



Elaborado por:

Grupo de Expertos en Riesgo Psicosocial, representantes de los países de la **Alianza del Pacífico** (Chile, Colombia, México, Perú) y de los invitados del **MERCOSUR** (Argentina, Uruguay)

Edición:

Noviembre 2025

INDICE

• Introducción	3
• Características del trabajo en plataformas digitales de reparto.....	5
• Contexto normativo y fundamentos	6
• Factores de riesgo psicosocial identificados en las plataformas digitales de reparto ...	12
• Recomendaciones	13
• Bibliografía	17
• Anexo (cuestionario OIT)	18

INTRODUCCION

Esta guía tiene por objeto brindar recomendaciones y orientaciones sobre la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas digitales de reparto. Está dirigida a todas las partes interesadas, a trabajadoras/es, sindicatos y representantes sindicales, a profesionales de SST en general, a empleadores y a responsables del diseño de políticas en el mundo del trabajo. Los capítulos centrales de la guía ofrecen una visión general de los riesgos psicosociales identificados en estas plataformas y las recomendaciones para prevenir los mismos. En otros apartados se informa sobre el contexto normativo y sus fundamentos, considerando las normas legales existentes y un estudio sobre estos trabajadores realizado en Chile.

La naturaleza y el crecimiento de la economía de plataformas digitales de trabajo (PDT) están transformando sustancialmente la forma en que se organiza y se realiza el trabajo. La economía de PDT puede crear oportunidades de empleo y de ingreso para las personas, así como contribuir a la eficiencia económica.

Sin embargo, en esa actividad existen déficits de trabajo decente y en derechos y protección de los trabajadores (OIT, 2025.a)¹. Durante el año 2024 la OIT invitó a los países miembros a responder un cuestionario sobre una serie de aspectos del trabajo en plataformas digitales. Las respuestas a ese cuestionario² fueron analizadas y se presentaron en un informe (OIT, 2025.b)³. La OIT elaboró también un documento previo que proporciona información actualizada sobre el trabajo de plataformas, así como sobre la legislación y la práctica en relación con esta temática en diferentes países del mundo (OIT, 2024)⁴.

Ambos documentos sirvieron de base para elaborar un proyecto de resolución sobre trabajo decente en la economía de plataformas (OIT, 2025.a), elaborado por la Comisión Normativa sobre el Trabajo Decente en la Economía de Plataformas de la OIT en su 113ª reunión de junio de 2025, publicado el 12-06-2025.

El proyecto de resolución insta a los países a asegurar que los trabajadores de plataformas digitales disfruten de los principios y derechos fundamentales en el trabajo, entre estos, exigir que las plataformas digitales de trabajo adopten disposiciones apropiadas, en la medida en que sea razonable y factible, para prevenir los accidentes del trabajo, las enfermedades profesionales y cualquier otro daño para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, mediante la evaluación de todos los riesgos laborales y la adopción de medidas adecuadas de prevención y control. Aunque este párrafo aún se encuentra en calidad de proyecto, contiene una serie de principios que se tomarán en cuenta para la elaboración de esta guía.

Siguiendo la definición de la OIT, una «plataforma digital de trabajo» designa a toda persona jurídica o natural que, por medio de tecnologías digitales y utilizando sistemas automatizados de toma de decisiones («algoritmo») organiza y/o facilita trabajo realizado por personas a cambio de remuneración o pago, a petición de un destinatario o solicitante. Es decir, la plataforma digital es un «intermediario» (OIT, 2025.a) que pone a disposición el trabajo de una persona que ha sido solicitado por otra persona. Una definición similar es la que considera

¹ OIT (2025.a). Comisión Normativa sobre el Trabajo Decente en la Economía de Plataformas. Proyecto de resolución y conclusiones propuestas. En: <https://www.ilo.org/sites/default/files/2025-06/ILC113-CNP-D3-SP.pdf>

² El cuestionario se incluye en el Anexo de esta guía.

³ OIT (2025.b) *Hacer realidad el trabajo decente en la economía de plataformas*. Informe ILC.113/Informe V(2). Disponible en: https://www.ilo.org/sites/default/files/2025-02/ILC113-V%282%29-%5BWORKQ-241129-001%5D-Web-SP_0.pdf

⁴ OIT (2024). *Hacer realidad el trabajo decente en la economía de plataformas*. Informe ILC.113/Informe V(1). Disponible en: <https://www.ilo.org/sites/default/files/2024-07/ILC113-V%281%29-%5BWORKQ-231121-002%5D-Web-SP.pdf>

a la plataforma como «un servicio digital que facilita las interacciones entre dos o más grupos de usuarios distintos pero interdependientes (individuos u organizaciones) que interactúan a través de este servicio en internet».⁵

Las personas que eligen trabajar bajo el sistema de PDT suelen hacerlo por diversos motivos, pero uno de los principales es la precariedad de los trabajos formales que parece impulsar a las personas a buscar como alternativa o complemento el trabajo en PDT. El trabajo en PDT parece ofrecer una forma de autoempleo que evitaría algunas de las características negativas del trabajo formal (abuso, precariedad, bajos salarios), pero falta por ver si estas características efectivamente se mejoran en el trabajo en PDT, o si no es más que una aspiración de las personas trabajadoras que no ha sido satisfecha.

Uno de los problemas del trabajo en PDT, y que muchos autores confirman, es lo que la OIT ha llamado “déficit de trabajo decente” (OIT, 2025.a), esto es, las precarias condiciones laborales que ofrecen estas plataformas. La precariedad de las condiciones de trabajo en PDT, que adopta formas específicas como la frecuente informalidad del contrato, la subordinación a la dinámica algorítmica, los tiempos vacíos, las jornadas con escasos límites horarios, ha sido uno de los factores relevantes que pueden provocar daño a la salud mental de las personas trabajadoras en PDT.

Cabe destacar el apoyo del Grupo Técnico Laboral de la Alianza del Pacífico⁶ para la elaboración de esta guía por parte de la Red de Expertas y Expertos sobre Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo de los países de la Alianza del Pacífico (Chile, Colombia, México, Perú) e invitados del MERCOSUR (Argentina, Uruguay).⁷

En tal sentido, la presente “Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo de plataformas digitales de reparto” sigue los postulados del mandato de la Declaración de Santiago, 2020, respecto del diseño de una Política de Gestión de Factores Psicosociales y Promoción de la Salud Mental en el Trabajo en los países miembros de la Alianza del Pacífico, materializado en los “Lineamientos comunes para el diseño de una política de gestión de factores de riesgo psicosociales laborales y promoción de la salud mental en los lugares de trabajo de los países de la Alianza del Pacífico (Chile, Colombia, México, Perú) e invitados del MERCOSUR (Argentina, Uruguay)”,⁸ documento que fue publicado en enero 2023.

⁵ OCDE (2019), Trabajo decente en la economía de plataformas. Documento de referencia para la Reunión de expertos sobre el trabajo decente en la economía de plataformas (Ginebra, 10-14 de octubre de 2022), https://labordoc.ilo.org/discovery/delivery/41ILO_INST:41ILO_V2/1296686420002676

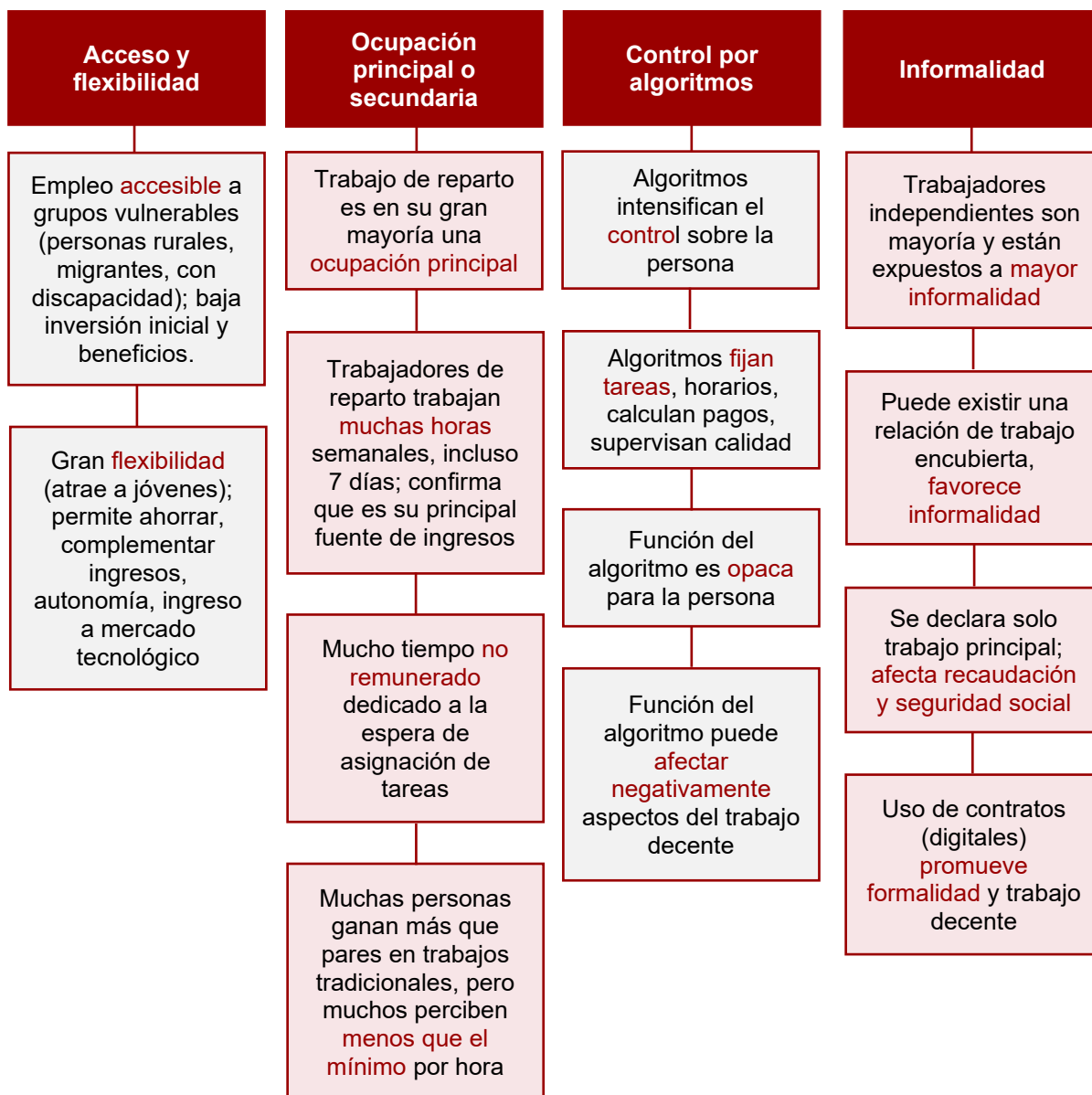
⁶ <https://alianzapacifico.net/grupotecnico-laboral/>

⁷ <https://www.argentina.gob.ar/srt/prevencion/alianza-del-pacifico-y-mercosur>

⁸ Disponible en: <https://alianzapacifico.net/download/lineamientos-comunes-para-el-diseno-de-una-politica-de-gestion-de-riesgo-psicosociales-laborales-y-promocion-de-la-salud-mental-en-los-lugares-de-trabajo-de-los-paises-de-la-ap/> y https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/lineamientos-comunes-grpsysm_informe_final.pdf

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO EN PLATAFORMAS DIGITALES DE REPARTO⁹

Las siguientes son algunas de las características del trabajo en plataformas digitales de reparto.



⁹ OIT (2025.b), op.cit.

CONTEXTO NORMATIVO Y FUNDAMENTOS

La elaboración de esta guía nos encontró atravesando el hito fundamental del proyecto de resolución sobre trabajo decente en la economía de plataformas, elaborado por la Comisión Normativa sobre el Trabajo Decente en la Economía de Plataformas de la OIT en su 113ª reunión de junio de 2025 (OIT, 2025.a)¹⁰. El proyecto fue publicado el 12-06-2025 y se basó en los informes ILC.113/Informe V(1)¹¹ y ILC.113/Informe V(2)¹². El proyecto está considerado en el orden del día para la reunión 114ª de 2026 y fue comentado en la introducción de este documento. La OIT es, sin duda, la organización líder en materia de trabajo decente en la economía de plataformas y ha promocionado muchas investigaciones sobre el tema a nivel mundial.

Debe tenerse presente, sin embargo, que este no es el primer documento internacional que toca el tema. El sistema de Naciones Unidas, la OCDE y la Unión Europea lo han abordado en diferentes documentos al menos desde el año 2021.

El proyecto de resolución citado y sus informes son una respuesta al gran desarrollo de este sector, que representa una creciente fuerza laboral y requiere atención urgente debido a los riesgos para la seguridad y la salud, y en particular los riesgos psicosociales, que están asociados a sus condiciones laborales mayormente precarias. Las y los trabajadores de plataformas digitales enfrentan riesgos psicosociales asociados a la flexibilidad laboral, la dependencia de aplicaciones o algoritmos, y la falta de regulaciones específicas. Los informes OIT señalados consideran los Convenios No. 187¹³, sobre un marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo del año 2006, y su Recomendación No. 197 donde se prevé expresamente que el sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo debería comprender medidas adecuadas «para la protección de todos los trabajadores, en particular los trabajadores de los sectores de alto riesgo y los trabajadores vulnerables, entre ellos los trabajadores de la economía informal, los trabajadores migrantes y los trabajadores jóvenes».

El informe de OIT “Hacer realidad el trabajo decente en la economía de plataformas”, ILC.113/Informe V(1)¹⁴, menciona:

- Los datos parecen indicar que, por sus características, el trabajo en plataformas puede aumentar algunos riesgos laborales —en particular los riesgos psicosociales como el estrés, la ansiedad, el agotamiento y la depresión— en comparación con los que afrontan los trabajadores que realizan las mismas tareas fuera de las plataformas. El trabajo en plataformas implica riesgos como evaluaciones injustas, remuneración inestable, falta de apoyo social y jornadas extensas, exacerbados por algoritmos y sistemas sin posibilidad de apelación, lo que dificulta rechazar tareas inseguras y conciliar vida laboral y personal¹⁵.
- Tanto trabajadores como clientes han señalado la exposición a la violencia y el acoso como otro de los riesgos existentes¹⁶.
- La responsabilidad de aplicar medidas de prevención de riesgos —como evaluaciones de los riesgos, gestión de los riesgos, formación en seguridad y salud en el trabajo y suministro de equipos de protección— se sitúa en una «zona gris» en muchas

¹⁰ OIT, 2025.a, op.cit.

¹¹ OIT, 2024, op. cit.

¹² OIT, 2025.b, op.cit.

¹³ OIT, 2006. C187 - Promotional Framework for Occupational Safety and Health Convention, 2006 (No. 187)

https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLEXPUB:12201:0::NO:12201:P12201_INSTRUMENT_ID:312332:NO

¹⁴ OIT, 2024, op.cit.

¹⁵ OIT, 2024, op.cit

¹⁶ OIT, 2024, op.cit

jurisdicciones o recae sobre los trabajadores, que a menudo disponen de recursos limitados para cumplir estas obligaciones, ya que en muchos casos los trabajadores de plataformas están clasificados como independientes.

- En cuanto a la seguridad y salud en el trabajo, algunos países han adoptado medidas para ampliar la cobertura a los trabajadores, independientemente de su situación laboral. La mayor parte de la legislación que regula este aspecto se refiere a plataformas basadas en la ubicación de los sectores de transporte de pasajeros y de reparto. En el caso de los trabajadores independientes, según la jurisdicción de que se trate, la responsabilidad de la seguridad y salud en el trabajo se atribuye en algunos casos a los trabajadores y en otros a las plataformas.
- Aunque la flexibilidad laboral es uno de los principales motivos por los que los trabajadores deciden trabajar en plataformas, esa flexibilidad también es una fuente de restricciones y controles ocultos del tiempo de trabajo, en especial cuando va ligada a unos ingresos irregulares e imprevisibles. Cabe señalar también la presión derivada del uso de los algoritmos, que lleva a los trabajadores a permanecer conectados para evitar ser penalizados.
- La desactivación de las cuentas de los trabajadores es un aspecto esencial de las modalidades de rescisión de los contratos que suscita preocupación. A diferencia de las leyes laborales relativas a la rescisión de contratos, que prevén requisitos como la existencia de motivos válidos, un plazo de preaviso o el pago de indemnización, la mayoría de los contratos de las plataformas no incluyen esos requisitos ni exigen que haya una supervisión humana de las decisiones de rescisión para asegurar que respetan el principio de equidad.
- Las medidas adoptadas por los países ponen de manifiesto la creciente toma de conciencia de las lagunas que existen en lo que respecta a la protección de los trabajadores de plataformas y de los esfuerzos desplegados para hallar soluciones que permitan ampliar la cobertura ofrecida. Suele darse prioridad al seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, cuyo costo sufraga tradicionalmente el empleador.
- Persisten algunos problemas y se observan lagunas importantes en materia de cobertura y una falta de protección integral y adecuada. Aunque la mayoría de los países han procurado integrar a estos trabajadores en los regímenes de seguridad social, otros permiten que se recurra a mecanismos independientes, como los seguros comerciales, lo que implica riesgos de fragmentación del sistema de seguridad social y atenta contra el principio básico de universalidad de la protección basada en la solidaridad social.
- El trabajo en plataformas es heterogéneo y pone de manifiesto que no existe un enfoque universal en materia de diálogo social y organización.

A continuación, se presenta un resumen y análisis de algunas leyes que regulan la actividad en PDT surgidas en diferentes países, pero enfocada sobre todo en las legislaciones de los países APIMS.

Ley 12/2021 de España

Publicada en el Boletín Oficial del Estado el 29-09-2021.

- La Ley destaca que fue producto del acuerdo adoptado entre el Gobierno, CC.OO., UGT, CEOE y CEPYME, tras un trabajo desarrollado por la Mesa de Diálogo constituida, a tal efecto, el 28 de octubre de 2020.

- La Ley regula el trabajo en plataformas digitales, modificando el Estatuto de los Trabajadores para reconocer el derecho de la representación laboral a conocer los algoritmos que afectan condiciones laborales.
- Introduce una presunción de laboralidad en actividades de reparto gestionadas algorítmicamente, incorporando criterios del Tribunal Supremo que unificó la doctrina valiéndose de la prevalencia del principio de realidad, en la que destaca la necesidad de adaptar los requisitos sobre dependencia y ajenidad.
- La nueva disposición adicional vigesimotercera adapta la normativa a la realidad digital, reconociendo que las facultades empresariales pueden ejercerse de forma indirecta mediante algoritmos, incluso cuando la autonomía del trabajador es solo aparente.
- Se refuerza la importancia de valorar la naturaleza real del vínculo laboral y se subraya la necesidad de transparencia en la gestión algorítmica, respetando los secretos comerciales.
- La ley surge del diálogo social y busca garantizar derechos laborales en un entorno digitalizado, reconociendo el impacto de las nuevas tecnologías en la organización del trabajo y en la competencia empresarial.
- Incluye disposiciones finales sobre competencias y entrada en vigor.

Directiva (UE) 2024/2831 relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas

El artículo 12 de la Directiva (UE) 2024/2831 establece medidas específicas para proteger la seguridad y salud de los trabajadores de plataformas digitales.

- Las plataformas deben evaluar los riesgos derivados de sistemas automatizados de seguimiento y toma de decisiones, incluyendo riesgos psicosociales, ergonómicos y de accidentes.
- También deben verificar la idoneidad de las salvaguardas y aplicar medidas preventivas.
- Se exige la participación activa de los trabajadores y sus representantes en estos procesos.
- Además, se prohíbe el uso de sistemas automatizados que generen presión indebida o afecten negativamente la salud física o mental.
- La normativa también se aplica a sistemas que respalden decisiones laborales.
- Finalmente, los Estados miembros deben garantizar que las plataformas implementen medidas contra la violencia y el acoso, incluyendo canales eficaces de denuncia.

Ley No. 21.431 de Chile

La Ley 21.431 (publicada en el Diario Oficial del 11 de marzo de 2022) ¹⁷, regula el trabajo en plataformas digitales de servicios, distinguiendo entre trabajadores dependientes e independientes. El Capítulo X aborda definiciones, contratos laborales y normas comunes, junto con disposiciones transitorias sobre su entrada en vigor (1º de septiembre de 2022), plazos de adecuación legal y evaluación anual por el Consejo Superior Laboral.

En materia de seguridad y salud en el trabajo, se establece que las empresas deben informar por escrito a los trabajadores dependientes sobre riesgos laborales y medidas preventivas.

¹⁷ <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2022/03/11/43200/01/2099107.pdf>

Además, a ambos tipos de trabajador, deben proporcionar capacitación adecuada, elementos de protección (como casco, rodilleras y coderas) para quienes usen bicicleta o motocicleta, y un seguro de daños que asegure los bienes personales que utiliza el trabajador de plataformas digitales en la prestación del servicio, con cobertura mínima de 50 UF anuales. Estas obligaciones no implican relación de subordinación para los trabajadores independientes.

También se contempla la jornada laboral conforme a las reglas generales y el derecho a la desconexión de la plataforma.

Por último, la ley establece que los contratos como trabajador independiente deben estipular las causales de terminación del contrato, la forma de comunicación, los plazos y mecanismos dispuestos en la plataforma digital para reclamar este término.

Decreto Ley Federal del Trabajo en materia de plataformas digitales de México

Publicado en el Diario Oficial el 24-12-2024.

Adiciona una serie de párrafos, una sección completa y un artículo a la Ley Federal del Trabajo.

Establece que los trabajadores de TPD serán considerados dependientes si generan ingresos mensuales equivalentes por lo menos a un salario mínimo mensual de la Ciudad de México por su trabajo. Si no alcanzan a generar esta cantidad, serán considerados trabajadores independientes, aunque no pierden ninguno de sus derechos. La relación laboral será regulada por un contrato.

Establece que las reglas para asignación de tareas a través de algoritmos deberán ser transparentes, claras y conocidas por todas las personas trabajadoras. Los elementos utilizados por los algoritmos para tomar decisiones deberán ser expuestos a las personas trabajadoras en un documento en lenguaje sencillo y claro.

En relación con la seguridad social y riesgos laborales, el Decreto establece que la empresa deberá:

- V.** Inscribir a las personas trabajadoras en plataformas digitales ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y, en su caso, determinar, retener y enterar el pago de cuotas obrero patronales en los términos que establezcan las disposiciones en la materia;
- VI.** Realizar las aportaciones correspondientes al Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, en términos de la legislación aplicable;
- VIII.** Informar sobre las medidas de seguridad y salud en el trabajo que deberán considerar las personas trabajadoras de plataformas en el ejercicio de sus labores;
- IX.** Establecer mecanismos específicos de atención y seguimiento de quejas o denuncias, respecto de faltas de probidad u honradez, actos de violencia laboral o violencia sexual, actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento o acoso sexual, malos tratamientos, actos discriminatorios u otros similares, en contra de las personas trabajadoras en plataformas digitales con motivo de su trabajo;

La ley establece que, si la persona trabajadora deja de tener actividad por un período consecutivo de 30 días naturales, se entenderá terminada la relación laboral, sin que proceda responsabilidad o indemnización por parte del empleador.

Ley No. 20396 de Uruguay

El 10-02-2025 fue publicada en Uruguay la Ley No. 20.396 que establece “niveles mínimos de protección para los trabajadores que desarrollen tareas mediante plataformas digitales,

asegurando condiciones de trabajo justas, decentes y seguras”¹⁸. La ley tiene cinco capítulos y 23 artículos.

El artículo 10 sobre Evaluación de riesgos y medidas de prevención dispone:

Las empresas titulares de plataformas digitales deberán:

- A)** Evaluar los riesgos de los sistemas automatizados de seguimiento y toma de decisiones para la seguridad y la salud de los trabajadores, en particular en lo que respecta a los posibles riesgos de accidentes laborales, psicosociales y ergonómicos.
- B)** Evaluar si las salvaguardias de esos sistemas son apropiadas para los riesgos identificados en vista de las características específicas del entorno del trabajo.
- C)** Introducir las medidas preventivas y de protección adecuadas.

No será admisible la utilización de sistemas automatizados de seguimiento y toma de decisiones que, de alguna manera, ejerzan una presión indebida sobre los trabajadores y pongan en riesgo la salud física y mental de los trabajadores de la plataforma.

La ley establece que la empresa puede “dar de baja la cuenta del trabajador de la plataforma” (se entiende que opera como despido) y para ello basta con proporcionar una declaración escrita de los motivos que se tuvieron en cuenta.

Ley No. 2466 de Colombia

La Ley No. 2466, publicada el 25 de junio de 2025 realiza una reforma importante del marco normativo del trabajo en Colombia, especialmente el trabajo por plataformas digitales (TPD) de reparto. Busca modernizar el marco legal, recuperar derechos y adaptarse a nuevas formas laborales.

Los artículos 24 al 30 regulan definiciones, modalidades de trabajo (dependiente e independiente), identificación del trabajador, y cotizaciones a la seguridad social. Para los trabajadores independientes, establece que la cotización será cubierta en un 60% por la empresa y en un 40% por el trabajador. La ley establece que se garantizará el cubrimiento en materia de riesgos laborales a cargo exclusivo de la empresa.

Las plataformas deben registrarse en el Ministerio del Trabajo y reportar datos trimestrales. Además, deben informar de forma clara sobre los sistemas automatizados (algoritmos) que toman decisiones laborales, mantener supervisión humana sobre su impacto, y permitir que los trabajadores soliciten revisión humana de decisiones automatizadas que afecten sus condiciones laborales.

La ley establece que las empresas deberán informar a los trabajadores sobre los sistemas (automatizados) que se utilicen para tomar o apoyar decisiones que afecten las condiciones de trabajo, en particular su situación contractual, incluida la restricción, suspensión o cancelación de su cuenta en la plataforma. Sin embargo, no menciona restricciones ni algún tipo de compensación en estos casos.

¹⁸ Ver en: <https://www.impo.com.uy/bases/leyes-originales/20396-2025> y Decreto N° 145/025 reglamentario de la Ley N° 20.396, https://medios.presidencia.gub.uy/legal/2025/decretos/07/mtss_31.pdf

A continuación, se incluye un resumen del estudio realizado en Chile a propósito del trabajo en plataformas digitales.

Estudio de descripción de las condiciones de trabajo y empleo en el trabajo de plataformas digitales, conforme a lo dispuesto en la Ley No. 21.431.

Se puede agregar como referencia este estudio que FLACSO realizó en Chile sobre el trabajo en plataformas digitales, que fue encargado por la Subsecretaría del Trabajo del Ministerio del Trabajo y Previsión Social¹⁹. El trabajo tiene la virtud de ser hecho en terreno, con observadores participantes (investigadores que se enrolaron en trabajo de reparto y de transporte de pasajeros) más entrevistas en profundidad a trabajadores de diferente situación social, laboral y de género. Esta metodología logró identificar múltiples tensiones entre la normativa y la práctica.

Se observó que los trabajadores se vinculaban a las plataformas exclusivamente como trabajadores independientes, sin opción de contrato dependiente, pese a que la ley establece ambas modalidades como posibles. Hubo escasa información sobre derechos, cotizaciones y retenciones, lo que generaba desconfianza entre los trabajadores. La exigencia de tener cotizaciones obligatorias por los trabajadores (independientes) es percibida en forma negativa (los trabajadores solo lo ven como una merma de ingresos). En general, la formalización es percibida en forma también negativa por la reducción de ingresos. Los ingresos son variables, con fórmulas poco transparentes y comisiones elevadas. Las métricas de desempeño y rankings condicionan el acceso a turnos, generando presión y efectos disciplinarios, así como falta de respeto por las normas de tránsito debido a la exigencia de cumplimiento.

Las jornadas podían superar el límite legal de 12 horas diarias y se implementaban estrategias para eludir la desconexión obligatoria tanto por la empresa como por los propios trabajadores (trabajar para múltiples empresas, solo considerar el trabajo efectivo). La sindicalización enfrentó obstáculos, y la ley no garantizaba la negociación colectiva. Aunque algunas plataformas cumplían formalmente con capacitaciones y entrega de EPP, persistían deficiencias en seguridad laboral. En general se evidenció una falta de preocupación por los accidentes sufridos por los trabajadores (negar compensaciones en accidentes ocurridos fuera del recorrido directo del pedido, sanciones por desconexión luego de un accidente), escasas o nulas medidas ante ataques violentos o asaltos. Las estrategias preventivas aplicadas por los propios trabajadores fueron a costa de no aceptar viajes, lo que normalmente era penalizado por la plataforma.

En general, los trabajadores desconocían el contenido de la ley y percibían que favorecía más a las empresas. El estudio concluyó que, pese a avances formales, la implementación efectiva era limitada, y se requería mayor fiscalización, transparencia y fortalecimiento de derechos colectivos.

¹⁹ FLACSO-Chile / Ministerio del Trabajo, Chile. *Estudio de descripción de las condiciones de trabajo y empleo en el trabajo de plataformas digitales, conforme a lo dispuesto por la Ley No.21431*. En: <https://www.subtrab.gob.cl/wp-content/uploads/2024/05/8-Informe-Final.-Trabajo-en-Plataformas-Digitales-de-Servicios-Ley-21.431.pdf>

Comparación legislación plataformas digitales de trabajo en países de la Alianza del Pacífico e invitados del Mercosur (Uruguay)

Chile Ley No. 21.431 (2022)	Colombia Ley No. 2.466 (2025)	México Decreto LFT (2024)	Uruguay Ley No. 20.396 (2025)
Distingue trabajadores dependientes / independientes	Diferencia trabajadores dependientes / independientes. Principio de realidad	Dependientes según ingresos (sobre el mínimo)	Diferencia trabajadores dependientes / independientes
Establece contrato (ambos)	Menciona contrato de manera indirecta	Establece contrato	Habla indirectamente de contrato
Pago por hora no inferior al sueldo mínimo + 20%	-	Pago por tarea, servicio realizado, proporción descanso	Si es por hora, salario mínimo
Contrato contiene criterios y variables que determinan el pago y contactos con usuarios	Empresa informa sobre sistemas automatizados.	Sistema de contabilización de ingresos; contacto y supervisión. Elementos usados por algoritmo	Informar sobre sistemas automatizados, asignaciones, ingresos; parámetros
Cotización SS obligatoria pero por trabajador (indep)	Salud y pensión: Empresa: 60%, trabajador: 40% Riesgos laborales a cargo de empresa	Empresa es responsable del pago del seguro social / FN Vivienda	Accidentes / enf. prof. empresa es "patrono". Seguridad social autónomos tributan como independientes.
Desconexión de 12 horas diarias	-	-	Límite de 48 horas semanales en una misma plataforma
Aplica derechos fundamentales → si 3 meses 30 horas semanales	-	-	-
Empresa permite acceso al algoritmo a la autoridad (fiscalizar)	-	-	-
Empresa da capacitación en seguridad y salud, EPP, seguro de daños vehicular	-	Empresa da equipo e insumos, incluyendo seguridad	Empresa evalúa riesgos, salvaguardias, medidas preventivas
Derecho a constituir sindicato	-	-	Derecho a libertad sindical, acuerdos colectivos

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL IDENTIFICADOS EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES DE REPARTO

Un factor de riesgo para la salud es una característica observable capaz de producir algún tipo de daño físico o psíquico. Los factores de riesgo psicosocial derivan de la forma de organizar el trabajo.

En el trabajo de plataformas digitales de reparto, la mayoría de los factores de riesgo para la persona trabajadora, sean riesgos de carácter psicosocial o riesgo de accidentes, se relacionan con las especiales características de este trabajo.

Los factores de riesgo se han organizado en cinco grupos o dimensiones de riesgo. Cada dimensión contiene varios factores de riesgo.

Dimensión de riesgo	Factores de riesgo
Organización del trabajo	• Jornadas excesivamente prolongadas. • Falta de descansos. • Dificultad para desconectarse, dado que las plataformas están activas todo el tiempo y presionan por cumplir horarios fuera de límite. • Presión por cumplir tiempos de entrega o por recibir buenas calificaciones de usuarios • Competencia constante para aceptar pedidos o trabajos para generar ingresos • Ausencia u opacidad de supervisión por personas. • Sanciones opacas a trabajadores que los dejan fuera del acceso a la plataforma.
Inseguridad laboral y económica	• Falta de contratos formales o beneficios sociales. • Rescisión de contratos de manera unilateral y no informada, escaso principio de equidad. • Falta de protección de seguridad y salud en el trabajo. • Ingresos variables e impredecibles según la demanda y según la decisión de la plataforma.
Dependencia de algoritmos	• Opacidad en el funcionamiento de algoritmos. • Discriminación en asignación de cargas de trabajo, clientes, barrios o lugares peligrosos generada por algoritmos. • Opacidad en la evaluación de trabajadores realizada por algoritmo. • Opacidad en el cálculo de la remuneración. • Falsa autonomía: las plataformas controlan localización, horarios y desempeño mediante algoritmos. • Uso constante de aplicaciones que pueden fallar o generar frustración.
Aislamiento social	• Escasa o nula interacción con compañeros de trabajo o con redes de apoyo laboral • Escasa o nula interacción con supervisores o responsables de la plataforma.
Exposición a violencia o inseguridad	• Riesgo de robos y asaltos, ser objeto de delito. • Riesgo de accidentes viales y otros accidentes de trabajo. • Condiciones ambientales (ruido, clima, iluminación). • Discriminación, maltrato, violencia o acoso laboral y sexual por parte de usuarios, especialmente por razones de género. • Conducción imprudente para adaptarse a los tiempos de entrega.

RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se basan en los factores antes señalados. La gran mayoría de las recomendaciones tienen que ver con los marcos reguladores de la actividad. Muchas de ellas han sido consideradas ya en la legislación aprobada y se encuentran en uso en los diferentes países.

1. *Sobre medidas estatales generales*

1.a Reconocimiento legal del empleo en plataformas digitales

- Crear una categoría laboral específica para estos trabajadores, diferenciada de los empleados tradicionales e independientes, que contemple derechos básicos como seguro social, vacaciones entre otros.

1.b Monitoreo y regulación de las plataformas

- Fortalecer organismos encargados de supervisar el cumplimiento de estándares laborales, de salud y seguridad en el trabajo, así como la transparencia en el uso de algoritmos para evitar discriminación o explotación. La autoridad debe tener acceso al algoritmo para su fiscalización.

1.c Espacios de diálogo tripartito

- Promover mesas de trabajo entre trabajadores, plataformas y representantes del gobierno para diseñar políticas consensuadas que beneficien a todas las partes bajo el principio del diálogo social.

1.d Creación de estadísticas laborales específicas

- Implementar censos o estudios periódicos para entender las condiciones laborales, los riesgos y las necesidades de esta población, informando el diseño de políticas públicas más efectivas.

2. *Sobre medidas estatales generales específicas para la protección de derechos de los trabajadores*

2.a Implementación de un salario mínimo digital

- Establecer una remuneración mínima por hora o servicio en sintonía con un salario mínimo local, para garantizar ingresos dignos, independientemente de la demanda o las tarifas definidas por las plataformas.

2.b Acceso a seguros universales

- Desarrollar programas del Estado que brinden seguros de salud, accidentes y pensiones a trabajadores de plataformas, con un sistema de aportes compartido entre plataformas, trabajadores y el Estado.

2.c Acceso a capacitación y certificación

- Crear programas gratuitos o subvencionados para que los trabajadores puedan desarrollar habilidades adicionales, como seguridad vial, autocuidado, manejo de situaciones difíciles, atención al cliente, transición a otros sectores laborales u otras habilidades.

2.d Promoción de salud mental y bienestar

- Incluir a la persona trabajadora de plataformas en programas de gestión y prevención de riesgos psicosociales y en campañas de promoción de la salud mental en el trabajo.

2.e Regulación de jornadas laborales

- Limitar las horas máximas de conexión continua para prevenir sobrecarga laboral y promover el descanso, sin penalizar económicamente a los trabajadores y considerando que estos pueden trabajar para varias plataformas en forma simultánea sobrepasando los límites legales.

2.f Derecho a rechazar solicitudes o trabajos

- Garantizar el derecho a rechazar solicitudes o trabajos que la persona trabajadora estime que coloquen en riesgo su seguridad o su salud sin que esto tenga una consecuencia sobre su evaluación en la plataforma.

2.g Protección contra discriminación y acoso

- Establecer protocolos legales para atender denuncias de discriminación, maltrato, violencia, acoso laboral o sexual por parte de usuarios o empleadores, especialmente por razones de género.

3. Sobre los deberes de las personas trabajadoras

3.a Documentación de la persona trabajadora

- Acreditar licencia habilitante y equipos de protección personal de acuerdo con la Ley de Tránsito local y la normativa laboral de cada país.

3.b Documentación del vehículo (motovehículo)

- Contar con la verificación técnica obligatoria establecida en la Ley de Tránsito local.

3.c Reparto mediante el uso de bicicletas

- Cumplir las normas de circulación y equipos de protección requeridos en la Ley de Tránsito local.

4. Sobre buenas prácticas en la actividad de plataformas digitales de reparto

4.a Fomento de alternativas colectivas

- Promover cooperativas digitales y/o sindicatos que permitan a los trabajadores organizarse, definir sus propias tarifas y condiciones, y acceder a recursos compartidos sin la intermediación de grandes plataformas.

4.b Subsidios o incentivos fiscales para plataformas responsables

- Otorgar beneficios fiscales a las plataformas que superen los estándares nacionales normativos laborales que favorezcan a las personas trabajadoras.

Nota a las recomendaciones precedentes

El primer paso de un proceso de gestión de los riesgos psicosociales en cualquier actividad debiera ser la evaluación de estos riesgos. Sin embargo, debe tenerse presente que a la fecha no existen métodos basados en la respuesta de trabajadoras y trabajadores a cuestionarios validados y estandarizados en esta actividad.

Entendemos que estas recomendaciones precedentes fundamentan la oportunidad de continuar desarrollando acciones de intercambio de información y buenas prácticas en materia de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, y enfrentar el desafío de una actualización permanente de esta guía.

BIBLIOGRAFIA

- Berg, Janine et al (2019), Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital, Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2019, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf
- España, Ley 12/2021, de 28 de septiembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales, <https://www.boe.es/boe/dias/2021/09/29/pdfs/BOE-A-2021-15767.pdf>
- Chile. Ley No. 21.431. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1173544>
- Colombia. Ley No. 2466. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=181933>
- G20, 2021, LEMM Anexo 5 Documentos preparados para el Grupo de Trabajo sobre el Empleo bajo la Presidencia italiana del G20, ILO Report: Digital platforms and the world of work in G20 countries: Status and Policy Action, *Las plataformas digitales y el mundo del trabajo en los países del G20: estado y acción política*, https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_814417.pdf
- López Mourelo, Elva (2020), El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_759896.pdf
- López Mourelo, Elva (2019), Trabajo en las plataformas del delivery, VI Seminario sobre Economía Informal, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/presentation/wcms_727134.pdf y <https://www.ilo.org/buenosaires/eventos-y-reuniones/economia-informal/lang-es/index.htm>
- México. Decreto Ley Federal del Trabajo en materia de plataformas digitales https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5746132&fecha=24/12/2024#gsc.tab=0
- OCDE (2019). Trabajo decente en la economía de plataformas. Documento de referencia para la Reunión de expertos sobre el trabajo decente en la economía de plataformas (Ginebra, 10-14 de octubre de 2022), https://labordoc.ilo.org/discovery/delivery/41ILO_INST:41ILO_V2/1296686420002676
- OIT, Portal Las plataformas digitales de trabajo, <https://www.ilo.org/es/plataformas-digitales-de-trabajo>
- OIT (2024). *Hacer realidad el trabajo decente en la economía de plataformas*. Informe ILC.113/Informe V(1). Disponible en: <https://www.ilo.org/sites/default/files/2024-07/ILC113-V%281%29-%5BWORKQ-231121-002%5D-Web-SP.pdf>
- OIT (2025.a). Comisión Normativa sobre el Trabajo Decente en la Economía de Plataformas. Proyecto de resolución y conclusiones propuestas. En: <https://www.ilo.org/sites/default/files/2025-06/ILC113-CNP-D3-SP.pdf>
- OIT (2025.b). *Hacer realidad el trabajo decente en la economía de plataformas*. Informe ILC.113/Informe V(2). Disponible en: https://www.ilo.org/sites/default/files/2025-02/ILC113-V%282%29-%5BWORKQ-241129-001%5D-Web-SP_0.pdf
- Uruguay, Ley No. 20.396. En: <https://www.impo.com.uy/bases/leyes-originales/20396-2025>

ANEXO (CUESTIONARIO OIT)

Cuestionario del informe de OIT “Hacer realidad el trabajo decente en la economía de plataformas”

B. Seguridad y salud en el trabajo

Disposiciones obligatorias

18. ¿Debería disponerse en el instrumento o los instrumentos que todo Miembro debería exigir que las plataformas digitales de trabajo adopten medidas apropiadas y acordes con su grado de control para prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, mediante la evaluación de los riesgos físicos y psicosociales y la adopción de medidas adecuadas de prevención y control?

☐ Sí ☐ No Comentarios Haga doble clic para escribir su comentario.

19. ¿Debería disponerse en el instrumento o los instrumentos que todo Miembro debería adoptar medidas adecuadas para velar por que:

a) el equipo utilizado para trabajar en o a través de las plataformas digitales de trabajo no presente ningún peligro para la seguridad y la salud de los trabajadores de plataformas digitales;

☐ Sí ☐ No

b) los trabajadores de plataformas digitales reciban información y formación adecuadas en materia de seguridad y salud en el trabajo;

☐ Sí ☐ No

c) los trabajadores de plataformas digitales tengan el derecho de alejarse de una situación de trabajo que consideren presenta un peligro grave e inminente para su vida o su salud;

☐ Sí ☐ No

d) los trabajadores de plataformas digitales informen a un representante de la plataforma digital de trabajo de cualquier situación que consideren, por motivos razonables, que presenta un peligro grave e inminente para su vida o su salud;

☐ Sí ☐ No

e) la plataforma digital de trabajo proporcione, sin ningún costo para el trabajador, ropa y equipo de protección personal adecuados que son necesarios cuando no se puedan prevenir o controlar de manera razonable los peligros por otros medios?

☐ Sí ☐ No Comentarios Haga doble clic para escribir su comentario.

20. ¿Debería disponerse en el instrumento o los instrumentos que, al llevar a cabo su trabajo, los trabajadores de plataformas digitales deberían cumplir con las medidas prescritas en materia de seguridad y salud en el trabajo y cooperar al cumplimiento de las obligaciones relativas a la seguridad y salud en el trabajo que incumben a las plataformas digitales de trabajo?

☐ Sí ☐ No Comentarios Haga doble clic para escribir su comentario.

21. ¿Debería disponerse en el instrumento o los instrumentos que, cuando la protección de los trabajadores de plataformas digitales, en caso de accidentes del trabajo y enfermedades

profesionales, no esté asegurada a través de regímenes de seguridad social existentes, todo Miembro debería exigir a las plataformas digitales de trabajo que extiendan tal protección a los trabajadores de plataformas digitales que emplean o contratan?

☐ Sí ☐ No Comentarios Haga doble clic para escribir su comentario.

Disposiciones orientativas

22. ¿Debería disponerse en el instrumento o los instrumentos que los Miembros deberían alentar a las plataformas digitales de trabajo a que proporcionen a los trabajadores de plataformas digitales, según corresponda a la naturaleza del trabajo realizado, acceso a instalaciones sanitarias y agua potable?

☐ Sí ☐ No Comentarios Haga doble clic para escribir su comentario.

C. Violencia y acoso Disposiciones obligatorias

23. ¿Debería disponerse en el instrumento o los instrumentos que todo Miembro debería adoptar medidas apropiadas para proteger de manera eficaz a los trabajadores de plataformas digitales de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, con inclusión de la violencia y el acoso por razón de género y, cuando proceda, de la violencia y el acoso que impliquen a terceros, tales como clientes y usuarios, incluso cuando tales actos se perpetren en línea, conforme al derecho de toda persona a un mundo del trabajo libre de violencia y acoso, como se reconoce en el Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm.190)?

☐ Sí ☐ No Comentarios Haga doble clic para escribir su comentario.



**GUÍA DE PREVENCIÓN:
DE RIESGOS PSICOSOCIALES
EN EL TRABAJO DE PLATAFORMAS
DIGITALES DE REPARTO**