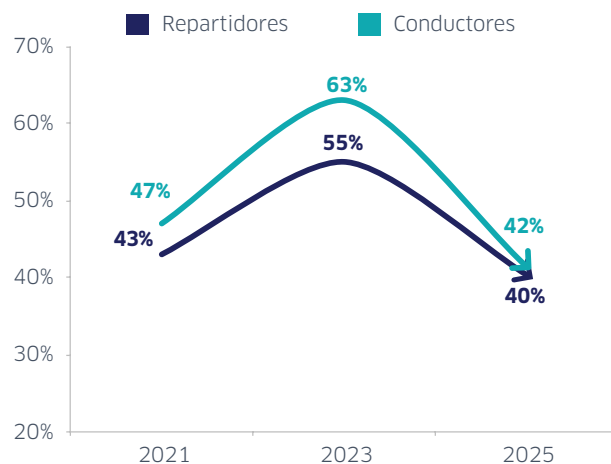


Gráfico 29:

Prestadores de servicio de movilidad y reparto con fuentes de ingreso adicionales a las plataformas, 2021-2025

(%)



Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - Para usted, ¿el uso que les da a las plataformas digitales es su...? - ¿Tiene otras fuentes de ingreso aparte de las plataformas digitales? Elaboración IPE.

En línea con lo anterior, el tiempo semanal en las plataformas digitales muestra cambios diferenciados. En 2025, entre los prestadores de servicio que las consideran como su actividad principal –tanto de movilidad como de reparto– destinan alrededor de 60 horas a la semana.⁵ Sin embargo, esta convergencia responde a trayectorias distintas: los conductores incrementan su jornada y los repartidores la reducen respecto de 2023. Cuando el uso de las plataformas es una actividad complementaria, en cambio, el aumento del tiempo dedicado se concentra únicamente en los conductores, mientras que los repartidores se mantienen estables.

Gráfico 30:

Tiempo semanal en las plataformas digitales: actividad principal, 2023 - 2025 (horas)

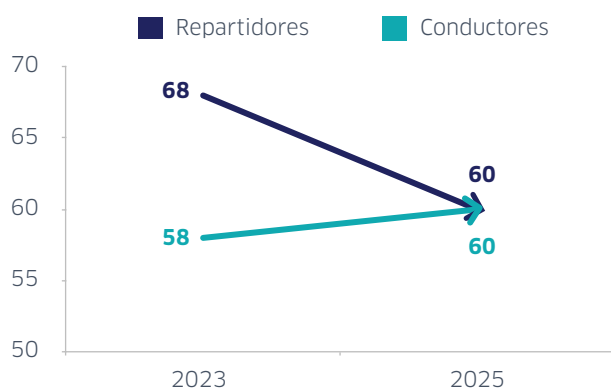
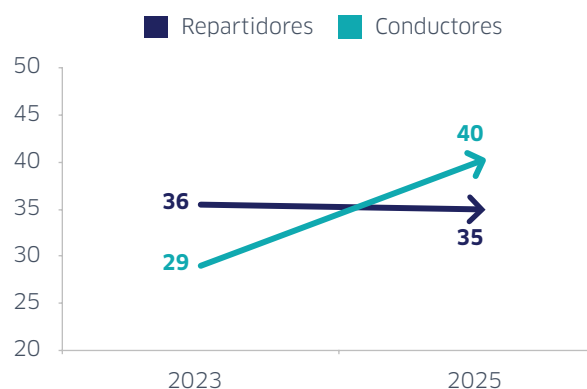


Gráfico 31:

Tiempo semanal en las plataformas digitales: actividad complementaria, 2023 - 2025 (horas)



Nota: Se utiliza la mediana de horas de uso a la semana de las plataformas, considerando tanto el tiempo durante la realización de un servicio como el tiempo de espera.

Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - En promedio, ¿cuántas horas al día utiliza las plataformas digitales para generar ingresos (en los días en que las utiliza)? - En promedio, ¿cuántos días a la semana utiliza plataformas digitales para generar ingresos? Elaboración IPE.



Los prestadores de servicio de movilidad y reparto son hombres en su gran mayoría; no obstante, ambos grupos difieren con respecto a otras variables demográficas.

Los prestadores de servicio de reparto son en su mayoría solteros y tienden a ser más jóvenes (con una edad promedio de 33 años). En contraste, el 59% de los de movilidad está casado o es conviviente y tienen una edad promedio de 43 años. También hay una diferencia importante con respecto al país de origen. Mientras que el 87% de conductores es peruano, solo el 37% de repartidores lo es.

⁵ En las encuestas, se indagó por el número total de horas que utilizan las plataformas, considerando tanto el tiempo durante la realización de un servicio como el tiempo de espera.

Cuadro 2

Características demográficas de los prestadores de servicio de las plataformas de movilidad y reparto, 2025

Tipo de actor	Prestadores de servicio de movilidad: Conductores	Prestadores de servicio de reparto: Repartidores
 Género	97% es hombre. Solo 2% es mujer y menos de 1% prefiere no especificar.	95% es hombre. Solo 5% es mujer y menos de 1% prefiere no especificar.
 Edad	42 años es la edad promedio. Solo 3% tiene menos de 25 años y 48% tiene más de 40.	33 años es la edad promedio. 17% tiene menos de 25 años y solo 19% tiene más de 40.
 Estado civil	31% es soltero. 29% está casado y 30% convive con su pareja.	55% es soltero. Solo 13% es casado y 28% convive con su pareja.
 Nivel educativo	36% tiene secundaria completa o menos. 16% ha completado la universidad.	44% tiene secundaria completa o menos. 13% ha completado la universidad.
 País de origen	87% es peruano. 12% es venezolano y menos de 1% viene de otro país.	37% es peruano. 61% es venezolano y menos de 2% viene de otro país.

Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto. Elaboración IPE.

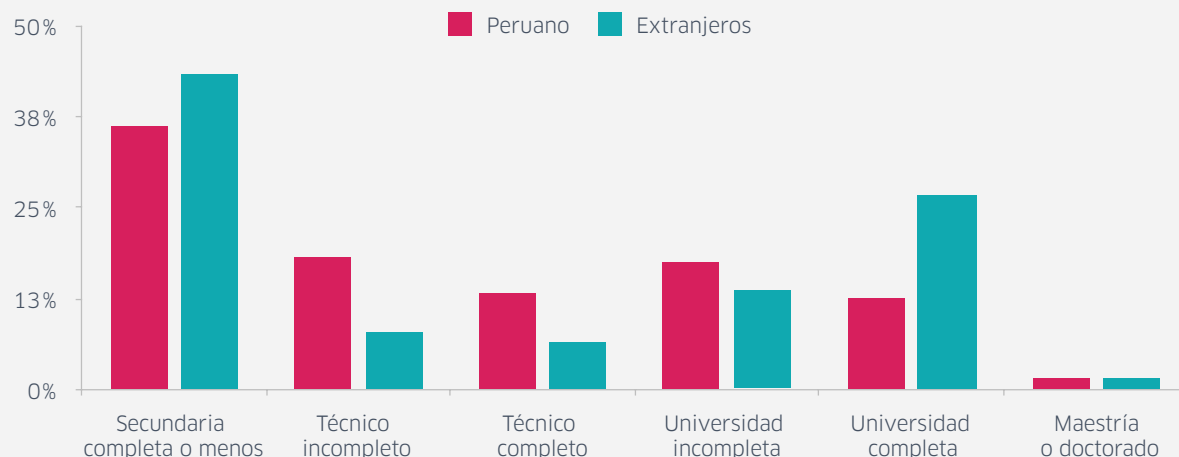
Recuadro 2

Características de los prestadores de servicio peruanos y extranjeros

Las plataformas digitales representan una oportunidad importante de ingresos para la población extranjera, que enfrenta un mercado laboral más restringido. Este grupo de personas presenta características diferentes en comparación con los prestadores de servicio peruanos. Por ejemplo, el 5% de prestadores extranjeros es mujer, en comparación con solo el 3% de nacionales. Asimismo, este grupo también se caracteriza por tener en mayor proporción estudios universitarios completos: casi uno de cada tres prestadores ha terminado la universidad, en contraste con el 15% de Perú.

Nivel educativo de prestadores de servicio extranjeros y peruanos, 2025

(%)

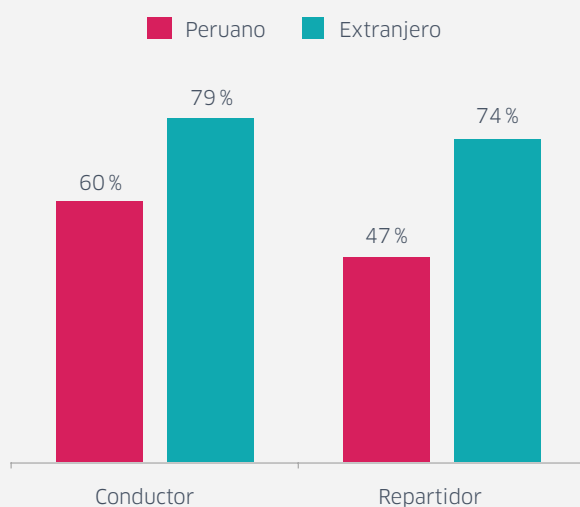


Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - ¿Cuál es su país de nacimiento? - ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por usted? **Elaboración IPE.**

Al margen de las características demográficas, las diferencias más importantes entre prestadores extranjeros y peruanos se observan en cómo utilizan las plataformas. Más de tres de cada cuatro prestadores de otra nacionalidad consideran a las plataformas como su actividad principal. En contraste, poco más de la mitad de los prestadores de Perú lo hace. Ello se ve reflejado en las horas semanales que se les dedica a las plataformas.

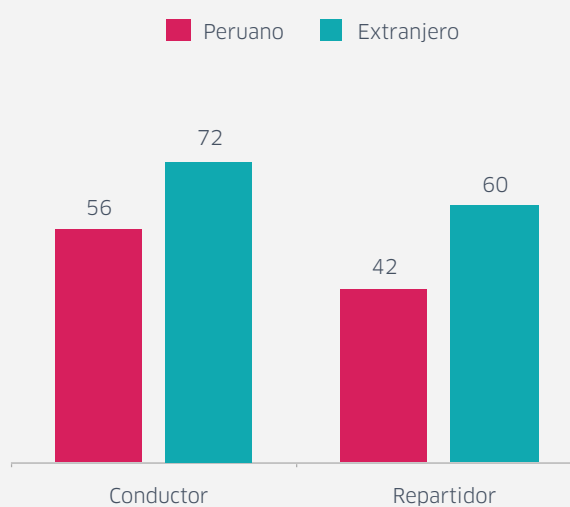
Prestadores de servicio que perciben a las plataformas como su actividad principal según nacionalidad, 2025

(%)



Tiempo dedicado semanalmente a las plataformas según nacionalidad del prestador de servicio, 2025

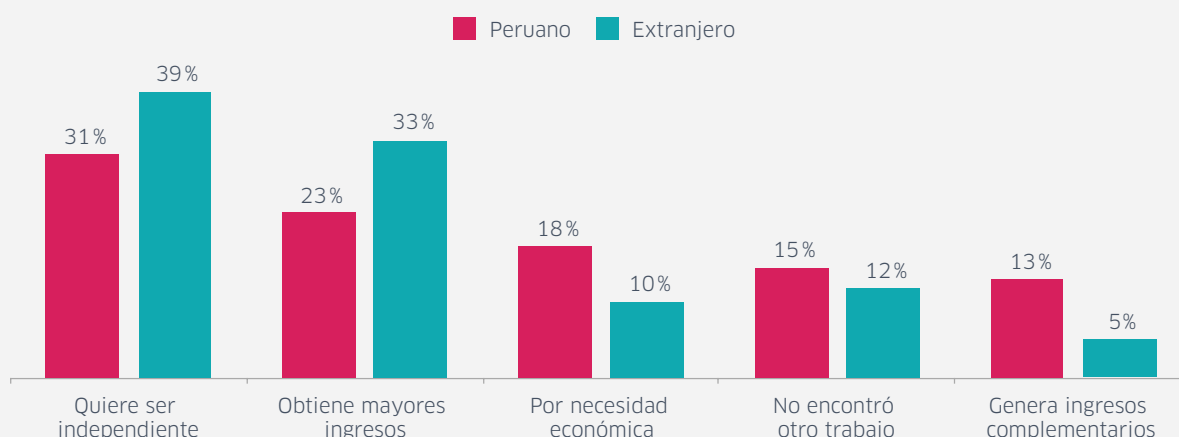
(Horas a la semana)



Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - ¿Cuál es su país de nacimiento? - Para usted, ¿el uso que les da a las plataformas digitales es...? - En promedio, ¿cuántas horas al día utiliza las plataformas digitales para generar ingresos (en los días en que las utiliza)? - En promedio, ¿cuántos días a la semana utiliza plataformas digitales para generar ingresos? **Elaboración IPE.**

También se identifican diferencias en la razón por la que empezaron a utilizar las plataformas. Mientras que el 72% de prestadores extranjeros las usa porque busca ser independiente o por generar más ingresos, solo el 53% de peruanos lo hace por esos motivos. En contraste, el 33% de prestadores peruanos utiliza las plataformas más por razones de última instancia (necesidad económica o por no encontrar trabajo), en comparación con solo el 22% de extranjeros.

Principales motivos para utilizar las plataformas según nacionalidad, 2025
(%)



Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - ¿Cuál es su país de nacimiento? - ¿Cuál es la razón principal por la que genera ingresos usando plataformas digitales? **Elaboración IPE.**



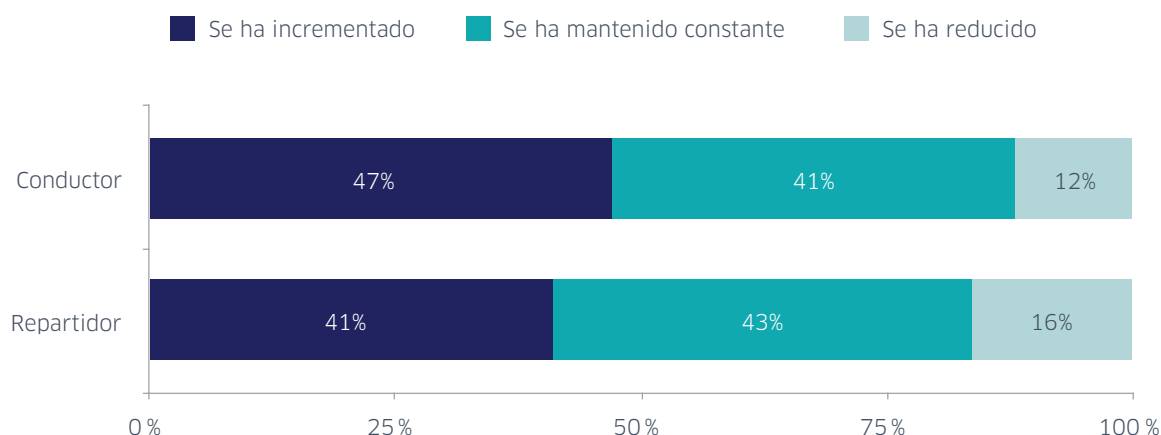
Las plataformas generan nuevas oportunidades de ingreso para los prestadores de servicio.

El 47% de los conductores y el 41% de los repartidores consideran que sus ingresos se han incrementado tras empezar a utilizar las plataformas digitales. Solo entre el 12% y el 16% considera que estos se han reducido. De estos, el 31% empezó a utilizar las plataformas digitales porque no encontraba otro trabajo o por necesidad económica. Así, estos aplicativos habrían funcionado como una alternativa frente a la pérdida de puestos de trabajo.

Gráfico 32:

Prestadores de servicio que consideran que sus ingresos se han incrementado, reducido o mantenido igual desde que empezaron a utilizar las plataformas digitales, 2025

(%)



Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto- Desde que genera ingresos con las plataformas, ¿diría que sus ingresos se han incrementado, han disminuido o se han mantenido constantes? **Elaboración IPE.**

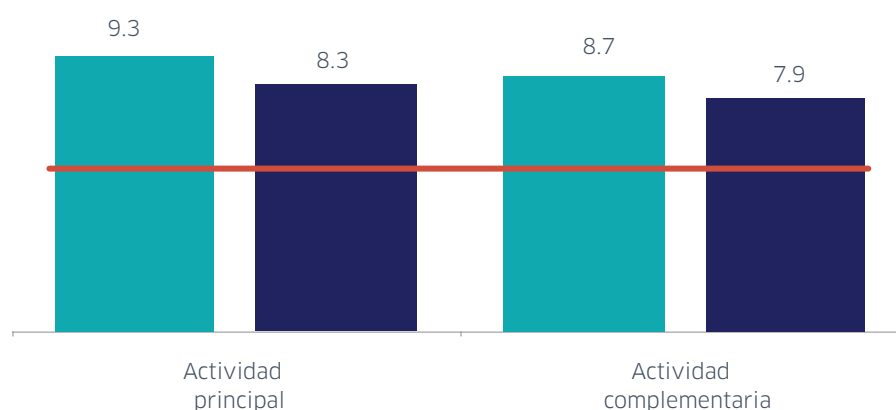
La mediana de los prestadores de servicio obtiene un ingreso neto cercano a S/8.8 por hora de trabajo. Ello es 62% superior al salario mínimo por hora en el Perú (S/5.4). Cabe notar que, según lo recogido en las encuestas, ningún grupo percibiría menos que la remuneración mínima. En el recuadro a continuación, se desagregan los ingresos brutos según tipo de gasto.

Gráfico 33:

Ingreso neto de los prestadores de servicio, 2025

(S/ por hora)

■ Conductor
■ Repartidor
— Salario mínimo



Nota: El ingreso neto es la diferencia entre el ingreso bruto y los gastos en combustible, en alquiler de vehículos y en depreciación. El salario mínimo por hora se calcula sobre la base de la remuneración bruta (S/ 1,130) y 192 horas mensuales (máximo legal de 48 horas semanales por cuatro semanas), mientras que el ingreso neto de los prestadores de servicio se expresa por horas efectivamente trabajadas en las plataformas.

Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto- Especifique el monto en soles (S/) que genera en promedio cada semana en todas las plataformas digitales que utiliza. **Elaboración IPE.**

Recuadro 3**¿Cómo se estima el ingreso neto de los prestadores de servicio?**

El ingreso neto de los prestadores de servicio se calcula como la diferencia entre el ingreso bruto recibido por ellos (incluyendo propinas) y el gasto total en combustible, en el alquiler del vehículo (en caso estos sean rentados) y/o en la depreciación de este (en caso sean propios, se consideró una depreciación lineal de 10 años). La estimación se realiza a partir de los datos recogidos en las encuestas y se utiliza la mediana de los valores para mitigar posibles valores extremos en las respuestas obtenidas. El análisis se realiza según la percepción de los prestadores de servicio sobre su actividad en las plataformas.

A continuación, se detallan los principales gastos reportados por los prestadores de servicio de movilidad y reparto en las encuestas. Cabe notar que es probable que el gasto en combustible de los prestadores que perciben a las plataformas como su actividad complementaria esté sobreestimado, especialmente en el caso de los de movilidad. Ello se debe a que algunos de ellos habrían reportado su gasto total (incluyendo uso personal de los vehículos) y no solo el asociado con su actividad en las plataformas.

Principales variables asociadas con el gasto de los prestadores de servicio

		Gasto semanal en combustible (S/)	Tenencia de vehículo propio (%)	Valor aproximado del vehículo (miles de US\$)	Gasto semanal en alquiler del vehículo (S/)
Prestador de servicio de movilidad: CONDUCTOR	Actividad principal	200	53%	13	400
	Actividad secundaria	150	65%	12	360
Prestador de servicio de movilidad: REPARTIDOR	Actividad principal	100	84%	1.5	150
	Actividad secundaria	80	86%	1.8	140

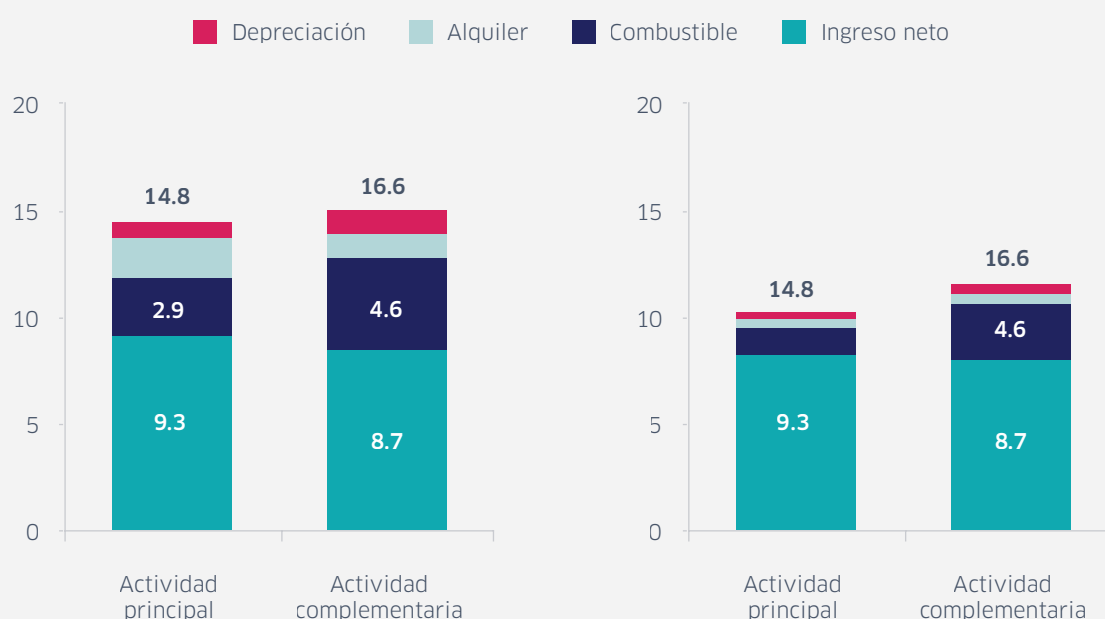
Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - Especifique el monto en soles (S/) que genera en promedio cada semana en todas las plataformas digitales que utiliza - En promedio, ¿cuánto paga a la semana por alquiler del vehículo? (marque 0 si no paga alquiler) - En promedio, ¿cuánto gasta en soles (S/) a la semana en combustible? (marque 0 si no gasta en combustible) - Aproximadamente, ¿cuánto le costó su vehículo? Por favor, indicar el valor en dólares (US\$). **Elaboración IPE.**

El ingreso neto por hora se calcula a partir de la información semanal reportada por los prestadores de servicio. En particular, el ingreso bruto, el gasto en combustible y el alquiler del vehículo (cuando corresponde) se expresan por hora dividiendo cada monto semanal entre las horas semanales trabajadas usando las plataformas digitales, que fue calculado como el producto entre las horas promedio diarias de

uso y los días promedio semanales de uso. La depreciación por hora se estima a partir del valor declarado del vehículo convertido a soles, asumiendo una vida útil de 10 años, y se distribuye entre el total de horas trabajadas durante ese periodo. Así, el ingreso neto por hora corresponde a la diferencia entre el ingreso bruto por hora y los gastos por hora. Como se observa, el menor ingreso estimado para los prestadores de servicio de movilidad que perciben a las plataformas como su actividad complementaria se explica principalmente por el alto gasto en combustible reportado.

Ingreso bruto de los prestadores de servicio de movilidad, 2025
(S/ por hora)

Ingreso bruto de los prestadores de servicio de reparto, 2025
(S/ por hora)



Nota: Se trabaja con el supuesto de que los vehículos se deprecian de manera lineal durante 10 años.
Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - Especifique el monto en soles (S/) que genera en promedio cada semana en todas las plataformas digitales que utiliza - En promedio, ¿cuánto paga a la semana por alquiler del vehículo? (marque 0 si no paga alquiler) - En promedio, ¿cuánto gasta en soles (S/) a la semana en combustible? (marque 0 si no gasta en combustible) - Aproximadamente, ¿cuánto le costó su vehículo? Por favor, indicar el valor en dólares (US\$). Elaboración IPE.



Las plataformas digitales representan una importante alternativa de ingresos.

Por un lado, para los prestadores de servicio de movilidad y reparto que perciben a las plataformas como su actividad principal, la mediana del ingreso mensual neto es S/ 2,354 y S/ 1,794, respectivamente. Ello es casi el doble que la remuneración mínima vital vigente para los conductores y 58% más para los repartidores. Por otro lado, en el caso de los prestadores que utilizan las plataformas de manera complementaria a un trabajo, el impacto también es significativo en términos de permitirles generar ganancias

adicionales a su ocupación principal. La mediana de ingresos de estos prestadores de servicio se eleva entre 38% y 53% gracias al ingreso adicional obtenido a través de las plataformas.

Gráfico 34:
Ingresos netos mensuales de los prestadores de servicio que utilizan las plataformas como su actividad principal, 2025
(S/ mensuales)

Nota: Se utiliza la mediana de ingresos netos.
Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto- Especifique el monto en soles (S/) que genera en promedio cada semana en todas las plataformas digitales que utiliza - en promedio, ¿cuántos ingresos genera a la semana por sus otras fuentes de ingreso (distintas de las plataformas digitales)? Elaboración IPE.

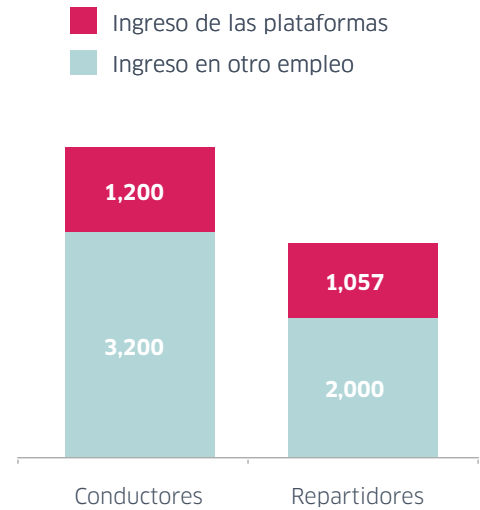
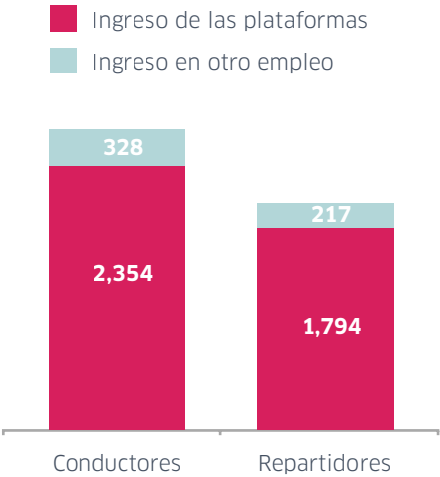


Gráfico 35:
Ingresos netos mensuales de los prestadores que utilizan las plataformas de manera complementaria a un trabajo u otra actividad, 2025
(S/ mensuales)

Nota: Se utiliza la mediana de ingresos netos.
Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - especifique el monto en soles (s/) que genera en promedio cada semana en todas las plataformas digitales que utiliza - en promedio, ¿cuántos ingresos genera a la semana por sus otras fuentes de ingreso (distintas de las plataformas digitales)? Elaboración IPE.

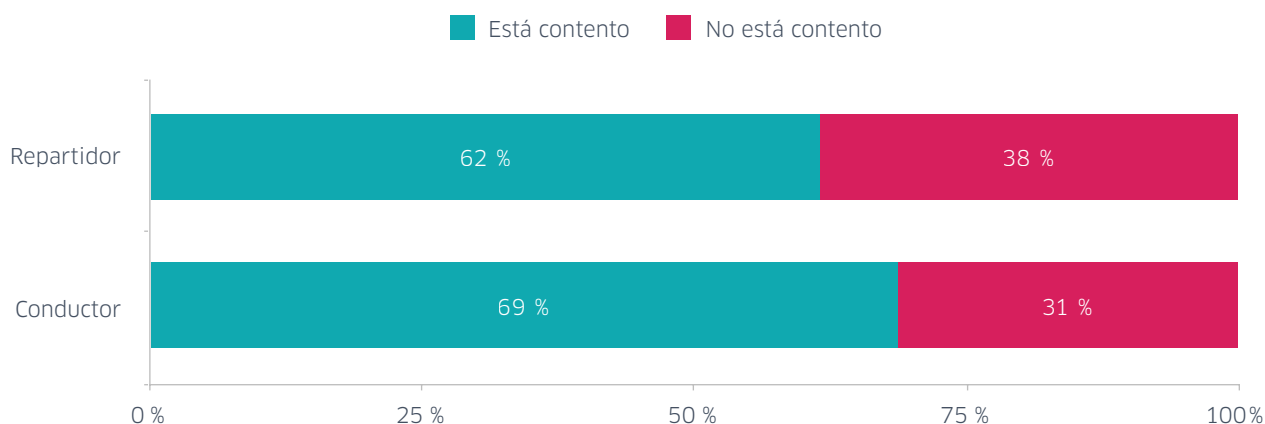
 **Más del 60% de prestadores de servicio de movilidad y reparto están contentos con su nivel de ingresos.**

La mayoría de los prestadores de servicio en las plataformas digitales están contentos con su nivel actual de ingresos. En 2025, el 69% de los conductores y el 62% de los repartidores señala estar contento con lo que gana, frente a un 31% y 38% que manifiesta lo contrario, respectivamente. Ello sugiere que, en ambos grupos, predomina una percepción favorable sobre sus ingresos, aunque entre los prestadores de servicio de reparto se observa un menor nivel de conformidad que entre los de movilidad.

Gráfico 36:

Percepción de los prestadores de servicio de movilidad y reparto sobre su nivel de ingresos, 2025

(%)



Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - En general, ¿está usted contento con su nivel de ingresos? Elaboración IPE.



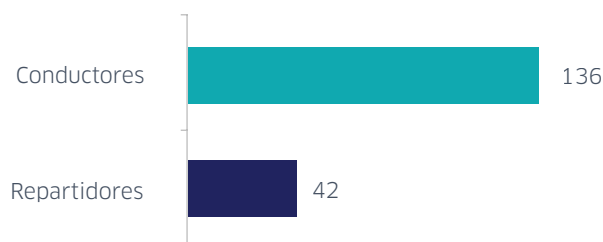
Las plataformas contribuyen a reducir significativamente el desempleo.

El 58% de prestadores de servicio de movilidad y el 60% de reparto no cuentan con otra fuente de ingreso aparte de las plataformas. Ello equivale a cerca de 166 mil personas en el 2025 que dependen exclusivamente de su actividad con las plataformas para generar ingresos. Tomando en cuenta que en ese año a nivel nacional había cerca de 902 mil desocupados, se estima que las plataformas digitales habrían contribuido a una reducción de 15% en el desempleo en el Perú.

Gráfico 37:

Prestadores de servicio cuya única fuente de ingreso son las plataformas, 2025

(miles de prestadores de servicio)



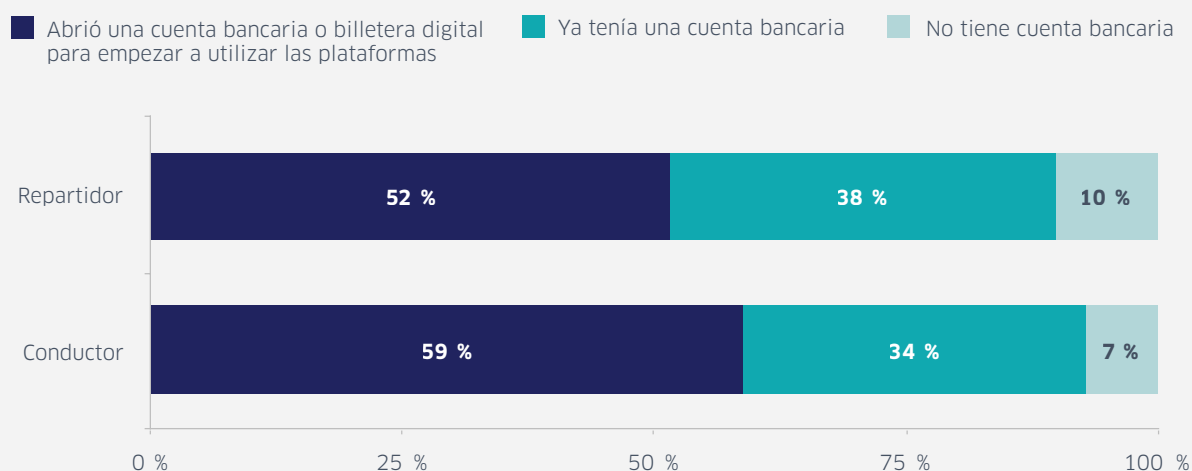
Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - ¿Tiene otras fuentes de ingreso aparte de las plataformas digitales? Elaboración IPE.

Recuadro 4 | Impacto en la inclusión financiera

Más del 50% de los prestadores de servicio de movilidad y reparto abrió una cuenta bancaria o una billetera digital para empezar a utilizar las plataformas digitales. En total, junto con los que ya tenían una, se estima que nueve de cada diez prestadores forman parte del sistema financiero formal. Ello es superior al promedio a nivel nacional, donde solo una de cada dos personas tiene una cuenta bancaria según la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

Tenencia de cuenta bancaria por parte de prestadores de servicio de movilidad y reparto, 2025

(%)



Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - ¿Abrió una cuenta bancaria o billetera digital (Yape, Plin, etc.) con el propósito de generar ingresos con las plataformas digitales? Elaboración IPE.



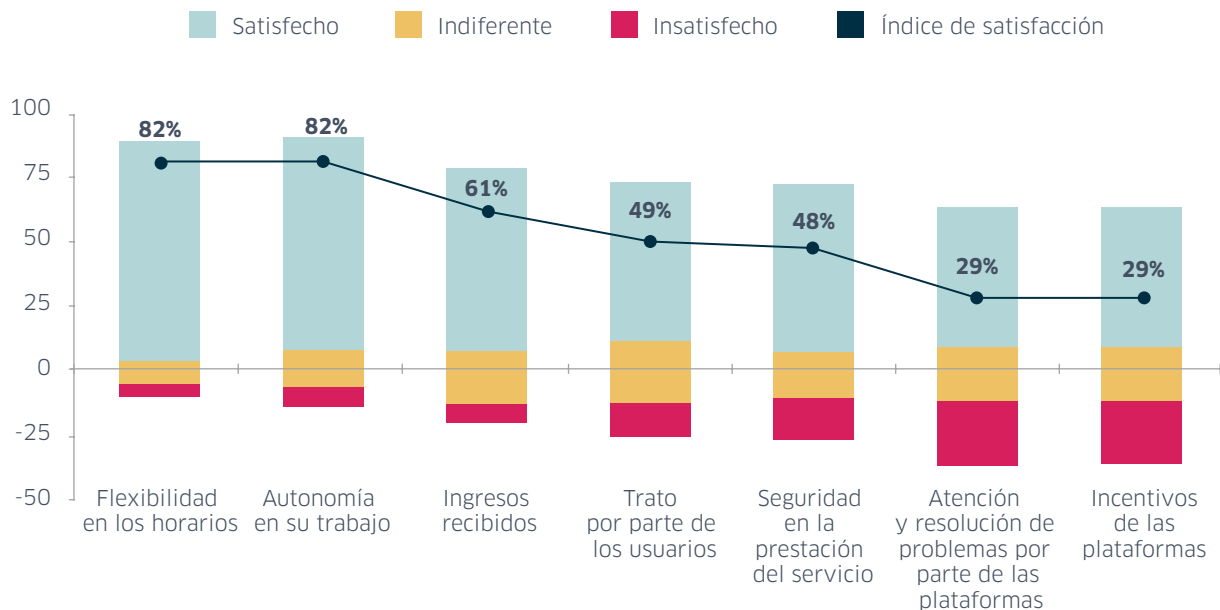
La mayoría de los prestadores de servicio están satisfechos con su flexibilidad y autonomía.

Los aspectos más valorados de las plataformas por parte de los prestadores de servicio de movilidad y de reparto son la flexibilidad en los horarios y la autonomía en el trabajo, mientras que las características que generan un mayor descontento son la atención y resolución de problemas por parte de las plataformas y los incentivos que estas dan para promover una mayor actividad dentro de la plataforma. Cabe notar que, en todas las características evaluadas, los prestadores de servicio de movilidad tienden a estar más satisfechos con las plataformas que los de reparto.

Gráfico 38:

Satisfacción de los prestadores de servicio de movilidad, 2025

(%)



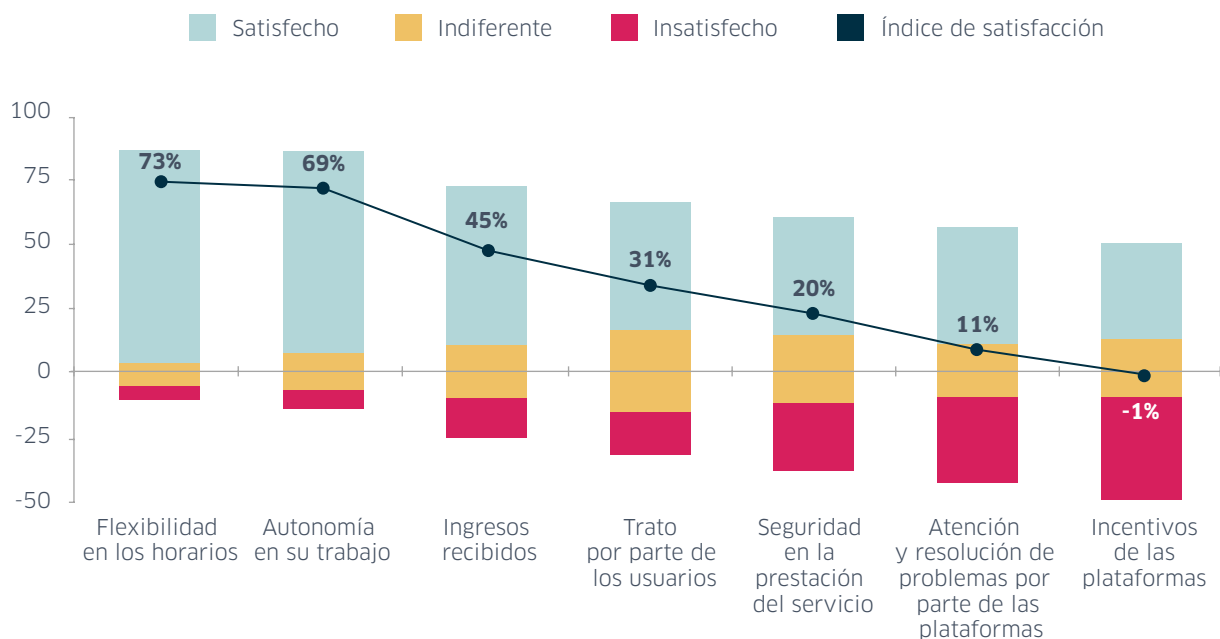
Nota: El índice de satisfacción se calcula como la diferencia entre el porcentaje satisfecho y el porcentaje insatisfecho. El incentivo de la plataforma se refiere a las promociones que realizan algunas plataformas para promover una mayor actividad de los prestadores de servicio. El uso de estos incentivos es voluntario.

Fuente: Encuesta a prestadores de servicio de movilidad - Entre 1 y 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿qué tan satisfecho está con las siguientes características de las plataformas digitales? **Elaboración IPE.**

Gráfico 39:

Satisfacción de los prestadores de servicio de reparto, 2025

(%)



Nota: El índice de satisfacción se calcula como la diferencia entre el porcentaje satisfecho y el porcentaje insatisfecho. El incentivo de la plataforma se refiere a las promociones que realizan algunas plataformas para promover una mayor actividad de los prestadores de servicio. El uso de estos incentivos es voluntario.

Fuente: Encuesta a prestadores de servicio de reparto - Entre 1 y 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿qué tan satisfecho está con las siguientes características de las plataformas digitales? **Elaboración IPE.**

3 / 10

Tres de cada diez prestadores de servicio no dejarían de usar las plataformas así les ofreciesen un empleo dependiente a tiempo completo con ingresos similares.

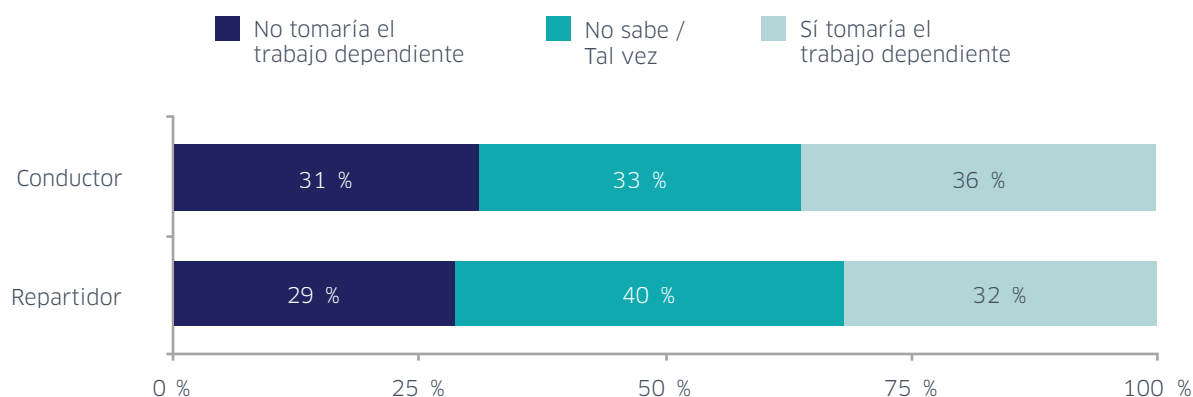
El 31% de prestadores de servicio de movilidad y el 29% de reparto rechazarían la oferta de trabajar como dependientes a tiempo completo así les ofreciesen ingresos similares a los que perciben en las plataformas. Una proporción similar, entre 32% y 36%, sí la aceptaría. Quienes sí aceptarían el trabajo son principalmente aquellos prestadores que usan las plataformas solo de manera temporal u ocasional, o que cuentan con estudios universitarios. En este último caso, es previsible que prefieran una opción que les permitiría ejercer su carrera.

Estos resultados no deben entenderse como una insatisfacción con las plataformas. Por el contrario, como se ha visto, la mayoría de los prestadores está contento con su nivel de ingresos y satisfecho con la flexibilidad y autonomía que le otorgan los aplicativos. Además, dado que el ingreso promedio que se percibe en las plataformas es 62% superior al salario mínimo, es probable que las ofertas de trabajo formal dependiente con ingresos similares sean escasas. En ese sentido, cabe preguntarse más bien qué alternativa de empleo tendrían los prestadores en caso no existiesen las plataformas.

Gráfico 40:

Prestadores de servicio según su disposición a dejar las plataformas y tomar un empleo dependiente a tiempo completo con ingresos similares, 2025

(%)

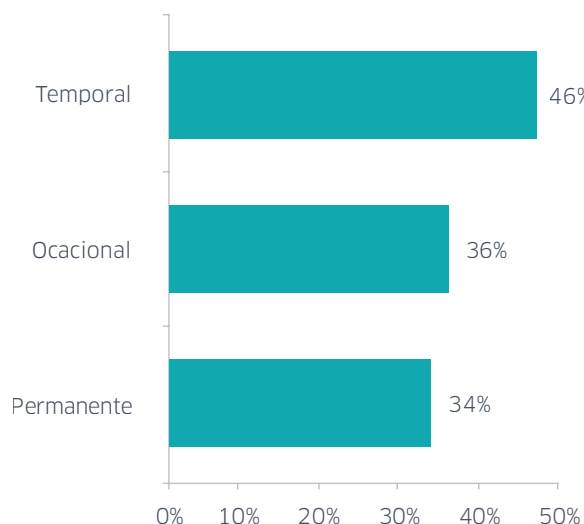


Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - Si le ofrecieran un empleo en una empresa como trabajador dependiente a tiempo completo y con ingresos mensuales similares a los que genera actualmente, ¿estaría dispuesto a tomarlo y dejar de usar las plataformas digitales? **Elaboración IPE.**

Gráfico 41:

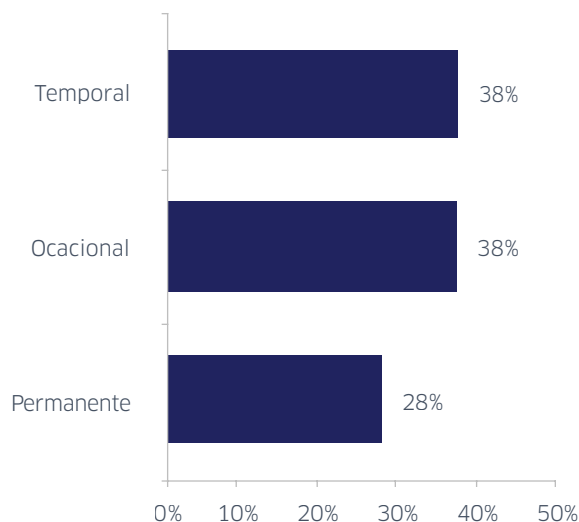
Prestadores de servicio de movilidad dispuestos a dejar las plataformas digitales por un trabajo dependiente, según uso, 2025

(%)

**Gráfico 42:**

Prestadores de servicio de reparto dispuestos a dejar las plataformas digitales por un trabajo dependiente, según uso, 2025

(%)

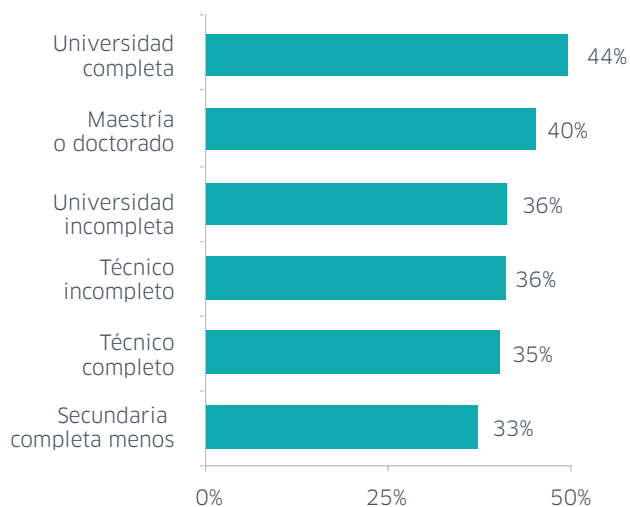


Fuente: Encuesta a prestadores de servicio de movilidad y reparto - Si le ofrecieran un empleo en una empresa como trabajador dependiente a tiempo completo y con ingresos mensuales similares a los que genera actualmente, ¿estaría dispuesto a tomarlo y dejar de usar las plataformas digitales? Elaboración IPE.

Gráfico 43:

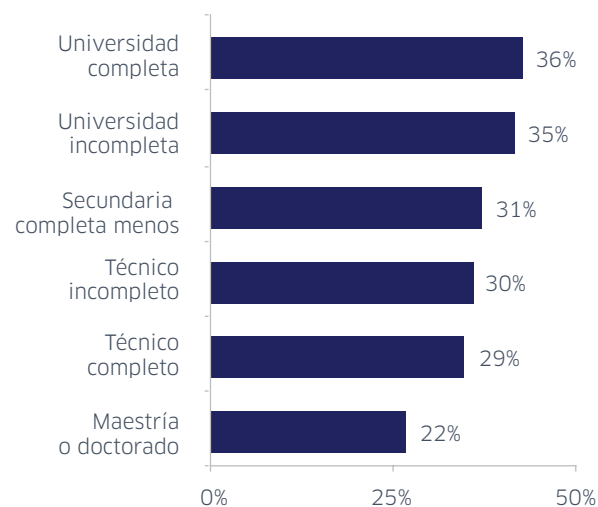
Prestadores de servicio de movilidad dispuestos a dejar las plataformas digitales por un trabajo dependiente, según nivel educativo, 2025

(%)

**Gráfico 44:**

Prestadores de servicio de reparto dispuestos a dejar las plataformas digitales por un trabajo dependiente, según nivel educativo, 2025

(%)



Fuente: Encuesta a prestadores de servicio - Si le ofrecieran un empleo en una empresa como trabajador dependiente a tiempo completo y con ingresos mensuales similares a los que genera actualmente, ¿estaría dispuesto a tomarlo y dejar de usar las plataformas digitales? Elaboración IPE.

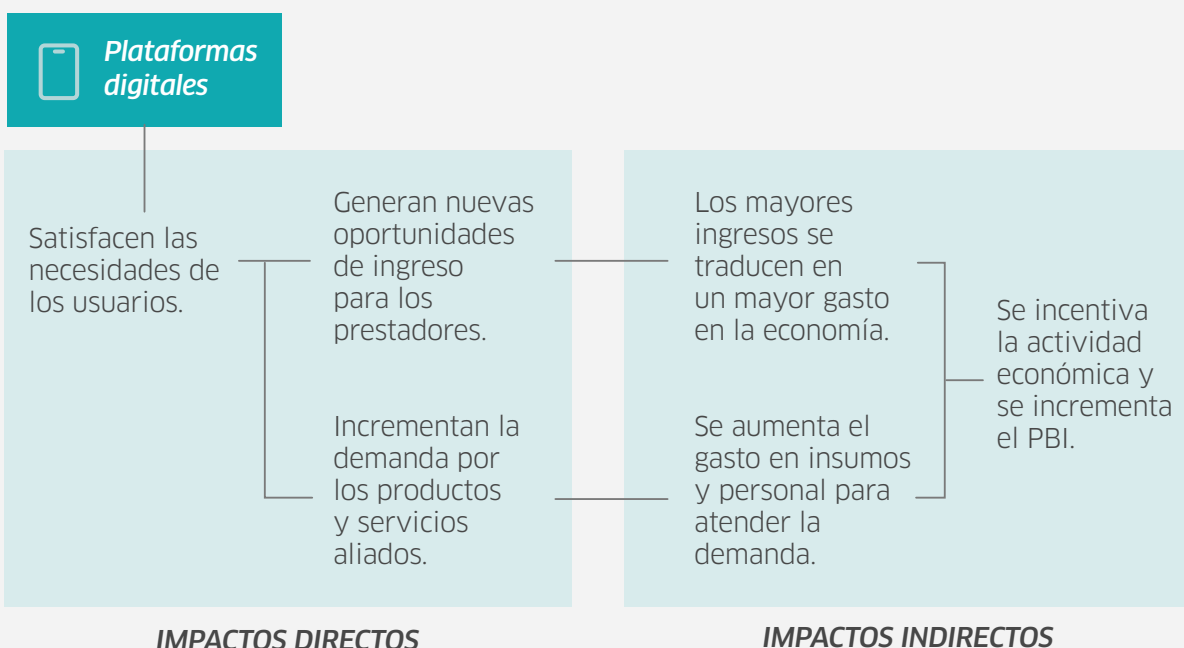
6. IMPACTO ECONÓMICO DE LAS PLATAFORMAS



Las plataformas digitales tienen impactos directos e indirectos en la economía peruana.

Las plataformas digitales impactan directamente en la economía a través de la generación de nuevas oportunidades de ingresos para los prestadores de servicio y el incremento en la demanda por los productos de los aliados. A partir de estos dos canales, las plataformas también contribuyen de manera indirecta al desarrollo económico de otros sectores. Por un lado, los mayores ingresos de los prestadores de servicio se traducen en un mayor gasto en su hogar (sea en alimentos, combustible, prendas de vestir, entre otros). Por otro lado, el aumento en las ventas de los comercios aliados incrementa su gasto en insumos y en la contratación de nuevo personal. Así, el impacto total de las plataformas sobre el Producto Bruto Interno (PBI) debe considerar tanto efectos directos como indirectos.

Ilustración 1: | *Impactos de las plataformas de movilidad y de reparto*



Fuente: Adaptado de López (2020) y OIT (2021). Elaboración IPE.



En 2025, las ventas de las plataformas digitales ascienden a casi S/10 mil millones.

Durante el 2025, las plataformas de movilidad intermediaron servicios por más de S/6.6 mil millones, mientras que la demanda por las plataformas de reparto ascendió a más de S/2.9 mil millones. En total, las plataformas que operan en el Perú tienen un efecto directo sobre la economía peruana de S/9.6 mil millones (lo que equivale a 0.79% del PBI), más de tres veces que en el 2020, en términos reales.

Gráfico 45:

Ventas anuales de las plataformas de movilidad, 2020-2025

(millones de S/ constantes de 2025)

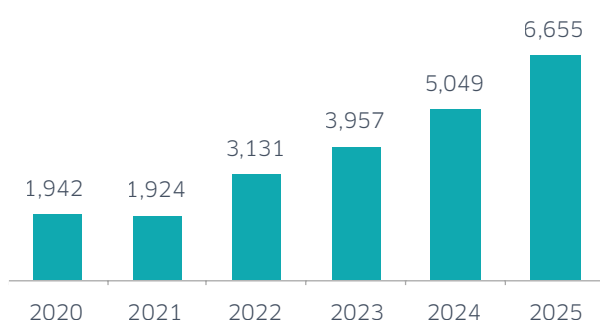
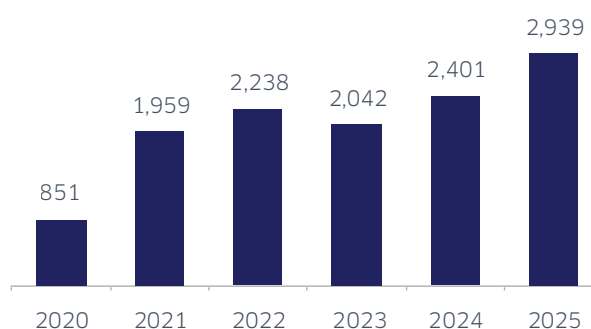


Gráfico 46:

Ventas anuales de las plataformas de reparto, 2020-2025

(millones de S/ constantes de 2025)



Nota: Cálculo basado a partir de una muestra de las principales plataformas de movilidad y reparto que operan en el Perú.
Fuente: Plataformas digitales que operan en el Perú. Elaboración IPE.



Las plataformas impactan indirectamente en la economía a través de sus prestadores de servicio y comercios aliados.

Como se indicó previamente, las plataformas digitales impactan de manera indirecta en la economía peruana a través de un mayor gasto por parte de los prestadores de servicio, producto de sus mayores ingresos; y de los comercios aliados, producto de la necesidad de comprar más insumos para atender su mayor demanda y los nuevos trabajadores que contratan. Así, en cuanto a los impactos indirectos, se estiman en S/ 1.1 mil millones. Por consiguiente, en total se estima que el sector tiene un impacto económico de S/10.7 mil millones, equivalente al 0.89% del PBI de 2025, considerando tanto efectos directos e indirectos. En comparación, en 2022 se estimó que el impacto total de las plataformas equivalía a 0.59% del PBI.

Cuadro 3

Impacto económico de las plataformas digitales en el Perú, 2025

(millones de S/)

<i>Tipo de plataforma</i>	<i>Efecto directo</i>	<i>Efecto indirecto por prestadores de servicio</i>	<i>Efecto indirecto por comercios aliado</i>	<i>Efecto total</i>
Movilidad	6,655	773	0	7,429
Reparto	2,939	20	351	3,310
Total	9,594	793	351	10,738
Equivalencia en % del PBI	0.79%	0.07%	0.03%	0.89%

Nota: Cálculo basado a partir de una muestra de las principales plataformas de movilidad y reparto que operan en el Perú. Los efectos indirectos de los prestadores de servicio y de los comercios aliados se estima utilizando los multiplicadores de la economía del gasto de los hogares y de restaurantes.

Fuente: Plataformas digitales que operan en el Perú. Elaboración IPE.

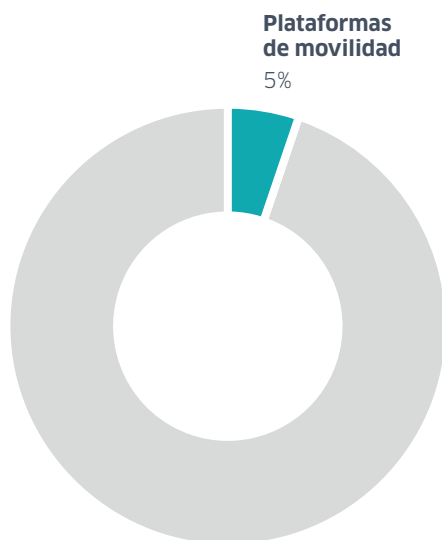
Como referencia de la relevancia relativa de las plataformas digitales, se realizó el ejercicio de comparar sus ventas con las ventas reportadas por las empresas formales de algunos sectores:

- El impacto directo de las plataformas de movilidad en la economía equivale al 5% de las ventas reportadas por las empresas formales del sector transporte.
- El impacto directo de las plataformas de reparto equivale al 10% de las ventas reportadas por las empresas formales del sector restaurantes.

Gráfico 47:

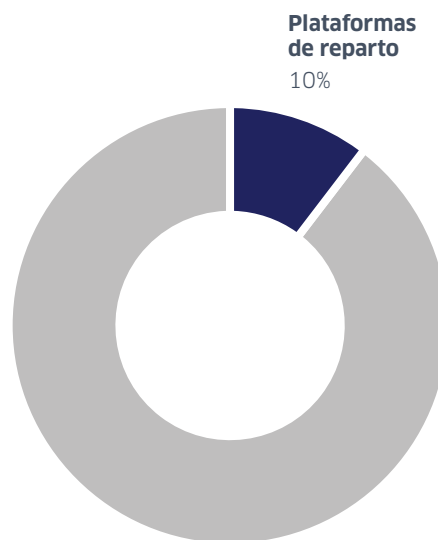
Participación de las plataformas de movilidad en las ventas reportadas por empresas formales del sector transporte a nivel nacional, 2025

(%)

**Gráfico 48:**

Participación de las plataformas de reparto en las ventas reportadas por empresas formales del sector restaurantes a nivel nacional, 2025

(%)



Nota: Cálculo basado a partir de una muestra de las principales plataformas de movilidad y reparto que operan en el Perú.
Fuente: Plataformas digitales que operan en el Perú; INEI. Elaboración IPE.

7. CONTRIBUCIÓN DE LAS PLATAFORMAS A LA SEGURIDAD CIUDADANA

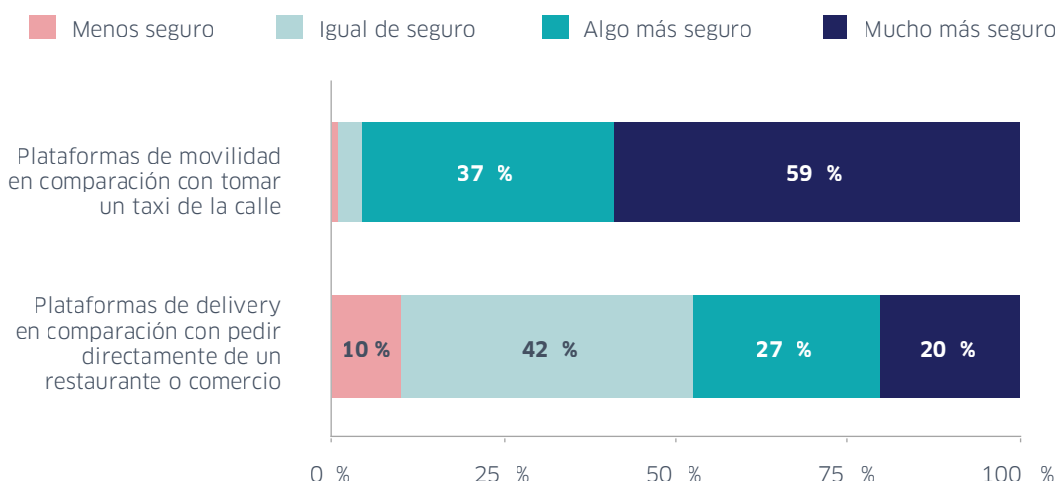


Las plataformas de movilidad y reparto se perciben más seguras que las alternativas tradicionales.

Casi todos los usuarios de las plataformas de movilidad (96%) las consideran algo o mucho más seguras que tomar un taxi de la calle. En el caso de las plataformas de reparto, predomina el porcentaje que las considera igual de seguras que pedir directamente de un restaurante o comercio (42%). No obstante, aún casi la mitad de los usuarios (47%) las perciben como algo o mucho más seguras que la alternativa tradicional. Solo el 10% las considera más inseguras.

Gráfico 49:

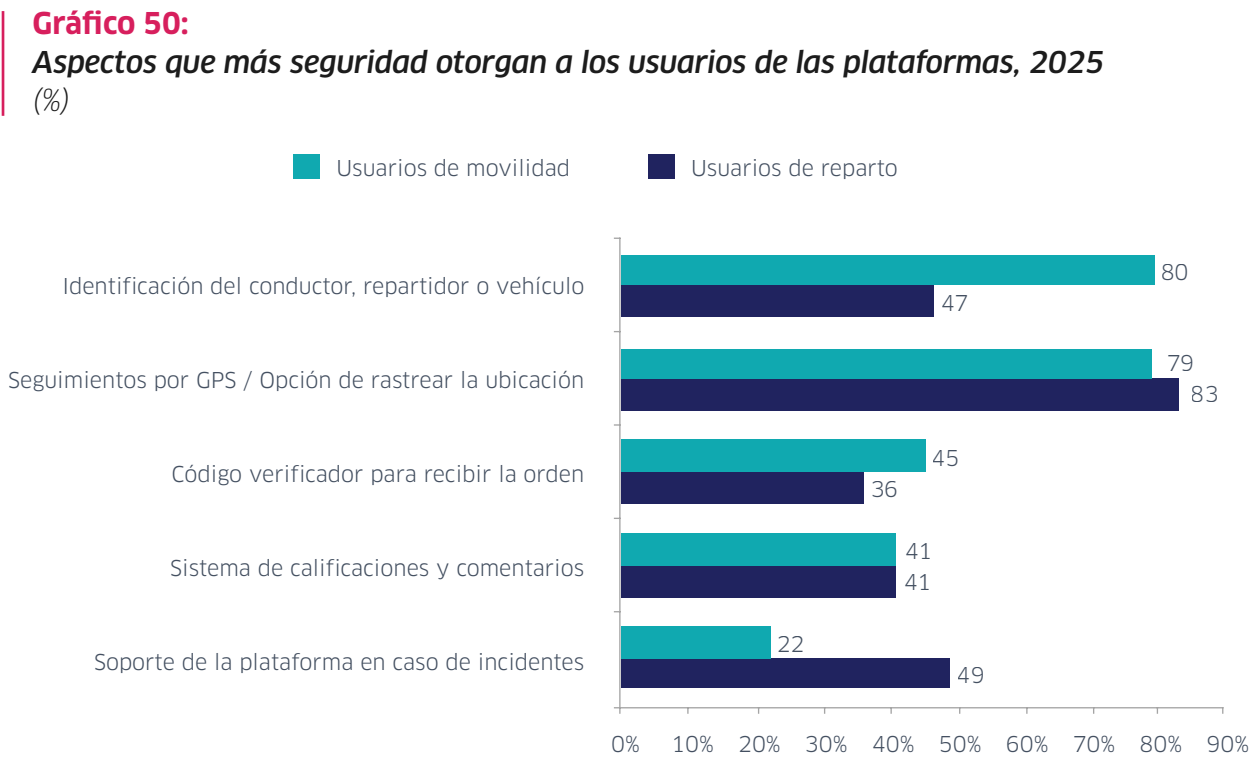
Percepción de seguridad de los usuarios con las plataformas de movilidad y reparto, 2025 (%)



Fuente: Encuesta a usuarios – En comparación con tomar un taxi de la calle, ¿qué tan seguro considera movilizarse con las plataformas? – En comparación con pedir directamente de un restaurante o comercio, ¿qué tan seguro considera las plataformas de delivery? Elaboración IPE.

Con respecto a la seguridad, ocho de cada diez usuarios de las plataformas de movilidad valoran la identificación del conductor o el vehículo y el seguimiento por GPS o la opción de rastrear la ubicación. En contraste, solo uno de cada cinco de estas personas valora

el soporte de la plataforma en caso de un incidente. Por su parte, el 83% de usuarios de plataformas de reparto destaca el seguimiento GPS de su pedido y, en segundo lugar, el soporte de la plataforma (49%).



Fuente: Encuesta a usuarios - ¿Qué aspectos de las plataformas le otorgan mayor seguridad? Elaboración IPE.

7/10

Siete de cada diez usuarios de las plataformas digitales no han sufrido ningún incidente que afecte su seguridad o integridad.

El 72% de los usuarios de plataformas de movilidad y 67% de los usuarios de aplicativos de reparto reportan nunca haber sido víctima de un incidente que afecte su seguridad o integridad. En el caso de las plataformas de movilidad, solo el 12% ha sufrido un robo y el 9% un accidente vehicular. Por su parte, en el caso de las plataformas de reparto, el incidente más frecuente son los robos o pérdidas de pedidos (16%) y el hecho de que la identidad del repartidor no coincide con la que aparece en el aplicativo (12%).

Gráfico 51:

Incidentes que afectan la seguridad o integridad de usuarios de las plataformas de movilidad, 2025

(%)

Fuente: Encuesta a usuarios - ¿Ha sido víctima de algún incidente que afecte su seguridad o integridad usando las plataformas de movilidad? Elaboración IPE.

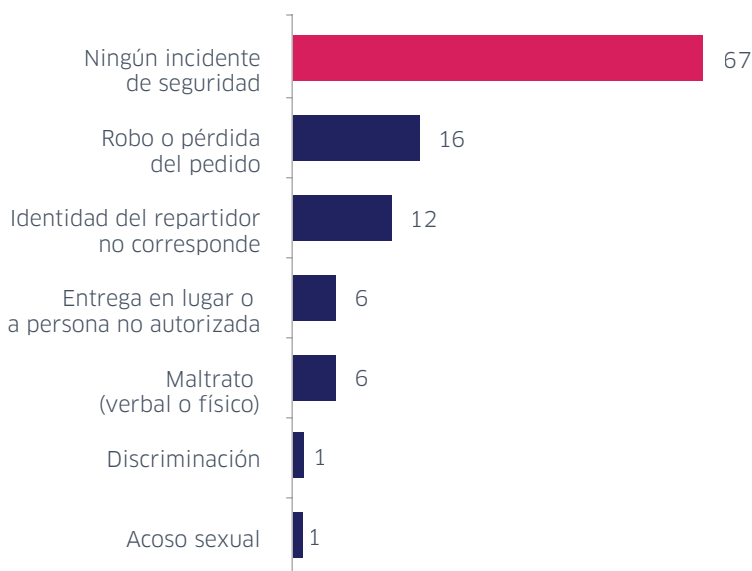
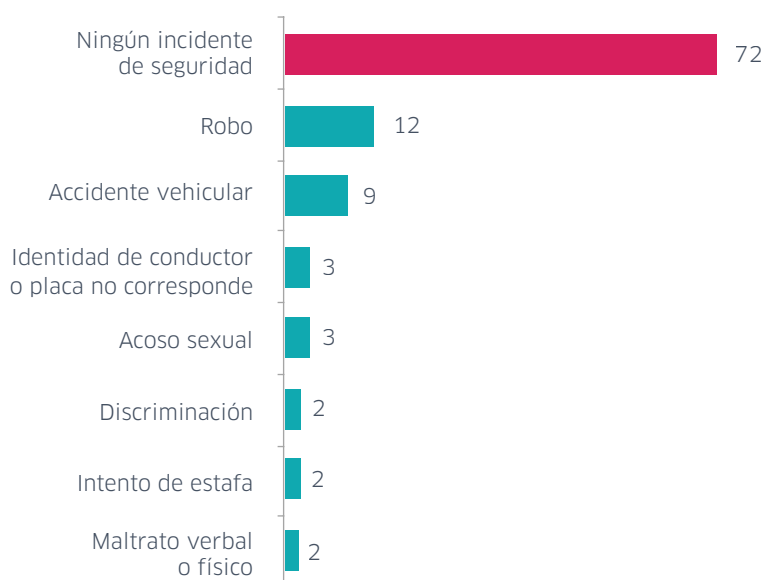


Gráfico 52:

Incidentes que afectan la seguridad o integridad de usuarios de las plataformas de reparto, 2025

(%)

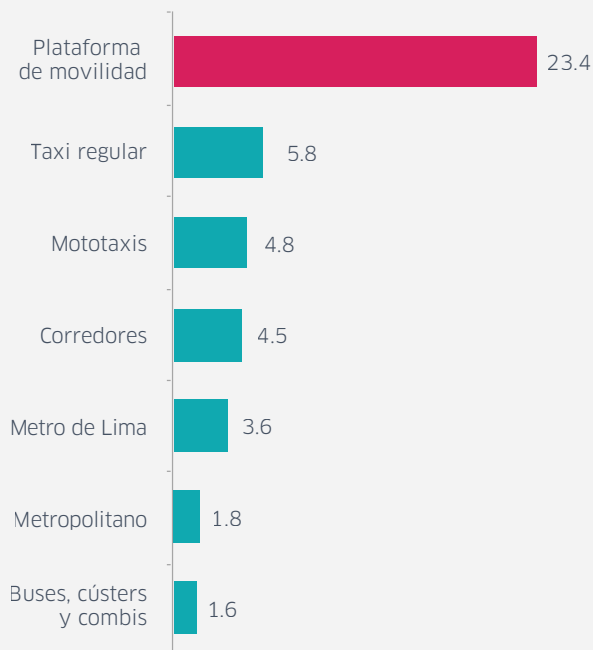
Fuente: Encuesta a usuarios - ¿Ha sido víctima de algún incidente que afecte su seguridad o integridad usando las plataformas de delivery? Elaboración IPE.

Recuadro 5 | Más seguro que otras alternativas de movilidad

Según el Reporte Urbano de Percepción Ciudadana de enero de 2026 de Lima Cómo Vamos, el 23% de los usuarios de plataformas de movilidad indican que la seguridad es el aspecto que más valoran. Este porcentaje supera en más de cuatro veces la percepción de seguridad en cualquier otra alternativa de medio de transporte en la capital.

Seguridad como el aspecto más valorado de un medio de transporte, Ene-2026
(%)

Fuente: Lima Cómo Vamos – De los medios de transporte que ha usado el último mes, ¿cuál es el aspecto más valorado por usted? **Elaboración IPE.**

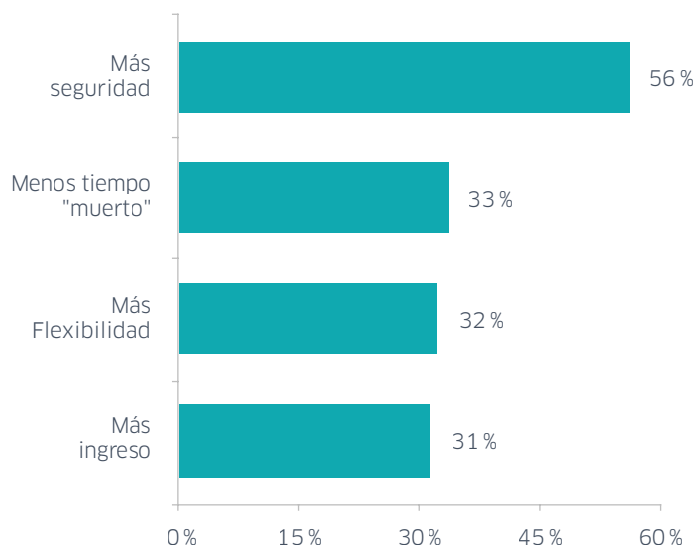


Los prestadores de servicio de movilidad valoran la seguridad de las plataformas.

Cuatro de cada diez prestadores de servicio de movilidad encuestados indican que también realizan servicio de taxi o colectivo. No obstante, al comparar ambas actividades, el 56% indica que la principal ventaja de utilizar las plataformas para generar ingresos como independiente es la mayor seguridad. A ello, le siguen la posibilidad de reducir “tiempos muertos” entre pasajeros, la mayor flexibilidad en el uso y los mayores ingresos en comparación con ofrecer un servicio de taxi tradicional. En general, el 91% de conductores encuestados considera que las plataformas son algo más seguras o mucho más seguras que la alternativa de captar pasajeros en la calle.

Gráfico 53:
Ventajas de utilizar plataformas de movilidad para prestadores de servicio de movilidad, 2025
(%)

Fuente: Encuesta a prestadores de servicio de movilidad - ¿Cuáles son las ventajas de usar las plataformas en vez de realizar servicio de taxi (en la calle) o de colectivo? **Elaboración IPE.**

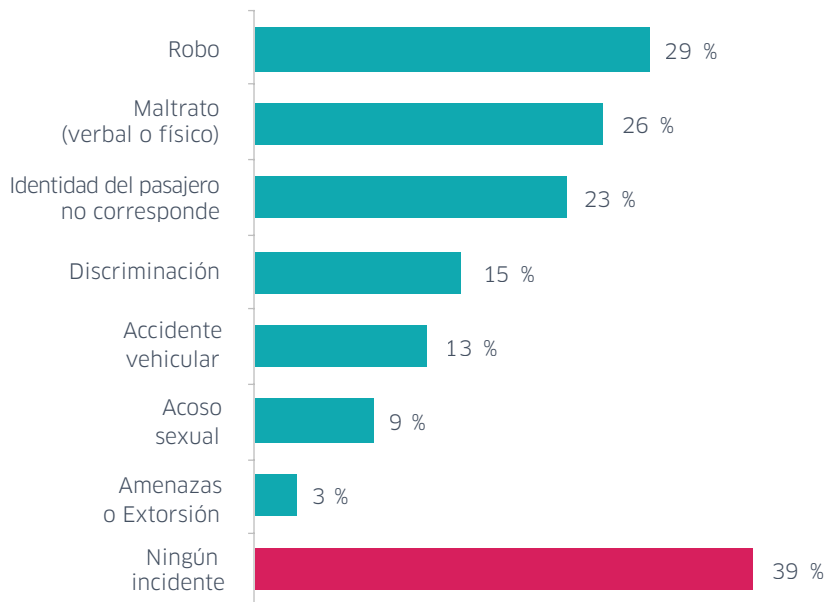




Los prestadores de servicio de movilidad y reparto han sido víctimas de la creciente inseguridad.

El 61% de prestadores de servicio de movilidad y el 70% de reparto sufrió algún incidente que afectó su seguridad o integridad mientras utilizaban las plataformas. En particular, el 29% de conductores y el 35% de repartidores fueron víctimas de robo. Además, el 3% y 8% han recibido amenazas o extorsiones, respectivamente. Estos resultados estarían asociados principalmente con el crecimiento de la delincuencia y criminalidad en el país: nueve de cada diez prestadores de servicio consideran que el problema de la inseguridad se incrementó en el último año. Otros incidentes comunes reportados por los conductores y repartidores encuestados son maltrato (físico o verbal), accidentes vehiculares, casos donde la identidad del pasajero no corresponde y discriminación, entre otros.

Gráfico 54:
Incidentes de seguridad o integridad ocurridos a prestadores de servicio de movilidad, 2025
(%)



Fuente: Encuesta a prestadores de servicio de movilidad - Mientras prestaba el servicio a través de las plataformas de movilidad, ¿ha sido víctima de algún incidente que afecte su seguridad o integridad? Elaboración IPE.

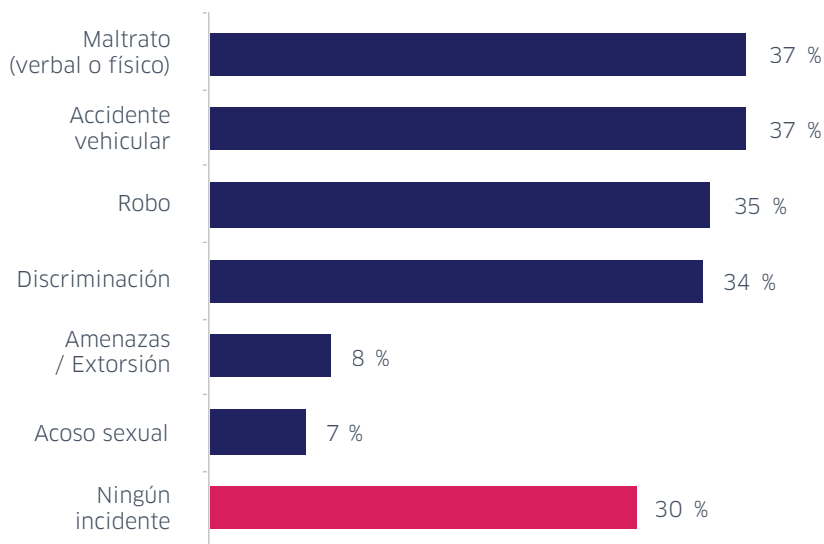


Gráfico 55:
Incidentes de seguridad o integridad ocurridos a prestadores de servicio de reparto, 2025
(%)

Fuente: Encuesta a prestadores de servicio de reparto - Mientras prestaba el servicio a través de las plataformas de delivery, ¿ha sido víctima de algún incidente que afecte su seguridad o integridad? Elaboración IPE.

8.

EL DESAFÍO DE REGULAR A LAS PLATAFORMAS DIGITALES



Diversos proyectos de ley buscan regular la industria de plataformas digitales sin tomar en cuenta las características propias del sector.

En los últimos años, el Congreso ha impulsado diversos proyectos de ley (PL) que buscan regular los servicios de movilidad y reparto prestados a través de las plataformas digitales. Sin embargo, estas iniciativas omiten que el modelo de negocio de esta industria se basa en la economía colaborativa, y tratan a las plataformas como proveedores directos en lugar de intermediarios entre usuarios y prestadores independientes. Además, buscan trasladarles funciones públicas que elevarán los costos de cumplimiento y generarán responsabilidades difíciles de supervisar.

Por ejemplo, el **PL N.º 0842/2021-CR**, en agenda del pleno del Congreso desde 2025, pretende trasladar a las plataformas la responsabilidad de fiscalizar de manera permanente requisitos técnicos de los conductores (SOAT, revisiones técnicas y licencias de conducir, entre otros). Ello no solo desvirtúa su rol como intermediario, sino que omite que la labor de vigilancia compete a la policía y el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC). En la misma línea, el **PL N.º 10310/2024** propone que las plataformas de movilidad garanticen el cumplimiento tributario y laboral de los prestadores de servicio, otorgándoles de un rol fiscalizador en lugar de ser un facilitador de servicios.

Por su parte, el **PL N.º 14243/2025**, presentado en marzo de 2026, busca establecer techos a las comisiones cobradas por las plataformas de movilidad: 20% del valor pagado por el usuario en Lima Metropolitana y 10% en el resto del país. Esta medida constituye un control

de precios que vulnera la libertad de empresa, en particular el derecho de establecer precios de manera libre, protegido por la Constitución. Este tipo de iniciativas resultarán en una menor oferta de servicios, un deterioro de la calidad de atención y menores incentivos para la innovación e inversión en la industria.

Adicionalmente, el **PL N.º 12063/2025**, presentado en agosto de 2025, propone la obligatoriedad del carné de sanidad para todos los prestadores de servicio de reparto. Esta medida no cuenta con sustento técnico pues la actividad del repartidor se limita al traslado de envases sellados y embalados por un restaurante o comercio. Además, el Indecopi ha ratificado en diversas ocasiones que exigir certificados de salud para actividades comerciales constituye una barrera burocrática ilegal, según lo estipulado en el artículo 13 de la Ley General de Salud⁶. Imponer este requisito incrementará los costos de entrada sin generar un beneficio real.

⁶ Según el artículo 13 de la Ley General de Salud, "Ninguna autoridad pública podrá exigir a las personas la certificación de su estado de salud, carné sanitario, carné de salud o documento similar, como condición para el ejercicio de actividades profesionales, de producción, comercio o afines".

Finalmente, también se han presentado PL que buscan establecer una relación de dependencia entre plataformas y prestadores de servicio. El más destacado fue el dictamen aprobado en junio de 2023 que agrupa a los **PL N° 0018/2021-CR, 0667/2021-CR, 0842/2021-CR y 1536/2021-CR**. Según la propuesta, la sola prestación del servicio bajo cierta duración y continuidad, aun cuando este sea intermitente o mediante pluriempleo, sirve para presumir la existencia de un vínculo laboral entre conductor o repartidor y las plataformas. Además, el dictamen busca obligar a las plataformas a contratar seguros para todos los prestadores de servicio, a incorporarlos en el seguro social de EsSalud y a afiliarlos a un sistema de pensiones. Asimismo, establece un límite máximo para la jornada diaria semanal para garantizar un descanso adecuado. El dictamen también establece que las tarifas de las plataformas pueden ser sujetas a fiscalización por parte del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y que estas deben garantizar ingresos adecuados y suficientes para los prestadores de servicio. En agosto de 2023, esta propuesta regresó a comisión al no haber alcanzado los votos suficientes.



La aprobación de alguno de estos proyectos de ley pondría en riesgo la viabilidad de la industria de plataformas digitales.

En los últimos años, la expansión de las plataformas digitales en el Perú se explica por un crecimiento tanto en la demanda de sus servicios como en la oferta. Ello ha generado nuevas oportunidades de ingresos a través del trabajo independiente y ha contribuido a dinamizar la actividad de los comercios aliados, así como a mejorar el bienestar de los usuarios. Como se ha indicado en las secciones previas, la industria involucra de manera directa a 5.8 millones de usuarios y 475 mil prestadores de servicio de movilidad y reparto en el país. Asimismo, genera un impacto económico total de S/ 10.7 mil millones, equivalente a 0.89% del PBI.

Así, al evaluar la conveniencia de introducir cambios regulatorios, resulta clave considerar los siguientes aspectos: (i) los efectos sobre el modelo de negocio que permite la generación de ingresos, empleo independiente y valor agregado; y, (ii) el impacto sobre la capacidad de los prestadores de servicio de seguir realizando sus actividades de forma independiente, autónoma y flexible.

La evidencia internacional y los resultados de las encuestas analizadas sugieren que regular la actividad de plataformas y de los prestadores de servicio sin tomar en cuenta estos aspectos pondrán en riesgo su funcionamiento. En particular, los PL revisados añaden responsabilidades y costos a las empresas que afectarán la viabilidad económica y reducirán los recursos disponibles para reinversión e innovación. Además, también imponen costos y menos flexibilidad para los prestadores de servicio, afectando una importante fuente de trabajo independiente.



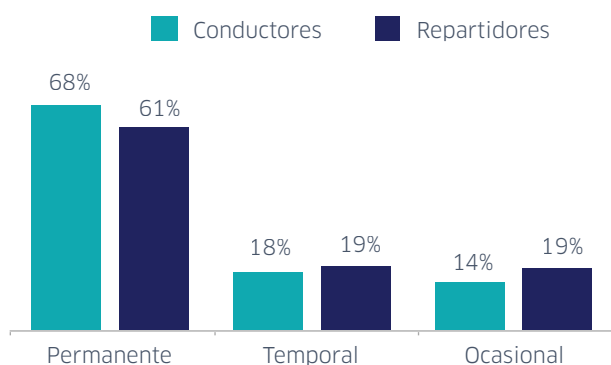
Sobre los proyectos de ley que proponen incorporar a los prestadores de servicio de movilidad y reparto en la planilla de las plataformas, estos evitarían que aquellos que las utilizan de manera temporal u ocasional se beneficien.

El 85% de los prestadores de servicio se percibe a sí mismo como trabajador independiente. Si bien ha aumentado la proporción de quienes utilizan las plataformas como su actividad principal, más del 30% las emplea como una actividad complementaria a otro trabajo, a los estudios o a los quehaceres del hogar. Además, el 32% de los prestadores de servicio de movilidad y el 39% de los de reparto indican que utiliza las plataformas de manera temporal (durante unas semanas, meses o solo en algunas épocas del año) u ocasional (solo cuando requiere ingresos adicionales o tiene tiempo libre). Obligarlos a formar parte de una planilla laboral dificultará que puedan continuar participando en este sector.

Gráfico 56:

Modalidad de uso de plataformas digitales por los prestadores de servicio de movilidad y reparto, 2025 (%)

Fuente: Encuesta a prestadores de servicio de movilidad y reparto - ¿El uso que hace de las plataformas es...? Elaboración IPE.



Estos resultados son consistentes con la evidencia regional que muestra que una proporción importante de conductores utiliza estas plataformas a tiempo parcial, como complemento de otras fuentes de ingreso. Según el BID (2026), los conductores de plataformas en la región las utilizan en promedio 19 horas a la semana. Solo uno de cada cuatro prestadores de servicio las emplea más de 30 horas semanales. Dicho análisis también encuentra que la mayoría de los conductores se percibe como trabajador independiente y que la flexibilidad y la autonomía en el uso de las plataformas son los aspectos más valorados.



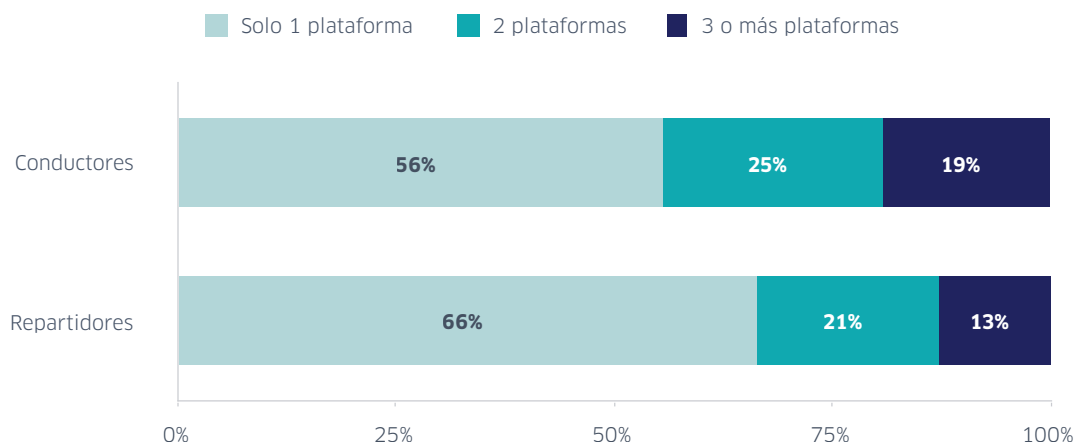
Establecer una relación de dependencia laboral también podría afectar a los prestadores de servicio que utilizan más de una plataforma.

Una proporción de los prestadores de servicio de movilidad y reparto utiliza las plataformas con cierta flexibilidad al trabajar con más de una. El 44% de los prestadores de servicio de movilidad utiliza más de una plataforma para ofrecer sus servicios, mientras, entre los prestadores de servicio de reparto, esta proporción alcanza el 34%. Una eventual regulación que no considere que muchos desarrollan su actividad como trabajadores independientes podría resultar perjudicial, dado que una proporción importante opera simultáneamente en más de una plataforma para generar ingresos. Además, dificultará el cumplimiento y supervisión de la normativa laboral que se establezca.

Gráfico 57:

Número de plataformas utilizadas por los prestadores de servicio de movilidad y reparto, 2025

(%)



Fuente: Encuesta a prestadores de servicio de movilidad y reparto - ¿Qué plataforma(s) usa para generar ingresos?
Elaboración IPE.



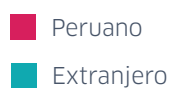
Algunos de los más afectados serían los prestadores de servicio extranjeros.

Según la normativa peruana, la proporción de trabajadores extranjeros no puede superar el 20% de la planilla. Ello evitaría que algunos de los prestadores de servicio extranjeros puedan ser incorporados por las plataformas en caso sea obligatorio, lo que afectaría particularmente a aquellos que las perciben como su actividad principal, y con mayor énfasis en el caso de los repartidores. La aplicación de este tipo de regulación se dificulta si se considera que, según la ENPOVE 2022, el 32% de extranjeros en Lima Metropolitana no cuenta con permiso migratorio para estar en el país y el 22% no piensa vivir en el Perú de manera permanente, lo que reduciría su incentivo a formar parte de la planilla de una empresa.

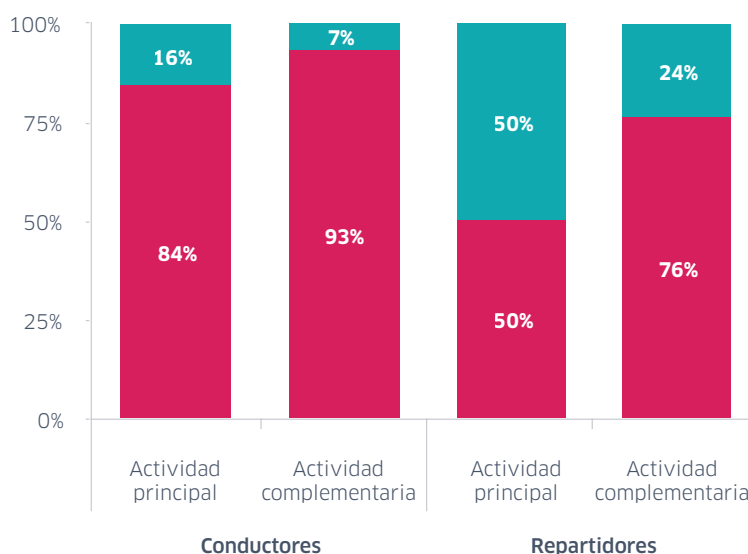
Gráfico 58:

Prestadores de servicio de movilidad y reparto según nacionalidad y nivel de actividad en las plataformas digitales, 2025

(%)



Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - ¿Cuál es su país de nacimiento? - Para usted, ¿el uso que les da a las plataformas digitales es...? Elaboración IPE.



Sobre este aspecto, el estudio del BID (2026) sugiere que las plataformas digitales cumplen un rol de ajuste frente a shocks económicos, al permitir a los trabajadores generar ingresos de manera rápida y flexible ante la pérdida de empleo o la caída de sus ingresos. En este sentido, una norma que regule la relación de dependencia entre prestadores de servicio y plataformas pondría en riesgo estos beneficios para la población extranjera en Perú.



La experiencia internacional muestra que los intentos por regular las plataformas digitales sin reconocer las características del sector pueden resultar contraproducente.

Un ejemplo es el caso de la ciudad de **Nueva York**, donde en 2018 se introdujeron regulaciones para las plataformas de transporte como Uber y Lyft que incluyeron la implementación de un ingreso mínimo para los conductores. Tras su entrada en vigor, ambas empresas ajustaron su modelo operativo, lo que incluyó incrementos en las tarifas para los usuarios y la restricción del acceso a la aplicación en zonas o periodos de baja demanda.

Otro caso ocurrió en la ciudad de **Austin, Texas**. En 2016, las autoridades locales aprobaron una regulación que exigía que los conductores de plataformas se sometieran a un sistema de verificación estatal mediante huellas dactilares. Uber y Lyft promovieron un referéndum que buscaba permitir que las empresas utilizaran sus propios sistemas de verificación de antecedentes. Sin embargo, la propuesta fue rechazada por el 56% de los votantes. Como resultado, ambas plataformas anunciaron la suspensión de sus operaciones en la ciudad.

Estos casos no implican que toda regulación sea negativa, sino que cuando esta no se adapta a las características de las plataformas digitales se generan efectos contraproducentes en el mercado. Este fue el caso también de **España**, analizado en la versión previa de este estudio, donde se encontró que las regulaciones

impuestas a las plataformas resultaron en la desconexión de miles de prestadores de servicio.

En **América Latina**, la tendencia regulatoria se ha orientado hacia el establecimiento de marcos normativos que reconocen la independencia de los prestadores de servicios, garantizando simultáneamente niveles mínimos de protección social. Por ejemplo, en **Uruguay**, la Ley 20.396 de 2025 promueve la transparencia y simplificación de los contratos, obligando a las plataformas a informar sobre decisiones que puedan afectar las condiciones del servicio. Asimismo, en **Argentina**, el Régimen de los Servicios Privados de Movilidad de Personas y/o Reparto que utilizan Plataformas Tecnológicas establece el derecho a conocer los criterios utilizados para la agrupación o asignación de tareas y a contar con un sistema de soporte o quejas. En ambos países, se preserva la libertad de conexión, la autonomía para aceptar o rechazar servicios y la ausencia de exclusividad.

En **Chile**, la Ley 21431 de 2022 también establece el derecho a la transparencia de información. No obstante, la normativa también introduce una remuneración mínima por hora de uso efectivo de la plataforma, la misma que altera la naturaleza de la intermediación digital.



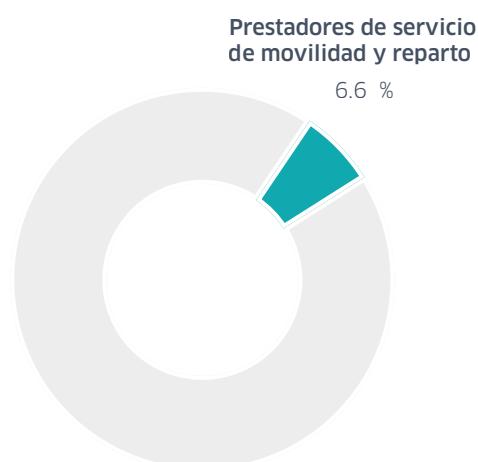
Fortalecer los mecanismos de protección social para todos los trabajadores independientes resulta una mejor alternativa.

En el Perú, existen 6.7 millones de trabajadores independientes y los prestadores de servicio de movilidad y reparto representan el 7%. La mayoría de los trabajadores independientes no tienen acceso garantizado a ningún beneficio laboral, como el estar afiliados a un seguro de salud o aportar a un sistema de pensiones⁷. Según Susalud, la cobertura de salud en el Perú bajo algún sistema, público o privado, supera el 90% de la población. Así, la solución debería enfocarse en medidas que beneficien a los trabajadores independientes en general, sin importar su situación laboral y considerar que el problema puede no ser la cobertura, sino el acceso real al servicio de salud y la calidad de este. Ello requiere, por ejemplo, la implementación de un sistema efectivo y de calidad de aseguramiento universal en salud o la promoción de un sistema de aporte a pensiones para trabajadores independientes o informales.

Gráfico 59:

Trabajadores independientes y prestadores de servicio de movilidad y reparto en el Perú, 2025

(% de trabajadores independientes)



Fuente: Encuesta a prestadores de servicio de movilidad y reparto, INEI-Enaho. Elaboración IPE.

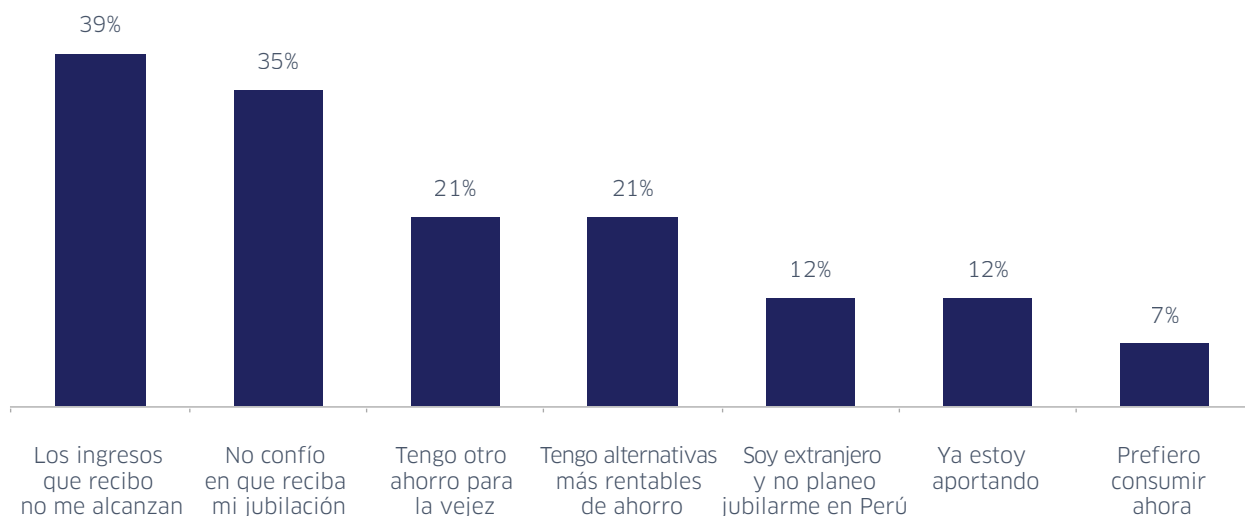
Ello cobra mayor relevancia si se considera que cerca de la mitad de los prestadores de servicio no quisiera aportar parte de sus ingresos a un sistema de pensiones, principalmente porque creen que sus ingresos no les alcanzarían para cubrir sus gastos. Otros motivos importantes son que no confían en que recibirán su jubilación; que ya cuentan con otro ahorro para su vejez; o que son extranjeros y no planean jubilarse en Perú. Así, es importante evaluar mecanismos que garanticen el acceso a la seguridad social independiente de la situación laboral de las personas y sin poner en riesgo el adecuado funcionamiento del sector.

En general, se debe tener en cuenta que, según el BID (2026), la tendencia en América Latina ha sido avanzar hacia mecanismos de protección social desvinculados del estado laboral, como sistemas de aseguramiento universal en salud o mecanismos de ahorro previsional adaptados a independientes.

⁷ Cabe notar que muchas plataformas sí facilitan el acceso a aseguramiento en salud o contra accidentes para los prestadores de servicio.

Gráfico 60:

Motivos por los cuales no se está dispuesto a aportar a un sistema de pensiones, 2025
(% de prestadores de servicio de movilidad y reparto que no desean aportar)



Fuente: Encuestas a prestadores de servicio de movilidad y reparto - ¿Por qué no estaría dispuesto a aportar parte de sus ingresos a un esquema de ahorro para su jubilación? **Elaboración IPE.**

9. CONCLUSIONES

Sobre la evolución de la demanda:

1. La demanda por plataformas digitales ha crecido significativamente en los últimos años. En el Perú, cada día se realizan 1.3 millones de viajes a través de plataformas de movilidad y 197 mil pedidos mediante plataformas de reparto. En ambos casos, el valor es alrededor de cinco veces lo obtenido en 2020.
2. El crecimiento de la demanda ha sido impulsado por un mayor número de usuarios. En total, se estima que cerca de 5.8 millones de personas utilizan las plataformas de movilidad y de reparto en el Perú. Ello equivale al 37% de la población urbana entre 15 y 64 años a nivel nacional.
3. Pese al crecimiento de la demanda, el uso de las plataformas de movilidad y de reparto se mantiene concentrado en Lima Metropolitana. El 72% de viajes y el 78% de repartos provistos a través de estos aplicativos se dan en la capital. Sin embargo, existe una tendencia por ampliar la cobertura de los servicios hacia otras ciudades, como Arequipa, La Libertad y Chiclayo.
4. Casi todos los usuarios de plataformas de reparto emplean los aplicativos para pedir alimentos de restaurantes. No obstante, el tipo de servicio que más ha crecido es el de envío o recepción de paquetes (courier). Entre 2022 y 2025, su demanda se incrementó en 144%, el doble que lo registrado en restaurantes (73%).
5. La mayoría de los usuarios reporta altos niveles de satisfacción con los servicios. En el caso de las de movilidad, los aspectos más valorados son la seguridad, el trato por parte del conductor, y la comodidad del vehículo. Por su parte, los usuarios de las plataformas de reparto están satisfechos con la calidad y la variedad de los productos ofertados.

Sobre los prestadores de servicio de movilidad y reparto:

6. En 2025, en promedio, 475 mil prestadores de servicio utilizaron activamente plataformas de movilidad y reparto, lo que equivale a aproximadamente el 7% de los trabajadores independientes del país.
7. El 86% de prestadores de servicio se considera trabajador independiente. Solo el 11% considera a las plataformas como su empleadora, es decir, se percibe a sí mismo como un trabajador dependiente cuando utiliza las plataformas para generar ingresos. En general, los aspectos más valorados de las plataformas por parte de los prestadores de servicio de movilidad y reparto son la flexibilidad en los horarios y la autonomía en el trabajo.

8. Las plataformas son una fuente importante de ingresos para prestadores de servicio de movilidad y reparto. Más del 40% considera que su ingreso se incrementó tras empezar a utilizarlas. Además, la mediana de ingresos netos alcanza cerca de S/8.8 por hora trabajada, monto 62% superior al salario mínimo por hora en el Perú (S/5.4). Así, seis de cada diez prestadores de servicio se declaran contentos con su nivel de ingresos.

Sobre los impactos en la economía:

9. En 2025, las ventas de las plataformas ascendieron a S/ 9.6 mil millones, equivalente a 0.79% del PBI, más de tres veces el resultado de 2020.
10. Las plataformas digitales generaron S/ 1.1 mil millones en impactos indirectos en la economía: S/ 793 millones a través de mayores ingresos de los prestadores de servicios y S/ 351 millones a través de mayores ventas de los comercios aliados.
11. En conjunto, el impacto total de la industria en el PBI peruano asciende a S/ 10.7 mil millones, 0.89% del PBI. En comparación, en 2022 se estimó que el impacto total de las plataformas equivalía a 0.59% del PBI.
12. Como referencia, las ventas de las plataformas de movilidad equivalen al 5% de las ventas reportadas por las empresas formales del sector transporte a nivel nacional. Mientras, las ventas de las plataformas de reparto ascienden al 10% de las ventas reportadas por las empresas formales del sector restaurantes a nivel nacional.

Sobre la contribución de las plataformas a la seguridad ciudadana:

13. Las plataformas de movilidad y reparto se perciben más seguras que las alternativas tradicionales. Ocho de cada diez usuarios de las plataformas de movilidad valoran la identificación del conductor o el vehículo y el seguimiento por GPS o la opción de rastrear la ubicación. Asimismo, el 83% de usuarios de plataformas de reparto destaca el seguimiento GPS de su pedido y el 49% el soporte de la plataforma.
14. Siete de cada diez usuarios de las plataformas digitales no han sufrido ningún incidente de seguridad. En el caso de las plataformas de movilidad, solo el 12% ha sufrido un robo y el 9% un accidente vehicular. En el caso de las plataformas de reparto, el 16% perdió su pedido o le robaron.
15. La inseguridad afecta de manera importante a los prestadores de servicio de movilidad y reparto. En 2025, el 70% de los prestadores de servicio de reparto y el 61% de los de movilidad fue víctima de algún incidente que afectó su seguridad o integridad. En particular, el 35% de los repartidores y el 29% de los conductores sufrió un robo mientras utilizaba las plataformas. Además, el 3% y 8% han recibido amenazas o extorsiones, respectivamente. Esta situación estaría asociada principalmente con el avance de la delincuencia y criminalidad en el país: nueve de cada diez prestadores de servicio de movilidad y reparto consideran que la inseguridad se incrementó en el último año.

Sobre el desafío regulatorio para las plataformas

16. Desde el Congreso, se han impulsado diversas iniciativas que buscan regular a las plataformas digitales de movilidad y reparto. Sin embargo, estas tienden a desnaturalizar el rol de intermediación de las plataformas, poniendo en riesgo la flexibilidad y autonomía que define el trabajo independiente en este sector. Además, algunas buscan imponer controles de precios y requisitos injustificados al funcionamiento de esta industria, lo que pone en riesgo los beneficios económicos que esta genera para el país.
17. Sobre la posibilidad de obligar a los prestadores a formar parte de las planillas de las plataformas, se debe tener en cuenta que:
 - a. La mayoría de los prestadores de servicio se percibe como trabajador independiente. Asimismo, el 32% de conductores y 39% de repartidores usan las plataformas solo de manera temporal u ocasional. Así, dicha medida dificultaría que puedan continuar participando en este sector.
 - b. El 44% de los prestadores de servicio de movilidad utiliza más de una plataforma para ofrecer sus servicios, en comparación al 34% de los de reparto. Por ello, una eventual regulación que no considere el carácter independiente de esta actividad generará efectos perjudiciales para los prestadores de servicio de movilidad y reparto.
 - c. Según la normativa peruana, la proporción de trabajadores extranjeros no puede superar el 20% de la planilla. Ello evitaría que algunos de los prestadores de servicio extranjeros, principalmente venezolanos, puedan ser incorporados por las plataformas en caso sea obligatorio, lo que afectará particularmente a aquellos que las perciben como su actividad principal, y con mayor énfasis en el caso de los prestadores de servicio de reparto.
18. La experiencia internacional muestra que los intentos por regular las plataformas digitales sin reconocer las características del sector puede resultar contraproducente. Frente a ello, según el BID, la tendencia en América Latina ha sido avanzar hacia mecanismos de protección social desvinculados del estado laboral, como sistemas de aseguramiento universal en salud o mecanismos de ahorro previsional adaptados a independientes.
19. En el Perú, existen 6.7 millones de trabajadores independientes y los prestadores de servicio de movilidad y reparto representan apenas el 7%. La mayoría de los trabajadores independientes no tienen acceso garantizado a ningún beneficio laboral, como el estar afiliados a un seguro de salud o aportar a un sistema de pensiones. Así, la solución debería enfocarse en medidas que beneficien a los trabajadores independientes en general, sin importar su situación laboral y considerar que el problema puede no ser la cobertura, sino el acceso real al servicio de salud y la calidad de este.