



Trabajar en las plataformas digitales ¿Qué sabemos sobre salud y seguridad?

Resultados del Proyecto GIG-OSH



Autores:

Mireia Julià Pérez (Investigadora Principal HMRH)
Eva Padrosa Sayeras
Sandra Verdaguer Johé
Edgar Vicente Castellví

Joan Benach De Rovira (Investigador Principal UPF)
Francesc Xavier Belvis Costes
Mariana Gutierrez-Zamora Navarro
Ferran Muntané Isart

Con la colaboración de Astrid Escrig Piñol, Naiana Pastrana Batalla y todas las personas que han participado en el proyecto.

Algunos derechos reservados
© 2025, Hospital del Mar Research Institute y Universitat Pompeu Fabra.



Esta obra está sujeta a una licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional de Creative Commons.

Se permite la reproducción, distribución y comunicación pública siempre que se cite al autor o autores y al editor, y no se haga un uso comercial de la obra original ni se creen obras derivadas.

La licencia completa se puede consultar en la página web de [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

1a edición: Barcelona, octubre de 2025.

Diseño y maquetación del informe: Andrea Barbiero | Co-Salud

Proyecto financiado por la Unión Europea NextGenerationEU/PRTR y por MICIU/AEI (10.13039/501100011033), correspondiente a Hospital del Mar Research Institute (HMRI) (PCI2022-134969-2) y Universitat Pompeu Fabra (UPF) (PCI2022-134977-2).

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Transformación del mercado laboral y nuevos desafíos	6
1.2. Una nueva forma de trabajar, ¿cuáles son los nuevos riesgos?	6
1.3. ¿Por qué la salud laboral se tiene que repensar en este nuevo contexto?	7
2. EL PROYECTO GIG-OSH: UNA MIRADA EUROPEA SOBRE LA SALUD LABORAL EN LAS PLATAFORMAS	8
2.1. Origen y objetivos del proyecto	8
2.2. Una mirada europea y comparada	9
2.3. Metodología de Investigación: enfoque mixto y colaborativo	10
3. DETRÁS DE LOS DATOS: QUIÉNES SON Y CÓMO TRABAJAN	14
3.1. Conociendo a quienes trabajan en la economía de plataformas	14
3.2. Ingresos, tiempo y diversificación: la flexibilidad que no siempre garantiza estabilidad	17
3.3. Contratos, seguridad y protección	20
3.4. Riesgos laborales y salud	21
3.5. Bienestar psicológico: cuando la incertidumbre se vuelve norma	25
4. VOCES DE LAS PLATAFORMAS: LO QUE CUENTAN LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DEL MUNDO DIGITAL	26
4.1. Trayectorias laborales en la economía de plataformas: entrada y permanencia	26
4.2. La incertidumbre como condición estructural	28
4.3. Estrategias de afrontamiento: sobre trabajo y autoexplotación	30
4.4. Consecuencias para la salud física y mental del (sobre)trabajo en plataformas	31
4.5. El atrapamiento en la economía de plataformas: la rueda invisible	33
5. VOCES DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL: MIRADAS TÉCNICAS SOBRE EL TRABAJO EN PLATAFORMAS	35
6. TRABAJO EN PLATAFORMAS: POLÍTICAS, REGULACIÓN, LO QUE ESTÁ EN JUEGO	38
7. REFLEXIONES DESPUÉS DEL ALGORITMO: IMAGINAR FUTUROS DEL TRABAJO DIGITAL	41

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo en plataformas digitales se ha convertido en uno de los fenómenos que más profundamente ha transformado las relaciones laborales de la última década en todo el mundo, alterando las formas de producir, organizar y vivir el trabajo. Este informe, resultado del proyecto europeo **GIG-OSH (New challenges for Occupational Safety and Health in times of the digital transformation in Europe)**, ofrece una mirada integral sobre cómo estas nuevas formas de empleo inciden en la salud, la seguridad y el bienestar de las personas que las sostienen. A través de un enfoque comparativo, se analizan los riesgos, las condiciones laborales y los desafíos que plantea un modelo de trabajo mediado por algoritmos y tecnologías digitales.

El documento invita al lector a recorrer las múltiples dimensiones de un fenómeno en expansión que combina la flexibilidad y la autonomía con la precariedad y la incertidumbre. En sus capítulos se exploran los cambios estructurales del mercado laboral, los riesgos emergentes para la salud física y mental, las experiencias de quienes trabajan en plataformas, y las tensiones que atraviesan a las instituciones encargadas de garantizar la seguridad y el bienestar laboral. A través de una narrativa sustentada en datos, voces y evidencias comparadas, el informe busca contribuir a la comprensión de un ecosistema laboral en rápida transformación y a la reflexión sobre cómo garantizar derechos y salud en este nuevo contexto.

El proyecto GIG-OSH combina una **metodología mixta y colaborativa** que integra análisis cuantitativos y cualitativos en distintos países europeos. Las encuestas realizadas a casi cuatro mil personas trabajadoras permiten caracterizar las condiciones de empleo, los ingresos, los riesgos y la salud percibida, mientras que las entrevistas en profundidad a trabajadores, sindicatos, representantes institucionales y gestores de plataformas aportan una visión más humana y contextual de las experiencias laborales. Esta combinación de datos permite identificar tanto patrones comunes como especificidades nacionales, ofreciendo una lectura amplia y comparada sobre cómo la digitalización está redefiniendo los límites del trabajo y la protección social.

Los resultados muestran diferencias significativas entre modalidades: el trabajo presencial se asocia a una mayor exposición a riesgos físicos y dependencia económica, mientras que el remoto presenta riesgos vinculados al aislamiento, la fatiga mental y la sobreexposición digital. En ambos casos, se observa una tendencia a la inestabilidad y la falta de protección, acompañada de estrategias individuales de sobretrabajo, autoexplotación y disponibilidad constante que conforman lo que el estudio denomina una “economía del cansancio digital”. A través de los testimonios recogidos, se pone de manifiesto la tensión entre la promesa de autonomía y la realidad del control algorítmico, una dinámica que muchas personas describen como estar atrapadas en una “rueda invisible”, donde cada esfuerzo por mejorar la situación refuerza el ciclo de precariedad.

El informe incorpora también las voces de los actores institucionales —inspectores de trabajo, sindicatos y responsables de políticas públicas— que analizan los límites de los marcos regulatorios actuales y la necesidad de adaptarlos a un entorno laboral deslocalizado y mediado por tecnología. La aparición de nuevas normativas, como la Ley Rider en España o la futura Directiva Europea sobre trabajo en plataformas, marca un avance importante, aunque persisten desafíos en materia de formación preventiva, cobertura sanitaria y transparencia algorítmica.

En este sentido, estudiar la salud laboral en el nuevo contexto digital no es solo un ejercicio científico, sino una necesidad social y política. Implica reconocer que los marcos de regulación y protección contruidos en el siglo XX no siempre cubren —o no lo hacen de forma adecuada— a las nuevas formas de trabajo, como el que se realiza mediante plataformas digitales, y que las instituciones deben tomar medidas para no dejar a nadie atrás. Este estudio propone una lectura integral del trabajo en plataformas: analiza sus riesgos, su diversidad y los posibles caminos hacia un futuro más justo y saludable. A través de datos, testimonios y análisis comparados, busca ofrecer evidencias que orienten el diseño de políticas públicas, el debate social y la acción colectiva.

El informe **“Trabajar en plataformas digitales: ¿Qué sabemos sobre salud y seguridad?”**, constituye así una herramienta de conocimiento y reflexión para investigadores, decisores políticos e instituciones comprometidas con el trabajo decente y la salud laboral en la era digital. Más que cerrar un diagnóstico, sugiere abrir un debate informado que permita avanzar hacia modelos de innovación tecnológica compatibles con la equidad, la sostenibilidad y el bienestar de las personas.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Transformación del mercado laboral y nuevos desafíos

La introducción de las tecnologías digitales ha transformado profundamente el mundo del trabajo en las últimas décadas. La digitalización, la conectividad permanente, el control algorítmico y la automatización han modificado las formas de producir, de organizar el empleo y de relacionarse con las empresas. Como consecuencia, durante la última década, el trabajo en plataformas digitales se ha convertido en uno de los fenómenos que más profundamente ha transformado las relaciones laborales —y también más debatidos— en todo el mundo, incluido Europa. Millones de personas prestan servicios a través de aplicaciones o sitios web que median entre la oferta y la demanda de tareas: desde entregar comida a domicilio hasta traducir textos, diseñar logotipos o programar código para clientes en cualquier parte del mundo. En ese contexto, las plataformas digitales —que intermedian entre quienes ofrecen y quienes realizan tareas— se han convertido en uno de los estandartes del nuevo mundo laboral.

La **economía de plataformas** (o *gig economy*) se refiere a un modelo caracterizado por relaciones de trabajo de corta duración, basadas en tareas o encargos puntuales, mediadas a través de plataformas digitales. No existe una única economía de plataformas, sino al menos dos realidades muy distintas:

- **Trabajo presencial o “on-location”**, que abarca tareas como reparto, transporte, limpieza o servicios de cuidado.
- **Trabajo remoto o “web-based”**, que incluye microtareas, diseño gráfico, traducción, programación y asistencia remota, entre otras.

Este tipo de trabajos se presenta a menudo como una oportunidad de libertad frente a la rigidez del empleo tradicional. Promete independencia, horarios flexibles y la posibilidad de combinar distintas fuentes de ingreso. Pero bajo esa retórica de autonomía —en un contexto de frecuente necesidad— se ocultan desequilibrios estructurales de poder que dan lugar a dinámicas de control, acuerdos contractuales y condiciones de trabajo que pueden afectar la seguridad, la estabilidad y la salud de las personas trabajadoras.

1.2. Una nueva forma de trabajar, ¿cuáles son los nuevos riesgos?

La expansión del trabajo en plataformas digitales plantea así nuevos retos referentes a riesgos psicosociales y laborales, en donde la aparente flexibilidad puede convertirse en una forma de precariedad que puede generar riesgos para la salud física y mental.

Estos elementos, como la falsa autonomía, el control algorítmico, la inseguridad contractual y los riesgos psicosociales, configuran un nuevo mapa de riesgos laborales para el siglo XXI, en el que las categorías tradicionales de la salud ocupacional resultan insuficientes. Detrás de esa narrativa tecnológica de modernidad y emprendimiento han emergido riesgos inéditos:

- **Físicos:** accidentes de tráfico, exposición a condiciones climáticas adversas, violencia de terceros.
- **Emocionales y sociales:** estrés, ansiedad, fatiga, aislamiento social, tecnoestrés y

dependencia de evaluaciones automáticas.

- **Económicos:** inseguridad contractual, variabilidad de ingresos y falta de protección frente a contingencias.

Estos elementos confirman que la flexibilidad aparente convive con factores que pueden afectar la salud laboral, por lo que resulta fundamental comprender cómo se experimentan estos riesgos y qué puede hacerse para prevenirlos.

1.3. ¿Por qué la salud laboral se tiene que repensar en este nuevo contexto?

La reflexión sobre la salud laboral en entornos digitales se torna imprescindible y requiere integrar la perspectiva de las propias personas trabajadoras, con el fin de analizar cómo las nuevas formas de empleo afectan de manera integral su bienestar físico, mental y social y qué conocimiento tienes sobre salud y seguridad en el trabajo.

Desde una perspectiva de salud pública, el trabajo no solo genera ingresos, sino que estructura la vida, la identidad y las relaciones sociales; es un determinante social de la salud. Cuando las condiciones son precarias, inestables o inseguras, sus efectos trascienden el ámbito económico para impactar directa e indirectamente en la salud física y mental, no solo de la propia persona trabajadora, sino también de su familia.

La salud laboral tradicional se ha construido en torno a la relación asalariada clásica, donde existe un empleador con responsabilidad directa sobre la prevención de riesgos y la protección de la persona trabajadora. Las plataformas, sin embargo, introducen una forma de mediación que difumina esa responsabilidad. Las personas trabajadoras son contratistas “independientes” que operan en un sistema gestionado por algoritmos, donde las decisiones —asignación de tareas, tarifas, evaluación de desempeño— son automáticas y poco transparentes.

El desafío no es solo describir una realidad emergente, sino contribuir a repensar la salud laboral en la era de los algoritmos. Si las plataformas aspiran a ser parte estable de la economía europea y mundial, deben garantizar entornos laborales que promuevan el bienestar y la equidad, no solo la eficiencia o la rentabilidad. En un contexto donde las fronteras entre empleo formal, autónomo e informal se diluyen, las categorías clásicas de protección y regulación deben actualizarse.

Detrás de cada aplicación, cada pedido o cada tarea remota, hay una persona que trabaja. Y su salud —mental, física y social— no puede quedar fuera de la conversación sobre el futuro del trabajo.

2. EL PROYECTO GIG-OSH: UNA MIRADA EUROPEA SOBRE LA SALUD LABORAL EN LAS PLATAFORMAS

2.1. Origen y objetivos del proyecto

El proyecto **“New challenges for Occupational Safety and Health in times of the digital transformation in Europe: The role of digital labour platforms” (GIG-OSH)** se creó para analizar cómo se vive, se siente y se sostiene la salud en los nuevos modelos de trabajo en plataformas digitales, incorporando la voz directa de quienes los protagonizan. Surgió de la necesidad de estudiar un fenómeno laboral emergente que combina trabajo remoto y presencial, en el que las formas de empleo difuminan la responsabilidad directa de un empleador. Su propósito es **comprender los riesgos de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST, OSH por sus siglas en inglés), la experiencia de las personas trabajadoras y las condiciones que favorecen un entorno laboral saludable**, así como examinar cómo varían estos factores entre distintos países europeos.

Esta configuración plantea nuevos desafíos para la investigación en salud laboral e invita a formular interrogantes como las que dieron lugar a los objetivos del proyecto:

- ¿De qué manera se asocian las diferentes formas de trabajo en plataformas (remoto y presencial) con riesgos para la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y mala salud? ¿Cuáles son los principales riesgos de SST y resultados de salud a corto y medio plazo que se reportan en las principales formas de trabajo en plataformas?
- ¿Cómo experimentan los y las trabajadoras de plataformas digitales, la SST, en sus trabajos? ¿Difieren estas experiencias según las distintas formas de trabajo en plataformas? ¿Cómo cambian estas experiencias con el tiempo?
- ¿Cómo experimentan los y las trabajadoras de plataforma, provenientes de diferentes formas de trabajo en plataformas, la SST en distintos países europeos? ¿Cuáles son las similitudes y diferencias en estas experiencias entre los países europeos?
- ¿Cómo perciben los gestores de trabajo en plataformas, la SST de las personas trabajadoras en diferentes formas de trabajo en plataformas y países europeos?
- ¿Cuáles son las características de las plataformas que mantienen un entorno de trabajo saludable (en diferentes países europeos) y cómo pueden otras plataformas aprender de ellas?
- ¿Cuáles son los contextos regulatorios y desafíos en términos de SST que plantean las diferentes formas de trabajo en plataformas? ¿Cuáles son las similitudes y diferencias entre países?

La respuesta a todas estas preguntas exige un cambio de paradigma: pasar de la observación del lugar de trabajo físico a la comprensión de ecosistemas laborales digitales en donde la tecnología actúa como intermediaria, establece las reglas y condiciona las relaciones y dinámicas de trabajo.

El proyecto GIG-OSH parte de una premisa central: no hay una sola “economía de plataformas”, sino múltiples formas de trabajo digital con efectos diferenciados sobre la salud y el bienestar.

2.2. Una mirada europea y comparada

Para abordar la complejidad del trabajo en plataformas digitales, equipos de investigación de nueve instituciones de siete países europeos —Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Polonia, España, Suecia y Reino Unido— se unieron en este proyecto de investigación de epidemiología laboral de amplio alcance. Su objetivo es construir una base de datos comparativa sobre la salud y las condiciones laborales de las personas trabajadoras de plataformas en Europa combinando análisis cuantitativos con entrevistas a personas trabajadoras y a diversos actores clave del ecosistema laboral, incluyendo representantes sindicales, empresariales y de organismos gubernamentales.

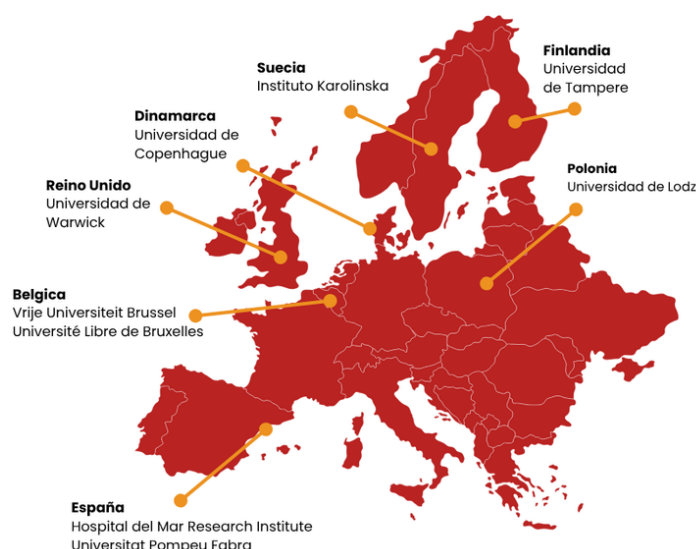


Figura 1. Países e instituciones participantes del proyecto GIG-OSH

Así pues, la investigación combina la precisión estadística de las encuestas con la profundidad de las entrevistas cualitativas. En cuanto a las encuestas, en total participaron 3.945 personas trabajadoras que respondieron a cuestionarios sobre su entorno laboral, ingresos, bienestar psicológico, salud y riesgos. A ello se sumaron entrevistas en profundidad a 124 personas trabajadoras y 30 entrevistas a otros actores clave como representantes sindicales, empresariales y de instancias gubernamentales, así como un análisis documental de las regulaciones y políticas nacionales sobre trabajo en plataformas.

La diversidad geográfica, política y socioeconómica de los países incluidos permitió analizar cómo el contexto nacional influye en la experiencia de las personas trabajadoras. Las diferencias en los modelos de Estado del bienestar se reflejan en los distintos niveles de protección y vulnerabilidad de quienes trabajan en plataformas. Esto plantea una cuestión fundamental: ¿hasta qué punto incluso los Estados del bienestar más desarrollados son capaces de ofrecer una cobertura efectiva frente a las nuevas formas de trabajo digital?

2.3. Metodología de Investigación: enfoque mixto y colaborativo

Comprender la compleja realidad del trabajo en plataformas digitales exigía algo más que una fotografía estática. Era necesario capturar la diversidad de experiencias, los riesgos laborales visibles e invisibles y las condiciones cambiantes de un fenómeno que evoluciona con la tecnología.

La investigación se desarrolló entre 2022 y 2025, bajo la colaboración de las diferentes instituciones académicas, las personas trabajadoras y otros actores relevantes, garantizando el rigor científico, la ética en la recolección de datos y la comparabilidad entre contextos nacionales.

El propósito general fue **analizar de manera integral las condiciones laborales, la seguridad y la salud de las personas que trabajan en plataformas digitales**, considerando la diversidad de tareas, contextos y formas de organización que caracterizan este tipo de empleo.

Para esto, el proyecto GIG-OSH se construyó desde **una perspectiva mixta, interdisciplinar y colaborativa**, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas, y promoviendo el trabajo en red.

- **Estudio cuantitativo:** hasta tres olas de encuestas, midiendo condiciones laborales, seguridad laboral, salud y bienestar psicológico.
- **Estudio cualitativo con personas trabajadoras:** entrevistas semiestructuradas a personas trabajadoras para explorar percepciones sobre SST, autonomía, control algorítmico y satisfacción laboral.
- **Estudio cualitativo con actores institucionales:** entrevistas a representantes sindicales, inspectores y responsables de políticas para comprender la regulación y supervisión del trabajo en plataformas.
- **Análisis de políticas:** revisión documental de legislación y regulaciones nacionales para identificar diferencias y buenas prácticas.

2.3.1. El estudio cuantitativo: medir para comprender

Con el objetivo de conocer la realidad del trabajo en plataformas, se desarrolló un estudio cuantitativo que permitió reunir evidencia sólida sobre las condiciones laborales, la salud, la seguridad y el bienestar de quienes participan en este tipo de empleo digital. Para ello se elaboraron dos encuestas principales:

- Uno para la primera ola de encuestas (línea de base).
- Otra para la segunda y tercera ola, orientadas a evaluar la evolución de las condiciones de trabajo y salud a lo largo del tiempo; esta última (tercera ola) se llevó a cabo únicamente en España.

La encuesta se elaboró tomando como base el **European Working Conditions Survey (EWCS)** y se complementó con indicadores específicos sobre trabajo digital y salud mental (WHO-5). Esta encuesta incluyó seis bloques temáticos:

- **Datos sociodemográficos:** edad, género, país de residencia, educación, situación migratoria.
- **Características laborales:** nombre de la plataforma y tipo de actividades realizadas, horas trabajadas, ingresos, contrato, autonomía y control algorítmico.
- **Condiciones de trabajo:** intensidad, ritmo, entorno físico o virtual, exposición a riesgos, discriminación, acoso.

- **Seguridad y salud laboral:** accidentes, estrés, fatiga, calidad del sueño, presentismo, formación e información en SST.
- **Salud y bienestar psicológico:** salud autopercibida y bienestar psicológico, este medido con la escala WHO-5, ampliamente utilizada en estudios de salud mental poblacional.

Los cuestionarios, originalmente redactados en inglés, fueron traducidos a los diferentes idiomas de cada país, en España, al español y al catalán, manteniendo su equivalencia conceptual mediante un proceso de validación lingüística y revisión cruzada por los equipos nacionales.

Antes de su despliegue, se realizó una prueba piloto con dos personas trabajadoras reales por país —uno presencial y otro remoto— para comprobar la claridad de las preguntas, la facilidad de uso de la herramienta digital y la pertinencia del lenguaje. Los ajustes resultantes garantizaron la accesibilidad y comprensión del cuestionario por parte de distintos perfiles de personas trabajadoras, incluidos aquellos con niveles educativos diversos o limitado dominio del idioma.

Recolección de datos

Para la administración de las encuestas se utilizó la plataforma RedCap, que permitió asegurar la calidad de las respuestas, aplicar filtros lógicos automáticos y garantizar la compatibilidad con ordenadores, tabletas y teléfonos móviles.

El objetivo era alcanzar una muestra aproximada de 500 personas por país, de manera que la cohorte europea superara los **3000 participantes**. Se aplicó un **muestreo intencional**, buscando reflejar la diversidad de ocupaciones, géneros, edades y trayectorias laborales dentro del ecosistema de plataformas. Entre los criterios de inclusión figuraban:

- Haber donado el consentimiento para participar,
- Residir en uno de los siete países del estudio y
- Ser actualmente una persona trabajadora de plataformas

Para alcanzar una muestra diversa, se emplearon estrategias combinadas de captación que incluyeron campañas digitales en redes sociales, difusión en grupos de personas trabajadoras de plataformas, colaboración con empresas, sindicatos y asociaciones, contacto directo a través de cuentas creadas en distintas plataformas, distribución de folletos en zonas urbanas y la publicación de la encuesta como microtarea remunerada para incentivar la participación.

Este esfuerzo permitió construir una cohorte diversa y robusta: hombres y mujeres, migrantes y locales, jóvenes y adultos, personas trabajadoras de modalidades presenciales y remotas.

Procesamiento y retención de la muestra

Una vez completada la primera ola, se procedió a la depuración y codificación de la base de datos, eliminando respuestas incompletas y verificando la consistencia interna.

Posteriormente, se implementaron estrategias activas de retención de participantes para las siguientes olas: envío de hasta cinco recordatorios por correo electrónico, mensajes personalizados y asistencia telefónica en caso necesario.

Estas acciones fueron fundamentales para mantener la continuidad de la muestra y permitir los análisis longitudinales.

2.3.2. El estudio cualitativo con personas trabajadoras: escuchar las experiencias

Para profundizar en la comprensión del fenómeno desde la perspectiva de quienes lo viven día a día, se desarrolló un estudio cualitativo centrado en personas trabajadoras, con el propósito de explorar sus experiencias, percepciones, condiciones de vida y efectos sobre la salud. En total, participaron **124 personas trabajadoras** de plataformas (16 en Bélgica, 22 en Dinamarca, 17 en Finlandia, 13 en Polonia, **20 en España**, 12 en Suecia y 24 en el Reino Unido) a través de entrevistas semiestructuradas.

El guion de entrevista, elaborado de manera colaborativa entre los equipos de los distintos países, abordó temas como:

- Seguridad y salud laboral.
- Relaciones contractuales, dependencia económica y otras condiciones de empleo.
- Autonomía y control algorítmico.
- Satisfacción con el trabajo, sentido de pertenencia y planes de futuro.

Para asegurar la calidad y la homogeneidad en la recolección de datos entre el consorcio internacional, se organizó un **taller de formación para entrevistadores/as** online, en el que se revisaron los objetivos del estudio, las técnicas de entrevista cualitativa, las pautas éticas y los criterios de rigor científico.

Las entrevistas se transcribieron literalmente para preservar la fidelidad de las narraciones y facilitar su posterior análisis temático, el cual se hizo adaptando el modelo de estudio de casos múltiples de Stake (2006). Dicho diseño permite examinar en profundidad las experiencias individuales y, a la vez, comparar los distintos contextos nacionales de los países participantes. Así, cada uno de los países analizó las entrevistas basándose en un árbol de códigos común y produjo un informe estandarizado. A partir de cada uno de los informes se exploraron las similitudes y diferencias, dando lugar a la interpretación del fenómeno de estudio desde una perspectiva comparada.

Aproximadamente seis meses después de la primera entrevista, se llevó a cabo una segunda entrevista de seguimiento con los y los participantes que aceptaron y pudieron ser recontactados (9 en Bélgica, 22 en Dinamarca, 12 en Finlandia, 12 en Polonia, **16 en España** y 24 en el Reino Unido), con el fin de explorar posibles cambios en sus trayectorias y percepciones laborales.

2.3.3. El estudio cualitativo con actores institucionales: roles, retos y perspectivas

GIG-OSH amplió el foco más allá de las experiencias individuales para incorporar la perspectiva de los actores institucionales que inciden en la organización, regulación y supervisión del trabajo en plataformas digitales. Esta fase buscó comprender los mecanismos de gobernanza, los criterios de actuación y los debates normativos que configuran las condiciones laborales y de seguridad y salud en el trabajo (SST) en la economía de plataformas.

Con este propósito, se realizaron **entrevistas semiestructuradas a representantes sindicales, inspectores/as de trabajo y responsables técnicos de políticas públicas y**, en algunos países, directivos de plataformas digitales. Las entrevistas exploraron sus percepciones, prácticas institucionales y visiones sobre la regulación y el cumplimiento de la SST, así como su relación con la Directiva europea sobre trabajo en plataformas. En el caso de España, se realizaron cuatro entrevistas de entre 60 y 90 minutos, realizadas tanto en línea como de forma presencial. Participaron dos representantes sindicales, una inspectora de trabajo y un jurista asesor de políticas públicas del Ministerio de Trabajo y Economía Social. Esta diversidad de roles permitió captar una visión amplia de los desafíos, mecanismos y criterios que influyen en la gobernanza del trabajo en plataformas.

Los guiones de las entrevistas, desarrollado colectivamente entre los equipos del consorcio internacional, se estructuró en varios bloques temáticos adaptados según el perfil de la persona entrevistada:

- Riesgos y desafíos de SST asociados al trabajo en plataformas, tanto físicos como psicosociales.
- Rol institucional de sindicatos, plataformas, inspecciones y responsables políticos en la regulación y garantía de la SST.
- Contexto regulador nacional y europeo, incluyendo el debate sobre la adecuación de la normativa vigente, la relevancia de la “Ley Rider” y la implementación de la Directiva europea sobre trabajo en plataformas.
- Perspectivas de futuro y reformas necesarias para mejorar la protección de las personas trabajadoras de plataformas.

Las entrevistas se transcribieron íntegramente y se analizaron siguiendo un enfoque de análisis temático, guiado por un árbol de códigos común al conjunto del proyecto. Este enfoque permitió comparar los resultados entre países y elaborar informes nacionales estandarizados.

Además, estos análisis se combinaron con un **análisis documental exhaustivo de la legislación, regulaciones y políticas de SST y protección social** en cada país participante, con especial atención a la aplicación de la “Ley Rider” en España y su influencia en el debate europeo.

El análisis permitió identificar coincidencias y diferencias relevantes entre países, así como ejemplos de buenas prácticas y desafíos comunes, destacando la persistente insuficiencia de protección de la SST en el trabajo en plataformas, la falta de mecanismos efectivos de control y cumplimiento de la normativa en entornos laborales deslocalizados y digitales, y la necesidad de reformas regulatorias más ambiciosas y de fortalecer las capacidades institucionales, especialmente de la inspección de trabajo.

3. DETRÁS DE LOS DATOS: QUIÉNES SON Y CÓMO TRABAJAN

Las encuestas del proyecto **GIG-OSH** ofrecen una de las radiografías más completas que existen sobre el trabajo en plataformas digitales en Europa. Detrás de cada número hay una historia de adaptación, incertidumbre, esfuerzo y, también, búsqueda de oportunidades.

Los datos recogidos en los siete países participantes del consorcio permiten identificar patrones comunes, pero también diferencias relevantes según el tipo de plataforma y el contexto nacional.

Esta sección capítulo presenta los principales resultados cuantitativos de la investigación en España, organizados en torno a tres preguntas que guían la lectura:

- ¿Quiénes son las personas que trabajan en plataformas digitales?
- ¿Cuáles son sus ingresos, qué tiempo le dedican y cómo se diversifican?
- ¿Cómo son sus condiciones laborales y de salud?
- ¿Cómo se sienten en relación con su trabajo y su bienestar cotidiano?

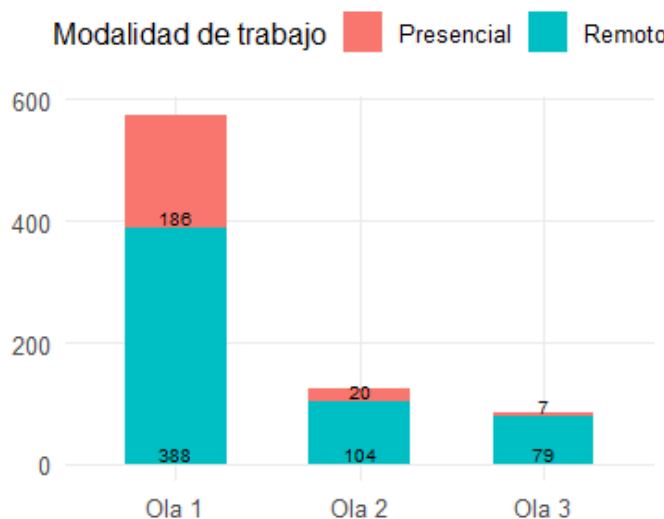
3.1. Conociendo a quienes trabajan en la economía de plataformas

Las personas trabajadoras de plataformas digitales forman un grupo diverso que participa en tareas tanto presenciales como remotas.

Este colectivo abarca desde repartidores/as y personal de limpieza hasta profesionales que realizan microtareas, diseño o asistencia remota, y sus características sociodemográficas varían según la modalidad de trabajo y el tiempo de permanencia en estas plataformas.

El análisis de la cohorte inicial en España incluyó a **575** personas trabajadoras en la **primera ola**, de las cuales 186 realizaban tareas presenciales y 388 trabajaban de forma remota. En la **segunda y tercera ola**, orientadas a evaluar la evolución de la cohorte, participaron **136 personas** (20 presenciales y 104 remotas) y **89 personas** (7 presenciales y 79 remotas), respectivamente (Gráfico 1).

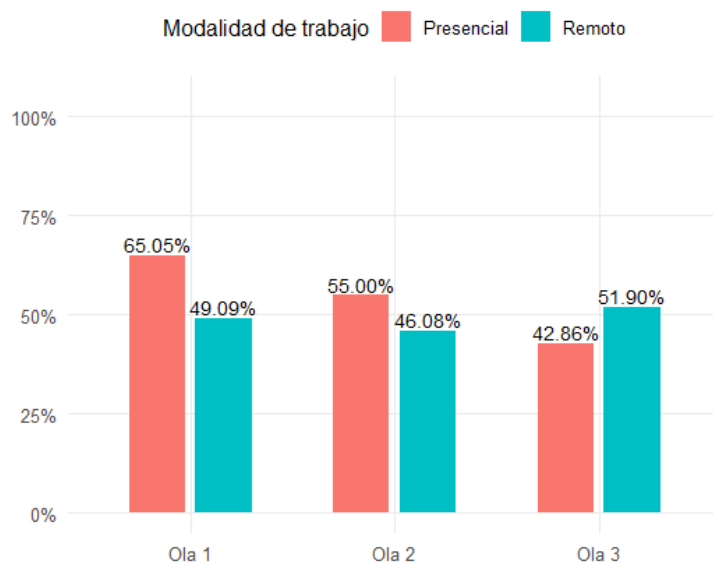
GRÁFICO 1. Porcentaje de personas trabajadoras por modalidad de trabajo



En cuanto a las características sociodemográficas, se puede observar que:

Género: Se refleja una evolución significativa en la distribución por género y modalidad de trabajo a lo largo de las tres olas. Al inicio, en la primera ola, los hombres predominan ampliamente en el trabajo presencial (65%), mientras que en el remoto la participación es más equilibrada (49%), mostrando una ligera ventaja femenina en esta modalidad. Sin embargo, conforme avanzan las olas, se observa una reducción sostenida en la participación masculina, tanto en el trabajo presencial (que desciende hasta 42.8%) como en el remoto, aunque este último experimenta una ligera recuperación en la tercera ola (51.9%). Esta evolución se explica principalmente por la disminución progresiva de la participación de los hombres en las siguientes olas.

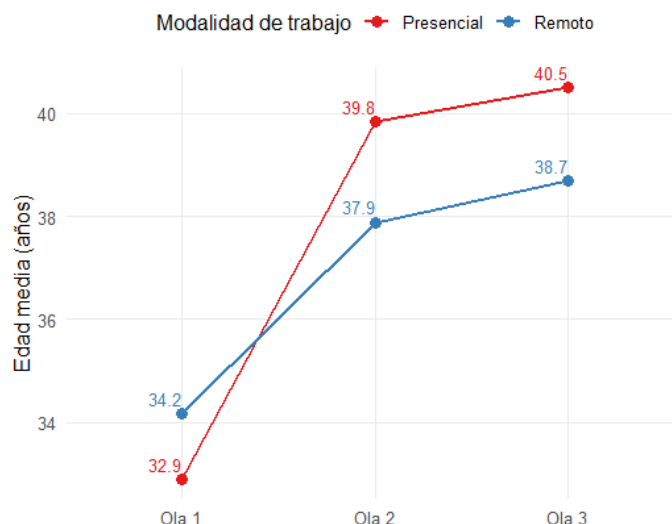
GRÁFICO 2. Porcentaje de hombres por ola y modalidad de trabajo



Edad: la edad promedio de la primera ola se sitúa alrededor de los 33.8 años. Al diferenciar por tipo de trabajo, se observa una media de 32.9 años entre las personas trabajadoras presenciales y de 34.2 años entre quienes realizan trabajos remotos. En las siguientes olas se observa un **aumento progresivo de la edad media** de los/las trabajadores/as remotos, pasando de 34.2 años en la primera ola de encuestas a 38.7 en la última ola (Gráfico 3). No obstante, la pérdida

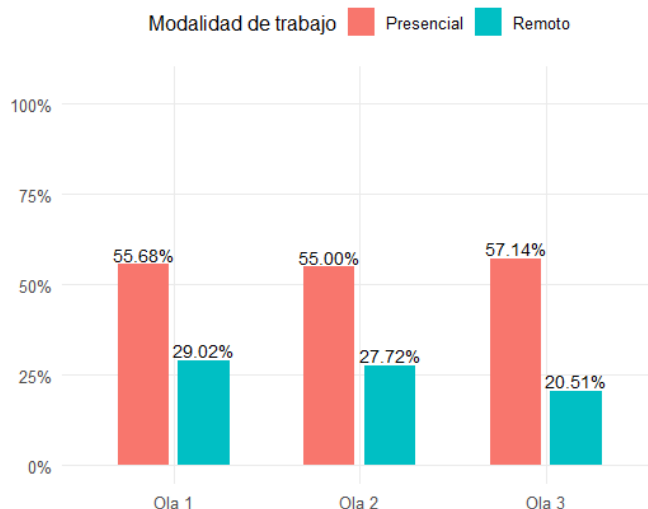
de participantes más jóvenes en este grupo, hizo que la media se invirtiera, de modo que los trabajadores presenciales pasaron a ser, en conjunto, de mayor edad que los remotos.

GRÁFICO 3. Edad de las personas trabajadoras al inicio del estudio por ola y modalidad de trabajo



Origen migratorio: en la primera ola de estudio el 37.7% de los participantes correspondían a personas migrantes. Al analizar por tipo de trabajo, entre los/las trabajadores/as presenciales se observa una mayoría de personas migrantes (55.7%), mientras que entre las personas trabajadoras en remoto la proporción se invierte, con un 29.0% de migrantes. A lo largo de las tres olas del estudio se observa una **tendencia consistente en esta variable de migración** según el tipo de trabajo (Gráfico 4). En todas las olas, las personas migrantes participan predominantemente en el trabajo presencial, mientras que los no migrantes se concentran mayormente en el trabajo remoto.

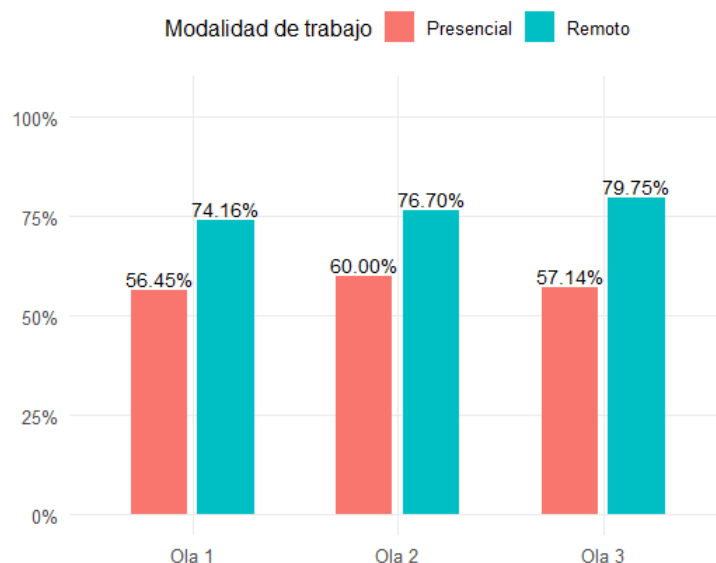
GRÁFICO 4. Personas trabajadoras migrantes por ola y modalidad de trabajo



Educación: en la primera ola del estudio, el 68.0% de las personas trabajadoras en plataforma contaba con formación universitaria. Al analizar según el tipo de trabajo, se observa que entre los/las trabajadores/as de modalidad presencial el 56.5% tenía educación universitaria, mientras que en el caso de los/las trabajadores/as remotos la proporción es significativamente mayor, llegando a un 74.2% (Gráfico 5). A lo largo de las tres olas del estudio, se mantiene un patrón claro: **el trabajo remoto está predominantemente ocupado por personas con educación superior**, con proporciones altas y estables en el tiempo. Por el contrario, el trabajo presencial

presenta una distribución educativa más variada, con mayor presencia de personas trabajadoras con educación secundaria.

GRÁFICO 5. Porcentaje de personas trabajadoras con estudios universitarios por ola y modalidad de trabajo



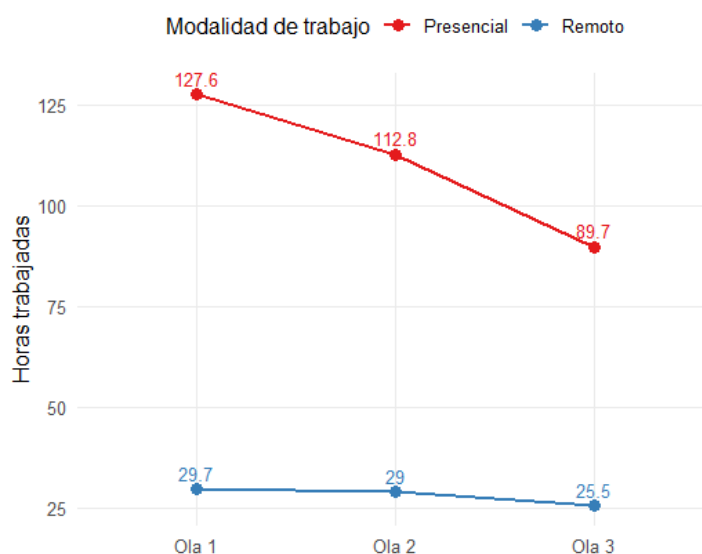
Estos resultados reflejan que las personas trabajadoras de plataforma responden a un perfil relativamente joven, diverso y con un alto nivel educativo. Predomina una distribución de género equilibrada, aunque con mayor presencia masculina en el trabajo presencial y una paridad casi total en el trabajo remoto. Se observa una mayor proporción de personas migrantes entre las personas trabajadoras presenciales, mientras que el trabajo remoto concentra mayoritariamente a personas no migrantes. Finalmente, destaca el elevado nivel formativo, especialmente entre quienes realizan trabajo remoto, lo que sugiere que, aunque el trabajo en plataformas atrae perfiles heterogéneos, tiende a concentrar a personas jóvenes, con buena formación y trayectorias laborales diversas.

3.2. Ingresos, tiempo y diversificación: la flexibilidad que no siempre garantiza estabilidad

Aunque la flexibilidad suele presentarse como uno de los principales atractivos del trabajo en plataformas, los resultados en España muestran una realidad más compleja, que evidencia qué:

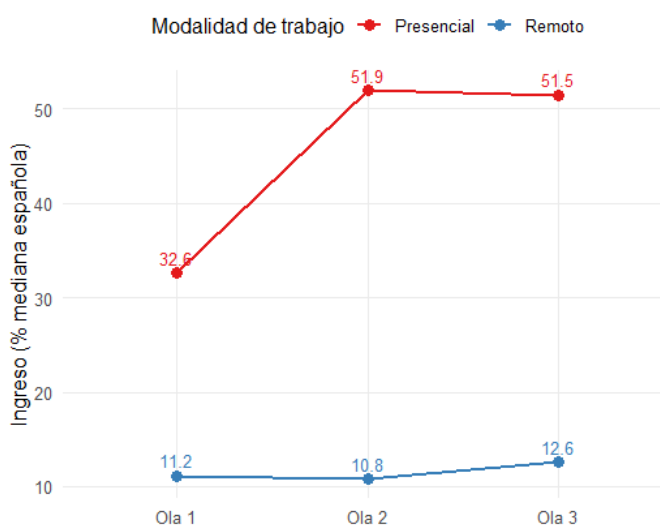
Dedicación horaria: la dedicación horaria media en la primera ola fue de **60 horas mensuales**, distribuyéndose en 127.6 horas para las personas trabajadoras presenciales y 29.7 horas para los remotos. En la segunda ola, las horas promedio se redujeron a **42.5** en general, mientras que en la tercera ola descendieron a **30.7** horas mensuales. Analizando por modalidad, se observa que en el trabajo presencial las horas promedio pasaron de 127,6 en la primera ola a 112.8 en la segunda y finalmente a 89.7 en la tercera, mostrando una caída sostenida a lo largo del tiempo. En el trabajo remoto, la disminución fue más leve, descendiendo de 29.7 a 29 y luego a 25.5 horas (Gráfico 6).

GRÁFICO 6. Número de horas trabajadas el mes anterior por ola y modalidad de trabajo



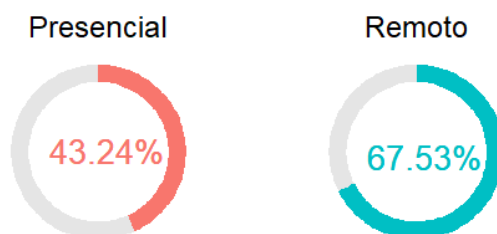
Ingresos: el ingreso mensual medio representa aproximadamente un **32.6% de la renta media nacional** para trabajadores/as presenciales y un **11.2%** para trabajadores/as remotos. En el caso de España, donde la renta media anual se sitúa en torno a los 23.600€, estas proporciones evidencian la baja contribución de las plataformas al ingreso total. A lo largo de las tres olas del estudio, **se observan diferencias constantes en los ingresos según la modalidad** de trabajo. En todas las mediciones, los participantes de la modalidad presencial muestran niveles de ingreso promedio más altos frente a quienes participan en la modalidad remota. Esta brecha se mantiene en la segunda ola (51.9% vs. 10.8%) y en la tercera ola (51.5% vs. 12.6%), mostrando ingresos consistentemente mayores entre quienes trabajan de forma presencial (Gráfico 7). Las diferencias observadas en los ingresos entre los grupos se explican principalmente por la cantidad de horas dedicadas al trabajo en plataformas.

GRÁFICO 7. Ingreso comparado con la media española



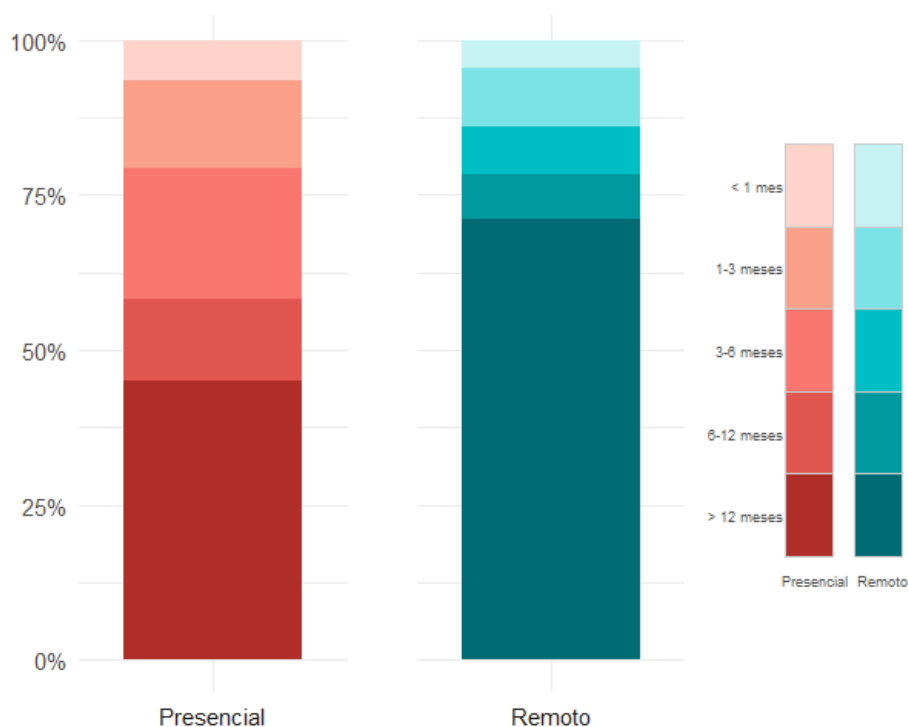
Diversificación: Tener otro trabajo fue un resultado muy común entre los participantes de la primera ola. Entre las personas trabajadoras **presenciales**, el **43.2%** tenía un empleo adicional, mientras que el 56.7 % se dedicaba únicamente al trabajo en la plataforma. En el caso de las personas trabajadoras en **remoto**, el **67.5%** contaba con otro empleo y el 32.4% realizaba únicamente trabajo en la plataforma (Gráfico 8).

GRÁFICO 8. Porcentaje de personas trabajadoras que cuentan con otro trabajo



Tiempo en la plataforma: La mayoría de las personas trabajadoras de plataformas en España tiene una vinculación prolongada: más del 60% lleva más de un año en esta actividad. Sin embargo, el patrón varía según el tipo de trabajo: los presenciales muestran una rotación más alta (sólo el 45% supera el año), mientras que entre los/as trabajadores/as en remoto la permanencia asciende a casi un 71% (Gráfico 9). Esta mayor duración no necesariamente refleja una mayor estabilidad o profesionalización, sino que puede estar relacionada con el hecho de que muchos de estos trabajadores realizan tareas puntuales o microtrabajos de forma esporádica, como complemento a otra actividad principal.

GRÁFICO 9. Proporción de personas con más de 12 meses trabajando en plataformas



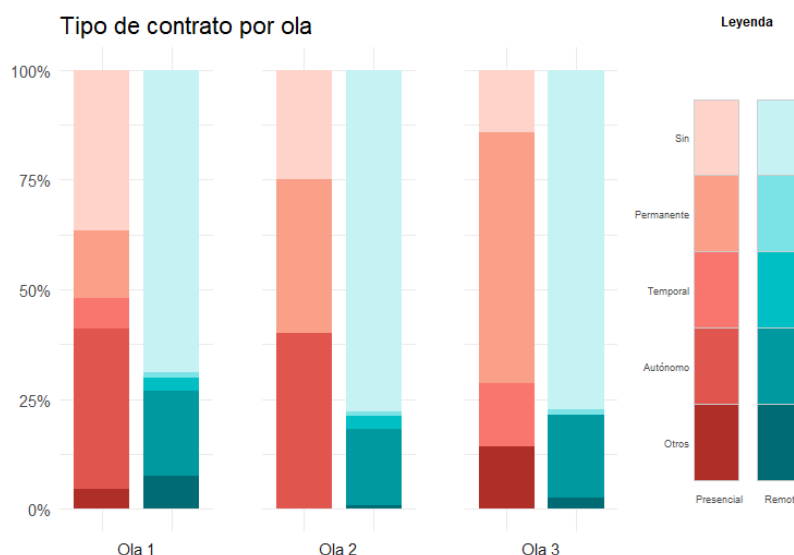
En conjunto, los resultados anteriores muestran que el trabajo en plataformas en España se caracteriza por una dedicación horaria limitada y una baja aportación al ingreso total de las personas trabajadoras, lo que refuerza su papel como fuente complementaria de ingresos más que como empleo principal.

La diferencia entre modalidades de trabajo es notable: las personas trabajadoras de tipo presencial dedican más tiempo y obtienen mayores ingresos relativos que aquellos que realizan actividades remotas, aunque en ambos casos las cifras se mantienen muy por debajo de la media nacional. Además, la alta proporción de personas con otro empleo refleja la necesidad de diversificar fuentes de ingreso para alcanzar una estabilidad económica mínima, evidenciando la precariedad estructural y la falta de sostenibilidad del trabajo en plataformas como única fuente laboral.

3.3. Contratos, seguridad y protección

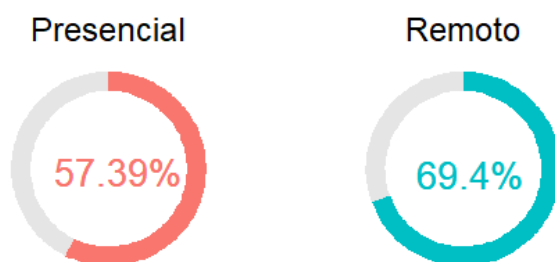
El análisis de las condiciones laborales muestra una gran heterogeneidad en la relación contractual. En conjunto, se observa un aumento sostenido del trabajo sin contrato, que pasa del 58.7% en la primera ola al 72.1% en la última ola. Esta situación varía según la modalidad de trabajo: en el empleo presencial, las personas sin contrato disminuyen del 36.6% al 14.3%, mientras que en el remoto se mantiene elevada, alrededor del 77%. Las personas autónomas complementan esta brecha, alcanzando hasta un 40.0% entre quienes trabajan de forma presencial en la segunda ola y manteniéndose estables en el trabajo remoto ($\approx 18.0\%$). En el trabajo remoto, los contratos permanentes se mantienen en general entre el 5.0% y el 6.0%, mientras que los temporales descienden del 4.0% al 1.0%. Mientras que en trabajo presencial vemos un aumento progresivo de los contratos permanentes del 15.4% al 57.1%. En conjunto, los datos reflejan una formalización desigual según el tipo de trabajo, con el entorno remoto concentrando las situaciones más inestables (Gráfico 10).

GRÁFICO 10. Proporción de personas por ola y modalidad de trabajo



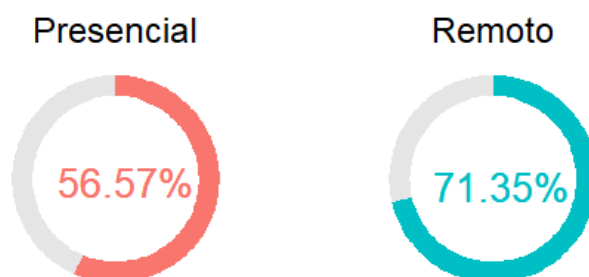
En cuanto a **la seguridad**, se revela una relación directa entre el tipo de exposición y la responsabilidad individual de las personas trabajadoras en su seguridad. El **57.4%** de los trabajadores/as presenciales asume el costo de sus propios equipos de protección, lo que muestra que gran parte de la **responsabilidad por su seguridad recae directamente en la persona trabajadora**, evidenciando una posible falta de apoyo por parte de las plataformas en materia de prevención laboral. Por otro lado, **los/las trabajadores/as remotos** costean en un porcentaje mayor (**69.4%**) sus propios recursos de protección. Esto puede incluir equipos ergonómicos, mobiliario adecuado o herramientas tecnológicas necesarias para preservar su salud física y mental. En conjunto, los datos reflejan que **en ambas modalidades la mayoría de las personas trabajadoras asumen personalmente los costos de protección**, pero con una frecuencia mayor entre quienes trabajan de forma remota (Gráfico 11).

GRÁFICO 11. Proporción de personas trabajadoras que pagan sus equipos de protección



En cuanto al **nivel de información sobre SST**, se puede observar que entre las personas trabajadoras en modalidad presencial, el **56.5%** se consideraba bien o muy bien informado/a mientras que el 43.4% indicaba no estarlo. En el caso de las personas trabajando en remoto, el 71.3% se percibía bien o muy bien informado, frente a un 28.6% que no se sentía adecuadamente informado (Gráfico 12).

GRÁFICO 12. Proporción de personas trabajadoras informadas sobre SST



En conjunto, los resultados muestran que, aunque en el trabajo presencial se observa una mejora en la formalización y un leve mayor respaldo en materia de seguridad, en ambas modalidades la **protección laboral sigue dependiendo principalmente de los propios trabajadores/as**. En el ámbito remoto, esta situación es aún más marcada, con altos niveles de **informalidad contractual y autogestión del riesgo**, lo que puede evidenciar la necesidad de mayor regulación y apoyo institucional para garantizar condiciones de trabajo seguras y equitativas.

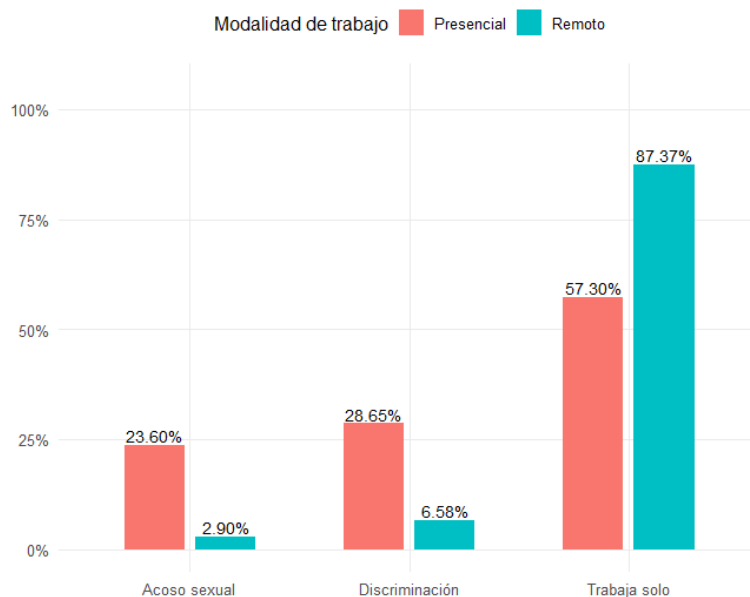
3.4. Riesgos laborales y salud

El análisis de los riesgos laborales y de la salud permite comprender cómo cada una de las modalidades de trabajo influyen en el bienestar físico y psicosocial, en los problemas de salud y en la salud percibida de las personas trabajadoras. Los resultados del estudio en España ofrecen una visión integral sobre el estado de salud y las condiciones laborales de este colectivo, y los resultados demuestran que:

Riesgos psicosociales: El **acoso sexual** afecta principalmente a quienes trabajan de forma presencial, donde un 23.6% declara haberlo sufrido, frente a solo un 2.9% entre quienes trabajan en modalidad remota. Una tendencia similar se observa en la **discriminación**, que alcanza al 28.7% de las personas con trabajo presencial y solo al 6.6% de las que trabajan a distancia. En cambio, el **riesgo de trabajar solo** es considerablemente mayor en el trabajo remoto, donde el 87.4% afirma experimentar esta situación, frente al 57.3% en el trabajo presencial. En conjunto, los datos revelan una clara **dualidad en los riesgos psicosociales**: mientras el trabajo presencial concentra mayores situaciones de acoso y discriminación, el

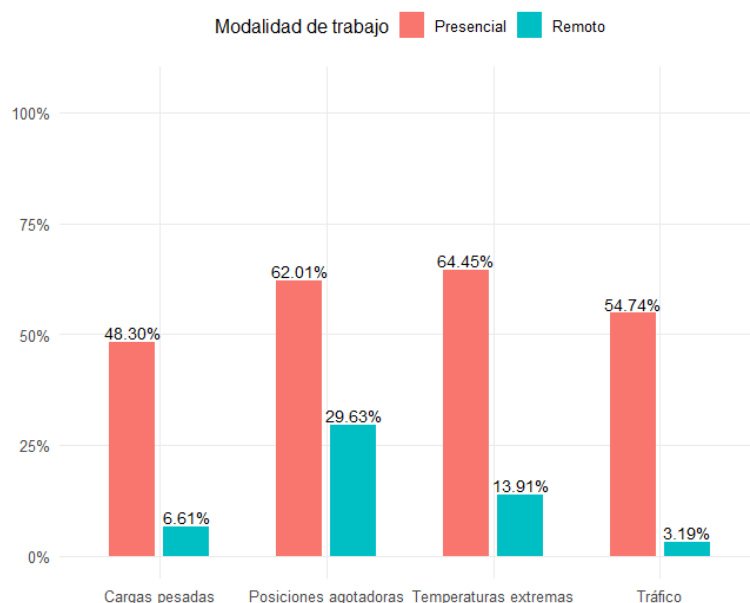
trabajo remoto se asocia con una mayor sensación de aislamiento y soledad laboral (Gráfico 13).

GRÁFICO 13. Proporción de personas trabajadoras que presentan riesgos psicosociales por modalidad de trabajo



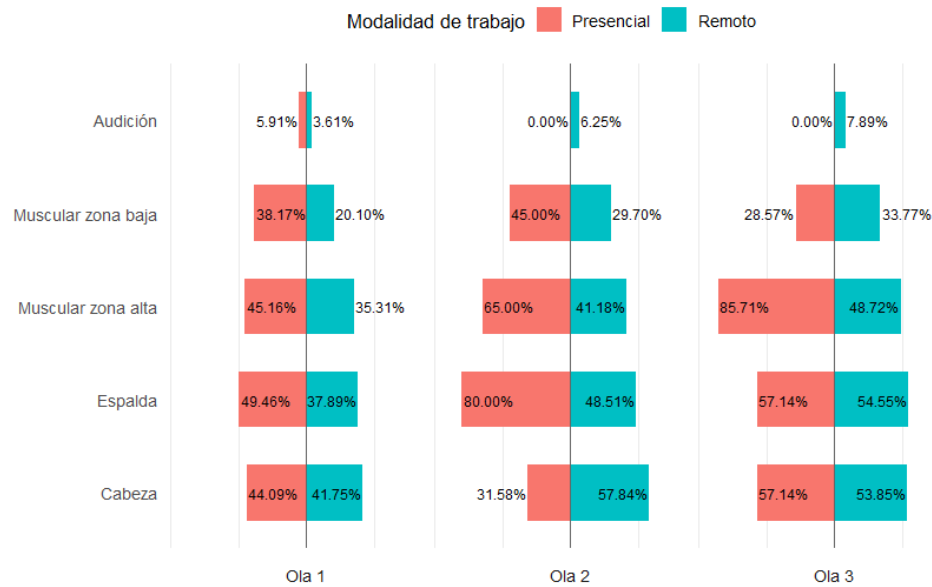
Riesgos físicos: se puede observar que las personas que trabajan de forma **presencial**, los riesgos más frecuentes son la exposición a temperaturas extremas (64.5%) y las posiciones agotadoras o forzadas (62.0%), seguidos por el tráfico (54.7%) y la manipulación de cargas pesadas (48.3%). Estas cifras reflejan una exposición constante a condiciones físicas exigentes y entornos que demandan esfuerzo corporal o movilidad. Por el contrario, en la modalidad **remota** los porcentajes son considerablemente menores, lo que evidencia un entorno laboral con menor exposición física. Aun así, algunos riesgos persisten: el 29.6% reporta posiciones agotadoras, posiblemente relacionadas con un mobiliario inadecuado o jornadas prolongadas frente a pantallas, mientras que otros factores como cargas pesadas (6.6%), temperaturas extremas (13.9%) y tráfico (3.2%) son residuales. Estos datos reflejan que el **trabajo presencial concentra los riesgos físicos más intensos** y directos, mientras que el trabajo remoto presenta riesgos ergonómicos menos visibles, pero asociados posiblemente al diseño del espacio doméstico y la falta de adecuación del entorno laboral (Gráfico 14).

GRÁFICO 14. Proporción de personas trabajadoras que presentan riesgos físicos por modalidad de trabajo



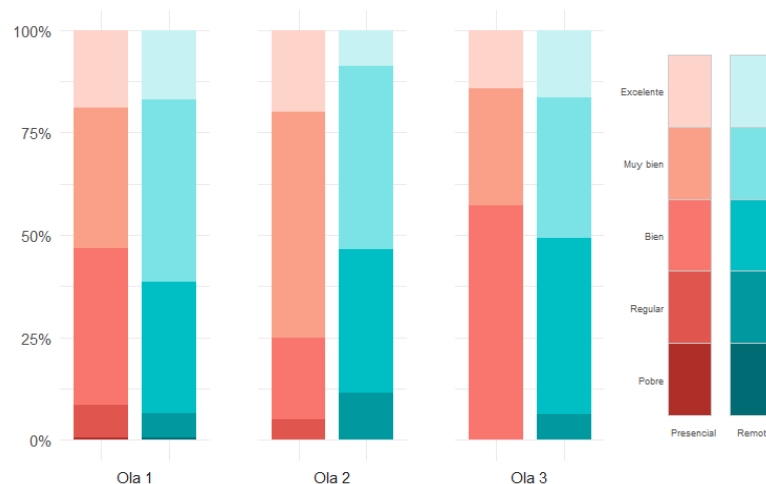
Problemas de salud: A lo largo de las tres olas del estudio, los datos reflejan cómo las **distintas formas de trabajo impactan físicamente en el cuerpo de las personas**. Los resultados muestran que, tanto en entornos presenciales como remotos, **los dolores musculares, de espalda y de cabeza son los malestares más comunes**, aunque con matices según el tipo de tarea y las condiciones de trabajo. En la primera ola, los trabajadores presenciales reportaron más molestias en la espalda (49.5%) y problemas musculares de la parte superior del cuerpo (cuello, hombros y extremidades superiores) (45.2%), mientras que en el trabajo remoto se destacaron el dolor de cabeza (41.8%) seguido de los problemas de espalda (37.9%). Durante la segunda ola, las dolencias aumentaron notablemente entre quienes trabajaban de forma presencial: un 80.0% señaló dolor de espalda y un 65.0% problemas musculares de la parte alta del cuerpo. En esta etapa, el dolor de cabeza se hizo más común en los trabajadores remotos (57.8%) que en los presenciales (31.6%). En la tercera ola, los patrones se consolidan. El trabajo presencial sigue concentrando los mayores niveles de problemas musculares en la parte superior del cuerpo (85.7%) y dolor de espalda (57.1%), mientras que el trabajo remoto mantiene cifras elevadas en problemas musculares en la parte superior del cuerpo (48.7%), espalda (54.5%) y cabeza (53.9%). Así pues, los datos sugieren que **el trabajo presencial implica una carga física más intensa, con esfuerzo corporal sostenido y exposición a posturas forzadas, mientras que el trabajo remoto genera tensiones derivadas del sedentarismo, la falta de ergonomía y el uso prolongado de pantallas**, evidenciando distintos perfiles de riesgo físico según el contexto laboral (Gráfico 15).

GRÁFICO 15. Proporción de personas trabajadoras que presentan problemas de salud por ola y modalidad de trabajo



Salud percibida: La percepción de salud se mantiene positiva a lo largo de las diferentes olas, con diferencias leves según la modalidad de trabajo. En la primera ola, el **58.7%** de las personas valoró su salud como “muy buena” o “excelente”, proporción similar entre trabajo **presencial** y **remoto**, aunque este último muestra más respuestas “muy buenas” (44.2%). En la segunda ola, la valoración mejora ligeramente: el **46.7%** calificó su salud como “muy buena” y el **32.6%** como “buena”, con una ventaja de los trabajadores **presenciales** (55.0% “muy buena”). En la **tercera ola**, los resultados se estabilizan, con un **34.8%** “muy buena” y un **43.8%** “buena”, sin grandes diferencias entre modalidades. En conjunto, la mayoría mantiene una **percepción positiva de salud**, algo más favorable entre quienes trabajan en modalidad remota (Gráfico 16).

GRÁFICO 16. Proporción de personas trabajadoras según salud autopercebida por ola y modalidad de trabajo

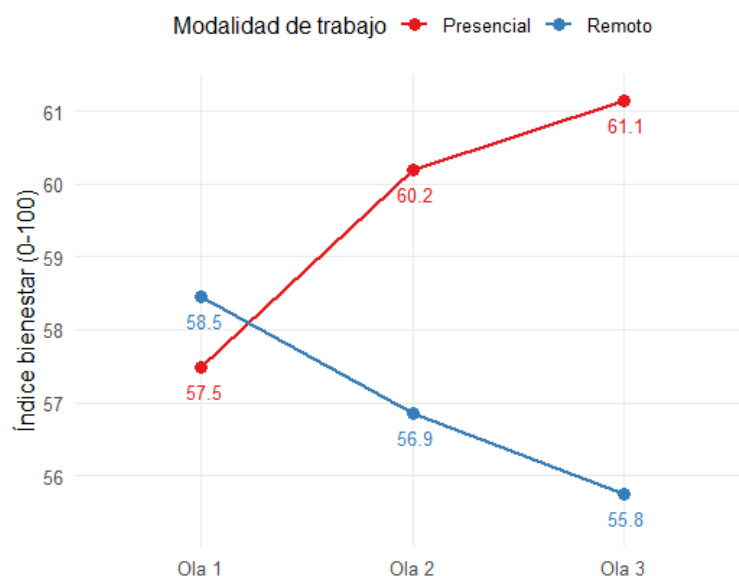


3.5. Bienestar psicológico: cuando la incertidumbre se vuelve norma

Para medir el bienestar psicológico de las personas participantes, se utilizó el índice de bienestar **WHO-5** (World Health Organization Well-Being Index). El índice mide cómo se sienten las personas en términos de ánimo, energía y satisfacción con la vida, en una escala de 0 a 100 (cuanto mayor es el valor, mayor es el bienestar). En la primera ola de resultados, se encontró que las **personas trabajadoras de plataformas —tanto presenciales como remotos— presentan resultados relativamente similares**: el bienestar de las personas trabajadoras remotos (58.5) supera levemente al de los presenciales (57.5), lo que podría reflejar una valoración positiva inicial del trabajo a distancia, posiblemente asociada a la flexibilidad o a una menor exposición a riesgos físicos.

Sin embargo, a partir de la segunda ola, las tendencias se invierten y se amplían las diferencias. El bienestar de las **personas trabajadoras presenciales aumenta significativamente** hasta alcanzar 60.2 y luego 61.1 en la tercera ola, mostrando una mejor adaptación y estabilidad emocional en este grupo con el paso del tiempo. En contraste, el **bienestar del trabajo remoto descende de manera progresiva** —de 58.5 a 56.9 y finalmente a 55.8—. En ambos casos, los niveles de bienestar se sitúan por debajo de la media de la población trabajadora europea, qué, según la Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo del año 2024, se presenta en un 69.4.

GRÁFICO 17. Índice de Bienestar de las personas trabajadoras



4. VOCES DE LAS PLATAFORMAS: LO QUE CUENTAN LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DEL MUNDO DIGITAL

El proyecto **GIG-OSH** quiso ir más allá de las cifras para comprender qué hay detrás de los perfiles y porcentajes. A través de entrevistas, el equipo investigador exploró las experiencias de las personas que sostienen la economía digital.

Los hallazgos cualitativos muestran que el trabajo en plataformas no es solo un nuevo formato de empleo, es un **ecosistema social marcado por la incertidumbre**, donde las trayectorias laborales, la salud y las estrategias de vida se entrelazan en dinámicas de adaptación constante. Si bien muchas fuentes de esta incertidumbre son compartidas con otras formas de empleo tradicionales (por ejemplo, el trabajo autónomo), las plataformas acentúan esta incertidumbre y generan nuevas formas de riesgo a través de mecanismos estructurales propios de la economía de plataformas digitales, como por ejemplo los algoritmos.

En este contexto surge el concepto de **“la rueda invisible”**, una metáfora que representa la sensación de estar siempre en movimiento —trabajando más, buscando encargos, manteniendo puntuaciones, cumpliendo algoritmos— sin avanzar realmente hacia una estabilidad o mejora. Este concepto-metáfora refleja que, en muchas ocasiones, la manera de sobrevivir a esta incertidumbre es el sobreempleo o la autoexplotación, ya sea permaneciendo más tiempo disponible para captar trabajos o realizando más trabajo no remunerado (por ejemplo, preparando presupuestos o aplicando a más oportunidades de trabajo). Ello no solo tiene repercusiones evidentes sobre la salud, sino que hace que, especialmente las personas más vulnerables, no dispongan de tiempo para otras actividades, incluido explorar alternativas laborales, quedando atrapadas en una especie de rueda de hámster de la que les resulta muy difícil salir.

Aquí recogemos esas voces y trayectorias, mostrando cómo la incertidumbre, la autoexplotación y la precariedad influyen en la salud y el bienestar de quienes, desde la periferia digital, mantienen activa la economía de plataformas.

4.1. Trayectorias laborales en la economía de plataformas: entrada y permanencia

Bajo esta investigación se descubrieron distintos **tipos de trayectorias** laborales entre las personas trabajadoras de plataformas, cada una con sus motivaciones, desafíos y horizontes de posibilidad.

a) Trayectorias de entrada y refugio

Para muchas personas, las plataformas representan una **puerta de entrada rápida al mercado laboral**. No se requieren títulos, ni experiencia formal, ni procesos de selección complejos. Un teléfono móvil y una cuenta bastan para empezar. El ingreso a este tipo de trabajo puede ser impulsado por la búsqueda de una fuente de ingresos adicional, la idealización de la independencia laboral o la necesidad de cubrir vacíos en la trayectoria profesional, como en el caso de estudiantes o personas desempleadas que ven en las plataformas un trampolín.

Sin embargo, lo que comienza como una solución temporal se transforma a menudo en un **refugio prolongado**, donde las plataformas capitalizan las deficiencias del mercado laboral, aprovechándose de situaciones administrativas irregulares o la falta de alternativas para ciertos grupos.

b) Trayectorias híbridas

Otro grupo importante utiliza las plataformas como **complemento de ingresos** o como espacio de aprendizaje y experimentación. Son freelancers digitales, estudiantes o profesionales que buscan flexibilidad o ingresos adicionales. Esta trayectoria, más frecuente entre las personas trabajadoras en remoto, se caracteriza por la coexistencia entre el entusiasmo por la autonomía y la frustración por la falta de protección.

c) Trayectorias de permanencia forzada

Un tercer grupo queda **atrapado en la economía de plataformas**, sin alternativas laborales estables ni movilidad ascendente.

Las horas se acumulan, los ingresos se reducen y la energía se agota. Estas personas describen su situación como un “círculo que se repite”: cuanto más trabajan, menos margen tienen para salir de ese entorno.

El análisis transversal del proyecto muestra que las trayectorias no son lineales: las personas trabajadoras pueden moverse entre estas categorías a lo largo del tiempo, dependiendo de factores externos (cambios regulatorios, crisis económicas, migración, salud) y personales (formación, red de apoyo, estado emocional).

En conjunto, estas trayectorias muestran una tendencia clara: la **movilidad ascendente dentro del ecosistema de plataformas es muy limitada**, y la mayoría de las personas trabajadoras permanece en niveles de ingresos y condiciones similares durante años.

Dentro de estas dinámicas, se identifican **cinco tipos de trayectorias recurrentes**:

- **Siempre fue temporal:** Personas que entran a trabajar en plataformas como una solución puntual para suplir necesidades transitorias o complementar ingresos, y abandonan esta actividad en cuanto logran estabilidad o encuentran mejores oportunidades.
- **Estar atrapado:** Personas trabajadoras que permanecen en la plataforma por falta de alternativas laborales, sintiéndose obligadas a aceptar condiciones poco favorables debido a su alta dependencia económica y dificultades para salir del ciclo.
- **Sueño eterno:** Personas que mantienen la esperanza de convertir la actividad en la plataforma en un proyecto personal exitoso o una vía de emprendimiento real, aunque en la práctica rara vez logran alcanzar esa meta y suelen continuar esperando mejoras.
- **Desencanto:** Personas trabajadoras que, tras experimentar precariedad, sobrecarga de trabajo, baja remuneración o prácticas opacas o injustas, optan por abandonar la plataforma cuando perciben que no merece la pena continuar.
- **Satisfacción/sin quejas:** Personas que disfrutan de la flexibilidad y autonomía que permiten las plataformas, usándolas como un complemento voluntario o hobby, lo que les permite seleccionar tareas y trabajar bajo sus propios términos sin presión económica urgente.

Estas trayectorias están influenciadas por factores como la dependencia económica, las oportunidades en el mercado laboral, el sector económico y la etapa de la vida o situación familiar del individuo.

Un tema recurrente es la naturaleza subjetiva del trabajo en plataformas, donde las expectativas juegan un papel crucial, a veces más allá de las condiciones laborales objetivas. El sentimiento de “estar atrapado” emerge como una preocupación importante, así como el impacto real en la salud física y mental, a pesar de que a menudo no se considere un trabajo “real”. La línea entre el trabajo y el ocio se difumina, y el trabajo en plataformas se convierte en un complemento de las trayectorias laborales más amplias.

En conclusión, las trayectorias laborales en plataformas reflejan las deficiencias en las políticas laborales y sociales, que son aprovechadas por las plataformas. Los resultados de estas experiencias son diversos y están intrínsecamente ligados a las dinámicas del mercado laboral y a las circunstancias personales de cada trabajador.

4.2. La incertidumbre como condición estructural

Uno de los hallazgos más interesantes de esta investigación es que **“la incertidumbre no es un accidente, sino una condición estructural del trabajo en plataformas”**.

A lo largo de las conversaciones con diferentes trabajadores/as se pudo observar que enfrentan tres grandes fuentes de incertidumbre:

a) Incertidumbre económica

Entre las inquietudes más frecuentes de quienes trabajan en plataformas destaca la **falta de seguridad económica**. Sus ingresos están sujetos a elementos fuera de su control: la demanda sube y baja, las tarifas se ajustan según el momento del día o el clima, y las plataformas no garantizan una base mínima de ganancias.

«Si no trabajas, no cobras» (España, hombre, trabajador remoto).

Esta situación de precariedad se agrava por estructuras laborales atípicas, como el alquiler de cuentas, que obliga a las personas trabajadoras a compartir sus ingresos con el titular, reduciendo así sus ganancias diarias y dificultando la sostenibilidad económica en los días con menor actividad.

*“Digamos que tu día tiene que salir más o menos en 50 [euros]: que te queden 40 a ti, rellenar el depósito y el 25% de comisión. [...] Hay días en los que tú te vas con 13€...”
(España, mujer, conductora)*

Además, la ausencia de protecciones laborales tradicionales expone a las personas trabajadoras a interrupciones de ingresos y a una vulnerabilidad financiera mayor ante posibles problemas técnicos en la plataforma. Estas fallas técnicas de las plataformas y un soporte de atención poco eficiente elevan esta incertidumbre: desactivaciones de cuentas, rechazos automáticos y dificultad para escalar problemas pueden dejar sin ingresos durante periodos prolongados.

En paralelo, la seguridad de cobro que ofrecen las plataformas frente a clientes morosos constituye una ventaja frente al trabajo autónomo tradicional, aunque con costos y tensiones administrativas que a veces desincentivan a las personas trabajadoras a realizar reclamos.

En conjunto, el panorama es de ingresos frágiles, moldeados por la variabilidad de la demanda y estructuras laborales atípicas. Esta imprevisibilidad impide planificar el futuro, ahorrar o acceder a créditos y genera una tensión constante que afecta la salud mental.

b) Opacidad algorítmica

La segunda fuente de inestabilidad es la **opacidad de los algoritmos**. Las personas trabajadoras expresan sentirse limitadas por algoritmos poco transparentes que dictaban sus horarios y condiciones laborales.

Expresan así mismo confusión respecto a los criterios con los que las plataformas asignan las tareas. Aun cuando los perfiles son similares, se observan diferencias significativas en las oportunidades de trabajo ofrecidas, lo que genera percepciones de arbitrariedad en el funcionamiento del sistema.

Por otro lado, esta falta de claridad en los criterios de asignación se extiende también a las consecuencias de las decisiones que toman las personas trabajadoras. Un repartidor de comida, por ejemplo, reflexiona sobre la incertidumbre que genera rechazar pedidos, sin saber con certeza como esa acción puede afectar su acceso futuro a nuevas tareas.

“Sí, a los pedidos se les puede decir que no. Pero... Antes [de la Ley Rider] podías rechazar pedidos. Al principio te penalizaban. Luego dejaron de penalizarte, pero tenías que... Bueno, dejaron de penalizarte, entre comillas. Porque luego a veces mandaban un correo de... Has reasignado muchos pedidos. Pero tenías que dar una justificación de: Este sitio tarda mucho, la distancia... Y ahora, a ti, cuando te entra un pedido, escoges si lo haces o no. Lo que no sabemos es hasta qué punto el algoritmo lo tiene en cuenta.” (España, hombre, repartidor de comida)

Aunque las plataformas afirman ser transparentes respecto al funcionamiento de sus algoritmos, las personas trabajadoras perciben una brecha entre los discursos oficiales y las prácticas reales. Frente a esta falta de coherencia, las personas trabajadoras construyen sus propias interpretaciones sobre cómo opera el algoritmo y adaptan su comportamiento laboral en función de esas percepciones.

c) Horarios laborales inciertos

Las presiones económicas y algorítmicas contribuyeron a una tercera fuente de incertidumbre: la imprevisibilidad de los horarios laborales. Las fluctuaciones de la demanda, combinadas con la gestión algorítmica, dificultaban que las personas trabajadoras anticiparan sus horarios.

El tiempo se vuelve un recurso incontrolable. Las jornadas se fragmentan en múltiples microtareas y periodos de espera no remunerada. El/la trabajador/a debe estar disponible “por si acaso”, pendiente del teléfono o del ordenador, lo que convierte la flexibilidad en un estado de **disponibilidad permanente**.

Otro factor que contribuye a la imprevisibilidad de los horarios es la facilidad con la que los clientes pueden cancelar o descartar sus reservas sin incurrir en penalizaciones significativas, lo que contrastaba marcadamente con las penalizaciones que sufrían las personas trabajadoras al rechazar encargos. Como consecuencia, los/las trabajadores/as de plataformas tienen dificultades para conseguir un flujo constante de tareas, lo que dificulta la planificación de sus horarios de trabajo.

Cabe destacar que esta fuente de incertidumbre contradice fuertemente la flexibilidad que las plataformas afirman brindar y es, como se mencionó anteriormente, una de las razones clave por las que muchos trabajadores/as optan por la economía de plataformas.

Por lo tanto, si bien algunos trabajadores/as pueden ajustar sus horarios a sus necesidades, muchos otros tienen dificultades para planificar con antelación, lo que afecta a sus rutinas diarias, su dinámica familiar y sus interacciones sociales.

Esta triple incertidumbre genera, lo que hemos denominado dentro de esta investigación, **la economía del cansancio digital**, donde la energía mental y física se consume en sostener un equilibrio precario entre disponibilidad, productividad y supervivencia.

4.3. Estrategias de afrontamiento: sobre trabajo y autoexplotación

Frente a esta inestabilidad, las personas trabajadoras desarrollan estrategias para mantener ingresos y controlar, en la medida de lo posible, su vida laboral. Estas estrategias se pueden resumir en las siguientes:

a) El sobre trabajo como estrategia de seguridad

Muchos trabajadores/as optan por **ampliar sus jornadas**, conectándose más horas para compensar la falta de estabilidad. Este comportamiento produce una paradoja: la autonomía se convierte en **autoexplotación voluntaria**, motivada por el miedo a no tener suficientes encargos.

En palabras de un repartidor de comida, ilustró el impacto de estas intensas rutinas laborales en su vida diaria:

“Cuando tú vas y cumples un horario de trabajo, tú sales y ya no te acuerdas de que estás en ese trabajo. Con esto no, tú te vas a casa y es: hubiera podido hacer más. [...] Entonces es muy agotador. [...] Porque, por ejemplo, anoche, aún con lo tarde que me fui, te vas con la sensación de hacer más, porque tú sientes que es dependiendo de ti que debe subir. Y cuando no hay pedidos, tú no los puedes ir a buscar debajo de ese árbol. No hay. Pero tú sientes que es tu culpa, o sea, que por qué no estás haciendo.” (España, mujer, repartidora de comida)

El sobretrabajo también se relaciona con problemas de salud, como insomnio, fatiga y dolor muscular, especialmente en repartidores y conductores.

b) El exceso de disponibilidad como estrategia de futuro

El exceso de trabajo adopta también formas más invisibles, como la necesidad de estar siempre disponibles. Algunos trabajadores/as de plataformas sienten la presión de aceptar cada tarea que aparece, sin importar su carga laboral o su tiempo personal, por miedo a que rechazar una oportunidad afecte su acceso a futuros encargos. Esta sensación de vigilancia constante refuerza dinámicas de autocontrol y dependencia del sistema, donde la flexibilidad prometida se convierte, en la práctica, en una obligación de permanencia continua.

c) El trabajo no remunerado como estrategia de empleabilidad

El trabajo no remunerado representa otra carga significativa para las personas trabajadoras de plataformas. Más allá de las tareas principales por las que reciben pago, deben invertir tiempo y esfuerzo en actividades complementarias que resultan esenciales para mantenerse activos en el sistema. Entre ellas se encuentran la actualización constante de sus perfiles, la búsqueda de nuevas oportunidades y la postulación a campañas o encargos, procesos que suelen ser largos y poco transparentes.

Estas tareas invisibles, aunque necesarias para asegurar continuidad laboral, no siempre se traducen en resultados concretos. En muchos casos, las personas trabajadoras no reciben respuesta ni compensación por el tiempo invertido, lo que incrementa la sensación de desgaste y precariedad dentro de un entorno que exige disponibilidad constante sin garantizar estabilidad.

d) La flexibilidad horaria global como estrategia de satisfacción del cliente

Ciertas dinámicas propias de la economía de plataformas fomentan el exceso de trabajo incluso cuando no hay una presión económica directa, como ocurre con aquellos/as trabajadores/as que realizan actividades para diferentes países con un alcance global. Estos trabajadores/as a menudo se sienten obligados a estar disponibles fuera de su horario habitual para atender clientes que se encuentran en diferentes zonas horarias y evitar penalizaciones por no responder con rapidez. Esta situación genera un conflicto entre mantener límites personales y proteger su reputación dentro de la plataforma, lo que puede traducirse en estrés y sensación de obligación constante, pese a que responder a cualquier hora no sea estrictamente necesario.

e) La autoexplotación temporal como estrategia de estabilidad de ingresos

Otra dinámica de las plataformas que contribuye al exceso de trabajo está relacionada con la naturaleza gamificada y potencialmente adictiva de ciertas tareas. En plataformas de microtareas, el sistema de pequeñas recompensas por cada actividad completada incentiva a los/las trabajadores/as a continuar trabajando más allá del tiempo que habían previsto. Este modelo puede llevar a dedicar horas extras de manera inconsciente, generando una especie de compulsión por “seguir acumulando tareas” aunque no sea necesario, lo que incrementa el riesgo de agotamiento y afecta la organización del tiempo personal.

4.4. Consecuencias para la salud física y mental del (sobre)trabajo en plataformas

El sobretrabajo en plataformas, marcado por remuneración por tarea (en lugar de salario fijo), horarios irregulares e incertidumbre de la demanda, deteriora de forma simultánea la salud física y mental de las personas trabajadoras.

Los hallazgos de GIG-OSH muestran, en distintos países y tipos de plataforma, dolores musculoesqueléticos, fatiga visual y hábitos poco saludables, junto con estrés por ingresos impredecibles, autoexplotación y falta de descanso.

En sectores como el transporte de pasajeros y el reparto, las presiones algorítmicas incentivan conductas de riesgo que afectan también a usuarios y terceros. En síntesis, la organización del trabajo en plataformas favorece jornadas extensas que erosionan el bienestar físico, mental y social.

a) Salud física

Los relatos de las personas trabajadoras revelaron el importante impacto que estas prácticas de exceso de trabajo tenían en su salud y bienestar. En todos los tipos de plataformas de trabajo, los participantes informaron experimentar diversos problemas de salud física.

Los conductores, por ejemplo, mencionaron dolor musculoesquelético por permanecer sentados durante largos periodos, así como fatiga visual debido a la concentración prolongada en la carretera.

Las personas trabajadoras en línea se hicieron eco de estas preocupaciones, reportando fatiga visual, molestias musculoesqueléticas y dolor de muñeca debido a la exposición prolongada a la pantalla y a los movimientos repetitivos de las manos.

Los repartidores de comida, por su parte, reportaban con frecuencia dolor de espalda y en las articulaciones debido al transporte de cargas pesadas y al subir escaleras. Asimismo, sus horarios irregulares dificultaban mantener hábitos saludables, lo que a menudo les llevaba a saltarse comidas o a recurrir únicamente a comida rápida por falta de tiempo.

Más allá de los desafíos físicos, los repartidores de comida enfrentan presiones que los llevan a asumir riesgos para cumplir con los estrictos tiempos de entrega establecidos por las plataformas. Los incentivos económicos ligados a la rapidez fomentan que las personas trabajadoras prioricen la velocidad sobre la seguridad, llegando a descuidar medidas básicas de protección, como el uso del casco, lo que aumenta el riesgo de accidentes.

Además, estos problemas de salud podrían tener consecuencias para los usuarios de plataformas que desempeñan funciones físicamente exigentes, como el transporte en coche. Un conductor en España destacó la tensión de los turnos prolongados y los posibles peligros asociados a las jornadas laborales excesivas:

“Suelo trabajar, para que tengas una idea, de nueve a nueve, y soy bastante riguroso, siempre suelo descansar dos horas. Esto lo llevo raja tabla. Nadie se puede imaginar lo que es conducir diez horas diarias, por ejemplo, eh. O sea, seguidas, eh. Eso es un riesgo para la salud y para el pasajero” (España, hombre, conductor)

b) Salud mental

Los participantes también destacaron el impacto sobre la salud mental, señalando que la incertidumbre en los ingresos representa una fuente significativa de estrés y preocupación constante. Por ejemplo, la conductora inmigrante en situación irregular describió cómo la fluctuación de la demanda generaba una tensión mental significativa, que incluso podía llegar a provocar síntomas psicosomáticos:

“A mí es algo que me cansa, porque lo que te digo, por ejemplo, la semana pasada que me fui con €13, son 12, 14 horas y para tú irte con eso no justifica. Ahí, si te vas tensa, sientes que los músculos los tienes como, no sé, como contraídos. No llegas a casa de buen genio.” (España, mujer, repartidora de comida)

Este fenómeno es particularmente común entre quienes dependen del trabajo en plataformas como su principal fuente de ingresos. La presión por mantener sus ingresos a menudo llevaba a sacrificar el descanso y el bienestar para maximizar las horas de trabajo. Un repartidor de comida explicó cómo las condiciones climáticas extremas y la presión económica lo llevaban a modificar sus horarios y trabajar de noche, sacrificando el descanso para poder mantener sus ingresos:

“Si diluvia, yo me quedo en mi casa porque no quiero tener una fiebre, y ya está. Pero habrá otro, o que no puede parar porque tiene que... necesita dinero, o que tiene a un dueño de una cuenta ahí diciendo que trabaje, o... Entonces, claro. O si hace mucho calor. Pues no sé... [...] Pues igual no trabajo durante el día y trabajo toda la noche seguida hasta las 3 de la mañana. Porque es que si no, no aguanto.” (España, hombre, repartidor de comida)

4.5. El atrapamiento en la economía de plataformas: la rueda invisible

El concepto de **“rueda invisible”** resume la dinámica de atrapamiento observada en las entrevistas.

Los/las trabajadores/as intentan mantener el equilibrio entre ingresos y disponibilidad, pero cada esfuerzo refuerza el ciclo:

Más trabajo → Más fatiga → Menos tiempo para buscar alternativas → Mayor dependencia de la plataforma.

Este fenómeno combina dimensiones económicas, temporales y psicológicas. La “rueda” no solo se alimenta de la precariedad material, sino también del **control algorítmico** y la internalización del rendimiento como valor moral: quien no trabaja sin descanso “no merece” el encargo siguiente.

El atrapamiento se ve reforzado por barreras estructurales — falta de reconocimiento de derechos laborales, ausencia de políticas de transición o formación— y por mecanismos subjetivos — culpa, autoexigencia, aislamiento—.

Así, la economía de plataformas se consolida como un espacio donde la precariedad se **autoperpetúa**, disfrazada de flexibilidad y autonomía.

Y ¿Cómo salir de la rueda?

El análisis cualitativo de GIG-OSH muestra que la incertidumbre, el sobretrabajo y la falta de protección constituyen un **ecosistema de riesgo para la salud física y mental** de miles de personas en Europa.

Los testimonios y trayectorias recopilados confirman que no basta con mejorar la tecnología o las condiciones técnicas: es necesario **redefinir el marco laboral y social** que sostiene la economía de plataformas.

Romper la rueda invisible implica:

1. **Reconocer el vínculo laboral** y garantizar derechos básicos de seguridad, cobertura sanitaria y protección social.
2. **Regular la gestión algorítmica**, asegurando transparencia en la asignación de tareas y evaluación de desempeño.
3. **Fomentar la organización colectiva** y la representación sindical en entornos digitales.
4. **Promover políticas de salud mental laboral**, adaptadas a los riesgos emergentes del trabajo digital.

Más allá de las cifras y los diagnósticos, este capítulo revela que el desafío central de la economía de plataformas no es tecnológico, sino humano.

Se trata de devolver a las personas que sostienen este sistema —repartidores, freelancers, microtrabajadores, conductores, ...— la **capacidad de decidir sobre su tiempo, su salud y su futuro**.

Solo así la flexibilidad dejará de ser sinónimo de fragilidad y podrá transformarse en un derecho real a una vida laboral digna y sostenible.

5. VOCES DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL: MIRADAS TÉCNICAS SOBRE EL TRABAJO EN PLATAFORMAS

Además de las experiencias directas de las personas que trabajan en plataformas, el proyecto GIG-OSH recogió las perspectivas de quienes observan, diseñan, vigilan y acompañan este fenómeno desde posiciones institucionales. Estas voces, procedentes de representantes sindicales, inspectores/as de trabajo y asesores/as de políticas públicas, permiten entender cómo las instituciones encargadas de proteger la salud y el bienestar de las personas trabajadoras afrontan los desafíos que plantea una economía que evoluciona más rápido que sus marcos de regulación y vigilancia.

Un cambio estructural en el mundo del trabajo

Para estos actores, el trabajo en plataformas representa una transformación estructural del empleo que desafía los principios sobre los que se construyó la protección laboral moderna. Las categorías tradicionales de empleado/a y autónomo/a resultan insuficientes para un escenario donde las fronteras entre dependencia y autonomía, entre control humano y gestión algorítmica, se vuelven difusas. La descentralización del trabajo, la mediación tecnológica y la diversidad de modelos contractuales han configurado un entorno en el que la seguridad, la prevención de riesgos laborales y la supervisión institucional se vuelven más complejas. Como señalan varias personas entrevistadas, la velocidad de la innovación supera la capacidad de las instituciones para adaptarse, mientras que las herramientas clásicas de evaluación de riesgos no logran captar fenómenos emergentes como la gestión algorítmica, la geolocalización constante o la fatiga derivada de la conectividad permanente.

Riesgos visibles e invisibles

Los testimonios recabados coinciden en describir un panorama donde riesgos físicos y psicosociales coexisten e interactúan. Los visibles —accidentes de tráfico, caídas, trastornos musculoesqueléticos, exposición a temperaturas extremas o productos nocivos— siguen presentes especialmente en los trabajos de reparto y asistencia doméstica. Sin embargo, junto a ellos, emergen riesgos más sutiles, difíciles de cuantificar, pero igualmente graves: ansiedad, estrés, aislamiento, frustración ante la falta de control sobre el trabajo y dilución de los límites entre tiempo personal y tiempo de trabajo.

En palabras de una inspectora de trabajo:

“Estás geolocalizado, todo el mundo sabe dónde estás y qué haces... te valoran constantemente, y eso genera un estrés enorme” [inspectora de trabajo]

Esta presión constante, unida a la sensación de tener que estar siempre disponible para conservar ingresos o reputación digital, genera una sobrecarga emocional que, en muchos casos, desemboca en agotamiento y problemas de salud mental. La competencia interna entre trabajadores/as, alimentada por las propias plataformas a través de los sistemas de puntuación y ranking, contribuye a intensificar los ritmos de trabajo y a reducir los espacios de descanso.

La fragmentación de la protección institucional

Sindicatos, inspección de trabajo y personal técnico del Ministerio de Trabajo y Economía Social coinciden en diagnosticar una estructura de protección fragmentaria y, en muchos casos, insuficiente. La mayoría de las plataformas se presentan como intermediarias tecnológicas, eludiendo responsabilidades sobre formación, prevención o cobertura sanitaria, trasladando el peso del riesgo a las propias personas trabajadoras. Como resumió un técnico sindical:

“Nunca he oído hablar de una plataforma que ofrezca un curso de prevención de riesgos laborales. Nunca he visto algo así” [técnico de apoyo sindical].

Frente a esta situación, las organizaciones sindicales han desarrollado estrategias para ofrecer acompañamiento, asesoramiento jurídico y formación preventiva a las personas trabajadoras, además de impulsar acciones jurídicas colectivas y campañas de sensibilización sobre los riesgos emergentes. La Inspección de Trabajo, por su parte, ha ido incorporando herramientas digitales y programas específicos para detectar irregularidades, aunque reconoce las limitaciones estructurales derivadas de la escasez de recursos y la rapidez con la que evolucionan las formas de empleo digital.

Por su parte, los y las profesionales del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) y de las mutuas colaboradoras señalan que aún falta evidencia científica y metodológica para abordar de forma sistemática los riesgos psicosociales asociados a la gestión algorítmica y la fragmentación laboral. Sin embargo, también destacan que esta carencia está estimulando nuevas líneas de investigación y de cooperación institucional, como por ejemplo las impulsadas por la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023-2027, que dedica uno de sus objetivos a “gestionar los cambios derivados de las nuevas formas de organización del trabajo desde una perspectiva preventiva” (INSST, 2023).

Un ecosistema en transformación: del control a la cooperación

La Ley Rider (Ley 12/2021) constituye un punto de inflexión en la gobernanza del trabajo en plataformas. Al reconocer la presunción de laboralidad y exigir transparencia algorítmica, ha ampliado la cobertura en materia de prevención de riesgos laborales para los trabajadores de reparto y ha inspirado debates regulatorios a nivel europeo. Sin embargo, los actores institucionales coinciden en que su alcance sigue siendo limitado, al centrarse en un solo sector y no abordar plenamente las dinámicas de subcontratación y evasión normativa.

En paralelo, los sindicatos han buscado nuevas fórmulas de representación y diálogo que combinen la fuerza de las estructuras tradicionales con la flexibilidad de los nuevos movimientos de base. Ejemplos como el acuerdo de Just Eat (Takeaway Express Spain) o la creación de comités algorítmicos dentro de convenios colectivos reflejan intentos por adaptar la acción sindical a un entorno digitalizado.

La Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS), por su parte, ha desarrollado guías específicas para el seguimiento del trabajo en plataformas y campañas contra el falso autoempleo (2018–2020), integrando herramientas informáticas para detectar riesgos tanto físicos como psicosociales.

Hacia una nueva cultura de la prevención

Las voces institucionales entrevistadas en el marco del proyecto GIG-OSH coinciden en que el desafío que plantea el trabajo en plataformas no es únicamente normativo o tecnológico, sino cultural. Requiere repensar el sentido mismo de la protección laboral en un contexto de trabajo digital, fragmentado y transnacional. Adaptarse al cambio, subrayan los actores entrevistados,

no implica renunciar a los principios del trabajo digno, sino reinterpretarlos a la luz de nuevas realidades productivas.

La salud y la seguridad deben seguir siendo el centro, aunque los espacios y las relaciones laborales se transformen. Solo desde un equilibrio entre innovación y cuidado, y mediante una cooperación reforzada entre actores públicos, sociales y empresariales, será posible avanzar hacia una transición justa que garantice el bienestar de quienes trabajan en el ecosistema de plataformas digitales.

6. TRABAJO EN PLATAFORMAS: POLÍTICAS, REGULACIÓN, LO QUE ESTÁ EN JUEGO

En los últimos años, en España, cada vez más personas realizan tareas por encargo para plataformas digitales —desde el reparto hasta el trabajo doméstico, el transporte de pasajeros o las microtareas online—, a menudo para complementar otras fuentes de ingresos, en un contexto de precariedad y segmentación laboral. Esta expansión ha situado en el debate público y político preguntas esenciales sobre los derechos laborales, la salud y seguridad en el trabajo, y el papel de los algoritmos en la organización del trabajo.

Clasificación laboral y gestión algorítmica: dos ejes del debate

Los actores institucionales entrevistados en el marco del proyecto coinciden en señalar que dos cuestiones concentran las tensiones regulatorias. La primera es la clasificación jurídica de las personas que trabajan para las plataformas digitales: si son verdaderamente autónomas o, de facto, trabajadoras asalariadas sometidas a dirección y control. Esta clasificación es crucial, pues determina el acceso a la prevención de riesgos laborales, la protección social y la representación colectiva. La segunda cuestión se refiere a la gestión algorítmica, que condiciona la asignación de tareas, los horarios, los ingresos y las evaluaciones, generando impactos directos sobre el bienestar físico y mental de las personas trabajadoras.

El marco regulatorio en materia laboral, diseñado para relaciones de empleo dependiente y presencial, deja amplias zonas grises cuando la actividad se canaliza bajo fórmulas de trabajo autónomo o a través de plataformas digitales, especialmente en materia de prevención de riesgos laborales y protección social. La opacidad en el uso de los datos personales que alimentan algoritmos y la ausencia de criterios claros de transparencia y control agravan la incertidumbre y los potenciales impactos psicosociales asociados.

La Ley Rider: un punto de inflexión con alcance limitado

España dio un paso importante al aprobar, en 2021, la conocida “Ley Rider” (Ley 12/2021, que deriva del Real Decreto-ley 9/2021), fruto de un intenso proceso de movilización sindical, litigios estratégicos y diálogo social, especialmente tras la sentencia del Tribunal Supremo que reconoció la existencia de relación laboral en el reparto a domicilio mediante plataformas.

Este cambio normativo comportó cambios significativos en dos frentes. Por un lado, estableció la presunción de laboralidad en el trabajo de reparto en el ámbito de las plataformas digitales: si una plataforma alega que sus repartidores son autónomos, le corresponde demostrarlo. Con ello se reconoce que la organización algorítmica del trabajo puede implicar subordinación y dependencia económica, activando obligaciones preventivas clásicas como la evaluación de riesgos, la adopción de medidas de protección, formación y vigilancia de la salud. Por otro lado, la ley introdujo la obligación de garantizar cierto grado de transparencia algorítmica en el Estatuto de los Trabajadores, garantizando el derecho de la representación legal a conocer las reglas, parámetros y criterios de los sistemas automatizados que afectan a condiciones de trabajo y empleo. Esta doble palanca —presunción de empleo y transparencia algorítmica— situó a España como referencia en Europa, inspirando los debates en torno a la futura Directiva europea sobre trabajo en plataformas.

Sin embargo, pese a los avances, el alcance de la ley sigue siendo limitado. La presunción de laboralidad se circunscribe al trabajo de reparto, dejando fuera el resto de sectores de trabajo en plataformas digitales, como el transporte de pasajeros, el trabajo doméstico o las microtarefas digitales, donde también pueden existir dependencias organizativas y económicas. Además, se han detectado estrategias de elusión mediante la subcontratación o la externalización, diluyendo las responsabilidades empresariales en materia de prevención, tiempos de trabajo y protección social.

Transparencia algorítmica: avances y desafíos

En el terreno de la transparencia algorítmica, el avance normativo ha sido significativo, pero todavía insuficientemente operativo. Quedan por definir los criterios de acceso y comprensibilidad de la información: qué información debe comunicarse, con qué nivel de detalle, a qué actores y en qué plazos. Además, las personas entrevistadas subrayan que el valor preventivo de la transparencia depende de que esta se traduzca en decisiones concretas sobre evaluación de riesgos, gestión de tiempos, desconexión digital y control humano efectivo frente a los sesgos y las decisiones de los sistemas automatizados.

El acuerdo entre la empresa Just Eat (Takeaway Express España) y las organizaciones sindicales es un ejemplo paradigmático de cómo la negociación colectiva puede “abrir la caja negra” de los algoritmos. El convenio incluye la creación de un “comité de algoritmos” encargado de supervisar los sistemas de gestión digital, reforzar la transparencia y garantizar la intervención humana en decisiones que afecten a empleo e ingresos, además de reconocer derechos digitales como el de desconexión. Este tipo de iniciativas demuestran que la ley y la negociación colectiva no son vías alternativas, sino complementarias: la norma establece un marco mínimo y la negociación concreta mecanismos y salvaguardas.

Prevención y salud laboral en la era digital

En materia de seguridad y salud laboral, la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023–2027 incorpora de forma explícita los riesgos asociados a la digitalización y la gestión algorítmica. Entre sus prioridades figuran la revisión de la normativa para detectar brechas, la investigación sobre riesgos emergentes y psicosociales, el apoyo técnico a las empresas para adaptar la prevención y el refuerzo de la vigilancia del cumplimiento normativo, con especial atención al sector del reparto a través de plataformas digitales.

Desde la perspectiva de los actores entrevistados, estos desarrollos normativos deben ir acompañados de una ampliación de las capacidades institucionales: recursos para la Inspección de Trabajo, coordinación entre administraciones y mayor participación de los interlocutores sociales en la identificación de riesgos emergentes. La fragmentación del empleo, la incertidumbre sobre ingresos y horarios, la exposición constante a sistemas de reputación y la falta de control sobre los algoritmos son reconocidos como factores psicosociales críticos que pueden erosionar el bienestar de las personas trabajadoras. En este sentido, saber cómo funcionan los algoritmos, disponer de tiempos previsibles, contar con equipos adecuados y ejercer el derecho a la desconexión no son simples añadidos, sino elementos preventivos esenciales.

Un debate europeo en evolución

El debate europeo sobre el trabajo en plataformas gira en torno a tres cuestiones principales:

1. La competencia leal, es decir, cómo evitar que los modelos que externalizan riesgos laborales y costes sociales obtengan ventajas competitivas basadas en la rebaja de estándares.

2. La identidad del supuesto “emprendedor digital,” distinguiendo entre verdadera autonomía y dependencia encubierta a través del control algorítmico de precios, tareas o rendimientos.
3. La clasificación laboral, que determina derechos, cotizaciones, cobertura preventiva y representación colectiva.

España ha desempeñado un papel relevante en este debate, especialmente durante su presidencia del Consejo de la UE, al impulsar la negociación de la Directiva europea sobre trabajo en plataformas. La propuesta europea se articula sobre dos principios inspirados en la experiencia española: la presunción de la relación laboral cuando exista control empresarial y la transparencia algorítmica transversal para todos los sectores.

Hacia una protección más justa y efectiva

Mirando hacia delante, la experiencia española y las conclusiones del proyecto GIG-OSH apuntan a tres líneas prioritarias de acción:

1. Extender las protecciones más allá del reparto, garantizando cobertura preventiva y de seguridad social a todo trabajo en plataformas donde haya dependencia económica y organizativa.
2. Cerrar vías de elusión, reforzando la responsabilidad del verdadero decisor —aunque opere a través de terceros— y dotando a la Inspección de Trabajo y a la representación de las personas trabajadoras de medios suficientes para fiscalizar estos modelos.
3. Aterrizar la transparencia algorítmica, definiendo estándares claros de explicabilidad y evaluación de riesgos psicosociales y sesgos, asegurando el derecho a la desconexión digital y la intervención humana significativa en decisiones que afectan empleo, ingresos y salud.

El futuro del trabajo en plataformas dependerá, en última instancia, de la capacidad de las instituciones y los interlocutores sociales para combinar innovación y protección, garantizando que la transformación digital no reproduzca viejas desigualdades bajo nuevas formas de organización mediante herramientas como las plataformas digitales, sino que contribuya a un modelo de trabajo digno, seguro y saludable.

7. REFLEXIONES DESPUÉS DEL ALGORITMO: IMAGINAR FUTUROS DEL TRABAJO DIGITAL

El trabajo en plataformas digitales no constituye simplemente una innovación tecnológica neutral, ni una nueva forma de empleo: representa una transformación estructural en la organización del trabajo. En él convergen la promesa de autonomía y la práctica cotidiana de la subordinación, la retórica de la flexibilidad y la realidad de la dependencia económica. A lo largo del proyecto GiG-OSH, ha quedado claro que esta forma de empleo no solo altera las condiciones materiales del trabajo, sino también sus coordenadas morales y temporales: qué significa “trabajar”, qué se considera “tiempo productivo”, y quién asume los riesgos que antes correspondían a la figura clásica del empleador.

La llamada flexibilidad aparece, en muchos casos, como una respuesta a la necesidad más que una elección voluntaria. Lejos de representar una emancipación respecto al trabajo asalariado, la mayoría de las personas trabajadoras de plataformas experimentan una autonomía restringida, atravesada por la inseguridad contractual, la variabilidad de ingresos y el control algorítmico. Los algoritmos, diseñados para optimizar la eficiencia en los procesos productivos, terminan configurando nuevas formas de subordinación digital: asignan tareas, miden el rendimiento, penalizan la inactividad, determinan los ingresos y modelan el comportamiento a través de la reputación y la puntuación. En este sistema, la dependencia se disfraza de emprendimiento y la incertidumbre se normaliza como precio de la aparente libertad.

Esta arquitectura del trabajo algorítmico tiene consecuencias profundas sobre la salud y el bienestar de las personas trabajadoras. La evidencia generada en el marco de este proyecto evidencia que la exposición constante al control, la imprevisibilidad de los ingresos y la competencia entre pares generan estrés crónico, ansiedad y fatiga. El riesgo no es únicamente físico (accidentes, trastornos musculoesqueléticos o exposición a tóxicos), sino también psicosocial: pérdida de límites entre trabajo y vida personal, sensación de aislamiento, agotamiento emocional, inseguridad constante, dificultad para desconectar e imposibilidad de planificar el futuro. La salud, en este contexto, se convierte en un indicador de desigualdad, un espejo donde se reflejan las consecuencias de un modelo laboral que fragmenta derechos, precariza el trabajo y diluye las responsabilidades. Cuidar la salud de quienes sostienen la economía digital significa reconocer su valor, devolver humanidad a un sistema que tiende a despersonalizar. Pero, además de la evidencia sobre la magnitud de los retos que plantea la economía de plataformas, este proyecto invita a una lectura más profunda: detrás de cada dato hay personas que buscan sostener su vida en un entorno laboral cada vez más fragmentado, precario y competitivo.

Frente a este panorama, las personas trabajadoras no son sujetos pasivos. Este proyecto ha documentado estrategias de resistencia y cooperación: redes de apoyo mutuo, grupos informales, colectivos de base y sindicatos que ensayan formas de representación adaptadas al entorno digital. Estas iniciativas muestran que, incluso en condiciones de fuerte individualización, la acción colectiva sigue siendo posible y necesaria para reequilibrar el poder frente a las plataformas. La experiencia sindical española, con casos como el acuerdo alcanzado con Just Eat, demuestra que la negociación puede extenderse al plano de la transparencia algorítmica, generando precedentes que vinculan tecnología, derechos y prevención de riesgos.

Sin embargo, la respuesta institucional sigue siendo parcial y fragmentada. La Ley Rider de 2021 supuso un avance importante al reconocer la presunción de laboralidad en el reparto y establecer el deber de informar sobre los algoritmos. Pero su alcance se ha mostrado limitado: deja fuera amplios segmentos del trabajo en plataformas y no impide la externalización de responsabilidades a través de subcontratas. En la práctica, la regulación corre detrás de la innovación, y las instituciones —inspecciones, mutuas, agencias de seguridad y salud— enfrentan la dificultad de aplicar marcos diseñados para un trabajo presencial, estable y claramente delimitado.

En este escenario, la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023–2027 representa un intento de actualización institucional, al reconocer los riesgos emergentes derivados de la digitalización y promover un enfoque preventivo que abarque los aspectos psicosociales y organizativos del trabajo en plataformas. No obstante, su eficacia dependerá de la capacidad para traducir los principios generales en mecanismos de control, recursos y metodologías que respondan a la complejidad del entorno digital.

El proyecto GIG-OSH muestra que el trabajo en plataformas ha puesto en crisis los supuestos básicos de la protección laboral moderna: la noción de empleador identificable, la idea de un lugar de trabajo estable, la distinción entre tiempo laboral y personal. Este desbordamiento exige redefinir la gobernanza del trabajo desde un enfoque transdisciplinario que combine regulación, inspección, negociación colectiva y conocimiento científico. La cuestión central ya no es solo cómo proteger a quienes trabajan en plataformas, sino cómo garantizar derechos y salud en un sistema productivo descentralizado y gestionado por algoritmos.

Imaginar el futuro del trabajo en plataformas digitales implica, por tanto, reconocer su ambivalencia: es al mismo tiempo una fuente de innovación y una maquinaria de precarización. El desafío no consiste en rechazar la tecnología, sino en politizar su diseño y sus efectos, subordinando la eficiencia a la equidad, la rentabilidad a la dignidad, y la velocidad a la sostenibilidad humana. Como en tantas experiencias pasadas en el mundo del trabajo, solo mediante la organización colectiva: de cómo regulamos, de qué valores promovemos, de si entendemos que el progreso no consiste en avanzar más rápido, sino en hacerlo sin dejar a nadie atrás.

