

MATERIAL TÉCNICO
DOCUMENTOS TÉCNICOS

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL COLECTIVO DE REPARTIDORES DE COMIDA Y BEBIDA QUE OPERAN MEDIANTE PLATAFORMAS DIGITALES DE TRABAJO EN ESPAÑA:

PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO REALIZADO POR EL INSST EN 2024-2025.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL
insst
Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

Título: Factores de riesgo psicosocial en el colectivo de repartidores de comida y bebida que operan mediante plataformas digitales de trabajo en España: principales conclusiones del estudio realizado por el INSST en 2024-2025.

Autor: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.

Elaborado por:
María Urquijo Rodríguez
Jesús Pérez Bilbao
Centro Nacional de Verificación de Maquinaria – INSST.

Edita: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.
C/ Torrelaguna, 73 - 28027 Madrid
Tel. 91 363 41 00, Fax 91 363 43 27
www.insst.es

Maquetación: EDITORIAL MIC
C/ Artesiano, S/N Polígono Ind. Trobajo del Camino, 24010 León
Tel. 91 576 62 14
mic@editorialmic.com

Edición: Madrid, junio 2026

NIPO (en línea): 118-26-012-4

Hipervínculos: El INSST no es responsable ni garantiza la exactitud de la información en los sitios web que no son de su propiedad. Asimismo, la inclusión de un hipervínculo no implica aprobación por parte del INSST del sitio web, del propietario del mismo o de cualquier contenido específico al que aquel redirija.

Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado:

http://cpage.mpr.gob.es

Catálogo de publicaciones del INSST:

http://www.insst.es/catalogo-de-publicaciones

datos abiertos

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL COLECTIVO DE REPARTIDORES DE COMIDA Y BEBIDA QUE OPERAN MEDIANTE PLATAFORMAS DIGITALES DE TRABAJO EN ESPAÑA:

PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO REALIZADO POR EL INSST EN 2024-2025.

01 **ANTECEDENTES.** **4**

1.1. Aproximación al colectivo y justificación (2021-2022). 4

1.2. Primera fase del estudio (2022). 5

1.3. Segunda fase del estudio (2023-2024). 12

02 **RESULTADOS DESCRIPTIVOS.** **17**

2.1. Características sociodemográficas. 18

2.2. Condiciones de empleo. 23

2.3. Conocimiento de la ***ley rider.*** 32

2.4. Factores de producción. 33

2.5. Condiciones de trabajo psicosociales. 39

2.6. La gestión algorítmica. 64

2.7. Exposición a factores de riesgo psicosocial. 73

2.8. Peligrosidad y estrés percibidos. 81

2.9. Daños a la salud. 89

03 **ANEXO I. Cuestionario.** **98**

04 **ANEXO II. Exposición a riesgos psicosociales. Algoritmos de dicotomización.** **111**

01 ANTECEDENTES

1.1. APROXIMACIÓN AL COLECTIVO Y JUSTIFICACIÓN (2021-2022)

En 2022, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante, INSST) inició un estudio sobre las condiciones de trabajo y la exposición a factores psicosociales de las personas dedicadas al reparto de comida rápida que trabajan mediante Plataformas Digitales de Trabajo (en adelante, PDT).

El objetivo de este proyecto era conocer la exposición a riesgos de índole psicosocial por parte del colectivo y la afectación de dicha exposición sobre su salud y sobre su seguridad.

Esta información permitiría proponer recomendaciones preventivas encaminadas a mejorar la prevención de riesgos psicosociales en este colectivo, previsiblemente afectado por estas nuevas formas de organización del trabajo. La llamada *Ley Rider*[1], que entró en vigor el 12 de agosto de 2021, establece que el comité de empresa tiene derecho a "*ser informado por la empresa de los parámetros, reglas e instrucciones en los que se basan los algoritmos o sistemas de inteligencia artificial que afectan a la toma de decisiones que pueden incidir en las condiciones de trabajo, el acceso y mantenimiento del empleo, incluida la elaboración de perfiles*", además de incorporar la referencia expresa a la presunción de laboralidad en el ámbito de las plataformas digitales de reparto.

Estas modificaciones legales, de alguna manera, pueden incidir directamente sobre las condiciones laborales de quienes llevan a cabo el trabajo de reparto en lo que a organización del trabajo se refiere,

1 Real Decreto-ley 9/2021, de 11 de mayo, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales, convalidado por la Ley 12/2021, de 28 de septiembre, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales Disponible en: https://www.boe.es/eli/es/l/2021/09/28/12.

especialmente sobre aspectos relacionados con el tiempo de trabajo, la carga y el ritmo de trabajo o la autonomía y la capacidad de decisión. De ahí, la necesidad de conocer la realidad del sector y la afectación sobre la población trabajadora desde el punto de vista de la salud psicosocial de origen laboral.

1.2. PRIMERA FASE DEL ESTUDIO (2022)

Una primera etapa se dedicó a diseñar un estudio que permitiese la recogida de información a una muestra representativa del colectivo. Para ello se elaboró un cuestionario a partir de una fase inicial de búsqueda bibliográfica, por un lado, de estudios realizados y publicados sobre el colectivo de repartidores mediante PDT, tanto de ámbito nacional como internacional y, por otro lado, de recomendaciones metodológicas para el diseño de encuestas.

A partir de algunas de las recomendaciones para el diseño de cuestionarios y de las conclusiones extraídas de los estudios seleccionados sobre el colectivo de repartidores se definió un modelo conceptual, que sirvió como punto de partida para diseñar y estructurar un conjunto básico de ítems que conformase el cuerpo principal del cuestionario.

Revisión bibliográfica de estudios publicados.

Inicialmente, se identificaron 56 referencias de estudios publicados sobre el colectivo de *riders*. Tras una lectura inicial, se seleccionaron y se extrajeron conclusiones de 8 de ellas (Cuadro 1) de cara al diseño del modelo conceptual, a partir del cual se diseñó posteriormente, en una segunda fase, el instrumento de recogida de información (cuestionario).

Cuadro 1. Estudios seleccionados en la revisión bibliográfica.

1. Asenjo Cruz, A.; Coddou Mc Manus, A. (2021) Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile. OIT Cono Sur - Informes Técnicos/17.
2. Beccaria, L.; Mourelo, E.L.; Mercer, R.; Vinocur, P. (2020) Delivery en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina. Nota Técnica. Argentina: OIT.
3. Chen, J. Y.; Sun, P. (2020) "Temporal arbitrage, fragmented rush, and opportunistic behaviors: the labor politics of time in the platform economy." New Media and Society, 22(9), 1561–1579.
4. Huang, H. (2021) "Riders on the storm: amplified platform precarity and the impact of COVID-19 on online food-delivery drivers in China." Journal of Contemporary China. Disponible en: https://doi.org/10.1080/10670564.2021.1966895.
5. Lei, Y.-W. (2021) "Delivering solidarity: platform architecture and collective contention in China's platform economy." American Sociological Review, 86(2), 279–309.
6. Morales Muñoz, K.; Abal Medina, P. M. (2020). "Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España". Psicoperspectivas, 19(1), 1-12.
7. Tassinari, A.; Maccarrone, V. (2017a) "Striking the startups". Jacobin. Disponible en: https://www.jacobinmag.com/2017/01/foodora-strike-turin-gig-economy-startups-uber (consulta: 1 de noviembre de 2020).
8. Veen, A.; Barratt, T.; Goods, C. (2019) "Platform-capital's 'app-etite' for control: a labour process analysis of food-delivery work in Australia". Work, Employment and Society. Epub ahead of print 25 March. Disponible en: https://doi.org/10.1177/0950017019836911.

De la lectura y análisis de todos estos estudios se obtuvieron conclusiones iniciales interesantes. Algunas de las más importantes, se recogen a continuación:

- En el artículo de Morales y colaboradores [6] se ofrecen conclusiones, a partir de un estudio de caso etnográfico, sobre la exposición a factores de riesgo psicosocial. Se hace referencia al origen y evolución del sector de reparto a domicilio en España, así como a las principales características del colectivo rider y de los requisitos que han de cumplir para su contratación.
- En relación con los factores de riesgo psicosocial, se mencionan aspectos importantes acerca del tiempo y la carga de trabajo, la autonomía por parte de quienes desempeñan el trabajo de reparto y el control permanente al que se exponen a través de las aplicaciones móviles, la información que reciben por parte de la empresa y el apoyo social entre iguales.
- El documento de Beccaria y colaboradores [2] de la OIT sobre el trabajo en plataformas de reparto en Argentina recoge algunos conceptos relevantes sobre el sector, su importancia y evolución, así como los principales tipos de plataformas. Se hace referencia también a las características del personal de reparto y sus principales motivaciones para el empleo.
- Se recogen también aspectos reseñables sobre los principales factores de riesgo psicosocial del colectivo rider como son la autonomía, el ritmo y la carga de trabajo, el apoyo social, la estabilidad laboral y los aspectos relacionados con la remuneración. Se mencionan datos sobre incidentes violentos y accidentes de trabajo. Resultan de interés las conclusiones sobre algunas medidas adoptadas por las plataformas para adaptarse a los cambios.
- El documento de Asenjo y colaboradores [1], también de la OIT, permite sacar conclusiones acerca de la elevada rotación dentro del sector, las motivaciones para cambiar de trabajo, la utilización de múltiples plataformas por parte de quienes se dedican al trabajo de reparto, los requisitos de acceso y la formación del personal de reparto, las características personales de la plantilla, además de otros aspectos como los tipos de plataforma, la importancia del sector y los conceptos que se manejan en torno al mismo.
- El artículo de Chen y colaboradores [3], sobre los servicios de pedido de alimentos mediante plataformas digitales y entrega a domicilio en China presenta también algunos resultados a partir de la observación y entrevistas semiestructuradas a 61 *riders* de 3 empresas del sector. En cuanto a los factores de organización del trabajo presenta resultados también en relación con la autonomía, el ritmo y la carga de trabajo, el tiempo de trabajo, la percepción social de la actividad y el apoyo social.
- El documento de Huang [4] recoge, a partir de un estudio etnográfico durante un año en los principales centros de entrega de alimentos en China, el análisis de los factores de organización del trabajo en el sector de reparto de comida mediante gestión algorítmica de plataformas.
- En la misma línea, el trabajo de Lei [5] recoge mediante entrevistas y datos etnográficos algunas conclusiones sobre el control y la gestión algorítmica del sector de reparto de comida en China, también a través de plataformas.
- El artículo de Tassinari y colaboradores [7] recoge aspectos importantes de la organización del trabajo en la economía de plataformas, haciendo hincapié en el control algorítmico, que repercute sobre una falta de información por parte de la empresa hacia el personal (información asimétrica sobre aspectos de organización del trabajo). Analiza también aspectos como la solidaridad entre iguales y el apoyo social como factores esenciales entre quienes desempeñan el trabajo de reparto mediante plataformas, a partir de dos casos de movilización de personal de plataformas de entrega de alimentos en el Reino Unido e Italia.

- El trabajo de Veen y colaboradores [8] también se centra en el control algorítmico de quienes trabajan en el sector de reparto de comida rápida, a partir del estudio de caso de las dos plataformas principales en Australia y en las dificultades por parte de las personas trabajadoras para obtener apoyo social como consecuencia de la dispersión geográfica, la información asimétrica que limita las opciones del personal, la disposición panóptica de la infraestructura tecnológica y los sistemas de gestión del rendimiento empleados.

Revisión bibliográfica de recomendaciones metodológicas para el diseño de encuestas.

Se consultaron algunos documentos sobre el diseño de encuestas u otros instrumentos y/o medios para la recogida de información sobre condiciones de trabajo y salud. Entre todos ellos, se tuvieron en cuenta principalmente los recogidos en el Cuadro 2.

Cuadro 2. Recomendaciones metodológicas seleccionadas en la revisión bibliográfica.

9. Narocki, C.; Zimmermann, M.; Artacoz, L.; Gimeno, D.; Benavides, F. G. (2007). *Estudio comparado de las encuestas sobre Condiciones de Trabajo y Salud realizadas en España*. Observatorio de Salud Laboral (OSL). Universidad Pompeu Fabra e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
10. Campos, J.; Almodóvar, A.; Pinilla, J.; Benavides, F.G. (2009). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de encuestas de condiciones de trabajo y salud*. CISAL (Centro de Investigación en Salud Laboral) e Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
11. Díaz de Rada, V. (2002). *Tipos de encuestas y diseños de investigación*. Universidad Pública de Navarra.

Se extrajeron las siguientes conclusiones de estas tres publicaciones:

- A partir del documento de Narocki y colaboradores [9], algunas de las recomendaciones a la hora de realizar el diseño de un cuestionario son las siguientes:
    - Definir un modelo conceptual para las Encuestas de Condiciones de Trabajo y Salud.
    - Definir un conjunto básico de ítems del cuestionario de los trabajadores.
    - Establecer como población base de la muestra a todos los trabajadores ocupados.
- La publicación de Campos y colaboradores [10] recoge recomendaciones para la definición del universo muestral, bien sea sobre la muestra de trabajadores o bien con base la muestra de empresas.
- El documento de Díaz de Rada [11] recoge los diferentes tipos de cuestionarios en función de los objetivos contenidos en el mismo, considerando el procedimiento de administración del mismo (encuesta personal, telefónica, autoadministrada) y a partir del análisis de los cambios en el tiempo (encuestas transversales o longitudinales).

Modelo conceptual.

A partir de las recomendaciones recogidas en el documento de Narocki y colaboradores [9] y de las conclusiones extraídas de los estudios seleccionados sobre el colectivo de reparto [1-8] se definió un modelo conceptual que sirviese como punto de partida para diseñar y estructurar el cuerpo principal del

cuestionario. El Cuadro 3 lista los elementos básicos que configuran el modelo conceptual y la Figura 1 presenta el esquema de análisis con base en el modelo conceptual.

Cuadro 3. Elementos básicos del modelo conceptual.

CONTEXTO. IDENTIFICACIÓN DEL SECTOR.

- Sector de actividad.
- Puesto de trabajo.
- Tipo y tamaño de empresa.
- Entorno físico de trabajo. Ubicación del centro o puesto de trabajo.

CONDICIONES DE EMPLEO.

- Identificar tipo de riders.
- Tipo de contrato.
- Horarios.
- Número de horas.
- Estabilidad. Remuneración. Antigüedad.
- Compatibilidad con otros trabajos.
- Situación laboral actual.
- Motivación, satisfacción en el trabajo.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES.

- Edad y sexo.
- País de nacimiento y nacionalidad.
- Estado civil.
- Número de personas en el hogar.
- Situación laboral familiar.
- Número de hijos a cargo.
- Nivel educativo.

RELACIÓN CON FACTORES DE PRODUCCIÓN.

- Recursos tecnológicos, transporte y elementos de trabajo.

CONDICIONES DE TRABAJO PSICOSOCIALES.

- Contenido de trabajo.
- Tiempo de trabajo.
- Carga y ritmo de trabajo.
- Autonomía.

- Relaciones interpersonales. Apoyo social.
- Definición de rol. Conflicto de rol.
- Discriminación.
- Violencia.

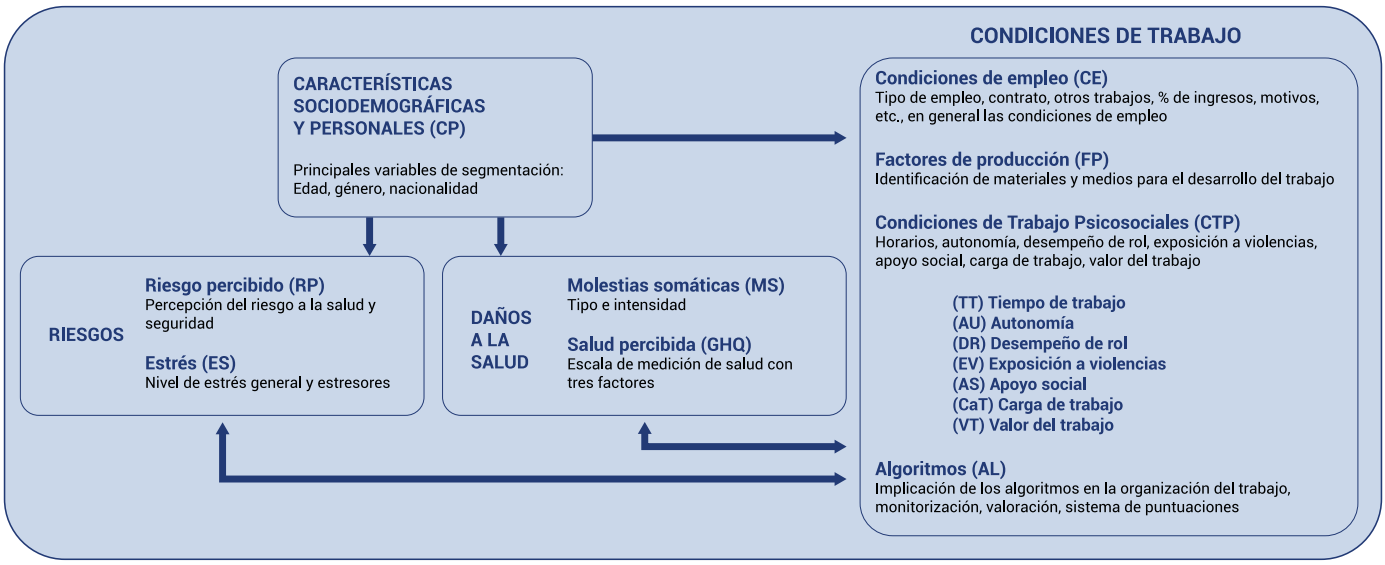
OTRAS CONDICIONES DE TRABAJO PRL.

- Formación en PRL.
- Participación de los trabajadores.
- Seguridad vial.

CONSECUENCIAS PARA LA SALUD.

- Percepción general de estrés.
- Percepción de daños para la seguridad.
- Escalas específicas: sintomatología asociada a estrés; estrés, ansiedad, insomnio…
- CONDUCTAS PELIGROSAS QUE INCREMENTAN LA ASUNCIÓN DE RIESGOS.
- Respeto a la velocidad, señales, normas.
- Medidas de seguridad.
- Seguridad vial.

Figura 1. Esquema de análisis con base en el modelo conceptual.



En esta primera fase de aproximación al colectivo, se reflexionó sobre otros aspectos sobre los que también podría resultar interesante obtener información e incluir en el cuestionario de recogida de información. A continuación, se presentan los más relevantes:

- Requisitos para la contratación.
- Empleo anterior.
- Control por parte de la empresa mediante aplicaciones móviles, etc.
- Información recibida por parte de la empresa. Sistema de asignación de pedidos. En qué momento se informa sobre el destino del pedido al personal de reparto (antes o después de aceptar el pedido, etc.).
- Sistemas de control del rendimiento. Penalizaciones (no aceptación de pedidos, retrasos en las entregas, volumen de pedidos…). Elección de las franjas horarias y las zonas de entrega.
- Apoyo social entre *riders*. Puntos de encuentro. Dispersión geográfica.
- Tipo de plataforma para la que trabajan. Trabajo en múltiples plataformas.
- Motivaciones para el empleo (general y en el sector en concreto).
- Rotación de la plantilla. Motivación para el cambio de actividad.
- Valoración social de la actividad y autopercepción de la actividad por parte de quienes trabajan como personal de reparto.

Revisión y análisis de encuestas de seguridad y salud.

Se analizaron varios cuestionarios de diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo, identificándose y clasificándose los ítems de cada uno de ellos en función de las principales variables o categorías incluidas en el modelo conceptual, a partir del cual se pretendían estructurar los ítems del cuestionario objeto de este proyecto, dirigido al colectivo de repartidores mediante PDT.

Los cuestionarios analizados se recogen en el Cuadro 4.

Cuadro 4. Encuestas de seguridad y salud revisadas.

12. Encuesta Europea sobre las CT (EWCS) 2021, EUROFOUND, Dublín. Disponible en: https://eurofound.link/efs028.
13. Encuesta COLLEEM (2017-2019). The Joint Research Centre, Comisión Europea. https://joint-research-centre.ec.europa.eu/projects-and-activities/employment/platform-work_en.
14. VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2007), INSHT, Madrid. Disponible en: https://www.insst.es/documentacion/material-tecnico/documentos-tecnicos/vi-encuesta-nacional-de-condiciones-de-trabajo-2007.
15. II Encuesta sobre Condiciones de Trabajo en las empresas de Castilla y León (2010), Consejería de Economía y Empleo, Comunidad Autónoma CyL. Disponible en: https://trabajoyprevencion.jcyl.es/web/jcyl/TrabajoYPrevencion/es/Plantilla100Detalle/1284382853598/Publicacion/1284388127032/Redaccion.
16. III Encuesta Navarra de Salud y Condiciones de Trabajo (2014), Instituto de Salud Pública y Laboral de Navarra. Disponible en: https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/F82D4E65-66BD-4016-8EB0-CF3D7EE39CB4/345846/III_encuestasaludyct.pdf.

Teniendo como referencia el marco conceptual definido para estructurar las variables a partir de las cuales obtener información acerca de las condiciones de trabajo y de seguridad y salud del colectivo objeto de estudio se llevó a cabo un estudio y comparación de las preguntas de los diferentes cuestionarios con el fin de confeccionar un cuestionario inicial.

Elaboración del cuestionario[2].

Se diseñó un cuestionario, en relación con la metodología establecida, una vez identificados en las fases anteriores los principales aspectos de la organización del trabajo y los factores de riesgo psicosocial más relevantes.

Este cuestionario inicial recogía un total de 60 preguntas, distribuidas en los siguientes 8 apartados o bloques:

- Características personales (CP).
- Condiciones de empleo (CE).
- Factores de producción (FP).
- Condiciones de trabajo psicosociales (CTP).
- Algoritmos.
- Percepción del riesgo.
- Estrés.
- Escala específica de salud.

El bloque Condiciones de Trabajo Psicosociales (CTP) se estructura a su vez en varios subapartados: Tiempo de Trabajo (TT), Autonomía (AU), Desempeño de Rol (DR), Exposición a Violencias (EV), Apoyo Social (AS), Carga de Trabajo (CaT), Valor del Trabajo (VT), que hacen referencia a los diferentes factores psicosociales a los que puede estar expuesta la población trabajadora, cada uno de los cuales se concreta en diversas preguntas que tienen en cuenta las peculiaridades concretas del colectivo al que va dirigido el cuestionario.

El cuestionario incluye también algunas cuestiones de carácter complementario y opcional sobre aspectos relacionados con las Características Personales (CP) y las Condiciones de Empleo (CE).

Preguntas del cuestionario.

El cuestionario final (Anexo I), una vez ajustado y modificado tras el pretest que se llevó a cabo en el trabajo de campo, consta de 54 preguntas, algunas de las cuales se desglosan (hasta alcanzarse los 172 ítems) en función de las respuestas de los participantes.

La mayor parte de las preguntas incluidas son cerradas (respuesta única), mientras que otras permiten varias respuestas posibles (respuesta múltiple). Hay alguna pregunta abierta de respuesta directa para recoger información como la edad o el número de horas trabajadas en una semana habitual como *rider*.

Diseño del trabajo de campo. Dificultades.

Una vez elaborado el instrumento de recogida de información, se comenzó el diseño del estudio y el planteamiento de la fase correspondiente al trabajo de campo (recogida de información y análisis de datos). En este momento se identificaron las primeras dificultades para conocer y aproximarse al colectivo de *riders*. Se observaron limitaciones para establecer la población objeto de estudio y, por tanto, para realizar una selección muestral debido a que:

- No existe un CNAE específico para el colectivo de repartidores puesto que la actividad se engloba en el CNAE 5320: Otras actividades postales y de correos. Según la información disponible en la web de la Agencia Tributaria en él se incluyen las siguientes actividades:

[2] *Primer cuestionario prediseñado por el INSST.*

Repartidor. *Recaderos. Transporte de correo. Transporte para reparto de publicidad.* Repartidores *en bicicleta. Glover. Mensajero independiente. Transporte con furgoneta entre las diferentes oficinas de correos de paquetes, correspondencia y material. Buzoneo. Reparto de maletas desde el aeropuerto de la ciudad hasta los domicilios de los destinatarios entregándose en mano. Reparto de prensa. Transporte y reparto de paquetes en mano cuando es entre diferentes poblaciones de una misma provincia. Repartir comida de restaurantes a domicilio.* Repartidor *de comida en moto, bicicleta.* Repartidor *de medicinas a farmacias. Transportista de productos de catering.*

- Gran parte de quienes trabajan en el sector de reparto han prestado sus servicios como personal autónomo hasta la aprobación, el 12 de mayo de 2021, *del Real Decreto-ley 9/2021, de 11 de mayo, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre*, para garantizar los derechos laborales de las personas dedicadas al reparto en el ámbito de plataformas digitales, donde se hace referencia expresa a la presunción de laboralidad en el ámbito de las plataformas digitales de reparto y se reconocen los derechos de quienes se dedican al trabajo de reparto mediante PDT como asalariados/as.

Debido a todo esto resultaba difícil realizar una estimación de la cantidad y perfil exacto de las personas ocupadas en la actividad de reparto mediante plataformas digitales que nos facilitase definir una muestra de la población objeto del proyecto.

1.3. SEGUNDA FASE DEL ESTUDIO (2023-2024)

Externalización del trabajo de campo.

Identificadas las dificultades de aproximación al colectivo, descritas en el punto anterior, y teniendo en cuenta la limitación de recursos para llevar a cabo un trabajo de campo, se planteó la necesidad de contratar un servicio de consultoría para realizar en 2024 el trabajo de campo a partir del cuestionario prediseñado en 2022 por el INSST, para recopilar información y analizar los aspectos psicosociales y de organización del trabajo a los que está expuesto el colectivo.

El INSST, a través de un procedimiento de contratación pública, adjudicó la realización del estudio (realización del trabajo de campo, tratamiento de las encuestas, análisis de información, etc.) a IDEARA INVESTIGACIÓN, empresa especializada en servicios de investigación social y estudios de mercado.

Objetivo del proyecto externalizable y marco contextual del trabajo de campo.

El trabajo de campo parte del objetivo general de realizar un análisis en profundidad de los aspectos psicosociales y organizativos del trabajo de reparto de comida y bebida operado mediante plataformas digitales y su afectación a la salud y seguridad de las personas que desarrollan esta actividad laboral.

Con esta finalidad, el proyecto se planificó con base en cuatro objetivos específicos que, a su vez, se corresponden con las diferentes fases desarrolladas:

1. Diseñar una muestra representativa del colectivo para recoger datos válidos y fiables.
2. Ajustar y aplicar el cuestionario previamente diseñado para conocer condiciones de empleo, factores psicosociales y organización del trabajo, percepción de riesgos y afectación a la salud.
3. Analizar los datos obtenidos para identificar riesgos, tendencias y patrones que afecten a la seguridad y salud de quienes trabajan en el sector de reparto.
4. Explotar los resultados y obtener conclusiones a partir de los datos más significativos.

Fase previa al trabajo de campo. Diseño muestral.

La recogida de información se llevó a cabo en los municipios españoles con una población superior a 230.000 habitantes.

La población objetivo de estudio fueron todas las personas ocupadas en el sector de reparto mediante plataformas digitales que operaban en España, estimadas en 32.500 a partir de datos de asociaciones de *riders* en España.

Dada la ausencia de censo y la dificultad de localización de la población trabajadora, se optó por un muestreo no probabilístico mixto basado en la combinación de muestreo por cuotas y muestreo por redes o *bola de nieve*.

La muestra se fijó en 804 *riders* con un margen de error de ±3,42 % y un nivel de confianza del 95 %.

El instrumento de recogida fue el cuestionario estructurado con las preguntas divididas en bloques temáticos.

La metodología empleada fue vía web (CAWI[3]) y, fundamentalmente, presencial (CAPI[4]).

La duración del trabajo de campo fue de dos meses, desde el 25 de septiembre de 2024 hasta el 27 de noviembre de 2024.

Tabla 1. Ficha técnica.

FICHA TÉCNICA	
Ámbito geográfico	Municipios españoles (20) con población superior a 230.000 habitantes
Población objetivo	Trabajadores/as del sector de reparto de comida rápida mediante PDT (estimados/as en 32.000 según datos de asociaciones de riders en España)
Muestreo	No probabilístico mixto: combinación de muestreo por cuotas y muestreo por redes o bolas de nieve
Muestra	804 riders margen de error: ±3,42 % nivel de confianza: 95 %
Instrumento de recogida	Cuestionario estructurado de 54 preguntas (172 ítems), por bloques temáticos
Metodología	CAWI (vía web) y CAPI (presencial)
Duración del trabajo de campo	25 de septiembre de 2024 al 27 de noviembre de 2024

[3] *Computer-Assisted Web Interviewing.*

[4] *Computer-Assisted Personal Interviewing.*

Tabla 2. Distribución muestral.

POBLACIÓN	MUESTRA OBJETIVO	CAWI	CAPI
Madrid	221	17	212
Barcelona	110	8	110
Valencia	53	3	24
Sevilla	45	2	45
Zaragoza	45	4	43
Málaga	39	0	40
Murcia	31	1	31
Palma de Mallorca	28	1	28
Las Palmas de Gran Canaria	25	1	25
Alicante	23	1	22
Bilbao	23	2	23
Córdoba	21	0	21
Valladolid	20	0	20
Vigo	19	1	18
Hospitalet de Llobregat	18	0	18
Gijón	18	0	18
Vitoria	17	0	17
A Coruña	16	0	16
Elche	16	0	16
Granada	15	1	15
TOTAL	804	42	762

Trabajo de campo. Ajuste y aplicación del cuestionario. Pretest del cuestionario.

Antes de la implementación definitiva y de la recogida de información a toda la muestra se realizó un pretest en la ciudad de Salamanca con el objetivo de validar el cuestionario. En este momento se habían realizado ya, de manera interna y con base en la experiencia de IDEARA INVESTIGACIÓN en otros procesos de recogida de información mediante cuestionario, algunos ajustes previos. Se buscaba, en esta fase, detectar necesidades de modificación del cuestionario inicial con el doble objetivo de realizar ajustes para mejorar su comprensión y aumentar la calidad de los resultados.

La motivación para llevar a cabo el pretest en la ciudad de Salamanca responde a tres cuestiones:

- Permitía no disminuir las posibilidades de alcanzar una muestra representativa en poblaciones que cumpliesen los requisitos del diseño muestral.
- Se trata de una ciudad de tamaño medio con una estructura urbana representativa, con áreas residenciales, comerciales y turísticas.

- Cuenta con una presencia representativa de *riders*, lo que aseguraba una muestra adecuada.

La metodología llevada a cabo en esta fase de pretest se ajustó a lo recogido en la Tabla 3.

Tabla 3. Metodología del pretest.

METODOLOGÍA PRETEST	
Población y muestra	Riders identificados mediante captación directa / 20 encuestas
Método de recogida	CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) mediante enlace a encuesta distribuido entroe participantes seleccionados
Fechas	13-16 de septiembre de 2024

Los resultados del pretest permitieron llevar a cabo algunos cambios en el cuestionario y, en consecuencia, mejorar la recogida de información. Se identificaron preguntas confusas, como las relacionadas con métodos y procedimientos, y definiciones ambiguas como, por ejemplo, las relacionadas con *violencia* y *discriminación*. Los ajustes se centraron fundamentalmente en:

- Eliminación de preguntas redundantes e ítems irrelevantes (por ejemplo, la referencia al *uso de coche/furgoneta).*
- Modificaciones en la redacción para mejorar la claridad, orden lógico y relevancia de las preguntas, priorizando la experiencia de la persona encuestada y la calidad de los datos aportados.

Recogida de datos.

Los métodos finalmente empleados para la recogida de información fueron las encuestas autoadministradas en línea (CAWI) en el 5 % de los casos y las encuestas presenciales (CAPI) en el 95 % restante, priorizándose en este último caso la representatividad territorial y el acceso a perfiles con menores posibilidades de participación mediante medios digitales. En el caso de las entrevistas telefónicas (CATI), previstas inicialmente, no se obtuvo muestra mediante esta vía debido a la reticencia de las personas participantes a dar sus datos personales de contacto para una entrevista posterior.

Este enfoque mixto de recogida de datos permitió maximizar la cobertura geográfica y, al mismo tiempo, incluir a *riders* con diferentes niveles de acceso a las tecnologías.

Procedimiento de muestreo.

El procedimiento de selección de participantes para este estudio se realizó mediante un muestreo no probabilístico mixto en dos fases:

En una primera fase, se llevó a cabo un muestreo por cuotas. Se formaron grupos, o estratos, de personas, basados en la ciudad donde operan como *riders*. El objetivo de este tipo de muestreo es asegurar la proporcionalidad, similar al alcanzado en un muestreo aleatorio estratificado.

En otra segunda fase, se aplicó un muestreo por redes y de *bola de nieve* dentro de cada estrato por ciudad. Este tipo de muestreo se utiliza cuando la población objetivo es de difícil acceso y/o identificación, como es el caso de los/as *riders*. De esta manera, los/as participantes iniciales recomiendan a otros/as potenciales participantes, creando una red de contactos que expande la muestra.

Creación del Directorio de riders.

Inicialmente, el objetivo era conformar un directorio de *riders* con quienes contactar directamente para la recogida de información mediante las encuestas, dándoles la opción de elegir la vía preferente de participación: presencial, telefónica o en línea. Sin embargo, esta estrategia no pudo cumplirse debido a la dificultad para identificar y registrar de forma efectiva a un número representativo de *riders* que se encontrasen en activo y que tuviesen disposición para participar posteriormente en el estudio.

El principal motivo que dificultó esta estrategia pudo deberse a la naturaleza autónoma y descentralizada del trabajo mediante plataformas, especialmente en el sector de reparto. Además, se observó una fuerte desconfianza a la hora de aportar datos personales. Esto dificultó, además de la creación del directorio, la recogida de encuestas vía telefónica (CATI).

Difusión del cuestionario CAWI (en línea).

Teniendo en cuenta las dificultades mencionadas, posteriormente se lanzó el cuestionario en formato CAWI, aprovechando los canales digitales para maximizar el alcance. Los principales canales de difusión fueron redes sociales (especialmente Facebook e Instagram), mediante la identificación de comunidades de *riders* que fueron clave para compartir el enlace de acceso al cuestionario autocumplimentado (ver cuadro).

Cuadro 5. Comunidades riders contactadas.

- RIDERS DE ESPAÑA (GLOVO, UBER…): 44,8 mil miembros.
- RIDERS MADRID: 12 mil miembros.
- RIDERS MURCIA: 1.034 miembros.
- Uber Eats Repartidor España, Barcelona, Madrid, Valencia, Santander y más: 7785 miembros.
- Glovo Valencia España: 5737 miembros.
- RIDERS DE BARCELONA (GLOVO/UBER EATS/DELIVEROO): 36200 miembros.

Esta difusión también se llevó a cabo de forma presencial en las ciudades seleccionadas para el estudio, recorriéndose los puntos de encuentro habituales de los/as *riders*, para informarles y pedir su participación, muchos/as de los/las cuales se encuentran cerca de las conocidas como *dark kitchen* (cocinas "fantasma", de las que parten muchos pedidos). Por ejemplo, en Madrid, se completaron cuatro rutas (1 Tetuán-Cuatro Caminos; 2 Zona centro; 3 Vallecas y 4 Cruz del Rayo – Canillejas). Sin embargo, el ritmo de cumplimentación fue menor al esperado, especialmente en aquellos municipios donde la muestra era menor y no contaban con comunidades en línea de *riders* o estos grupos eran muy pequeños.

Despliegue de encuestadores/as presenciales.

Ante los resultados limitados de la estrategia anterior, se optó por el despliegue de agentes de campo especializados/as en puntos estratégicos de las diferentes ciudades que conforman la muestra. El contacto directo con los/las *riders* permitió incrementar significativamente la tasa de participación al generar mayores sentimientos de confianza en los/as participantes. En una segunda fase se siguió un *muestreo por bola de nieve,* que permitió a cada agente de campo seleccionar las ubicaciones de mayor afluencia de *riders* en su territorio.

En algunos municipios, como por ejemplo en Bilbao, fue necesario cubrir un mayor número de puntos ya que el flujo de *riders* en cada uno de ellos era bajo. En estos casos, se amplió el alcance territorial para garantizar la representatividad y diversidad de participantes.

Por el contrario, en otras ciudades, como por ejemplo en Barcelona, se daba la situación contraria al presentar zonas con una alta afluencia y en las que, además de ser puntos de recogida de pedidos, eran zonas de encuentro y descanso de los/as *riders*. Estos agrupamientos permitían a las personas entrevistadoras disponer de tiempo suficiente para llevar a cabo la recogida de información. Esto facilitó el trabajo al no tener que aumentar las áreas en las que se realizaron las entrevistas.

En esta modalidad presencial, la asignación de encuestadores/as fue proporcional a la muestra objetivo en cada ciudad, siendo mayor el despliegue en ciudades como Madrid, mientras que en municipios como Vigo sólo fue necesaria una persona encargada. No obstante, las dinámicas de trabajo de los/las *riders* presentan variaciones entre ciudades y el trabajo de campo se adaptó a la realidad del colectivo en la medida de lo posible.

La estrategia combinada de cuestionarios en línea y entrevistas presenciales fue esencial para superar los desafíos iniciales y garantizar la representatividad de la muestra.

Incidencias y observaciones.

Durante la recogida de datos se consiguieron las encuestas previstas en la mayoría de los territorios, sin incidencias reseñables. Sin embargo, en la ciudad de Valencia no se pudieron cumplir los objetivos muestrales debido a un imprevisto significativo, la DANA[5] ocurrida el 29 de octubre de 2024, durante el desarrollo del trabajo de campo. Este incidente provocó la paralización de diversos sectores, así como la movilidad en general. Fue imposible finalizar la totalidad de entrevistas programadas en este territorio. La muestra en Valencia quedó completada al 51 % del número previsto inicialmente. Se optó por redistribuir la muestra entre el resto de los territorios en los que se estaba llevando a cabo la recogida de información.

Durante el trabajo de campo, se pudieron recoger algunas observaciones cualitativas a partir de las entrevistas presenciales que, junto a los resultados cuantitativos de la encuesta, ponen de manifiesto la complejidad del ecosistema laboral actual de los/las *riders,* en el que las prácticas informales se solapan con las dinámicas de trabajo formal, influyendo ambas sobre sus condiciones laborales.

02 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

En este apartado se presentan los resultados descriptivos del estudio, organizados según las principales cuestiones que estructuran la investigación, abordándose aspectos clave relacionados con las condiciones laborales, los riesgos psicosociales y el impacto del trabajo en la salud y bienestar de los/las *riders* que operan mediante plataformas digitales en España. El objetivo de este análisis es proporcionar una visión detallada y comprensible de las características del colectivo, identificando patrones y tendencias relevantes.

El análisis de las condiciones de trabajo de los/las *riders* permite conocer los aspectos estructurales y operativos que caracterizan su actividad laboral en el sector de plataformas digitales de reparto de comida. Este apartado aborda las condiciones de empleo en que desarrollan su actividad, los factores de producción con los que llevan a cabo su trabajo, las condiciones psicosociales de trabajo a las que están expuestos y la relevancia de los algoritmos como forma de organización del trabajo propia de PDT. Se han considerado en esta parte elementos clave como el tipo de contrato, la dedicación laboral, las horas trabajadas, los ingresos percibidos y la relación de los/las *riders* con las plataformas para las que trabajan. A través de

[5] *Depresión Aislada en Niveles Altos.*

un enfoque descriptivo, se analizan variables como las condiciones de empleo, los factores de producción, la autonomía laboral, el desempeño del rol, la exposición a violencia, el apoyo social, la carga de trabajo y el valor del trabajo. Este análisis permite entender cómo interactúan estos elementos en la configuración de las dinámicas laborales del sector, cómo estas condiciones influyen en la experiencia de los/las *riders* y cuál es su relación con la salud percibida.

Cada subepígrafe de este apartado se centra en una dimensión específica, detallando los datos más significativos obtenidos en las encuestas y resaltando los principales hallazgos en cada área. Este enfoque busca no solo describir las condiciones actuales, sino también aportar insumos valiosos para una reflexión profunda sobre los retos y oportunidades en la mejora de las condiciones laborales en el sector de plataformas digitales.

2.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Con el objetivo de proporcionar un perfil representativo de este colectivo en España, este apartado explora las características sociodemográficas y personales de los/las *riders* a través de un conjunto de preguntas (números 1 a 6 del cuestionario) diseñadas para perfilar al colectivo. Se recopila información sobre:

- Edad y género[6], permitiendo identificar la distribución demográfica y la representación de distintos grupos.
- Nivel educativo, para conocer el grado de formación de los/las *riders* y comprender su posible relación con el empleo en el sector.
- Composición del hogar, abordando aspectos como el número de personas con las que conviven y el número de personas que dependen económicamente de sus ingresos como *rider*.
- Origen geográfico, que incluye el lugar de nacimiento y la nacionalidad, ofreciendo datos sobre la diversidad cultural, las posibles barreras de integración en el sector y sus causas.

Estas preguntas permiten construir un perfil tipo de los/las *riders*, útil para contextualizar sus condiciones laborales.

Edad y género.

Los/las *riders* muestran una distribución diversa en términos de edad, reflejando la amplitud de perfiles que integran este colectivo. La participación de jóvenes es notable, aunque también se observa una representación significativa de personas en edades intermedias, destacando la accesibilidad a esta actividad en diferentes etapas de la vida laboral. Se ha observado que la edad media se establece en torno a los 30 años, con una representación significativa de edades intermedias (45,1 % tiene *entre 26 y 35 años*) y personas jóvenes *de 18 a 25 años* (35,3 %). La edad mínima registrada en el estudio ha sido de 17 años, mientras que la edad máxima alcanzada es de 65 años.

Tabla 4. Distribución del colectivo rider por intervalos de edades.

Edad	Porcentaje riders
18-25 años	35,3 %
26-35 años	45,1 %
36-50 años	17,2 %
Más de 50 años	2,4 %

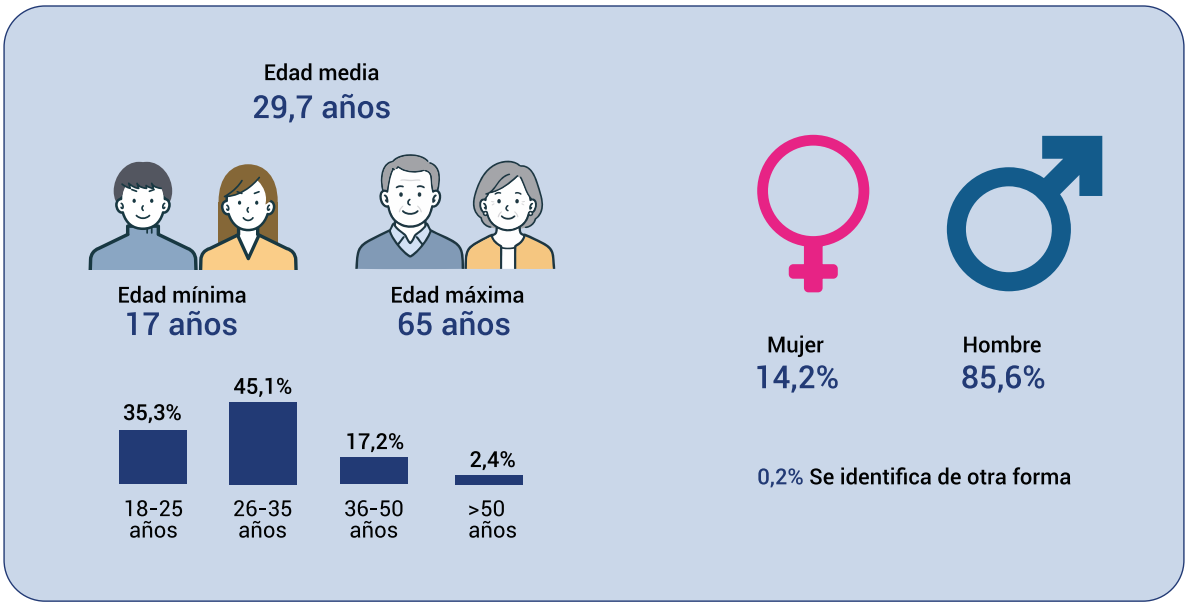
En cuanto al género, los datos indican una prevalencia de hombres en este sector representando un 85,6 %, aunque también se registraron mujeres (14,2 %) y personas que se identifican de otra manera (0,2 %), lo que

[6] Se recogió la variable sexo mediante una pregunta sociodemográfica con las categorías *mujer, hombre y prefiero no decir*.

evidencia cierta diversidad de género en el trabajo de reparto.

Se trata, por tanto, de una actividad laboral realizada por personas en un rango de edad amplio, con mayor prevalencia de hombres jóvenes. No existen diferencias estadísticamente significativas en las edades medias entre hombres y mujeres.

Gráfico 1. Distribución por edad y por género.



Nivel educativo.

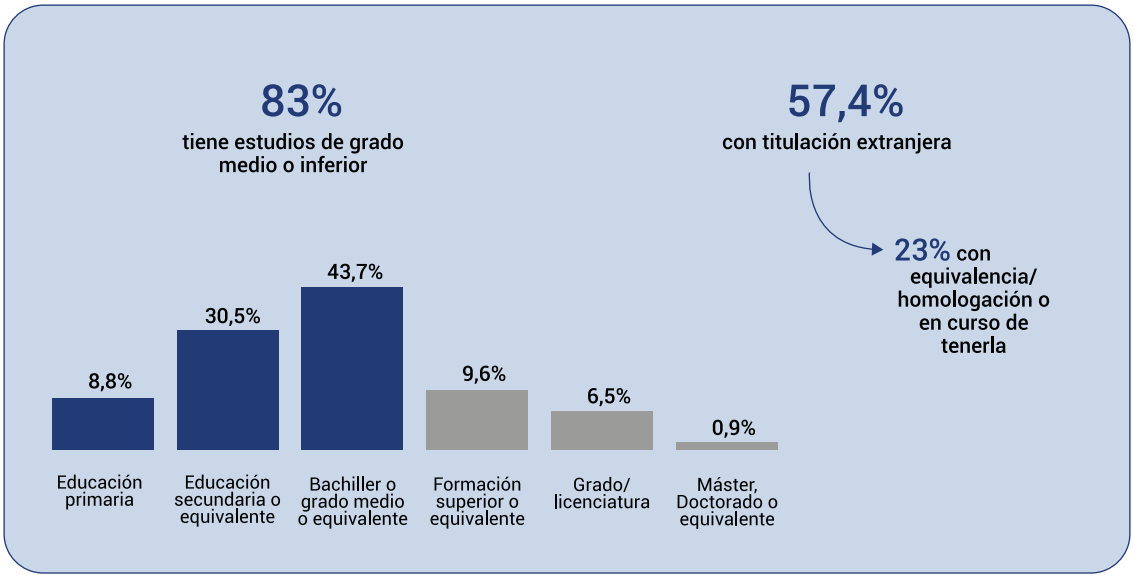
El nivel educativo de los/las *riders* abarca desde educación primaria hasta titulaciones universitarias avanzadas. Una proporción significativa de la muestra (43,7 %) posee estudios de bachillerato, grado medio o equivalente mientras que el 30,5 % cuenta con formación secundaria o equivalente. También se identificaron *riders* con estudios superiores (17,2 %), siendo esta actividad la principal fuente de ingresos para un 79,6 %.

Estos datos sugieren que el trabajo como *rider* puede atraer tanto a personas en transición laboral como a aquellas con formación elevada que, o no tienen otras alternativas laborales o buscan ingresos complementarios, aunque estas últimas con mucha menos representación. El 25,5 % de quienes tienen estudios superiores tienen otra fuente de ingresos, frente al 15,2 % de quienes tienen estudios primarios y secundarios.

Si bien es cierto que el sector abarca todos estos rangos educativos, la mayor parte tiene estudios de grado medio o inferior.

Un 57,4 % ha obtenido su titulación en un centro de formación extranjero. El 13 % ha tramitado su equivalencia u homologación, un 10 % está en proceso, pero una mayoría (77 %) no lo ha hecho ni está en ello.

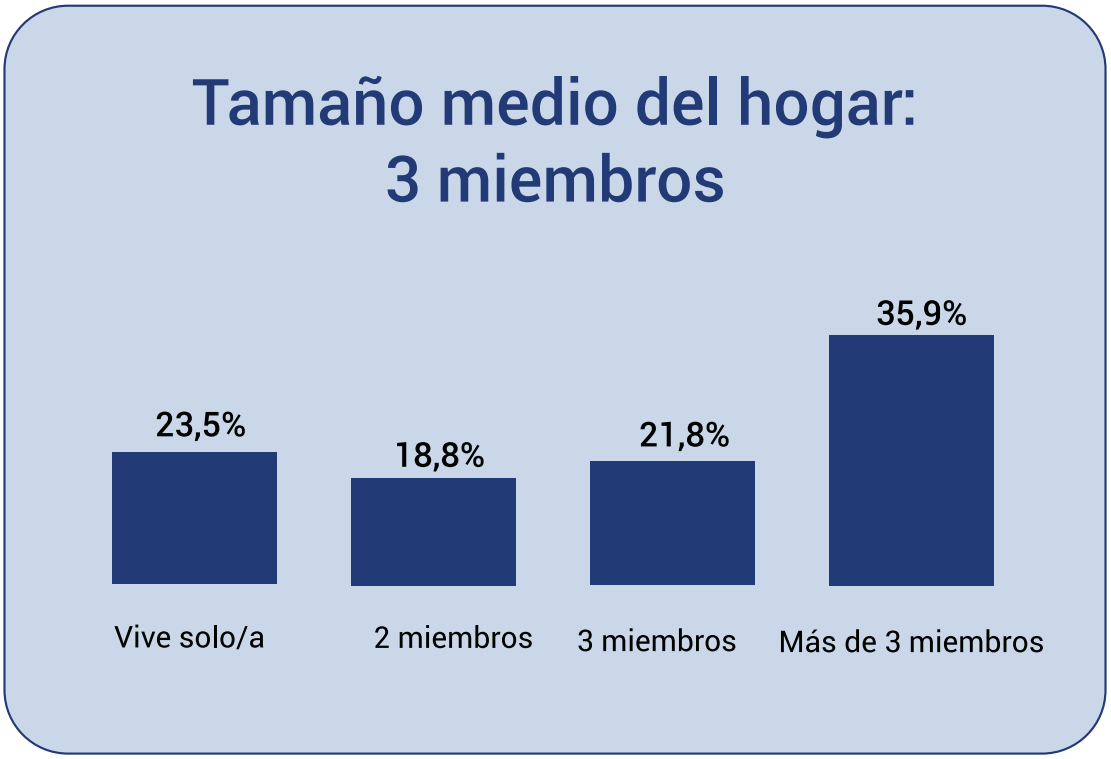
Gráfico 2. Distribución por nivel educativo.



Composición del hogar.

La mayoría de los/las *riders* (76,5 %) convive en hogares con varias personas, aunque también se observa un porcentaje reseñable que vive solo/a (23,5 %). La distribución de las personas que residen en el hogar indica que la mayoría vive con entre una y cuatro personas.

Gráfico 3. Distribución según tamaño del hogar.

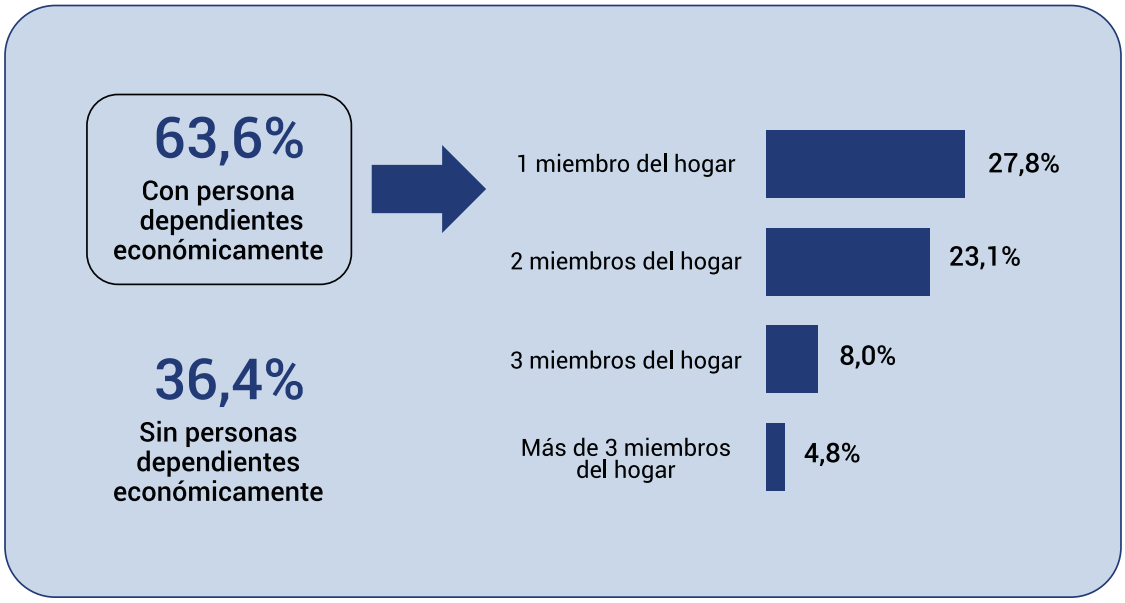


Los datos señalan la importancia de los ingresos recibidos por los/las *riders* de su actividad como reparti-

dores/as sobre la sostenibilidad económica de su núcleo de convivencia o familiar.

Es de reseñar que seis de cada diez *riders* tienen personas económicamente dependientes a su cargo, suponiendo un tercio de los/las *riders* quienes tienen 2 o más personas económicamente dependientes. La media de las personas que dependen económicamente de este colectivo, globalmente considerado, está en 1,19.

Gráfico 4. Distribución según miembros del hogar.



Origen geográfico.

El estudio apunta el carácter multicultural de este colectivo. Las cuatro quintas partes han nacido fuera de España (80,7 %).

Destacan significativamente los/las *riders* nacidos/as en países de Latinoamérica, representando el 66,9 % del colectivo objeto de estudio, entre quienes una gran mayoría no dispone de nacionalidad española (80 %). Tampoco dispone de ella el 82,8 % de los/las *riders* no nacidos en España. Quienes sí han nacido en España constituyen el 19,3 % del total.

Entre los/las *riders* no nacidos en España el segundo grupo lo conforman *riders* de países asiáticos (9,12 %), y le siguen *riders* procedentes del norte de África (2,93 %), países de la Unión Europea (2 %) y de países europeos (no UE) (1,39 %).

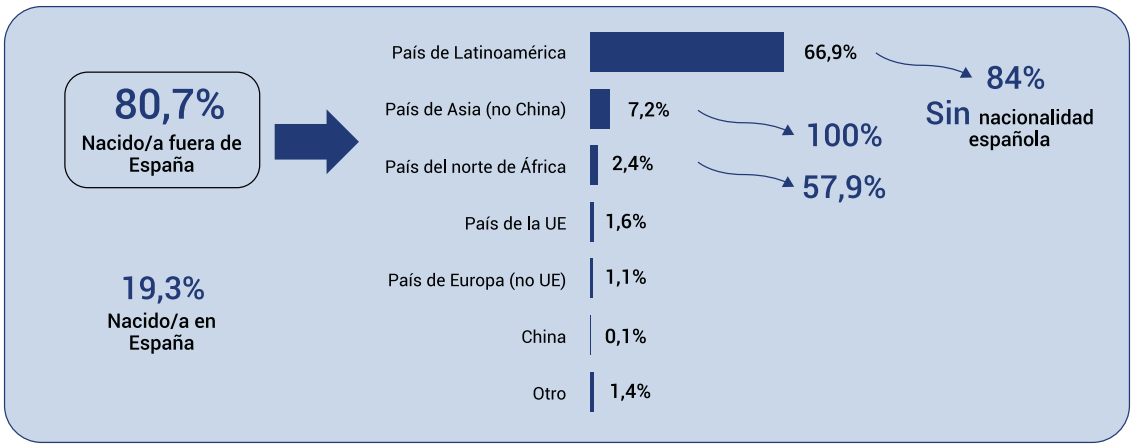
Gráfico 5. Riders con nacionalidad española.



Un 67,5 % del total de los/as *riders* no tiene nacionalidad española. De entre los no nacidos en España este porcentaje asciende al 83,7 %.

Esta composición resalta la accesibilidad del sector como una puerta de entrada al mercado laboral para personas migrantes.

Gráfico 6. Riders según país de nacimiento.



En resumen:

- Se trata de un colectivo heterogéneo, integrando a personas de diferentes edades, niveles educativos, composiciones familiares y orígenes geográficos.
- Predominan los hombres frente a las mujeres.

- La edad media se encuentra en la franja de 26 a 35 años.
- El nivel educativo es medio/bajo, con titulaciones obtenidas fuera de España y escaso nivel de homologación.
- Una parte importante convive con otras personas y tiene 2 o más personas que dependen económicamente de sus ingresos.
- Es un colectivo multicultural pero mayoritariamente conformado por personas latinoamericanas y en el que la mayoría carece de nacionalidad española.

2.2. CONDICIONES DE EMPLEO

El análisis de las condiciones de empleo de los/las *riders* explora los tipos de relaciones laborales y vínculos con las plataformas de trabajo, aspectos retributivos y económicos y las motivaciones que llevan a trabajadores/as a desempeñar este tipo de actividad.

A través del cuestionario se indagó en las siguientes cuestiones:

- El tipo de contrato (indefinido, temporal, autónomo, entre otros).
- Trabajo para una o varias plataformas, plataforma principal, otros trabajos.
- Las fuentes de ingresos, determinando si el trabajo de *rider* es la actividad principal o una fuente complementaria.
- La base de la remuneración, que puede incluir servicios realizados, kilometraje, tiempo trabajado o remuneración fija.
- Tiempo de desempeño de la profesión.
- Motivos para trabajar como *rider* y para abandonar la profesión.

Este análisis permite entender la estabilidad económica y laboral, así como las características del empleo en el sector de reparto mediante plataformas digitales.

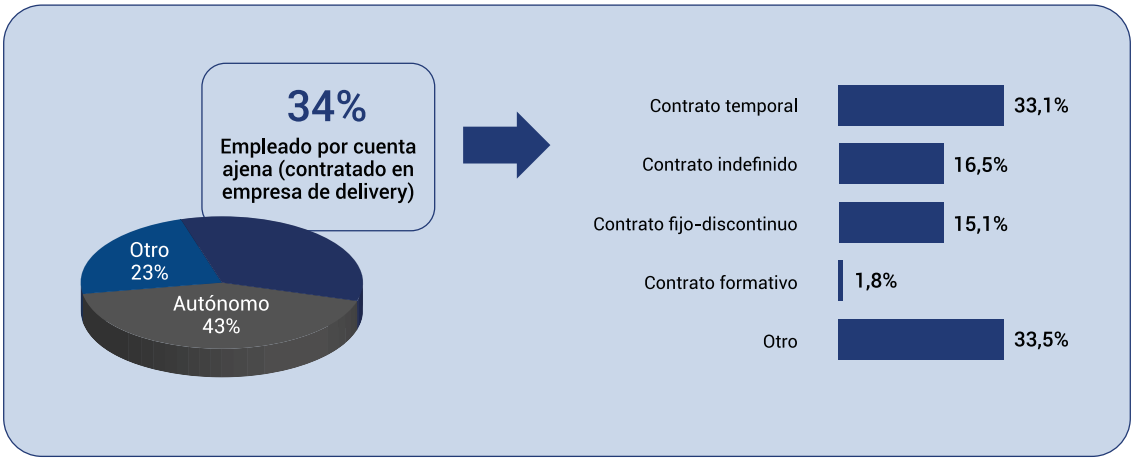
Tipo de contrato y relación laboral.

A pesar de la reciente regulación normativa de la conocida como Ley *Rider*, la mayoría señaló que su relación laboral con las plataformas es a través de la autonomía laboral (trabajo por cuenta propia), lo que implica la ausencia de un vínculo formal con las empresas de reparto. En concreto, el 43,2 % se identifican como autónomos/as, mientras que un 33,8 % son empleados/as por cuenta ajena. Es relevante que casi una cuarta parte señala, sin especificar, otra relación. Sin embargo, persiste la coexistencia de diversas modalidades contractuales, destacando la heterogeneidad del marco laboral en este sector.

Del colectivo total, declaran tener contrato indefinido una décima parte, incluyendo los fijos discontinuos, y otra décima parte contrato temporal.

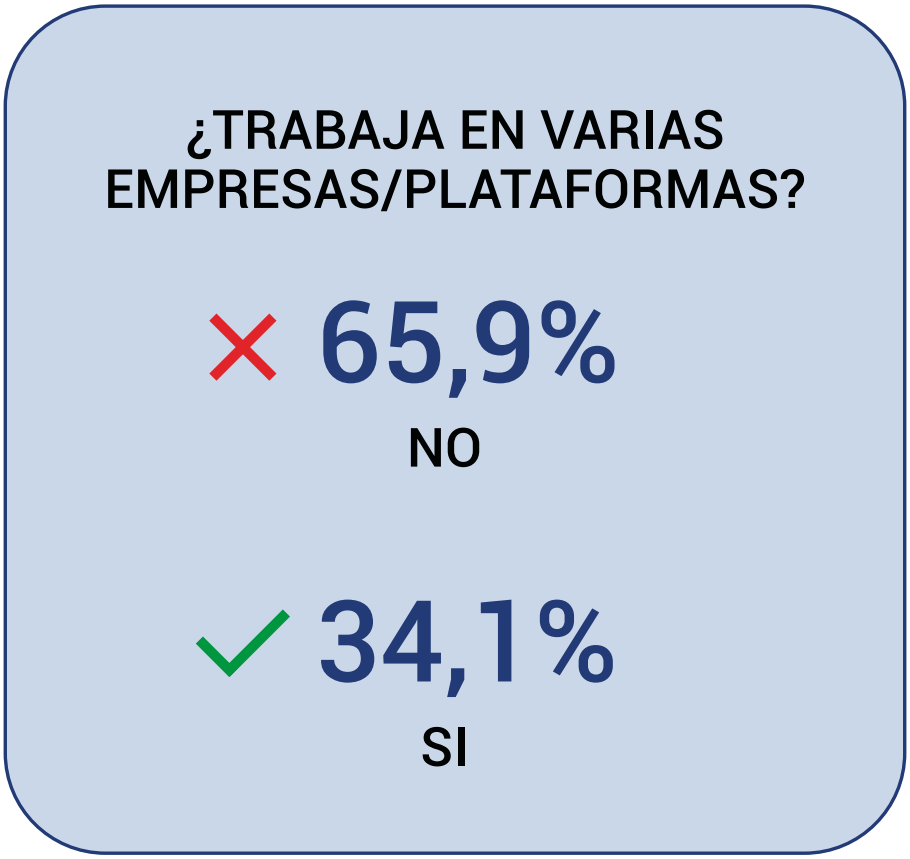
De quienes declaran trabajar por cuenta ajena, en cuanto a los tipos de contrato, la mayoría (33,1 %) de *riders* reportó tener contratos temporales, un 31,6 % contratos indefinidos (un 15,1 % se corresponden a contratos fijos-discontinuos), con contrato formativo está un 1,8 % y un 33,5 % no especifica el tipo de contrato. Del total de *riders*, un 34,3 % no indica de ninguna manera su relación laboral.

Gráfico 7. Distribución según su situación profesional.



El 65,9 % de los/las *riders*, declararon trabajar en exclusiva para una única plataforma, aunque hay un 34,1 % que trabaja en más de una.

Gráfico 8. Trabajo para varias plataformas.



Horas trabajadas y dedicación.

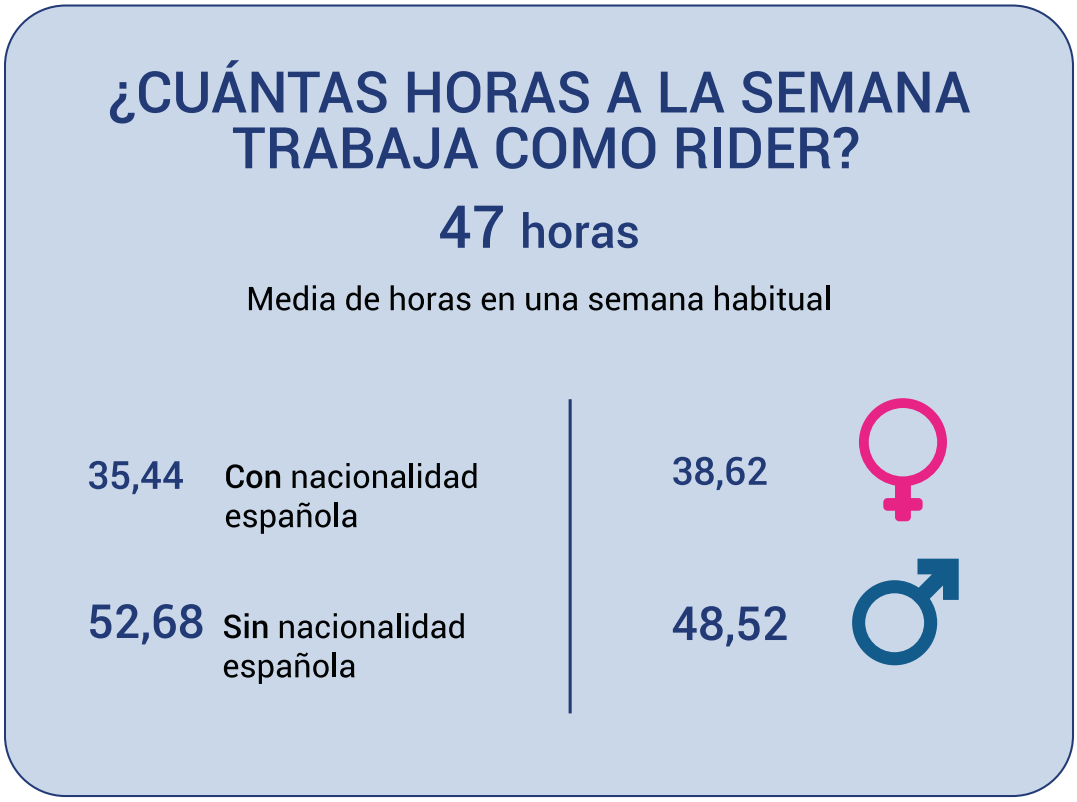
El tiempo dedicado al trabajo como *rider* presenta una notable variabilidad. El 90 % trabaja menos de 50 h a la semana, con un promedio de 32,19 horas semanales en este grupo, pero un 10 % dice trabajar más de 50 h/semana. Si se considera a quienes indican trabajar más de 50 horas semanales, la media de horas semanales asciende a 47 horas, lo que muestra una dedicación significativa.

Tabla 5. Horas semanales dedicadas al trabajo de rider.

Horas/semana	Porcentaje *riders*
5-15 h.	21,2 %
16-26 h.	19,2 %
27-37 h.	16,6 %
38-48 h.	31,5 %
>48 h.	11,5 %

Sin embargo, existen diferencias notables según la nacionalidad: los/las *riders* con nacionalidad española trabajan una media de 35 horas por semana, mientras que quienes no cuentan con la nacionalidad española trabajan en promedio 53 horas semanales. Esto puede indicar una mayor dependencia económica o disponibilidad laboral entre los/las *riders* migrantes.

Gráfico 9. Horas semanales trabajadas como rider según nacionalidad y sexo.



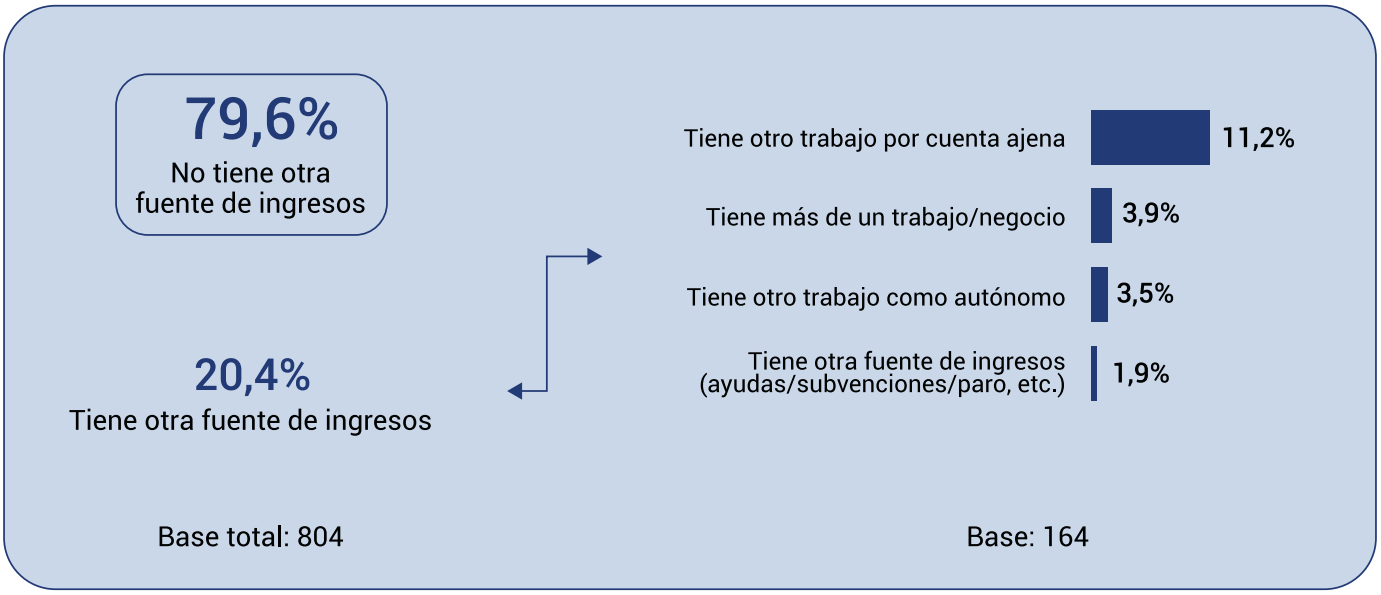
Se han encontrado también diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en

cuanto a las horas semanales dedicadas. Los primeros dedican una media de 48,52 horas y las segundas 38,62 horas semanales.

Es importante destacar que para un 87,1 % de los/las trabajadores/as esta actividad es su principal fuente de ingresos, con independencia del volumen de ingresos que genere la actividad laboral, y un 79,6 % no tiene ningún otro trabajo, negocio o fuente de ingresos, lo cual implica que para la mayoría de los/las *riders* su trabajo no es un trabajo complementario sino el único que tienen y al que más del 40 % le dedica jornadas completas. Por otro lado, hay quienes lo consideran un empleo complementario o temporal, con un menor número de horas; un 20,4 % tiene otra fuente de ingresos y para un 12,9 % esa otra fuente de ingresos es la principal.

Como se indicará en el epígrafe específico de Tiempo de Trabajo, la distribución de los horarios también muestra una gran diversidad, ya que los/las *riders* trabajan tanto en días laborables como en fines de semana y festivos, e incluso en horarios nocturnos, lo que pone de manifiesto la flexibilidad del sector, pero también las exigencias de disponibilidad que implica. Además, una parte importante no suele tener una fijación concreta de horarios (18,5 % nunca o casi nunca trabaja con horario estable y el 29,4 % a veces lo hace).

Gráfico 10. Distribución según fuente de ingresos.

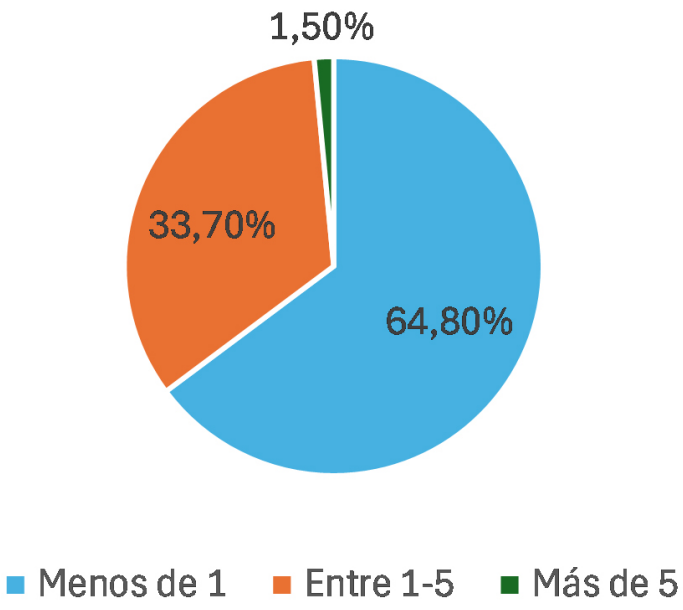


Tiempo de dedicación.

La mayoría de los/las *riders* trabajan en exclusiva para una única plataforma (64,9 %).

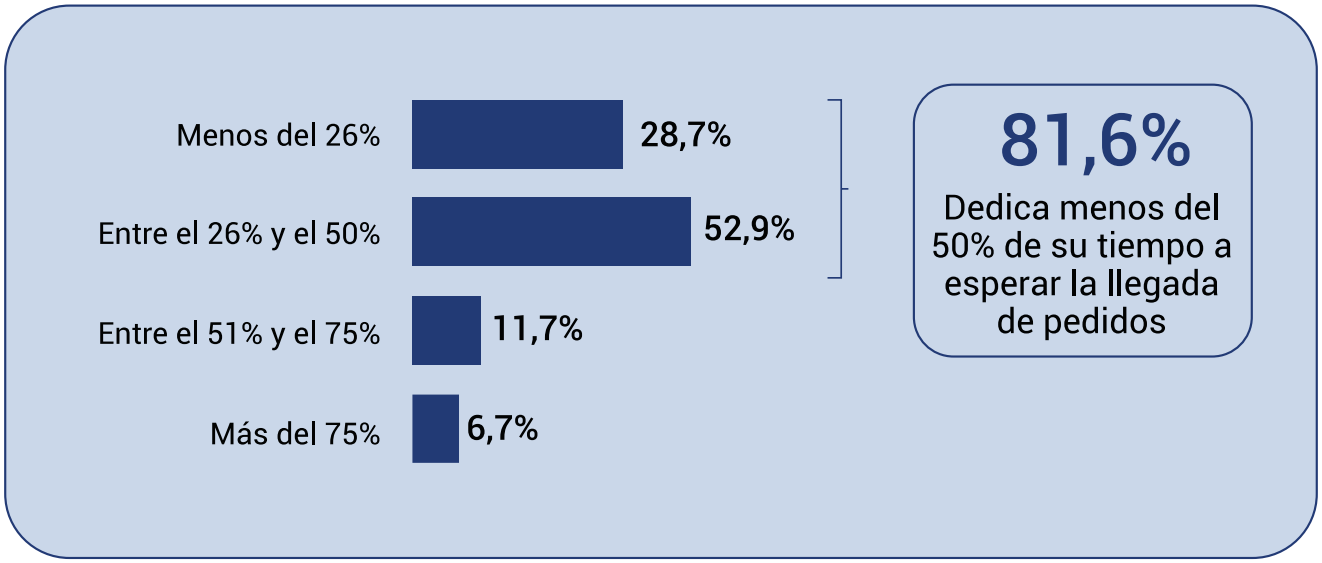
En términos de antigüedad, un 64,8 % ha trabajado en esta actividad durante menos de un año, lo que indica que es una ocupación de reciente incorporación en la mayoría de los casos. Por otro lado, el 33,7 % ha desempeñado este trabajo entre 1 y 5 años, mientras que solo el 1,5 % lleva más de 5 años en esta actividad. Los datos indican que la actividad de reparto es de reciente incorporación o que se trata de un empleo en el que los trabajadores no prolongan su empleabilidad.

Gráfico 11. Años desempeñando el trabajo de rider.



La mayor parte del tiempo laboral de los/las *riders* no se destina a esperar la llegada de pedidos. En concreto, el 81,6 % dedica menos del 50 % de su jornada a esta actividad, lo que sugiere una dinámica laboral activa durante la mayor parte de su tiempo de trabajo. Esto puede estar relacionado con una alta demanda de servicios o con una organización eficiente en la asignación de pedidos. Desglosando los rangos, el 52,9 % de los/las *riders* dedica entre el 26 % y el 50 % de su tiempo laboral a la espera, mientras que el 28,7 % destina menos del 26 %. Solo un 11,7 % reporta dedicar entre el 51 % y el 75 %, y únicamente un 6,7 % afirma emplear más del 76 % de su jornada laboral en esperar la llegada de avisos de reparto. Estos datos indican que la mayoría de los/las *riders* logra mantenerse operativo/a durante gran parte de su horario, aunque un pequeño porcentaje enfrenta períodos prolongados de inactividad.

Gráfico 12. Tiempo dedicado a la espera de la llegada de avisos.



Ingresos y modalidades de pago.

Cuadro 6. Importancia económica de la actividad para el colectivo rider.

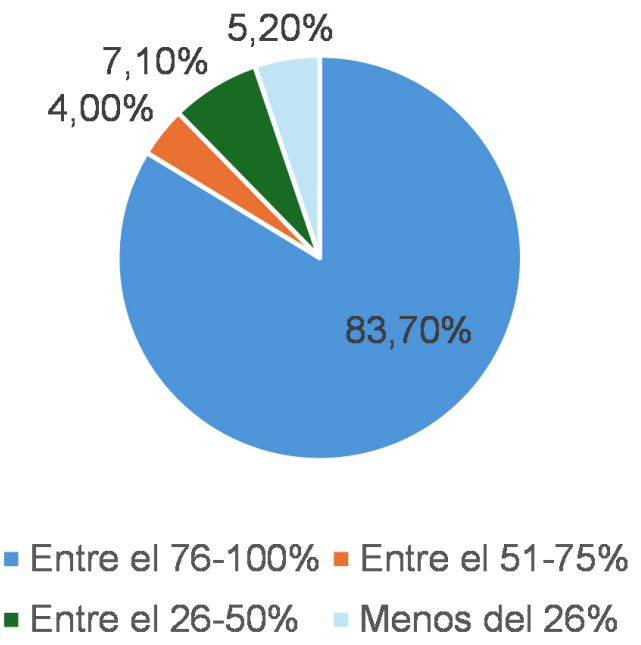
IMPORTANCIA ECONÓMICA DE LA ACTIVIDAD PARA LOS/LAS RIDERS

PRINCIPAL fuente de ingresos para el 87,1%

79,6% NINGUNA otra fuente de ingresos

El trabajo de *rider* es la fuente principal de ingresos para la gran mayoría (87,1 %), ya que el 83,7 % obtiene entre el 76 % y el 100 % de su ingreso mensual de esta actividad. Esto subraya la importancia económica de esta actividad laboral en su contexto económico personal y/o familiar, particularmente como sustento principal para la mayoría. Sin embargo, también existe una minoría de *riders* para quienes este trabajo representa una fuente complementaria o marginal de ingresos, como lo demuestran los rangos inferiores al 50 %.

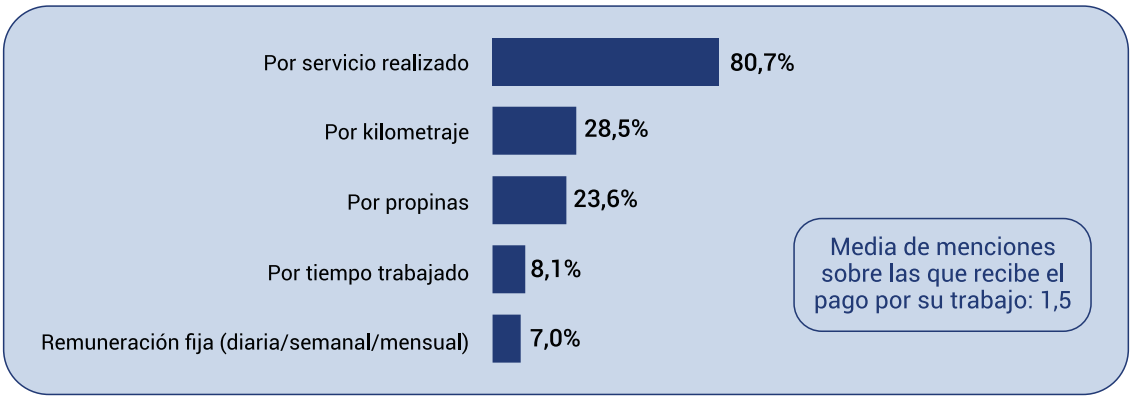
Gráfico 13. Porcentaje de ingresos obtenidos de la actividad de rider.



La base sobre la que el *rider* genera los ingresos muestra bastante variabilidad, dependiendo de factores

como la dedicación horaria, la plataforma para la que trabajan y las modalidades de pago utilizadas. Sus ingresos provienen principalmente del servicio realizado (la entrega) en un 80,7 % de los casos y, en la mitad de los casos, son complementados con otra forma de pago como el kilometraje (28,5 %) o las propinas (23,6 %). Hay un escaso porcentaje de *riders,* el 7 %, que recibe una remuneración fija como la mayor parte de su salario diario, semanal o mensual. Esta fragmentación en las fuentes de ingreso refleja un modelo de remuneración basado en el rendimiento.

Gráfico 14. Base sobre la que se recibe el pago.



Motivos para trabajar como *riders.*

El factor más relevante, identificado por el 42,3 % de los/las *riders*, es que han considerado esta actividad como la opción más accesible para ingresar al mercado laboral y el 33,8 % señala que no han tenido la oportunidad de encontrar otro trabajo. Este dato pone de manifiesto la importancia de esta ocupación como una puerta de entrada al empleo, especialmente en un contexto donde otras alternativas pueden ser limitadas, lo que refleja la precariedad y falta de opciones laborales para una proporción significativa de *riders*.

Se puede deducir que la mayor parte de quienes se dedican al trabajo de *rider* parece haber escogido esta actividad por obligación o como única opción. Solo 1 de cada 4 (24,8 %) expresa que simplemente le gusta este trabajo, resaltando un aspecto positivo en términos de satisfacción personal.

Además, el 25,2 % menciona la flexibilidad para manejar su tiempo de trabajo como una razón clave, destacando el atractivo de esta ocupación para quienes priorizan la organización autónoma de su jornada laboral.

Menos común pero aún relevante, es la motivación de poder trabajar sin estar atado a un lugar específico, mencionada por el 15,5 % de los/las *riders*.

También se evidencian factores más críticos, como la falta de permisos de trabajo, señalada por el 11,7 %, lo que convierte esta ocupación en una de las pocas vías disponibles para obtener ingresos.

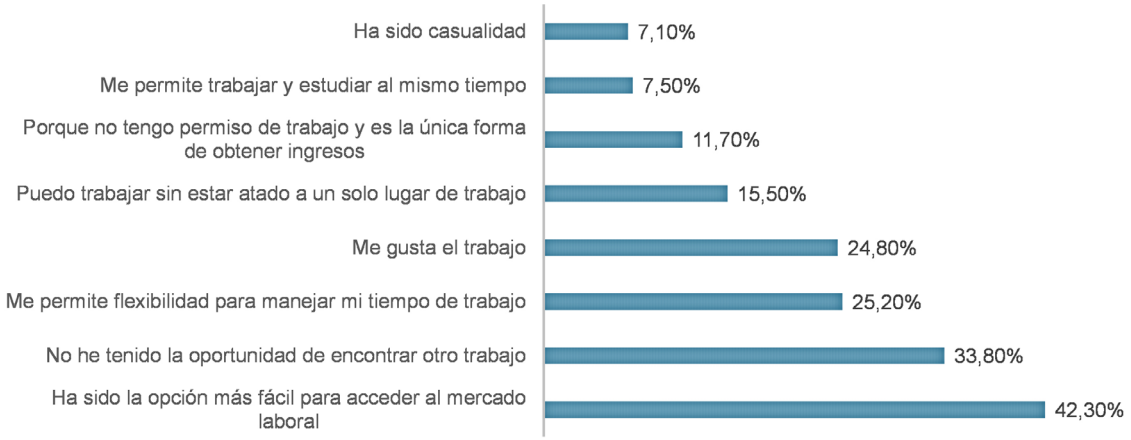
Finalmente, el 7,5 % valora la posibilidad de combinar esta actividad con estudios (especialmente aquellas personas más jóvenes, mencionándolo el 12,7 % de quienes tienen entre 18 y 25 años).

Por otro lado, un 7,1 % lo atribuye a la casualidad.

Es importante destacar que, entre jóvenes de 18 a 25 años, este tipo de empleo tiene una presencia signifi-

cativa, representando un 22,8 %, lo que podría estar relacionado con la búsqueda de ingresos tempranos o la flexibilidad que les permite compaginarlo con otras actividades como los estudios.

Gráfico 15. Motivaciones para trabajar como rider.



El análisis por grupos de edad refleja algunas cuestiones de interés:

- Se han encontrado diferencias estadísticamente significativas ($p < 0,05$) para los motivos *"Ha sido la opción más fácil para acceder al mercado laboral"*, *"Puedo trabajar sin estar atado a un solo lugar"* y *"Me permite trabajar y estudiar al mismo tiempo"* en relación con los distintos grupos de edad.
- Para la franja de edad de 18 a 25 años, el trabajar como *rider* está vinculado con tratarse de la opción más fácil para acceder al mercado laboral, la ausencia de permiso de trabajo y la posibilidad de compatibilizar el trabajo con estudios.
- El grupo de edad de más de 51 años se caracteriza por estar motivado principalmente por la autonomía que les proporciona el trabajo de *rider*, tanto temporal (la flexibilidad que el trabajo de *rider* les aporta para gestionar su tiempo de trabajo) como espacial (no estar atado a un solo lugar de trabajo). No perciben que estén trabajando de *riders* por casualidad y no tienen problemas con el permiso de trabajo.

Existen también algunas diferencias estadísticamente significativas por sexo en algunos de los motivos indicados:

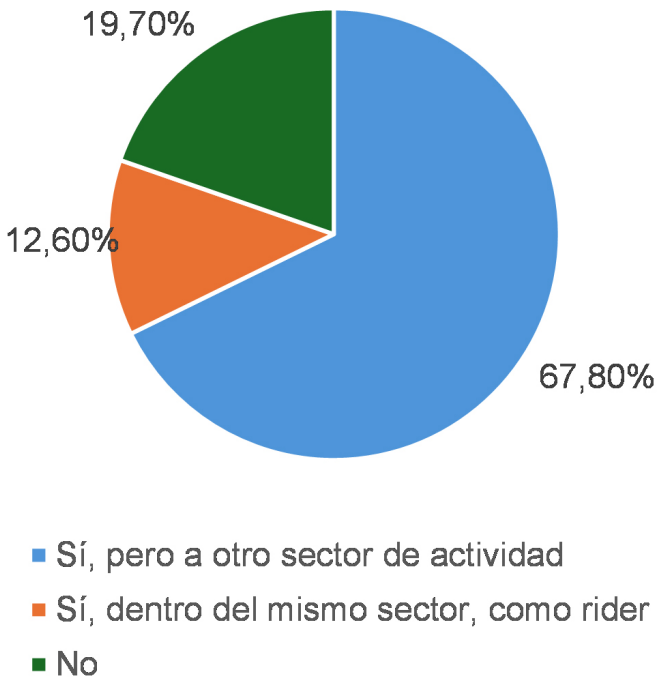
- Los hombres indican, con mayor frecuencia, no haber tenido la oportunidad de encontrar otro trabajo (35,3 % hombres vs 25,4 % mujeres).
- Las mujeres señalan, en mayor medida que el trabajo de *rider* les permite trabajar y estudiar simultáneamente (13,2 % mujeres vs 6,5 % hombres) y también señalan en mayor medida haber llegado por casualidad (15,8 % mujeres vs 5,7 % hombres).

Motivos para cambiar de actividad.

Como información complementaria a los aspectos que motivan el desempeño del trabajo de *rider*, se preguntó sobre la intención de cambiar de actividad profesional. Casi un tercio indica que desea permanecer desempeñando la actividad de *rider*, lo que podría indicar un cierto estado de satisfacción o contento con la situación que tienen. Un 12,6 % cambiaría, pero dentro del mismo sector y un 20 % no cambiaría su situación actual.

Sin embargo, los dos tercios restantes indican la intención de cambiar de sector, reflejo del elevado porcentaje de insatisfacción o descontento.

Gráfico 16. Intención de cambiar de actividad profesional.



En relación con los grupos de edad, las personas más jóvenes son las que menos cambiarían de actividad profesional (22,5 % entre la franja de 18-25 años) y quienes más dispuestos se muestran a seguir desempeñando el trabajo de *rider* están en la misma franja de edad (13,7 %). A más edad, mayor disposición a cambiar de actividad (lo haría el 95 % de quienes tienen 51 o más años) y a hacer el cambio a un sector distinto del de *rider* (lo haría el 84,2 % de quienes tienen 51 o más años).

En resumen:

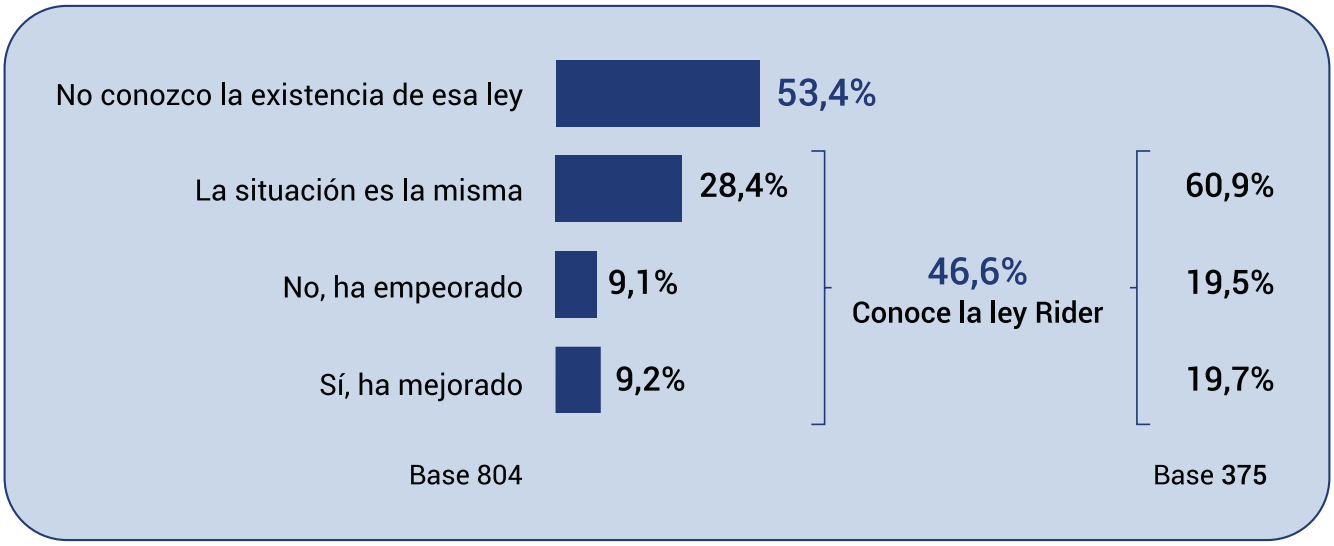
- Coexisten diversas modalidades de relación laboral, no especificadas por una parte importante de los/las *riders*. La vinculación más indicada es la de trabajador/a autónomo/a. Entre quienes trabajan por cuenta ajena, muchas personas no especifican el tipo de contrato y otra parte se distribuye casi por igual entre contratos temporales e indefinidos.
- Aproximadamente un tercio del colectivo trabaja en más de una plataforma.
- Hay una variabilidad en el tiempo semanal dedicado al trabajo de *rider*, con una media de 47 horas semanales. Quienes tienen nacionalidad española trabajan menos horas semanales y las mujeres dedican menos horas que los hombres.

- Para la mayoría es una ocupación reciente, siendo el trabajo principal y el principal sustento económico, al que se dedica una alta dedicación horaria. El trabajo tiene corto recorrido temporal; solo el 1,5 % lleva más de cinco años en el mismo. Estos resultados subrayan la importancia de este empleo como fuente de ingresos y su posible relación con los perfiles migratorios y las dinámicas del mercado laboral.
- La dedicación de tiempo de los/las *riders* está orientada mayoritariamente a la actividad productiva de forma que la mayoría se mantiene activo/a buena parte del horario. Este hecho refuerza la percepción de una jornada laboral dinámica.
- El trabajo de *rider* se constituye en sustancial para la vida de estos ya que es la fuente principal de ingresos para la gran mayoría, suponiendo más de las tres cuartas partes de los ingresos totales. Solo para una minoría este trabajo supone una fuente complementaria o secundaria de ingresos.
- La base sobre la que se generan los ingresos es muy variable, siendo las más destacadas el servicio realizado o la entrega. Esta fragmentación en las fuentes de ingreso refleja un modelo de remuneración basado en el rendimiento, lo que puede generar inestabilidad económica en aquellos casos donde la demanda fluctúa significativamente. Esto, conjugado con la tipología de contratos existentes en el sector, mencionados anteriormente, presenta un sector laboral de vulnerabilidad para los/las trabajadores/as.
- Trabajar como *rider* responde a una combinación de factores prácticos, personales y contextuales, siendo una opción accesible para ingresar al mercado laboral, y para muchas personas también refleja una falta de alternativas en otros sectores.
- Es importante destacar que, entre las personas más jóvenes la motivación está relacionada con la búsqueda de ingresos tempranos o con la flexibilidad que les permite compaginarlo con otras actividades o con los estudios.
- Estas motivaciones subrayan el carácter heterogéneo del colectivo, compuesto por personas que ven en esta actividad tanto una oportunidad laboral a largo plazo como una solución temporal o complementaria. Sin embargo, casi el 70 % abandonaría la actividad de *rider*.

2.3. CONOCIMIENTO DE LA *LEY RIDER*

La conocida como *Ley Rider*, aprobada en 2021, ha generado un impacto significativo en el sector del reparto mediante el uso de plataformas digitales. Sin embargo, los resultados obtenidos reflejan que el conocimiento y la valoración de la ley entre los propios *riders* es limitado y diverso, destacando una falta de claridad sobre su alcance y efectos. Más de la mitad de los/las *riders* (53,4 %) admite no conocer la existencia de esta ley, lo que revela una importante brecha en la comunicación y difusión de esta normativa entre los/las trabajadores/as del sector. Este desconocimiento limita la posibilidad de que los/as *riders* ejerzan plenamente los derechos que la ley les otorga, dejando en evidencia la necesidad de mejorar la accesibilidad a esta información. Entre quienes sí conocen la *Ley Rider* (46,6 %), la percepción sobre su impacto está dividida. Un 9,2 % considera que la normativa ha mejorado su situación laboral, destacando potenciales avances en la protección de derechos y condiciones laborales. Por otro lado, un porcentaje prácticamente igual (9,1 %) opina que la ley ha empeorado sus condiciones, posiblemente debido a una mayor rigidez en el modelo de trabajo o dificultades derivadas de su implementación. Un 28,4 % de los/las *riders* manifiesta que la situación laboral no ha cambiado tras la entrada en vigor de la *Ley Rider*. Este grupo indica que, a pesar de las intenciones de la normativa, en la práctica no ha habido transformaciones significativas en el día a día de los/las trabajadores/as de este sector, lo que podría reflejar una implementación insuficiente o inconsistencias en su aplicación por parte de las plataformas.

Gráfico 17. Conocimiento y consideración de la Ley Rider 2021.



2.4. FACTORES DE PRODUCCIÓN

Se han analizado los medios y herramientas que los/las *riders* emplean para desempeñar su trabajo, así como los recursos que tienen a su disposición. Este análisis es importante para entender las dinámicas operativas y los costes asociados a esta actividad, que recaen en gran medida sobre quienes desempeñan este trabajo y su relación con el tipo de relación laboral que mantienen con la plataforma.

Las preguntas del cuestionario abordan:

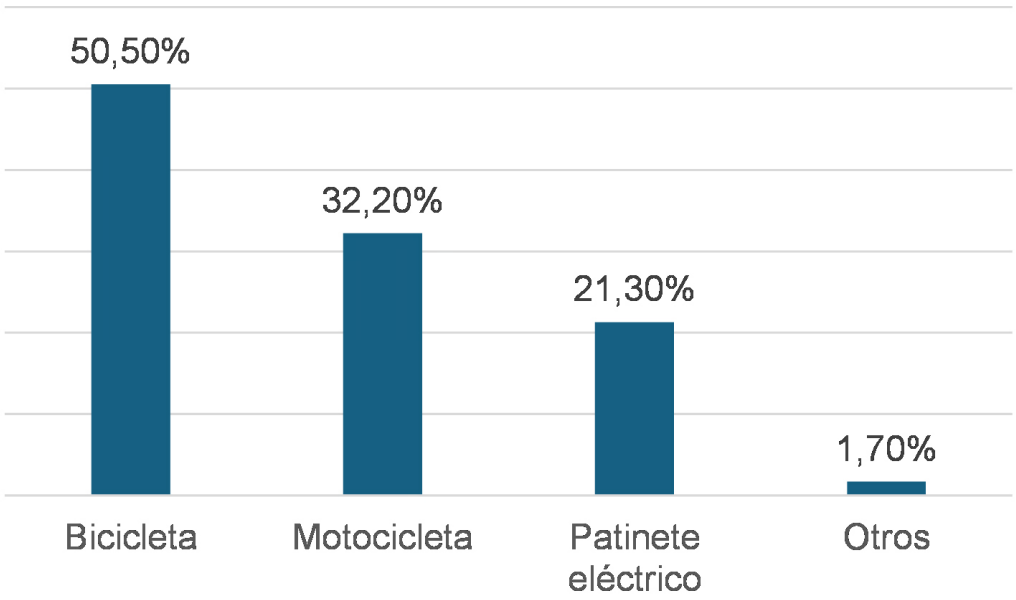
- Los medios de transporte empleados (bicicleta, motocicleta, patinete eléctrico, entre otros).
- Los equipos de trabajo empleados, como smartphones, mochilas y equipos de protección personal.
- El uso de tecnología, como aplicaciones específicas y geolocalización, para la gestión de pedidos y rutas.

Estas preguntas permiten analizar la dependencia tecnológica, los costes asumidos por trabajadores/as y las herramientas esenciales para su desempeño.

Medios de transporte.

Los/las *riders* utilizan una amplia variedad de medios de transporte para llevar a cabo las entregas, lo que refleja la diversidad de opciones en este sector.

Gráfico 18. Medios de transportes utilizados (en % de riders que los usan).



Entre los más comunes se encuentran:

- Bicicletas. Son una opción muy utilizada debido a su bajo coste de mantenimiento y operatividad, así como su idoneidad para moverse rápidamente en áreas urbanas congestionadas, donde el tráfico puede ser un obstáculo para otros vehículos. Por estas razones es el transporte más utilizado (se mueven en ellas la mitad de los/las *riders*) convirtiéndose en la opción principal.
- Motocicletas. Ofrecen una mayor velocidad y capacidad de alcance, lo que las sitúa como la elección preferida para distancias más largas o en entornos urbanos donde se requiere una mayor movilidad y rapidez. No obstante, para el uso de estos vehículos es necesario un permiso de conducción, lo que puede suponer una barrera para algunos *riders*. Son utilizadas por un tercio de los/las *riders*.
- Patinetes eléctricos. Esta alternativa en auge es cada vez más popular en muchas ciudades, especialmente para entregas de corto alcance en zonas urbanas, debido a su eficiencia y facilidad de uso en el tráfico denso. Una quinta parte de los/las *riders* hace uso de ellos.

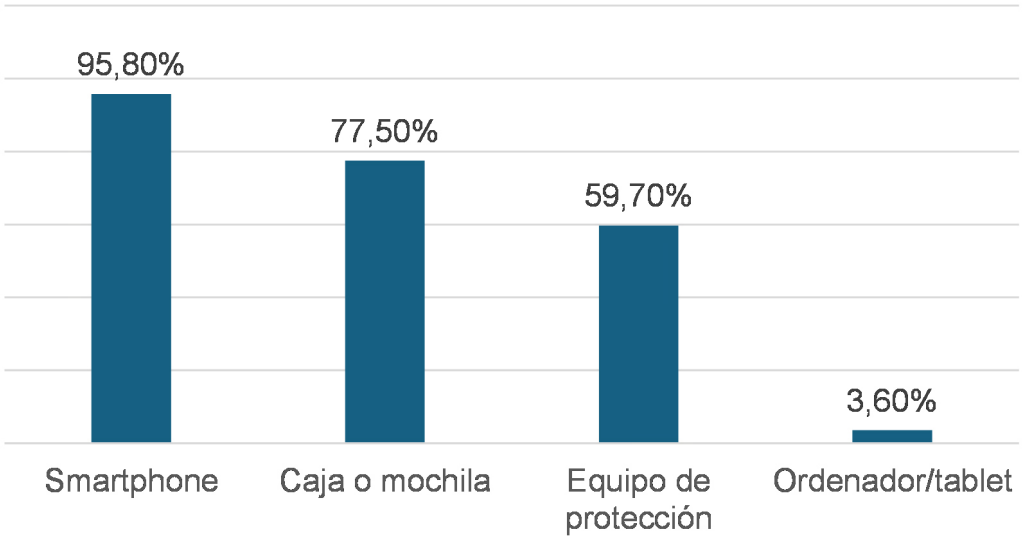
Un 1,7 % utiliza otros medios de transporte (sin especificar).

La elección del medio de transporte por parte de los/las *riders* está estrechamente vinculada a varios factores, entre ellos las características del entorno urbano, los costes operativos asociados a cada tipo de vehículo y las preferencias personales de cada persona. Estos factores determinan cuál es la opción más adecuada para optimizar las entregas, teniendo en cuenta la eficiencia, el tiempo y los recursos disponibles.

Equipos de trabajo.

El estudio revela que los/las *riders* dependen de diversas herramientas esenciales para desempeñar su labor de manera efectiva y segura.

Gráfico 19. Equipos de trabajo y EPI (en % de riders que lo usan).



Entre las más destacadas se incluyen:

- Smartphones. Son utilizados para la gestión de los pedidos, la comunicación con clientes y la navegación de las rutas, utilizando las aplicaciones de las plataformas de reparto. Los smartphones permiten a los/las *riders* mantenerse conectados en tiempo real, optimizando su capacidad para realizar las entregas de manera eficiente y puntual, y calcular la viabilidad de la entrega. Los utiliza la práctica totalidad de los/las *riders*, el 95,8 %, mientras apenas el 3,8 % utiliza *ordenador o tablet* para trabajar.
- Mochilas o cajas de reparto. Son utilizadas por el 77,5 % de los/las *riders,* necesarias para garantizar la seguridad e integridad de los productos transportados. Estas herramientas permiten transportar los pedidos de forma adecuada, protegiendo los productos frente a posibles daños durante el trayecto, lo cual es crucial para mantener la calidad del servicio ofrecido.
- Equipos de protección personal (EPI), como cascos, chalecos reflectantes y guantes. Son especialmente importantes para quienes utilizan bicicletas o motocicletas, ya que contribuyen a su seguridad mientras se desplazan por entornos urbanos, a menudo a alta velocidad y en condiciones de tráfico variables. Un dato destacable y preocupante desde el punto de vista preventivo es que solamente son usados por el 59,7 % de los/las *riders*. Este dato es relevante ya que el 100 % de los/las *riders* usa algún tipo de vehículo, lo que pone de manifiesto que un 40 % no usa tales EPI.

Una característica destacable de este modelo laboral es que, en muchos casos, estos equipos son de propiedad individual, lo que implica que los/las *riders* deben realizar una inversión inicial significativa para adquirir las herramientas necesarias para su trabajo. Esto resalta una de las particularidades del modelo de trabajo en plataformas: los costes operativos asociados a la labor son asumidos mayoritariamente por quienes desempeñan el trabajo, debiendo financiar los recursos necesarios para el trabajo de forma autónoma, asumiendo el coste inicial, y los de mantenimiento.

Uso de aplicaciones y tecnología.

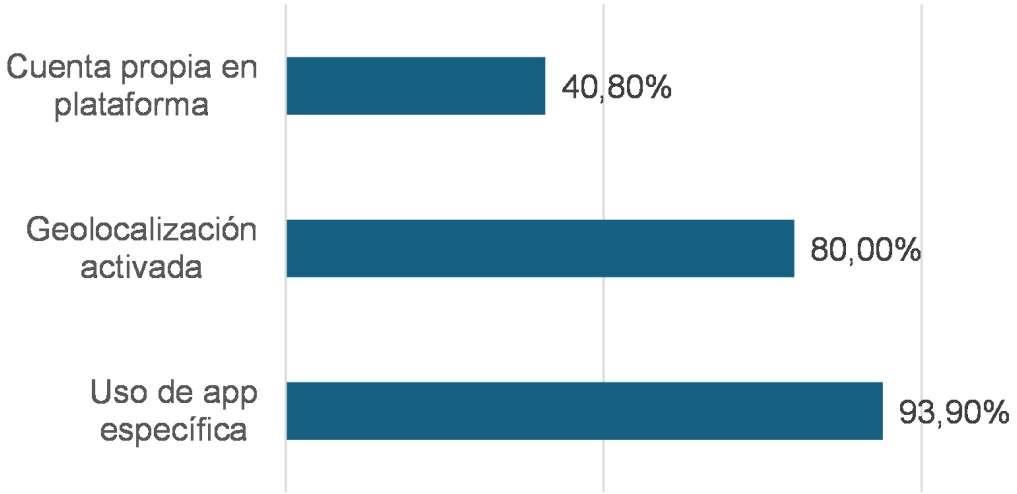
El uso de aplicaciones digitales es fundamental en el trabajo de los/las *riders*. Según indicaron, para llevar a cabo sus tareas, deben utilizar aplicaciones específicas proporcionadas por las plataformas/empresas de reparto, las cuales requieren:

- Uso de una aplicación (app) específica de la plataforma en la que desempeñan el trabajo, que se constituye en la herramienta principal de gestión e interacción con la plataforma.
- Geolocalización activada, que permite optimizar la asignación de pedidos y el seguimiento de las rutas, asegurando eficiencia en las entregas.
- Cuentas personales, que funcionan como la interfaz principal para recibir y gestionar los encargos, facilitando la comunicación con las personas que realizan los pedidos y el control de las tareas asignadas.

Estas herramientas digitales son esenciales para su operativa diaria, permitiéndoles gestionar la actividad de forma eficaz y en tiempo real.

La mayoría de *riders* utiliza una aplicación específica proporcionada por la plataforma principal en la que desempeña su labor, siendo esta la herramienta central para la gestión de pedidos y rutas. Además, una proporción significativa de los/las *riders* mantiene la geolocalización activada, lo que permite optimizar la asignación de entregas y facilitar el seguimiento en tiempo real de las rutas, aunque también genera dependencia de la tecnología para cumplir con los requerimientos operativos establecidos por las plataformas.

Gráfico 20. Interacción con las plataformas (% de riders).



El alto grado de dependencia tecnológica añade una capa de supervisión constante por parte de las plataformas, lo que puede generar presión adicional en los/las *riders*. Además, algunas personas indicaron problemas relacionados con fallos en las aplicaciones o en el acceso a dispositivos adecuados, lo que puede afectar la eficiencia y la calidad del servicio.

Relación entre factores de producción y otras variables.

Se han encontrado algunas diferencias estadísticamente significativas entre el uso de los medios de transporte, los equipos de trabajo y el uso de aplicaciones digitales y vinculación tecnológica con el tipo de relación laboral y la tenencia o no de nacionalidad española. Estas cuestiones son relevantes en cuanto estas variables (relación laboral y nacionalidad) pueden tener relación con cuestiones vinculadas a la precariedad laboral y existencial.

Respecto al uso de los distintos medios de transporte, se han encontrado las siguientes diferencias estadísticamente significativas:

- Uso de bicicleta. Quienes más las usan son quienes tienen contratos por cuenta ajena (64,3 %) y quienes indican tener "otro" vínculo laboral (65,9 %). Quienes menos las usan son autónomos/as (31,4 %) ($p < 0,001$).
- Uso de motocicleta. Quienes más las usan son los/las autónomos/as (46,1 %) y quienes menos tienen contrato por cuenta ajena (20,2 %) y "otro" tipo de relación laboral (23,8 %) ($p < 0,001$).
- Uso de patinete. Los usan más los/las autónomos/as (26,8 %) que quienes trabajan por cuenta ajena (17,6 %) o tienen "otro" tipo de relación laboral (16,2 %) ($p < 0,04$).

Respecto a los medios y equipos usados para llevar a cabo el trabajo, se ha de destacar lo siguiente:

- No existen diferencias significativas entre las distintas relaciones laborales de los/las *riders* y el uso de smartphones, cajas o mochilas y ordenadores o tablets.
- Sí existen diferencias ($p < 0,001$) entre el uso de EPI (cascos, guantes, chalecos…), de forma que quienes más los usan son autónomos/as (68,3 %) y quienes tienen "otro" vínculo (63,2 %) frente a los/las trabajadores/as por cuenta ajena (29 %).

Se aprecian también diferencias estadísticamente significativas en el uso de aplicaciones y tecnología según el tipo de relación laboral:

- No existen diferencias en cuanto al uso de aplicaciones específicas, pero sí ($p < 0,003$) en cuanto a tener que mantener la geolocalización activada; los que más indican tenerla son autónomos/as (83,6 %) y quienes tienen contrato por cuenta ajena (81,3 %) y menos quienes mantienen "otro" vínculo laboral (71,4 %).
- Existen también diferencias significativas ($p < 0,001$) entre la relación laboral y tener una cuenta propia en la plataforma. Son los/as autónomos/as quienes tienen cuenta propia en mayor medida (61,1 %). El 29 % de quienes trabajan por cuenta ajena la tienen y, entre quienes tienen "otra" relación laboral, el 20 %.
- Las mujeres tienen en mayor medida cuenta propia (51 %) que los hombres (39 %) ($p < 0,016$).

Existe relación ($p < 0,001$) entre la tenencia de la nacionalidad española y el tener cuenta propia en la plataforma. El 62 % de quienes tienen nacionalidad española dispone de cuenta propia en la plataforma. Entre quienes no tienen la nacionalidad ese porcentaje disminuye hasta el 30 %.

En el caso de los/las *riders* que no tienen una cuenta propia en la plataforma y que indican no trabajar ni como autónomos/as ni por cuenta ajena (18,41 % del total de *riders*), pudiera explicarse que en algunos casos operan con cuentas alquiladas. Este dato refleja una dinámica laboral particular que tiene implicaciones importantes tanto para los/las trabajadores/as como para las plataformas. Hay

que destacar que el alquiler de cuentas es una actividad no permitida por las empresas. Esta práctica, aunque aparentemente común, evidencia la existencia de barreras estructurales que impiden a ciertas personas acceder de manera directa al sistema, posiblemente debido a requisitos administrativos, legales o técnicos que dificultan el registro y la operatividad con cuentas propias.

El alquiler de cuentas puede estar vinculado a restricciones como la falta de permisos de trabajo o documentos de residencia, especialmente considerando que un 79,2 % de los/las *riders* no tienen nacionalidad española y que el 70 % de quienes no tienen nacionalidad española tampoco tienen cuenta propia en la plataforma. En este contexto, alquilar una cuenta puede resultar una alternativa para quienes dependen económicamente de esta actividad, pero no cumplen con los requisitos exigidos por las plataformas/empresas.

Aunque de una forma cualitativa, al poner en marcha el trabajo de campo y establecer contacto con las personas encuestadas, se pudo observar el mercadeo de este alquiler de cuentas existente de forma explícita en diferentes redes sociales (grupos de Messenger o WhatsApp, Facebook, Instagram, X, etc.). En muchos casos quienes ofertan estas cuentas lo hacen en modo incógnito, pero en otros casos se realiza la oferta sin ningún tipo de ocultación.

Cabe destacar que esta situación impacta negativamente en las condiciones laborales de los/las *riders* que alquilan cuentas, ya que usualmente deben pagar una parte de sus ingresos a la persona que tiene la titularidad de la cuenta. Esto reduce aún más sus márgenes de ganancia y podría incrementar su vulnerabilidad económica, especialmente teniendo en cuenta que para el 83,7 % del colectivo estudiado este trabajo representa su principal fuente de ingresos.

Cuadro 7. Perfil de riders con relación laboral sin identificar y sin cuenta propia en plataforma.

- El **60 %** trabajan en **Madrid o Barcelona.**
- El **85 %** tienen **entre 18 y 35 años.**
- El **92 % no** tiene **nacionalidad española.**
- Para el **86,5 %** es su **principal fuente de ingresos.**
- El **75 %** lleva trabajando **menos de 1 año.**
- El **30,4 % no** tiene **permiso de trabajo.**
- El **90 %** son **hombres.**
- Suponen el **18,41 % del total** de *riders*.

En conclusión, hay un porcentaje importante de *riders* que evidencia desafíos relacionados con la inclusión laboral en el sector. Al mismo tiempo, esta práctica subraya la precariedad que enfrentan muchos de estos/as trabajadores/as, quienes recurren a soluciones informales para poder desempeñarse en este ámbito. En general el perfil de este tipo de *rider* se caracteriza por ser más joven, sin nacionalidad española, llevar menos de 1 año realizando esta actividad, no contar con otra fuente de ingresos, no tener permiso de trabajo y, en la mitad de los casos, operan en Madrid y Barcelona.

En resumen:

- Son variados los medios de transporte para llevar a cabo el trabajo. Las bicicletas son el transporte más utilizado, seguido de las motocicletas y el patinete eléctrico.
- Los smartphones son un equipo de trabajo básico para el trabajo de *rider*.
- Un 40 % no usa equipos de protección.
- Prácticamente la totalidad hace uso de una aplicación específica y están geolocalizados/as, especialmente autónomos/as y quienes disponen de contrato por cuenta ajena. Sin embargo, solo el 40 % cuenta con una cuenta propia en la plataforma. Esta cifra es aún menor entre quienes no aclaran su relación laboral y quienes no disponen de nacionalidad española.
- Casi una quinta parte no tiene ni cuenta propia ni indica trabajar como autónomo/a o por cuenta ajena. Su perfil está vinculado con la ausencia de nacionalidad española, carencia de permiso de trabajo, ser joven y llevar poco tiempo trabajando.

Recomendaciones:

- La caracterización social, económica y laboral del colectivo refuerza la necesidad de abordar aspectos específicos relacionados con la integración y los derechos laborales en un contexto de diversidad cultural, considerando las particularidades de cada grupo en el ámbito laboral.
- Deberían explorarse en profundidad las relaciones de laboralidad que mantienen los/las *riders* y las situaciones anómalas e ilegales y sus vínculos con la precariedad personal.
- Debe concienciarse y fomentarse el uso de medios de protección en todo el colectivo y especialmente entre aquellos que trabajan por cuenta ajena.
- Las políticas de acceso de las plataformas deben garantizar condiciones más equitativas y accesibles para todo el colectivo.

2.5. CONDICIONES DE TRABAJO PSICOSOCIALES

El análisis de las condiciones de trabajo psicosociales aborda los factores que influyen en la experiencia laboral y el bienestar de los/las *riders*. Estas condiciones se estudiaron a través de siete subdimensiones clave:

- Tiempo de Trabajo: Frecuencia de trabajo en días laborables, fines de semana, festivos y nocturnos, así como la duración de las jornadas y los descansos semanales.
- Autonomía: Grado de control sobre la aceptación de pedidos, elección de rutas y toma de decisiones en el trabajo.
- Desempeño de Rol: Claridad de las expectativas laborales, como las tareas a realizar y los criterios de evaluación.
- Exposición a Violencias: Frecuencia de incidentes como discriminación, amenazas, violencia verbal o física.
- Apoyo Social: Relación con compañeros/as, supervisores y plataformas, y percepción del respaldo recibido.

- Carga de Trabajo: Intensidad, ritmo de trabajo y capacidad para gestionar múltiples tareas simultáneamente.
- Valor del Trabajo: Reconocimiento percibido por parte de clientes, compañeros/as, plataformas y sociedad en general.

Estas dimensiones permiten conocer los riesgos psicosociales y sus posibles implicaciones en el bienestar de los/las *riders*. En conjunto, las condiciones de trabajo psicosociales de este colectivo revelan un entorno laboral que combina flexibilidad (niveles de autonomía, tiempos de trabajo flexibles, posibilidad de regular carga de trabajo) con desafíos significativos (paradoja de la autonomía, algoritmos, trabajo a destajo…). Estas condiciones no solo afectan a la salud y el bienestar de estos/as trabajadores/as, sino que también destacan la necesidad de estrategias integrales que aborden los riesgos identificados, promoviendo un equilibrio adecuado entre la productividad y la calidad de vida laboral.

Tiempo de trabajo.

El factor tiempo de trabajo se refiere a la dimensión temporal del trabajo, lo que incluye cuestiones como la cantidad de tiempo que se trabaja, su distribución, los horarios atípicos, los descansos, etc. La organización del tiempo de trabajo tiene relación con ciertos desórdenes fisiológicos (fatiga, derivados de la nocturnidad...) y pueden afectar a la vida privada de la persona cuando colisiona con la organización de la vida personal y familiar. El cuestionario recoge información sobre estas cuestiones en las preguntas 15, 22 y 23.

Como ya se indicó en el epígrafe *Condiciones de empleo,* dedicado a la cantidad de horas trabajadas y la asignación horaria prestada a la actividad, la media de horas semanales por los/as *riders* encuestados/as asciende a 47 horas, destacando que los/las *riders* con nacionalidad española trabajan menos horas semanales que quienes no la tienen y las mujeres menos horas que los hombres.

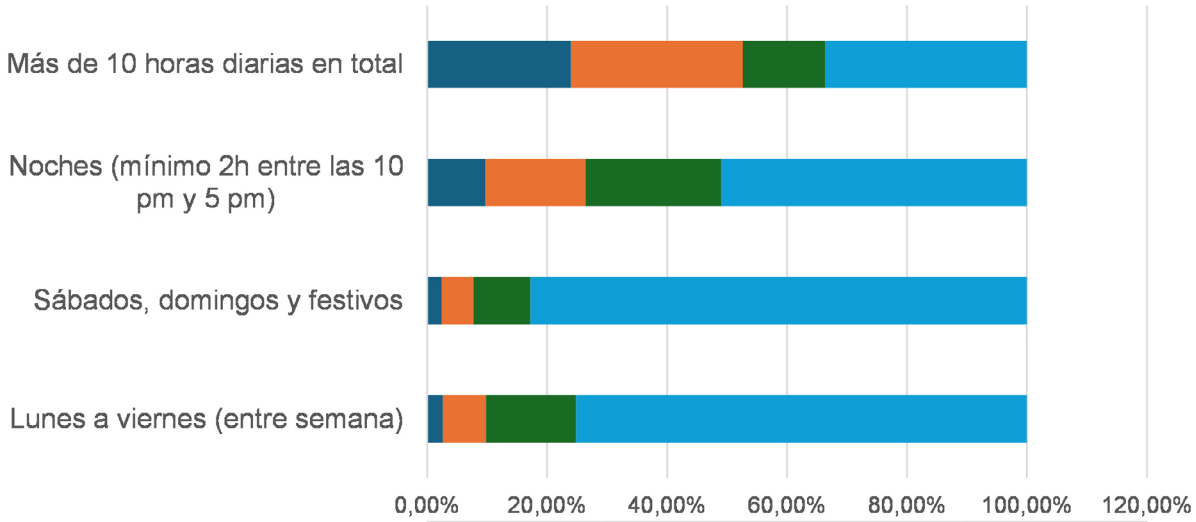
Existe una notable variabilidad en los horarios laborales de los/las *riders* reflejando la flexibilidad que caracteriza a este tipo de trabajo, pero también las elevadas exigencias a las que la actividad de *rider* y el sector expone a los/as trabajadores/as.

Estas exigencias se proyectan sobre el tiempo dedicado al trabajo y su distribución diaria y semanal:

- Una parte significativa del colectivo *riders* (82,8 %) indicó que trabaja frecuentemente en fines de semana y días festivos.
- Un 51 % indicó que hace entregas muy frecuentemente durante la noche.
- Casi la mitad de los/las *riders* trabajan muy a menudo más de 10 horas a la semana, haciéndolo prácticamente siempre un tercio.

Estas cifras reflejan a un colectivo en situación de práctica disponibilidad continua, tanto en días festivos o laborales como en horarios nocturnos y en horario diario. Ello subraya las demandas de este modelo de trabajo, que requieren que los/las *riders* estén disponibles en todo momento para adaptarse a los picos de demanda. Además, algunos indicaron jornadas prolongadas de más de 10 horas diarias (33,6 % muy frecuentemente/siempre), lo que puede aumentar el riesgo de fatiga y estrés.

Gráfico 21. Frecuencia de trabajo en diferentes escenarios horarios.



	Lunes a viernes (entre semana)	Sábados, domingos y festivos	Noches (mínimo 2h entre las 10 pm y 5 pm)	Más de 10 horas diarias en total
Nunca/casi nunca	2,60%	2,40%	9,70%	24%
A veces	7,20%	5,30%	16,70%	28,60%
A menudo	15%	9,50%	22,60%	13,80%
Muy frecuentemente/Siempre	75,20%	82,80%	51%	33,60%

Esta intensa exigencia en materia de tiempo de trabajo refleja, a su vez, algunas situaciones diferentes, en función de variables como el sexo, el tener o no nacionalidad española y el tipo de relación laboral.

Se han encontrado las siguientes diferencias estadísticamente significativas:

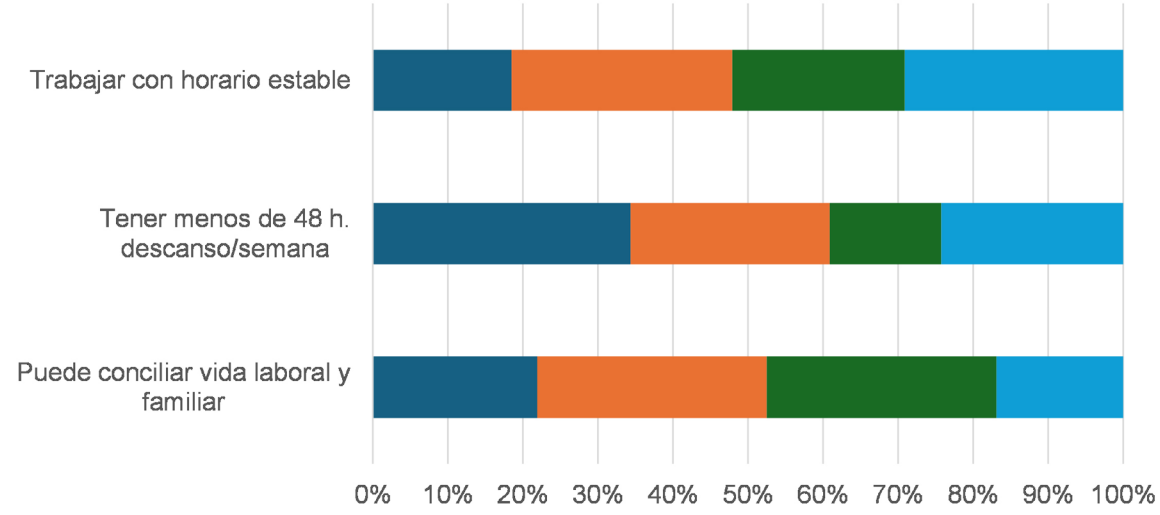
- Los hombres trabajan más por las noches (lo hace muy frecuentemente o siempre el 53,2 % de los hombres frente al 36,8 % de las mujeres) ($p < 0,001$).
- Los hombres trabajan más horas diarias: lo hacen frecuentemente o siempre el 35,3 % frente al 22 % de las mujeres ($p < 0,001$).
- El 14,6 % de quienes tienen nacionalidad española trabajan frecuentemente o siempre más de 10 horas diarias frente al 42,7 % de quienes no la tienen ($p < 0,001$).
- El 57,1 % de quienes tienen nacionalidad española trabajan frecuentemente o siempre de lunes a viernes (entre semana) frente al 84 % de quienes no la tienen ($p < 0,001$).
- El 78 % de quienes tienen nacionalidad española trabajan frecuentemente o siempre sábados, domingos y festivos frente al 85 % de quienes no la tienen ($p < 0,016$).
- El 35,2 % de los trabajadores/as por cuenta ajena trabajan de noche muy frecuentemente frente al 58,2 % de quienes son autónomos/as o el 60,5 % de quienes indican tener “otra” relación laboral ($p < 0,001$).
- El 27,2 % de quienes trabajan por cuenta ajena lo hacen más de 10 horas diarias, frente al 34 % de autónomos/as y el 42,2 % de quienes indican tener “otra” relación laboral ($p < 0,003$).

Es relevante la falta de estabilidad horaria. Solo un 29 % de los/las *riders* reporta tener un horario estable muy frecuentemente y casi una quinta parte señala no tener nunca tal estabilidad. Esto puede generar incertidumbre y dificultades para planificar otras áreas de su vida.

Se preguntó también al colectivo de *riders*, en relación con la organización del tiempo de trabajo, sobre cuestiones relacionadas con la disponibilidad de tiempo de descanso suficiente que permita la recuperación de la fatiga y con la posibilidad de coordinar adecuadamente la vida profesional con la personal.

La falta de horarios estables, la carencia de descansos largos y las dificultades para conciliar la vida laboral y personal son problemáticas recurrentes en este colectivo.

Gráfico 22. Estabilidad horaria, descanso y conciliación.



	Puede conciliar vida laboral y familiar	Tener menos de 48 h. descanso/semana	Trabajar con horario estable
Nunca/casi nunca	21,90%	33,00%	18,50%
A veces	30,60%	25,50%	29,40%
A menudo	31%	14,30%	23,00%
Muy frecuentemente/Siempre	16,90%	23,30%	29%

El 23 % indica que, frecuentemente o siempre, tienen menos de 48 horas seguidas de descanso a la semana. Esta cifra llega al 38 % si se considera también a quienes a menudo están en tal situación.

Conciliación entre la vida familiar/personal y laboral.

La conciliación entre la vida laboral y familiar y/o personal también resulta problemática para este colectivo. Solo un 17 % manifiesta que puede conciliar ambas esferas de manera frecuente y para la mitad del colectivo esta conciliación, como mucho, se produce a veces.

De nuevo se pueden apreciar diferencias estadísticamente significativas entre las variables relacionadas con la conciliación y el descanso y con tener nacionalidad española o no y el tipo de relación laboral:

- Respecto a la nacionalidad española, el 28 % de quienes la tienen indican que a menudo o muy frecuentemente no disponen de 48 horas seguidas de descanso semanal. En el caso de quienes no tienen la nacionalidad el porcentaje asciende al 42 % ($p < 0{,}001$).

- La conciliación de la vida laboral y familiar y/o personal es más fácil para quienes tienen la nacionalidad española. El 21,8 % de quienes la tienen puede conciliar frecuentemente o siempre y el 14,5 % en el caso de quienes no tienen la nacionalidad. En el extremo opuesto, el 85,8 % de los no nacionales dice que no puede conciliar nunca o casi nunca, frente al 14,2 % de los nacionales españoles ($p < 0,001$).
- Quienes más problemas tienen para disfrutar de 48 horas seguidas de descanso son quienes trabajan como autónomos/as (el 26 % muy frecuentemente o siempre no tiene 48 horas) y quienes señalan "otra" relación laboral (27,6 %). Entre quienes realizan la actividad por cuenta ajena el porcentaje es el 17 % ($p < 0,01$).
- Los autónomos/as son quienes con más frecuencia pueden conciliar la vida profesional con la familiar (20,5 % lo puede hacer frecuentemente o siempre frente al 14 % de quienes trabajan por cuenta ajena) ($p < 0,001$).

En resumen:

Se evidencia un modelo laboral intensivo que demanda una alta disponibilidad, muchas veces en condiciones que comprometen el equilibrio personal y la salud de los/las *riders*.

La media semanal de 47 horas trabajadas, en combinación con las jornadas prolongadas; el trabajo en fines de semana; por la noche; la inestabilidad horaria y la falta de descanso suficiente, son indicadores de precariedad laboral en el sector, que generan interrogantes sobre la sostenibilidad de este tipo de empleo a largo plazo y la sostenibilidad personal y familiar de los/las trabajadores/as.

Se aprecia mayor exposición al factor de riesgo psicosocial Tiempo de Trabajo en personas sin nacionalidad española y autónomos/as, si bien en este último caso disponen de mayor autonomía temporal.

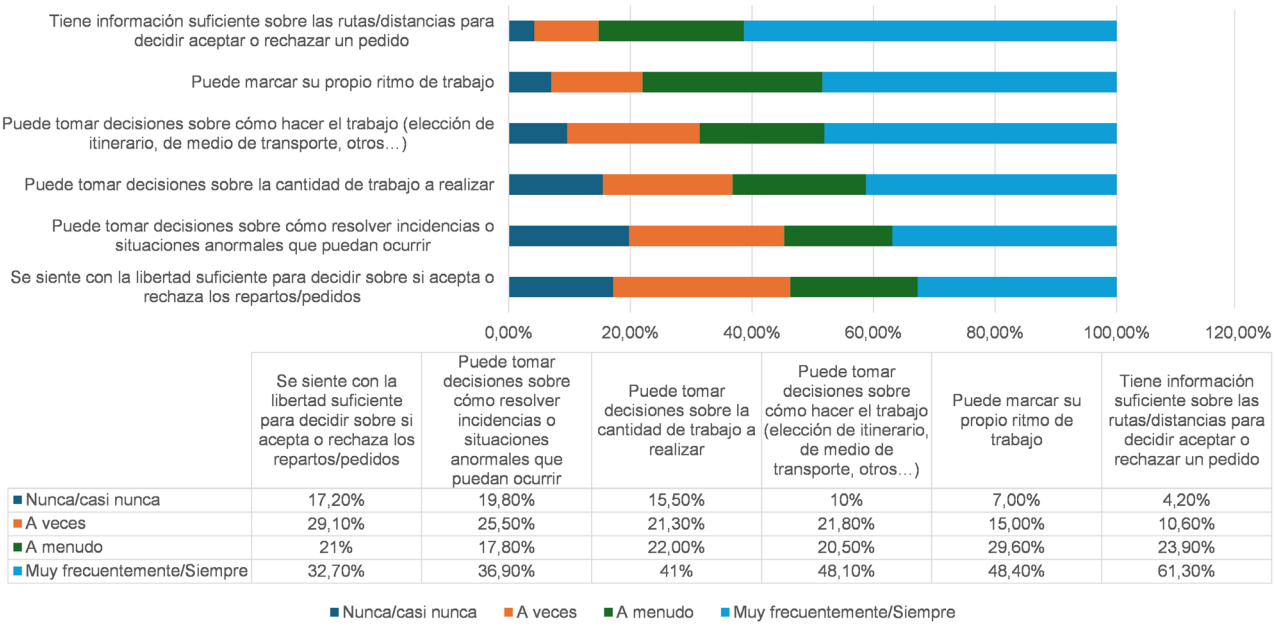
Autonomía.

La autonomía y el control tienen una relación directa con la libertad para el ejercicio del trabajo y se refiere a la capacidad de quien lo lleva a cabo para gestionar distintos aspectos de su trabajo. El cuestionario recoge información sobre estas cuestiones en las preguntas 24, 25, 26 y 27.

Los resultados muestran una percepción mixta respecto a la autonomía en el trabajo de los/las *riders*. Una parte significativa indicó tener la capacidad de decisión a menudo/muy frecuentemente/siempre para marcar el ritmo de trabajo (78 %), cómo hacer el trabajo (itinerario, medio de transporte…) (68,6 %) y la cantidad de trabajo a realizar (63 %). Los aspectos sobre los que menos capacidad de decisión dicen tener son la aceptación o rechazo de pedidos y la resolución de incidencias. La autonomía del colectivo *rider,* en el caso de la aceptación o rechazo de pedidos, puede estar condicionada por las penalizaciones que pudieran derivarse. Hay que considerar que aproximadamente una cuarta parte señaló la existencia de penalizaciones variadas en el caso de rechazo de repartos o pedidos.

En este contexto, el 61,3 % de los/las *riders* reportó frecuentemente contar con información suficiente sobre las rutas y distancias para tomar decisiones informadas sobre la aceptación o rechazo de un pedido. Sin embargo, solo el 32,7 % se siente frecuentemente con la libertad suficiente para decidir si acepta o rechaza los repartos, lo que sugiere que, a pesar de contar con cierta información, la autonomía real está restringida por otra cuestiones como pueden ser las penalizaciones citadas o las políticas y algoritmos de las plataformas (para el 85 % de los/las *riders* las veces que el trabajador rechaza pedidos es un criterio con mucha importancia para el sistema que maneja la plataforma a la hora de que le asignen nuevos pedidos). Este desequilibrio entre la autonomía percibida y la limitada libertad de acción refleja una de las tensiones inherentes al modelo laboral de plataformas.

Gráfico 23. Autonomía en el trabajo.



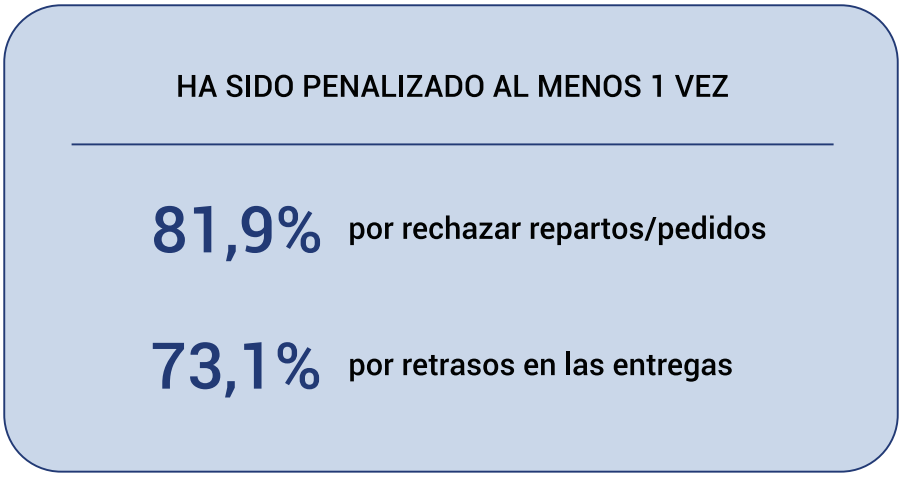
	Se siente con la libertad suficiente para decidir sobre si acepta o rechaza los repartos/pedidos	Puede tomar decisiones sobre cómo resolver incidencias o situaciones anormales que puedan ocurrir	Puede tomar decisiones sobre la cantidad de trabajo a realizar	Puede tomar decisiones sobre cómo hacer el trabajo (elección de itinerario, de medio de transporte, otros…)	Puede marcar su propio ritmo de trabajo	Tiene información suficiente sobre las rutas/distancias para decidir aceptar o rechazar un pedido
Nunca/casi nunca	17,20%	19,80%	15,50%	10%	7,00%	4,20%
A veces	29,10%	25,50%	21,30%	21,80%	15,00%	10,60%
A menudo	21%	17,80%	22,00%	20,50%	29,60%	23,90%
Muy frecuentemente/Siempre	32,70%	36,90%	41%	48,10%	48,40%	61,30%

Los/as *riders* están expuestos a penalizaciones de distinto tipo en su trabajo. Una parte significativa del colectivo ha sido penalizada, de alguna u otra forma, siendo más frecuentes las penalizaciones por rechazar repartos o pedidos (81,9 %) que los retrasos en las entregas (73,15 %).

Penalizaciones.

Los/las *riders* experimentan diferentes formas de penalización por rechazar repartos/pedidos, destacando el impacto de estas en sus condiciones laborales y su capacidad para desempeñar su trabajo de manera estable. Estas penalizaciones pueden variar desde bloqueos de cuenta hasta restricciones específicas en franjas horarias o áreas geográficas, afectando directamente a su rendimiento económico y a su planificación laboral.

Gráfico 24. Riders penalizados alguna vez.



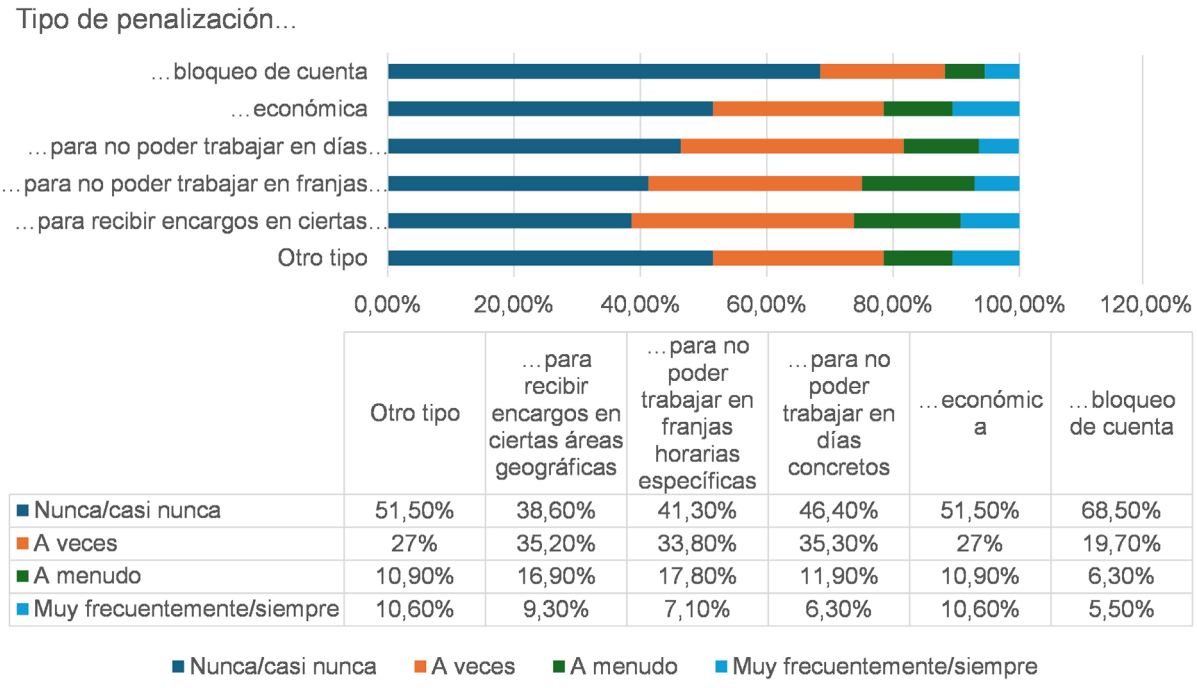
Un 19,7 % se ha enfrentado con cierta frecuencia a un bloqueo de cuenta, y un 5,5 % reporta que ocurre muy frecuentemente o siempre. Este tipo de penalización es particularmente grave, ya que limita totalmente el acceso al trabajo y, en consecuencia, a los ingresos que reciben.

Las penalizaciones económicas también son significativas, ya que un 27 % de los/las *riders* indica que las han sufrido a veces, un 10,9 % a menudo y un 10,6 % lo reporta como algo muy recurrente (muy frecuentemente o siempre). Estas sanciones tienen un impacto directo en los ingresos de los/las trabajadores/as, agravando la precariedad de sus condiciones laborales.

Un 46,4 % de este colectivo reporta que las penalizaciones que les impiden trabajar en días concretos ocurren al menos de forma ocasional, y un 6,3 % indica que esto sucede muy frecuentemente. Estas restricciones afectan la posibilidad de maximizar los ingresos durante los picos de demanda, como fines de semana o días festivos.

Además, un 33,8 % menciona que han enfrentado restricciones en franjas horarias específicas al menos alguna vez y un 7,1 % reporta que esto ocurre siempre o muy frecuentemente y un 17,8 % considera que a menudo. Del mismo modo, un 61,4 % ha sido penalizado para no recibir encargos en ciertas áreas geográficas, siendo esta penalización frecuente o muy frecuente para un 26,2 % de los/las *riders*.

Gráfico 25. Frecuencia de penalizaciones por rechazar repartos/pedidos.



	Otro tipo	...para recibir encargos en ciertas áreas geográficas	...para no poder trabajar en franjas horarias específicas	...para no poder trabajar en días concretos	...económica	...bloqueo de cuenta
Nunca/casi nunca	51,50%	38,60%	41,30%	46,40%	51,50%	68,50%
A veces	27%	35,20%	33,80%	35,30%	27%	19,70%
A menudo	10,90%	16,90%	17,80%	11,90%	10,90%	6,30%
Muy frecuentemente/siempre	10,60%	9,30%	7,10%	6,30%	10,60%	5,50%

También se ha consultado la frecuencia de las penalizaciones por retrasos en las entregas, ya que estas representan un desafío constante para los/las *riders*, quienes deben operar bajo estrictos sistemas de control con consecuencias que afectan su estabilidad laboral y económica en entornos no siempre controlables (tráfico, climatología, etc.).

Estas penalizaciones reflejan la estructura rígida y demandante del modelo laboral de las plataformas, donde el desempeño de los/las trabajadores/as se mide y regula estrictamente, a menudo con consecuencias significativas para su capacidad operativa y económica.

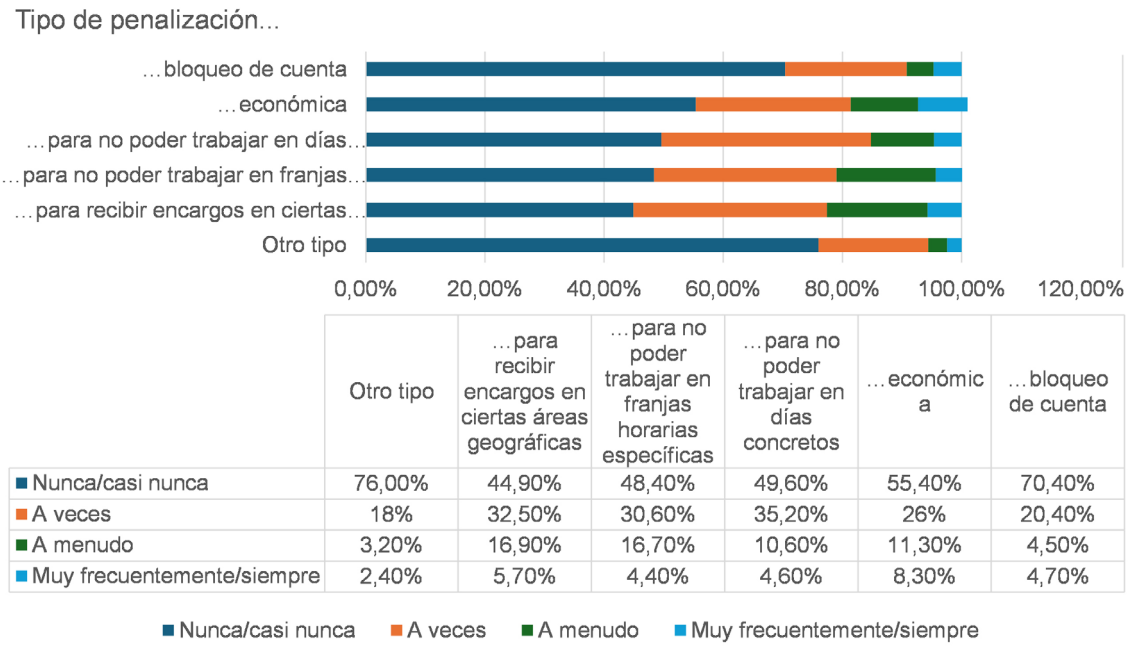
El bloqueo de cuenta es una de las sanciones más severas, aunque un 70,4 % de este colectivo indica que esto ocurre nunca o casi nunca. Sin embargo, un 20,4 % reporta que lo enfrenta ocasionalmente, y un 9,2 % lo vive a menudo o muy frecuentemente. Este tipo de sanción les priva completamente de su acceso a la plataforma y, por ende, a su principal fuente de ingresos.

Las penalizaciones económicas, que incluyen descuentos o retenciones en los pagos, son reportadas como frecuentes por un 26 % de los/las *riders*, y un 19,6 % señala que estas sanciones ocurren a menudo o muy frecuentemente. Estas medidas pueden incluir multas por retrasos en las entregas, incumplimientos menores o errores percibidos, afectando directamente a los ingresos mensuales.

Las restricciones operativas también son comunes. Un 35,2 % de los/las *riders* menciona haber sido sancionado con la imposibilidad de trabajar en días específicos, al menos ocasionalmente, y el 15 % a menudo o muy frecuentemente, mientras que un 21,1 % reporta penalizaciones a menudo o muy frecuentemente para no poder trabajar en ciertas franjas horarias. Además, un 55,1 % ha sido penalizado con restricciones para recibir encargos en áreas geográficas concretas, limitando sus oportunidades de maximizar los ingresos.

Las penalizaciones por retrasos pueden ser resultado de la imposición de tiempos estrictos en las entregas, sin considerar factores externos como el tráfico, el clima o problemas logísticos. Dichas medidas refuerzan la presión sobre este colectivo.

Gráfico 26. Frecuencia de penalizaciones por retrasos en las entregas.



	Otro tipo	...para recibir encargos en ciertas áreas geográficas	...para no poder trabajar en franjas horarias específicas	...para no poder trabajar en días concretos	...económica	...bloqueo de cuenta
Nunca/casi nunca	76,00%	44,90%	48,40%	49,60%	55,40%	70,40%
A veces	18%	32,50%	30,60%	35,20%	26%	20,40%
A menudo	3,20%	16,90%	16,70%	10,60%	11,30%	4,50%
Muy frecuentemente/siempre	2,40%	5,70%	4,40%	4,60%	8,30%	4,70%

La implementación de estas sanciones, cuando no se consideran las circunstancias contextuales, refuerza la asimetría entre las plataformas y los/las trabajadores/as. Es fundamental revisar estas políticas para garantizar condiciones más justas y equitativas para los/las *riders*.

La autonomía laboral es un aspecto central en la relación de los/las *riders* con las plataformas de trabajo digital, y los resultados permiten evaluar en qué medida este colectivo tiene capacidad de gestionar diferentes aspectos de su actividad laboral. Según los datos presentados, el 59,2 % de los/las *riders* declara que configura sus propios horarios, lo que indica un cierto grado de autonomía en la planificación de su jornada. Este control sobre el tiempo de trabajo puede proporcionar flexibilidad, un aspecto que muchas veces se asocia a las ventajas de este tipo de empleo.

Sin embargo, otros elementos fundamentales de la actividad están predominantemente gestionados por las plataformas mediante sistemas algorítmicos, como la asignación de tareas o envíos (73,9 %), la supervisión del trabajo (44 %) y la evaluación del desempeño (44,8 %). Esto muestra que, aunque los/las *riders* tienen cierta capacidad de decisión sobre su tiempo, la supervisión y evaluación de su trabajo mediante PDT limitan su autonomía operativa.

Además, un porcentaje mucho menor de estas funciones está relacionado con la intervención de una persona (jefe/a o encargado/a), como en el caso de la asignación de horarios (11,1 %) o la supervisión del trabajo (18,3 %). Este resultado refuerza la idea de que el modelo algorítmico de gestión está diseñado para minimizar la interacción humana, lo que puede influir tanto en la percepción de autonomía como en la experiencia laboral de los/las *riders*.

Cuadro 8. Asignación y supervisión del trabajo.

	Rider	Otra persona (jefe/a)	Plataforma (gestión algorítmica)
Asigna horarios	59,2%	11,1%	29,7%
Supervisa su trabajo	37,7%	18,3%	44,0%
Evalúa su trabajo	28,1%	27,1%	44,8%
Asigna tareas/envíos	17,2%	9,0%	73,9%

En resumen:

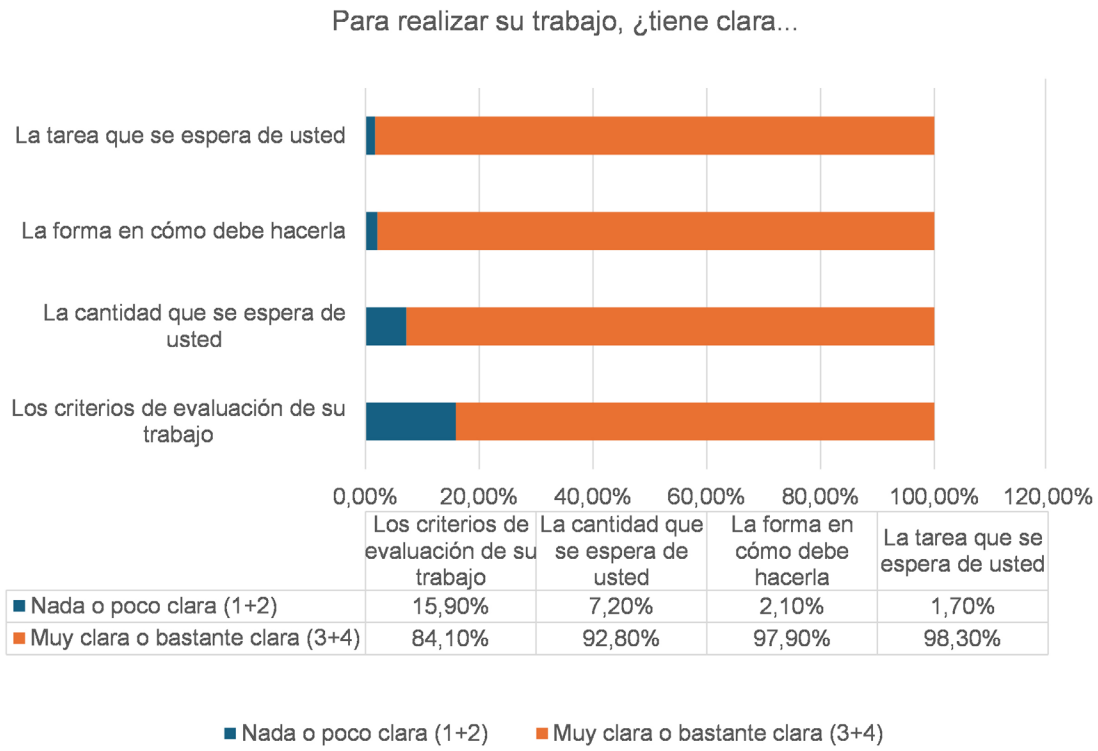
- Si bien existe una aparente autonomía, esta libertad de decisión está condicionada a las penalizaciones tanto por rechazar pedidos como por retrasos en las entregas.
- Las penalizaciones son variadas, frecuentes y recaen sobre una parte importante de los/as *riders*, afectando a cuestiones tan relevantes como el bloqueo de cuentas, a aspectos económicos o de limitaciones operativas.
- Si bien los/las *riders* disponen de una autonomía limitada y parcial en los aspectos mencionados, dependen en gran medida de los algoritmos para tareas clave como la asignación de pedidos, supervisión y evaluación.
- Hay una relación entre la autonomía, penalización y actuación algorítmica. Es en la libertad para aceptar/rechazar envíos donde la percepción de autonomía es más baja, lo que es congruente con que el rechazo de pedidos sea lo que más penalizaciones genera y con que sean las plataformas (gestión algorítmica) quien asigna de forma mayoritaria los envíos.
- Existe una relación laboral altamente mediada por la tecnología, que condiciona la capacidad de los/las trabajadores/as para tomar decisiones sobre su propio desempeño.
- La frecuencia de uso de penalizaciones, particularmente las relacionadas con restricciones económicas y operativas, subraya la vulnerabilidad del colectivo frente a decisiones que escapan a su control.

Desempeño de rol.

El desempeño de rol se refiere a aquellos aspectos relacionados con la definición de las funciones del puesto de trabajo, sus responsabilidades y objetivos, es decir, con la definición de cometidos de cada puesto de trabajo. Incluye, como factores de riesgo, tanto la definición inexistente o deficiente de los objetivos, de las funciones y tiempos asignados, de los criterios de calidad esperados, así como de las situaciones de conflicto de rol que pueden originarse como consecuencia de demandas contradictorias, incongruentes o incompatibles entre sí o con los procedimientos o protocolos establecidos. El cuestionario recoge información sobre estas cuestiones en las preguntas 28 y 29.

Los/las *riders*, en general, indican conocer con claridad las tareas que deben realizar y cómo llevarlas a cabo. Según los resultados, el 98,3 % de los/las *riders* indicó que tiene muy claras o bastante claras las tareas que se esperan de él/ella para realizar su trabajo. Además, el 97,9 % señaló que tiene muy claro o bastante claro cómo debe llevar a cabo esas tareas, lo que contribuye a una ejecución más eficiente. Sin embargo, algunos señalaron incertidumbres relacionadas con los criterios de evaluación de su desempeño, en el que para un 16 % de los/las *riders* tales criterios son poco o nada claros.

Gráfico 27. Desempeño de rol; claridad de rol.

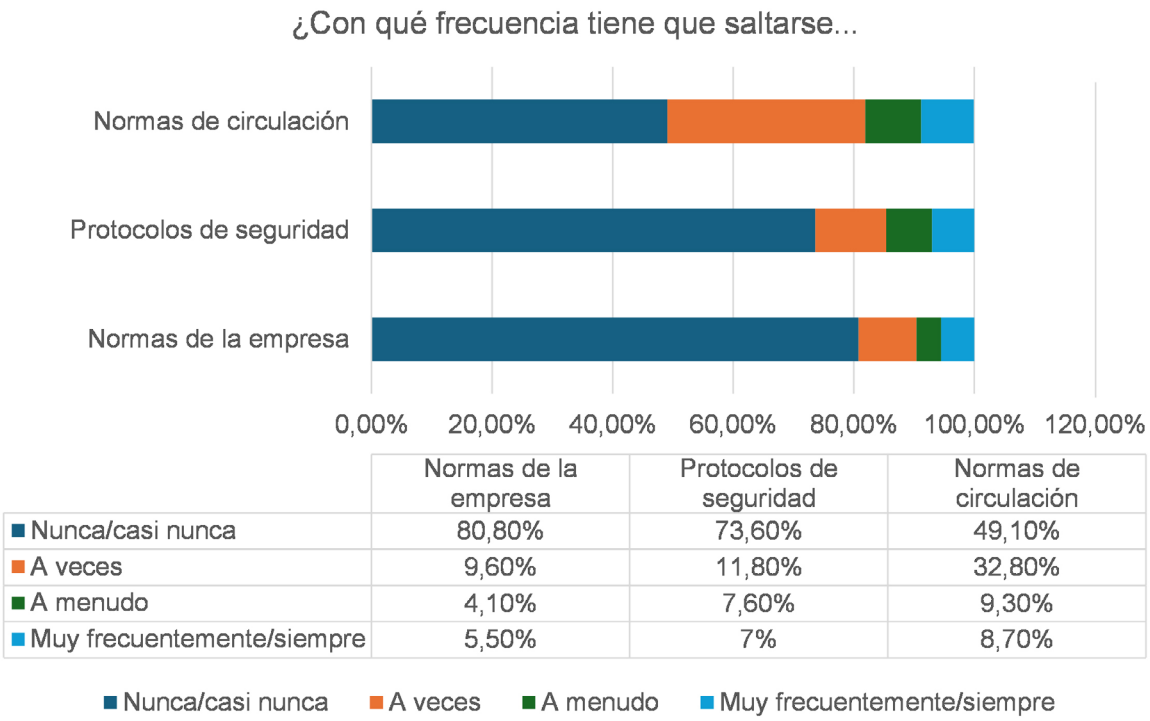


	Los criterios de evaluación de su trabajo	La cantidad que se espera de usted	La forma en cómo debe hacerla	La tarea que se espera de usted
Nada o poco clara (1+2)	15,90%	7,20%	2,10%	1,70%
Muy clara o bastante clara (3+4)	84,10%	92,80%	97,90%	98,30%

El desempeño del rol del *rider* puede estar condicionado por un entorno de alta presión, donde las exigencias de las plataformas y los tiempos ajustados pueden llevar a incumplimientos normativos ocasionales.

Se preguntó a los/las *riders* por la frecuencia con la que tenían que saltarse ciertas normas o procedimientos para realizar el trabajo. Aunque la mayoría de los/las *riders* demuestran un fuerte compromiso con el cumplimiento de las normas y protocolos, el contexto laboral puede dificultar la observancia total de las normas, afectando tanto su desempeño como su seguridad. Los datos aportados reflejan cierto nivel de conflicto entre consecución de objetivos y procedimientos normativos para alcanzarlos.

Gráfico 28. Desempeño de rol; cumplimiento de las normas.



	Normas de la empresa	Protocolos de seguridad	Normas de circulación
Nunca/casi nunca	80,80%	73,60%	49,10%
A veces	9,60%	11,80%	32,80%
A menudo	4,10%	7,60%	9,30%
Muy frecuentemente/siempre	5,50%	7%	8,70%

Más de la mitad (50,9 %) admite que, al menos ocasionalmente, incumple las normas de circulación para poder cumplir con sus tareas (carga de trabajo) en los plazos asignados (tiempo de trabajo). Un 9,3 % lo hace con frecuencia y un 8,7 % muy frecuentemente. La gestión algorítmica marca, de alguna manera, su ritmo de trabajo.

Por otro lado, en cuanto a los protocolos de seguridad[7], un 73,6 % del colectivo asegura seguirlos de manera constante, lo cual refleja un nivel de responsabilidad elevado en la mayoría de los/las *riders*. Sin embargo, el 26,4 % admite incumplirlos, al menos ocasionalmente.

Se ha hallado asociación (relación estadísticamente significativa) entre incumplir los protocolos y normas de circulación con:

- trabajar con rapidez y plazos ajustados ($p < 0{,}001$).
- acelerar ritmo trabajo ($p < 0{,}002$).
- atender a varias tareas al mismo tiempo ($p < 0{,}001$).
- tener elevada carga de trabajo ($p < 0{,}001$).

El cumplimiento de las normas internas es elevado, de forma que un 80,8 % de los/las *riders* rara vez o nunca las infringe. Entre quienes reportan incumplimientos, el 5,5 % lo hace muy frecuentemente, existe una franja de trabajadores/as que enfrenta dificultades para adaptarse a las exigencias internas de las plataformas, ya sea por falta de flexibilidad en las normas o por las condiciones mismas del trabajo.

[7] *Comprenden aspectos como el uso de EPI (casco, ropa reflectante, guantes, etc.), mantenimiento de vehículos, formación en seguridad vial o normativa de seguridad laboral.*

Es relevante señalar que al hecho de no cumplir la normas o protocolos se añade el no uso de elementos de protección, lo que da una perspectiva de los/las *riders* que incrementan el riesgo de consecuencias graves en caso de accidente. Así:

- De los que se saltan las normas de trabajo, el 46 % no llevan protección.
- De los que se saltan las normas de circulación, el 40,7 % no llevan protección.

En resumen:

- Los/las *riders* tienen un buen conocimiento de las tareas que deben realizar y cómo llevarlas a cabo.
- Algunos/as *riders* no cumplen las normas de circulación y los protocolos de seguridad, ni hacen uso de medidas de protección.
- En general, hay un buen cumplimiento de normas y protocolos, aunque parece ponerse en evidencia que las condiciones del trabajo, como la presión por cumplir con los tiempos de entrega, la cantidad de trabajo, tener que realizar varias tareas al mismo tiempo, sumada a las exigencias del tráfico urbano, pueden llevar a situaciones donde los/las *riders* priorizan la rapidez sobre el cumplimiento de las normas de circulación y los protocolos establecidos, comprometiendo su seguridad y la de terceras personas.

Apoyo social.

El apoyo social, derivado de las relaciones personales, puede contribuir a satisfacer las necesidades de afecto, de control y de ayuda ante las dificultades. Pero también puede ser fuente importante de tensión y estrés cuando son conflictivas o cuando no se puede contar con ellas. La encuesta indaga sobre qué fuentes de apoyo social tienen disponibles los/las *riders* y cómo perciben la relación que mantienen con sus compañeros/as de trabajo.

Los datos reflejan una percepción predominantemente positiva hacia las relaciones entre *riders*, pero muestran una disminución en la percepción de apoyo por parte de jefes/as o plataforma/empresa.

Respecto a las fuentes que pueden proveer de apoyo social, todas funcionan como fuentes de apoyo social, pero no en igual medida:

- Compañeros/as: el 82,1 % de este colectivo considera que puede contar con el apoyo de sus compañeros/as, lo que refuerza la importancia de estas relaciones como una red de soporte en el contexto laboral.
- Jefe/a o encargado/a: solo el 40,2 % de los/las *riders* percibe que puede contar con el apoyo de un jefe/a o encargado/a, lo que refleja un vínculo débil o limitado con figuras de liderazgo dentro de la estructura laboral.
- Plataforma o empresa: el 50,1 % considera que puede contar con el apoyo de la plataforma principal en la que trabaja. Este dato, aunque ligeramente superior al relacionado con jefe/as, muestra una división significativa en la percepción de respaldo por parte de la empresa.

La gran mayoría percibe su relación con otros/as *riders* como buena (54,4 %) o muy buena (33,2 %), lo que indica un entorno de camaradería y solidaridad entre iguales. Solo un 7,8 % señala que no tiene relación con otros compañeros/as, mientras que un porcentaje mínimo reporta relaciones malas (3,5 %) o muy malas (1,1 %). Este dato subraya que, a pesar de las exigencias y la naturaleza competitiva del trabajo, la interacción entre *riders* es un factor positivo en el entorno laboral.

Gráfico 29. Valoración de las relaciones entre compañeros/as.

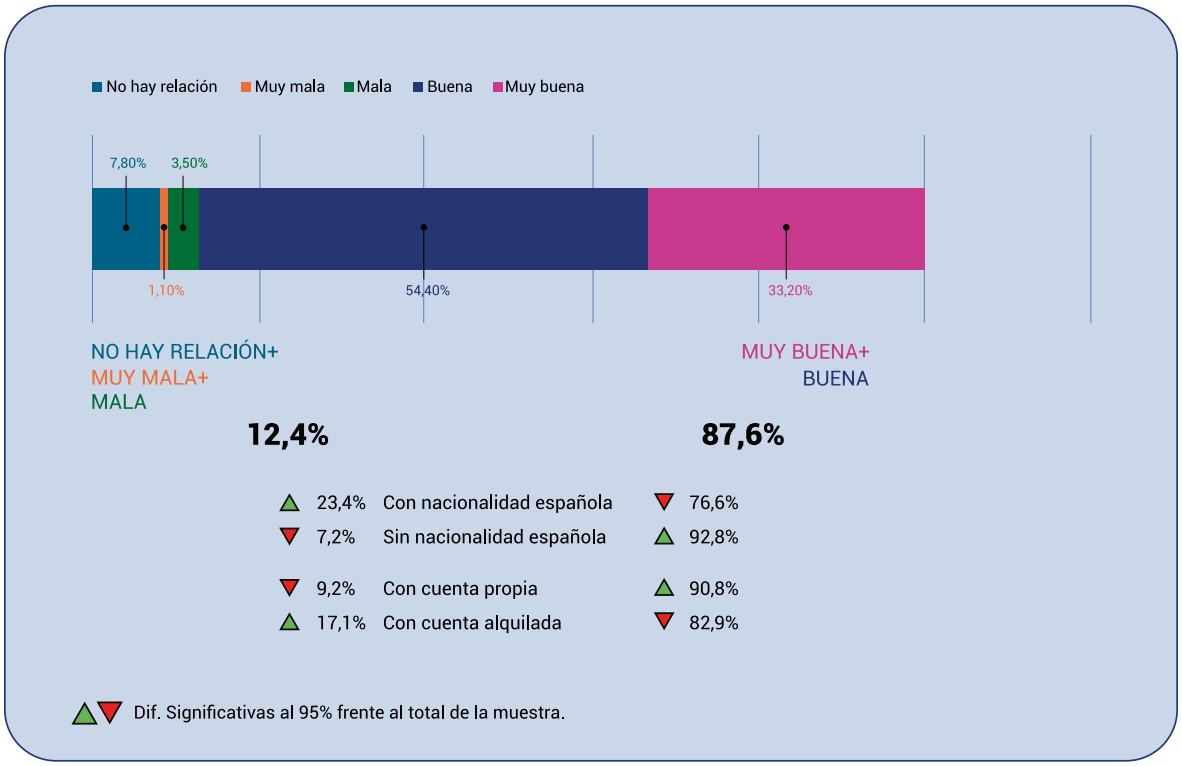
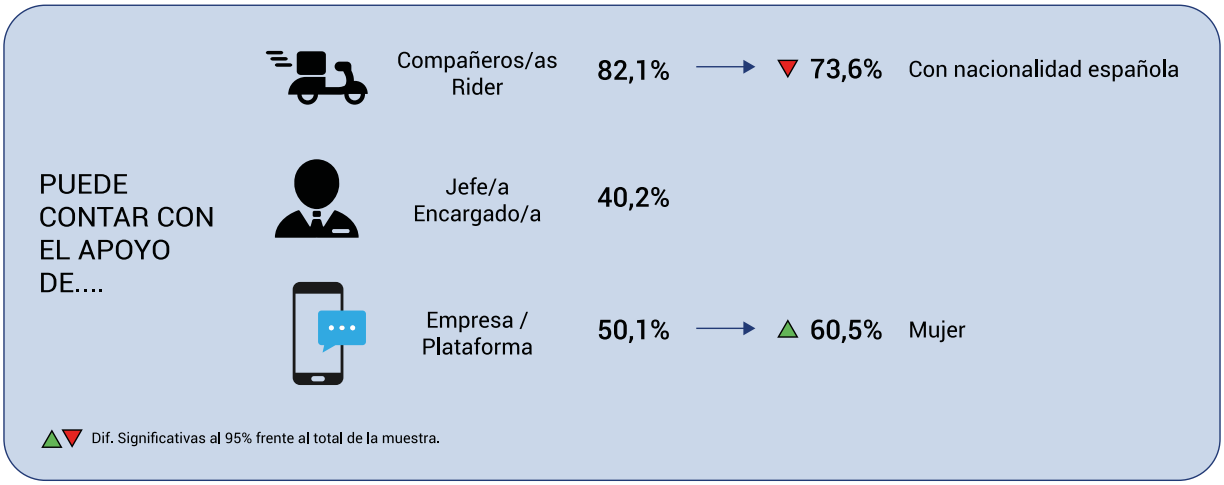


Gráfico 30. Fuentes de apoyo social.



Los resultados subrayan la relevancia del apoyo entre compañeros/as como el principal recurso social para los/las *riders*, frente a un menor nivel de respaldo percibido por parte de figuras de liderazgo o por las propias plataformas. La construcción de un entorno laboral más colaborativo y con mejores canales de comunicación entre trabajadores/as y empresa podría fortalecer estas dinámicas, contribuyendo a un mejor clima laboral y mayor satisfacción del colectivo.

Algunas cuestiones relacionadas con el apoyo social muestran asociación con otras variables:

- Se ha encontrado asociación entre disponer de nacionalidad española y la fuente de apoyo social a la que se recurre. Así, quienes no disponen de nacionalidad española tienden a contar más con sus iguales y menos con sus superiores.
- Quienes no tienen nacionalidad española valoran más positivamente las relaciones con sus compañeros/as.
- Quienes no tienen cuenta propia tienden a valorar más negativamente las relaciones con iguales.
- De igual manera, los *riders* de mayor edad tienden a contar menos con los compañeros/as como fuente de apoyo social. Las mujeres tienden a contar más que los hombres con sus jefes/as y con la empresa como fuente de apoyo social.

En resumen:

Las relaciones entre *riders* son mayoritariamente positivas, siendo los propios compañeros/as la principal fuente de apoyo social. Para un porcentaje importante de *riders* ni sus jefes/as ni la empresa son fuentes de apoyo social.

Hay algunas diferencias en las fuentes de apoyo y en la valoración en función de algunas variables como la edad, el sexo o la nacionalidad.

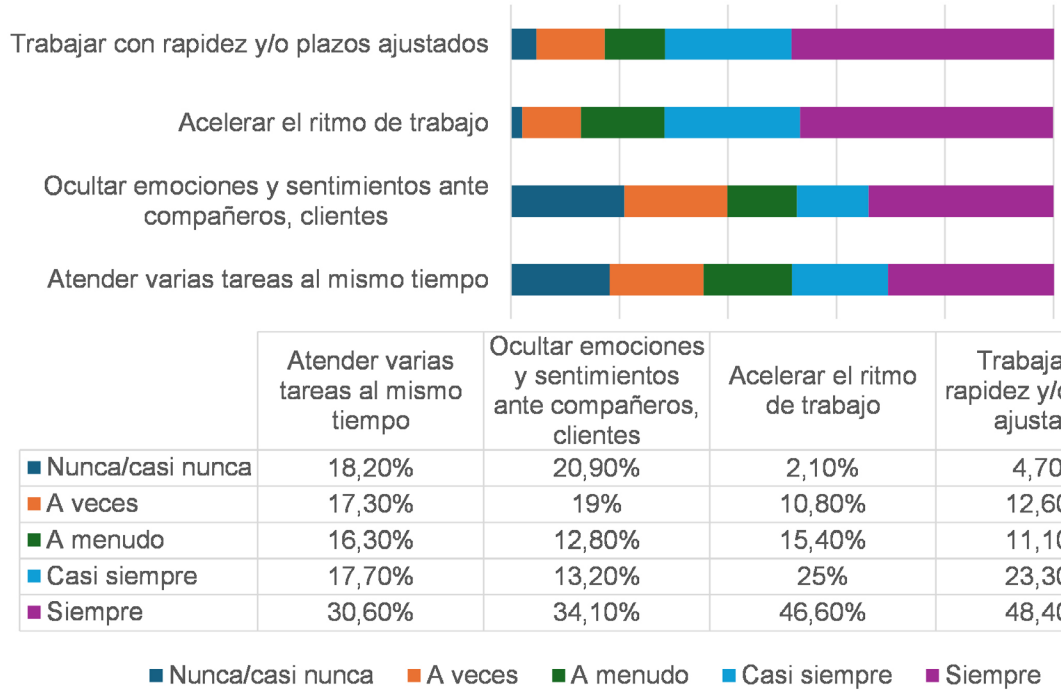
Carga de trabajo.

La carga de trabajo tiene que ver con el nivel de exigencia de la tarea y está relacionada con cuánto hay que hacer, a qué velocidad y con qué dificultad. Es un elemento fundamental para entender las condiciones laborales, ya que afecta directamente al bienestar físico, mental y emocional. El cuestionario recoge información sobre estas cuestiones en las preguntas 41, 42 y 43.

La encuesta analiza la frecuencia con la que este colectivo enfrenta demandas laborales exigentes, su percepción sobre la cantidad de trabajo que tienen y la previsibilidad de sus tareas. Estos factores son clave para evaluar el equilibrio entre las exigencias del empleo y la capacidad de trabajadores/as para manejarlas de manera sostenible.

Se puede apreciar que la mayoría opera bajo condiciones laborales intensivas, con una alta frecuencia de demandas físicas, cognitivas y emocionales. Estas condiciones pueden generar estrés, fatiga y dificultades para mantener el equilibrio entre el trabajo y otros aspectos de la vida.

Gráfico 31. Carga de trabajo. Frecuencia de diferentes situaciones.



	Atender varias tareas al mismo tiempo	Ocultar emociones y sentimientos ante compañeros, clientes	Acelerar el ritmo de trabajo	Trabajar con rapidez y/o plazos ajustados
Nunca/casi nunca	18,20%	20,90%	2,10%	4,70%
A veces	17,30%	19%	10,80%	12,60%
A menudo	16,30%	12,80%	15,40%	11,10%
Casi siempre	17,70%	13,20%	25%	23,30%
Siempre	30,60%	34,10%	46,60%	48,40%

Tabla 6. Carga de trabajo. Expuestos habitualmente a situaciones de carga.

Situación de carga	Siempre + Casi siempre	Habitualmente (anterior + A menudo)
Acelerar el ritmo de trabajo	71,6 %	87 %
Trabajar con rapidez y/o plazos ajustados	71,7 %	82,4 %
Atender varias tareas al mismo tiempo	48,3 %	64,9 %
Ocultar emociones y sentimientos ante compañeros, clientes	47,3 %	60,1 %

Trabajar con rapidez y/o plazos ajustados es la exigencia más frecuente, con un 48,4 % del colectivo reportando que siempre deben cumplir con estas condiciones y un 23,3 % que lo hace casi siempre. Esto resalta la presión constante por entregar pedidos de manera inmediata, característica inherente al modelo de trabajo. Más del 80 % está expuesto habitualmente a tal situación.

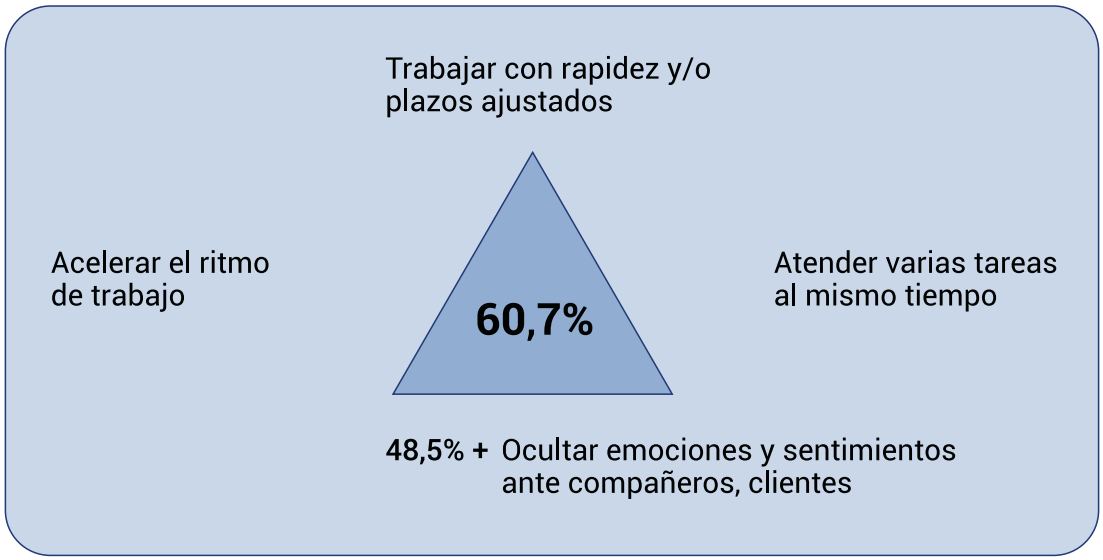
En un nivel parecido a la exposición anterior, un 46,6 % de los/as *riders* indica que siempre se les exige aumentar su ritmo, y un 25 % lo reporta como casi siempre, mientras que para el 87 % es algo habitual. Este dato subraya la naturaleza intensiva del trabajo, donde los plazos y las metas pueden ser factores estresantes.

Aunque es menos frecuente atender a varias tareas al mismo tiempo, un 30,6 % señala que siempre deben realizar tareas múltiples simultáneamente, y un 17,7 % que lo hacen casi siempre. Este dato refleja las habilidades multitarea que requiere este empleo.

Un 34,1 % reporta que siempre debe ocultar sus emociones, mientras que un 13,2 % lo hace casi siempre. Este aspecto emocional, aunque menos visible, es también relevante en cuanto que más de la mitad de los/las *riders* está afectada por él.

Además, un 60,7 % de los/las *riders* dice trabajar, simultáneamente, con rapidez, con ritmo acelerado y, además, tener que atender varias tareas casi siempre o siempre. Se trata de un colectivo muy numeroso el que está expuesto a condiciones muy exigentes en carga de trabajo.

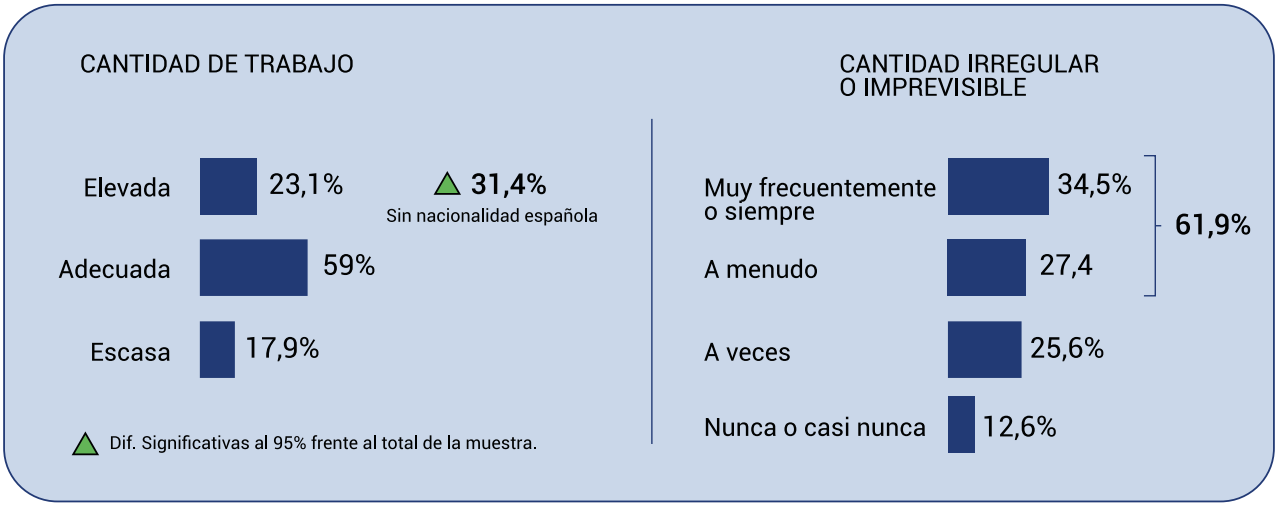
Figura 2. Expuestos a alta exigente carga de trabajo.



La mayoría de los/las *riders* (59,0 %) considera que la cantidad de trabajo que tiene es adecuada, mientras que un 23,1 % la percibe como escasa y un 17,9 % como elevada. Esto indica que, aunque la mayoría encuentra un equilibrio, un porcentaje significativo (41 %) enfrenta extremos de falta o exceso de trabajo.

Con respecto a la cantidad de trabajo imprevisible, el 34,5 % de los/las *riders* reporta que la cantidad de trabajo es irregular o imprevisible muy frecuentemente o siempre, y un 27,4 % lo experimenta a menudo. Esto evidencia que una gran parte (62 %) de los/las *riders* enfrenta una falta de estabilidad en la carga laboral, lo que puede dificultar la planificación personal y económica.

Gráfico 32. Consideración de la carga de trabajo y frecuencia de carga de trabajo imprevisible.



Se ha encontrado asociación estadística significativa ($p < 0,001$) entre la tenencia de la nacionalidad española y la consideración de la carga de trabajo. Quienes no tienen la nacionalidad refieren tener menos carga de trabajo. El 10,7 % de los que la tienen dice tener poca carga frente al 21,4 % de los no nacionales. El 31,9 % de quienes tienen la nacionalidad indica tener alta carga de trabajo (frente al 19 % de quienes no tienen la nacionalidad).

En resumen:

- Los datos reflejan un entorno laboral altamente exigente, donde la rapidez, el incremento de los ritmos de trabajo, la multitarea y la gestión emocional son demandas constantes. Se trata de exposiciones que afectan a la mayor parte de los/las *riders*.
- Un porcentaje importante está expuesto de forma simultánea a distintas situaciones de carga excesiva.
- Una parte importante tiene una carga de trabajo desajustada.

Valor del trabajo.

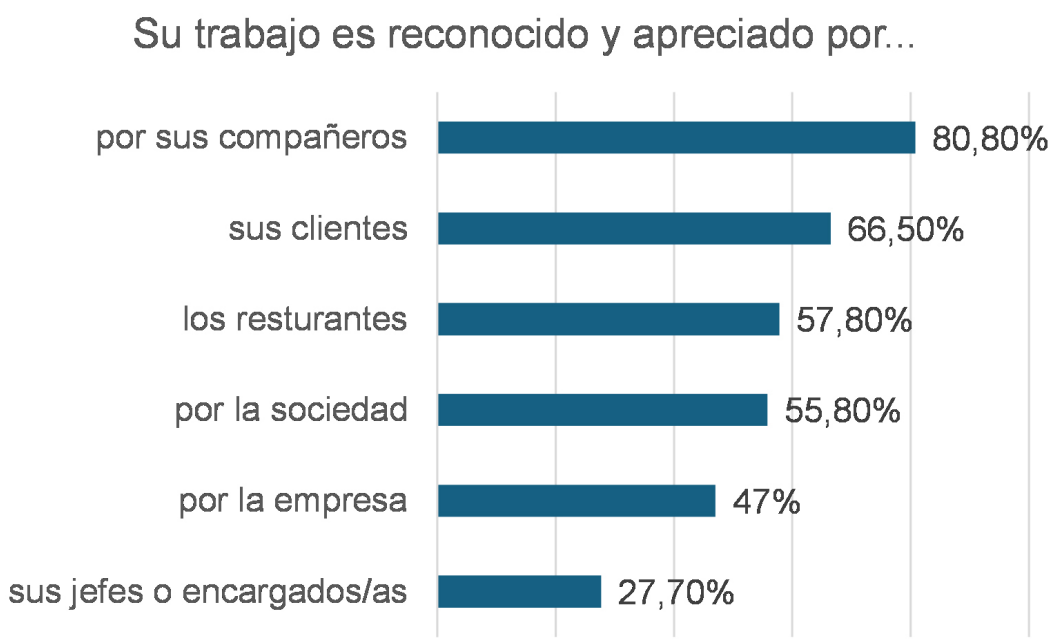
El valor del trabajo se refiere a una dimensión esencial de la aportación del trabajo a la persona. Entre otras cuestiones, son indicadores de este valor la compensación económica, las recompensas y el reconocimiento social que se obtiene por el trabajo. Su análisis permite comprender cómo los/las *riders* perciben su labor y el reconocimiento que reciben de distintos actores en su entorno laboral y social. Esta subdimensión aborda tanto las percepciones de reconocimiento y aprecio como la evaluación de las recompensas materiales y emocionales que los/las *riders* consideran derivadas de su trabajo. Estas perspectivas son esenciales para entender la satisfacción laboral y los factores que contribuyen a su permanencia o abandono en esta actividad.

Las fuentes principales de reconocimiento son los/as compañeros/as y los/as clientes y son de sus superiores y de la empresa de quienes menos reconocimiento obtienen. Un 16 % indica tener reconocimiento de todas las fuentes, pero, en general, un porcentaje importante de *riders* no percibe fuentes de reconocimiento del trabajo.

Los datos reflejan que el reconocimiento entre pares es el más alto, con un 80,8 % de los/las *riders* considerando que su trabajo es reconocido y apreciado por sus iguales. Este aspecto destaca la importancia de las relaciones laborales entre trabajadores/as como una fuente clave de validación y apoyo en un entorno que puede ser desafiante. En contraste, solo el 27,7 % percibe que su trabajo es reconocido por sus jefe/as o encargado/as (un 36,9 % no tiene estas figuras de las que recibir reconocimiento), evidenciando una desconexión significativa entre los trabajadores/as y las figuras de liderazgo.

En cuanto a la valoración social por parte de los/las clientes, un 66,5 % indica sentirse reconocido/a y apreciado/a por quienes utilizan el servicio, mientras que este porcentaje baja al 57,8 % en el caso de los restaurantes. Por parte de las empresas o plataformas, solo un 47 % percibe reconocimiento. Finalmente, el 55,8 % siente que su trabajo es valorado por la sociedad en general, lo que refleja una percepción mixta sobre cómo el entorno social comprende y valora esta actividad.

Gráfico 33. Valor del trabajo. Reconocimiento.



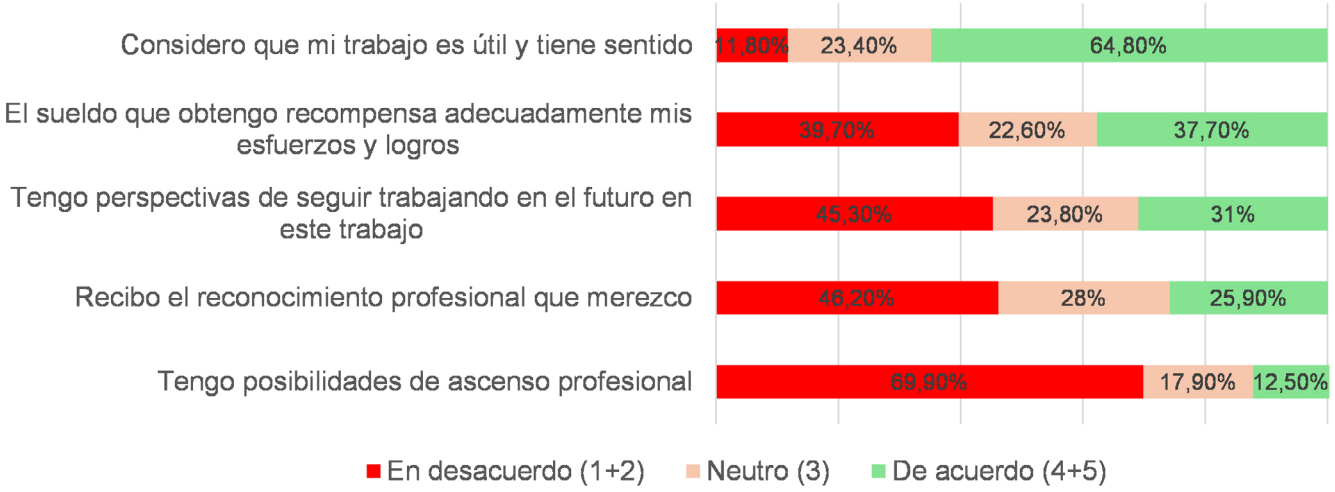
En términos de recompensas y perspectivas laborales, el panorama es más crítico. Solo un 19 % de los/las *riders* está totalmente de acuerdo en que su sueldo recompensa adecuadamente sus esfuerzos y logros, mientras que un porcentaje significativo se encuentra en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Esto pone de manifiesto una insatisfacción generalizada con las condiciones económicas del trabajo.

De manera similar, menos del 30 % de los/las *riders* considera que recibe el reconocimiento profesional que merece, lo que refuerza la percepción de falta de validación externa hacia su labor.

En cuanto a las oportunidades de desarrollo, más de la mitad de los/las *riders* (53,2 %) está en total desacuerdo con la afirmación de que tienen posibilidades de ascenso profesional, mientras que solo un 4,9 % está totalmente de acuerdo. Relacionado con esto, en cuanto a las perspectivas de continuar en el trabajo, la mayoría expresa incertidumbre y solo un 31 % cree que seguirá trabajando como *rider* en el futuro. Esto indica que el trabajo como *rider* es percibido mayoritariamente como una ocupación sin perspectivas ni de permanencia en el mismo ni de crecimiento a largo plazo.

Sin embargo, las dos terceras partes consideran que su trabajo es útil y tiene sentido, destacando que, pese a las dificultades, muchos/as *riders* encuentran valor intrínseco en la actividad que realizan.

Gráfico 34. Valor del trabajo. Oportunidades.



En referencia a la consideración de si el sueldo recompensa adecuadamente los esfuerzos, se han encontrado diferencias significativas en el análisis por plataformas. Estas variaciones pueden estar relacionadas con las diferencias en los modelos operativos y de pago de cada plataforma, así como con la cantidad de pedidos, horarios o condiciones laborales específicas que enfrentan los/las *riders* en cada una de ellas.

En conjunto, estos datos refuerzan la percepción general de que el trabajo como *rider* no garantiza una compensación económica percibida como justa. Esta percepción negativa sobre la remuneración no solo afecta a la motivación de los/las trabajadores/as, sino que también puede influir en la estabilidad laboral y en la percepción del valor de este tipo de empleo.

Se han encontrado también diferencias estadísticamente significativas en relación con tener o no la nacionalidad española y los distintos aspectos que conforman fuentes de valor y recompensa del trabajo. En todos estos aspectos, quienes tienen nacionalidad española consideran en menor medida que tales aspectos (sueldo ($p < 0,001$); reconocimiento ($p < 0,008$); ascenso profesional ($p < 0,001$); perspectivas de continuidad ($p < 0,01$) y utilidad del trabajo ($p < 0,001$)) son fuentes de valor y recompensa para ellos.

En resumen:

- El trabajo de *rider* es valorado por sus compañeros/as y, en menor medida, por clientes y por la sociedad.
- Existe una percepción generalizada de falta de reconocimiento por parte de las plataformas y jefe/as, junto con una insatisfacción respecto a las condiciones económicas y las oportunidades de desarrollo profesional.
- El trabajo de *rider* no ofrece compensaciones para su permanencia en él a largo plazo ni se considera como opción de carrera profesional.

Exposición a violencias.

El trato con terceras personas en la calle, en restaurantes o en la carretera (compañeros/as, clientes, proveedores, etc.), si bien puede ser muy satisfactorio, puede tener como consecuencia negativa el ser

objeto de actos violentos. La violencia puede adoptar muchas formas, siendo las más evidentes las agresiones físicas, pero han de considerase también las que puedan violentar e intimidar a la persona, aun cuando no consistan en agresiones físicas. Por ello, se han de considerar también conductas violentas las conductas verbales o físicas amenazantes, insultantes, acosadoras y abusivas. El cuestionario recoge información sobre estas cuestiones en las preguntas 37 y 38.

Las causas de estos actos violentos pueden ser diferentes, pero, principalmente, están relacionadas con acciones con ánimo de robo, violencia ejercida por el cliente por insatisfacción, frustración, estado emocional alterado, etc. y por trabajo cara al público, en solitario o en lugares apartados.

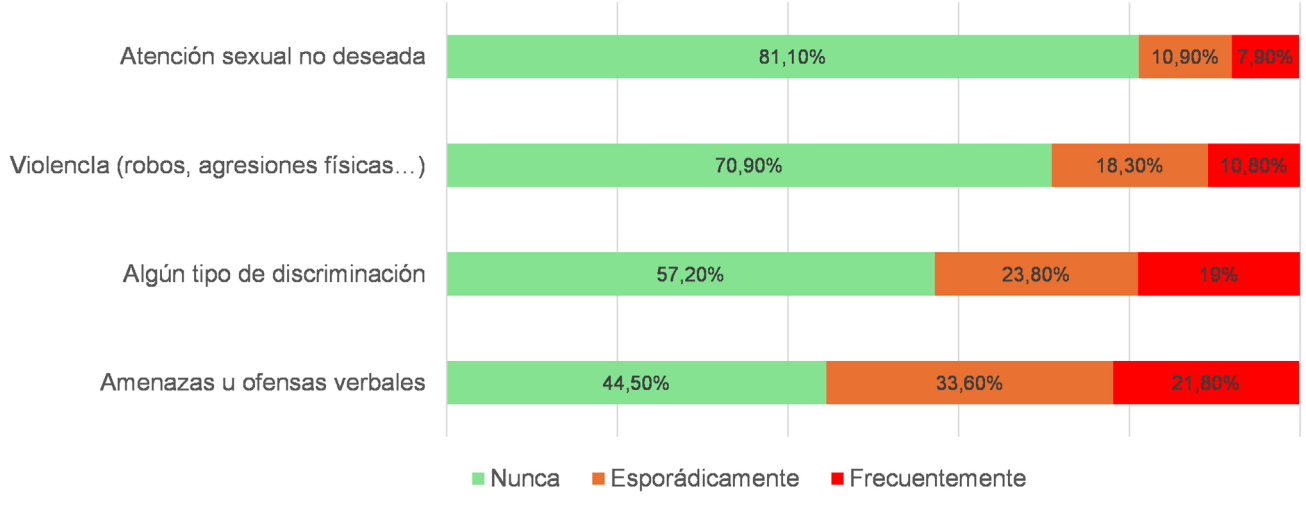
El entorno laboral de los/las *riders* puede estar marcado por situaciones de violencia, discriminación y hostilidad. En este apartado se analizan, en primer lugar, las percepciones del colectivo sobre si estas situaciones ocurren en su trabajo, con el objetivo de evaluar la percepción de este riesgo dentro del sector. Posteriormente, se abordará la experiencia directa de los/las *riders* con este tipo de incidentes, analizando si han sido víctimas de violencia, de qué tipo y con qué frecuencia.

Percepción sobre la presencia de violencias en la profesión de rider.

La percepción general de los/las *riders* refleja que, aunque la mayoría considera que la violencia y la discriminación son poco frecuentes, existe una proporción significativa de personas que identifica estas situaciones como recurrentes en su trabajo.

- Atención sexual no deseada (ofensas de tipo sexual o insinuaciones no deseadas): Un 81,1 % del colectivo considera que estas situaciones rara vez o nunca ocurren en su trabajo. Sin embargo, un 10,9 % opina que suceden ocasionalmente, y un 8 % percibe que son frecuentes. La percepción es más elevada entre las mujeres *riders*, con un 14,9 % que considera que la atención sexual no deseada ocurre frecuentemente.
- Violencia física o robos: La percepción de inseguridad física también está presente. El 70,9 % de los/las *riders* señalan que este tipo de incidentes no son habituales, mientras que un 18,3 % los percibe ocasionalmente y un 10,8 % frecuentemente. Estas cifras reflejan que, aunque la mayoría no lo considera un problema grave, existe un segmento significativo que identifica riesgos recurrentes en su entorno laboral.

Gráfico 35. Percepción de tipos de violencias en la profesión.



En general, las mujeres perciben estar más expuestas a violencias que los hombres en todos los tipos (excepto robos y agresiones físicas) pero de forma especial, a la atención sexual no deseada, que dobla la percepción de los hombres (6,7 % los hombres frente a 14,9 % las mujeres) y a discriminación (17,6 % hombres frente a 27,2 % mujeres).

Tabla 7. Percepción de exposición a diferentes tipos de violencia. % de quienes señalan "con mucha frecuencia" o "bastante frecuencia".

Tipo de violencia	Mujeres	Hombres	Significación estadística
Algún tipo de discriminación	27,2 %	17,6 %	0,002
Amenazas u ofensas verbales	28,1 %	20,8 %	0,097
Atención sexual no deseada	14,9 %	6,7 %	<0.001
Violencia (robos, agresiones…)	10,8 %	9,6 %	<0.001

Prevalencia de exposición a violencias.

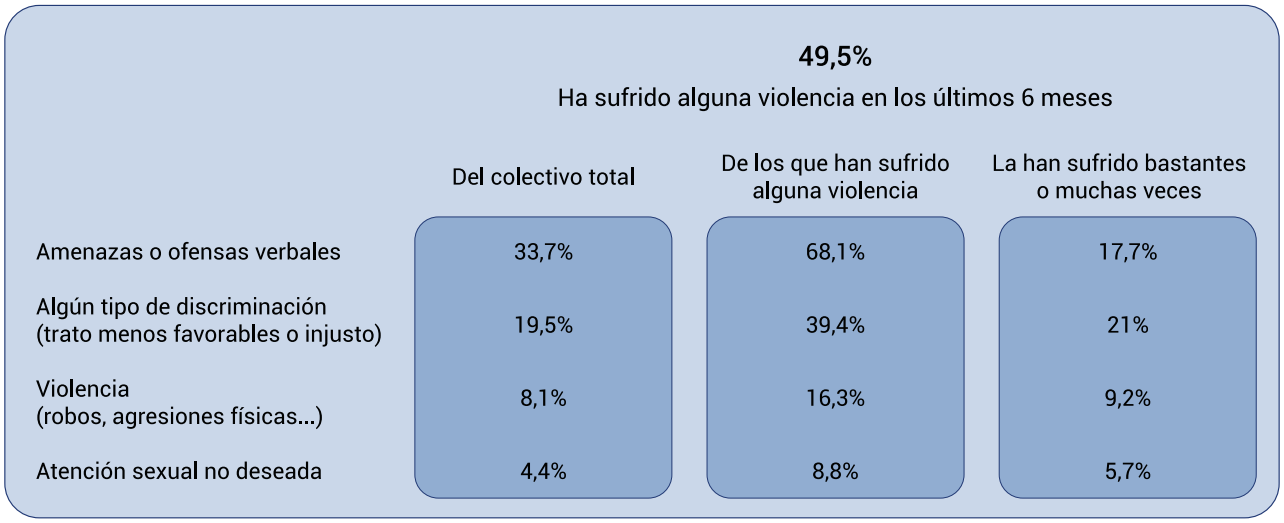
Por otro lado, para identificar la prevalencia de este tipo de situaciones se ha consultado al colectivo objeto de estudio si han sido víctimas directas de las mismas en los últimos seis meses. De esta forma, será posible contrastar la percepción general del colectivo con las situaciones ocurridas.

- Prevalencia de violencia: Un 49,5 % de los/las *riders* reporta haber sufrido al menos una forma de violencia en los últimos seis meses. Este dato es alarmante, ya que representa prácticamente la mitad de los/las *riders*, evidenciando un entorno laboral con altos niveles de exposición a estos riesgos.

De entre quienes han sufrido algún tipo de violencia:

- Las amenazas u ofensas verbales son el tipo de violencia más reportado, con un 68,1 %. Las amenazas verbales destacan como el incidente más común, reflejando un clima hostil en las interacciones laborales, ya sea con clientes/as, compañeros/as o terceras personas.
- Discriminación: Un 39,4 % indica haber sufrido trato discriminatorio basado en características personales como género, edad, religión, nacionalidad u otros factores. Este resultado muestra que la discriminación sigue siendo un problema significativo en el sector.
- Violencia física o robos: Un 16,3 % de los/las *riders* ha experimentado violencia física, como robos o agresiones. Aunque este porcentaje es menor que para otros tipos de violencia, refleja un nivel preocupante de inseguridad física en el desempeño de su trabajo.
- Atención sexual no deseada: Aunque menos frecuente, un 8,8 % reporta haber sido víctima de atención sexual no deseada. Este tipo de violencia afecta desproporcionadamente a las mujeres.

Gráfico 36. Exposición a violencias en los últimos 6 meses.



Los datos revelan una alta exposición de violencia en el trabajo de los/las *riders*, con una prevalencia significativa de amenazas verbales, discriminación y, en menor medida, agresiones físicas y atención sexual no deseada. Del colectivo total de *riders*, la tercera parte ha sufrido amenazas u ofensas verbales en los 6 meses anteriores a la realización de la encuesta, una quinta parte actos de discriminación, casi una décima parte algún robo o agresión física y un 4,5 % ha sido víctima de atención sexual no deseada. Además, un porcentaje importante ha sufrido esta violencia con una frecuencia muy elevada.

En las distintas formas de violencia, hombres y mujeres han sido víctimas de ellas en igual medida, a excepción de la atención sexual no deseada, en que las mujeres son víctimas de esta violencia casi 6 veces más que los hombres (el 14,9 % de las mujeres frente al 2,61 % de los hombres, diferencia estadísticamente significativa <0.001).

La comparación con las percepciones generales muestra que las experiencias personales confirman las preocupaciones percibidas, destacando la necesidad urgente de medidas que garanticen un entorno laboral seguro y respetuoso.

Para comprender mejor cómo estas situaciones afectan a los distintos grupos dentro del colectivo de *riders*, se pretende identificar factores de riesgo y vulnerabilidad. Este análisis detallado proporciona una base para diseñar estrategias y medidas específicas que promuevan un entorno laboral más seguro, equitativo y respetuoso. Este enfoque permite identificar patrones en las características de las personas afectadas, considerando variables como sexo, edad, nacionalidad, plataforma principal, antigüedad y si utilizan una cuenta propia o alquilada.

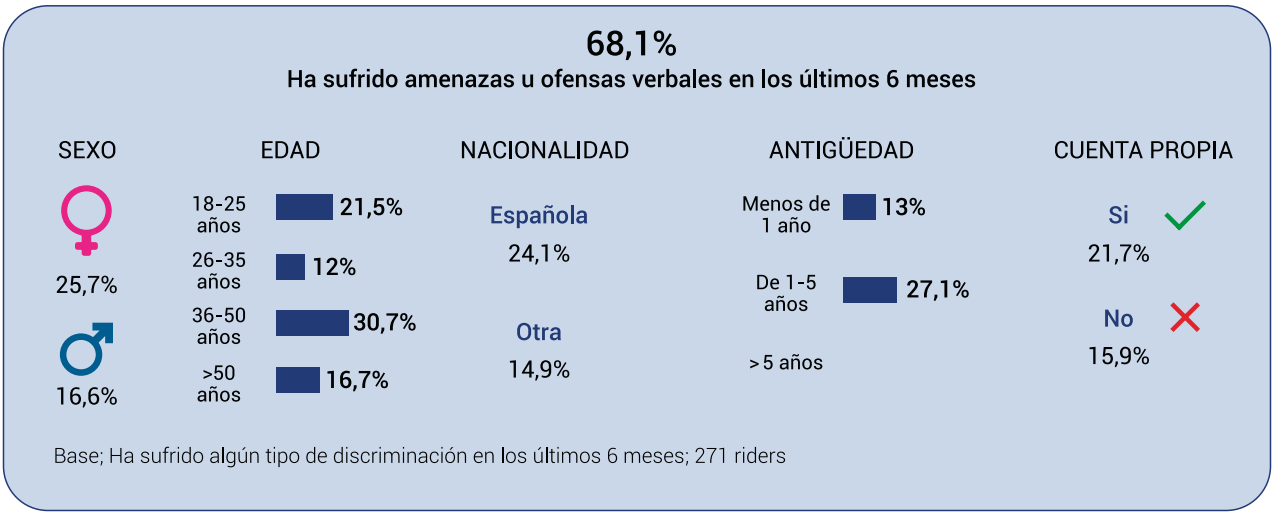
Un 68,1 % de los/las *riders* que reportaron haber sufrido alguna forma de violencia en los seis meses anteriores a la encuesta señalaron haber sido víctima de amenazas u ofensas verbales. El análisis detallado, según las características de los/las *riders* víctimas de esta forma de violencia, muestra lo siguiente[8]:

- Sexo: Las mujeres son en mayor medida víctimas de amenazas (el 25,7 % de ellas indica haberlas sufrido bastantes o muchas veces) que los hombres (16,6 %).
- Edad: El grupo más afectado está entre 36-50 años (30,7 %), seguido por el grupo de 18 a 25 años (21,5 %).

[8] *Los porcentajes por distintas variables se refieren a quienes han indicado haber sufrido cada tipo de violencia bastantes veces o muchas veces.*

- Nacionalidad: Los/las *riders* sin nacionalidad española indican con menos frecuencia (14,9 %) haber sufrido amenazas u ofensas verbales que quienes tienen la nacionalidad (24,1 %), lo que destaca una mayor exposición de este grupo a agresiones verbales.
- Antigüedad: Los/las *riders* con menos de un año de experiencia son el grupo que con más frecuencia indica haber sufrido esta violencia (el 27,1 %), lo que sugiere una mayor vulnerabilidad entre quienes son nuevos en el trabajo.
- Cuenta propia: Entre quienes no usan una cuenta propia, señala estas amenazas el 15,9 %. Quienes tienen cuenta propia las reportan un 21,7 %.

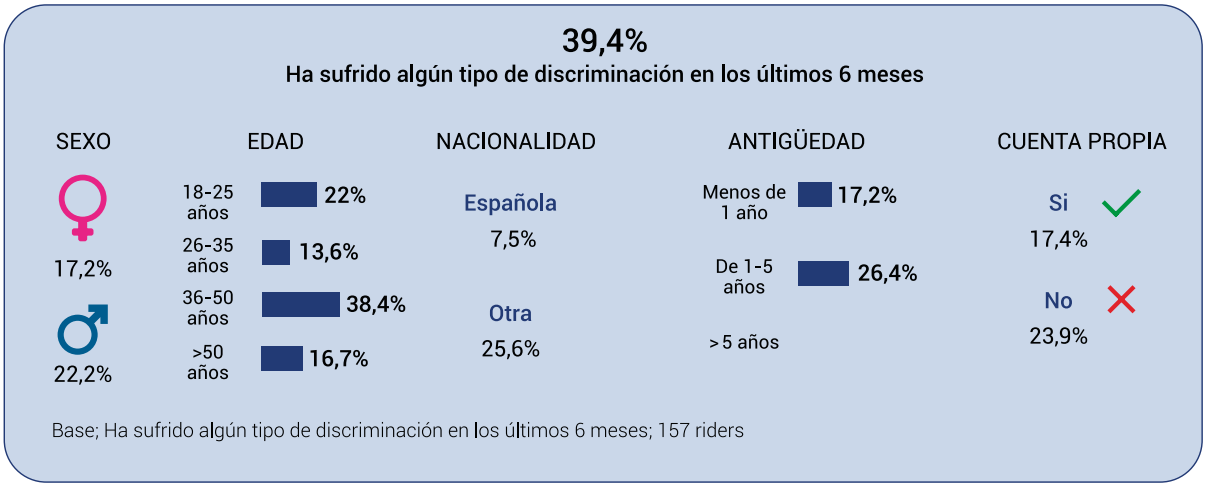
Gráfico 37. Exposición a violencias en los últimos 6 meses. Amenazas u ofensas verbales.



Un 39,4 % de los/las *riders* que han sufrido alguna violencia en los seis meses anteriores a la encuesta lo ha sido en forma de discriminación. El análisis revela las siguientes características entre las personas afectadas:

- Sexo: Los hombres son en mayor medida víctimas de algún tipo de discriminación (el 22,2 %) que las mujeres (17,2 %).
- Edad: El grupo más afectado está entre 36-50 años (38,4 %), seguido por el grupo de 18 a 25 años (22 %).
- Nacionalidad: Los/las *riders* sin nacionalidad española indican con mayor frecuencia (25,6 %) haber sufrido amenazas u ofensas verbales que quienes tienen la nacionalidad (7,5 %).
- Antigüedad: Los/las *riders* con menos de un año de experiencia son el grupo que con más frecuencia indica haber sufrido esta violencia (el 26,4 %), lo que, de nuevo, sugiere una mayor vulnerabilidad entre quienes llevan menos tiempo en el trabajo.
- Cuenta propia: Entre quienes no usan una cuenta propia, señala estas amenazas el 23,9 %. Quienes tienen cuenta propia las reportan un 17,4 %.

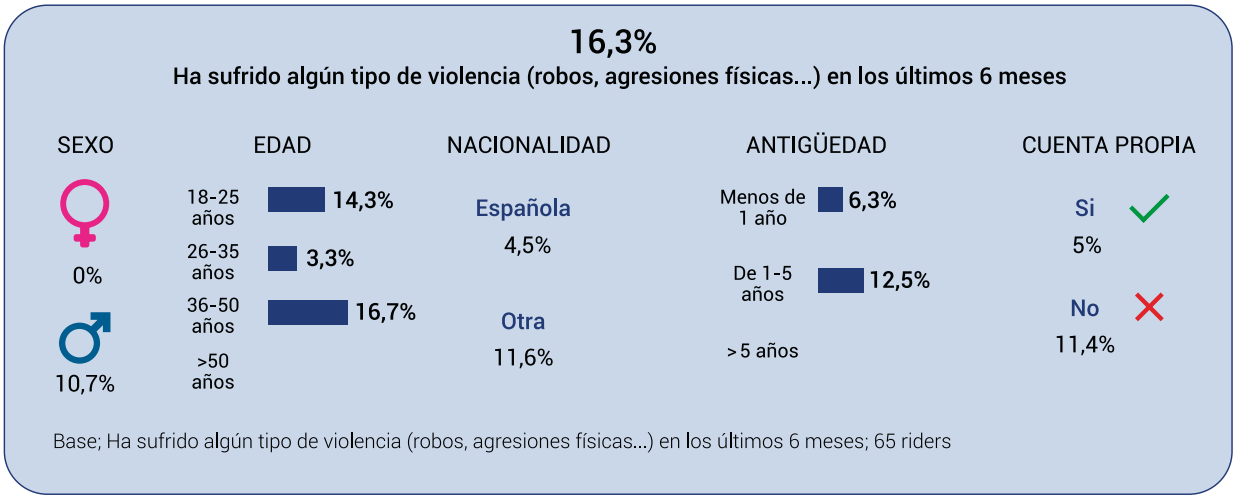
Gráfico 38. Exposición a violencias en los últimos 6 meses. Discriminación.



El 16,3 % de los/las *riders* que ha sufrido alguna violencia en los seis meses anteriores a la encuesta lo ha sido en forma de violencia física o robos, una proporción más baja pero relevante dada la gravedad de estas situaciones. Las características de las personas afectadas son las siguientes:

- Sexo: Solo los hombres reportan haber sufrido violencia física o robos bastantes o muchas veces (10,7 %). Las mujeres no lo reportan.
- Edad: El grupo más afectado está entre 36-50 años (16,7 %), seguido por el grupo de 18 a 25 años (14,3 %).
- Nacionalidad: Los/las *riders* sin nacionalidad española indican con mayor frecuencia (16,6 %) haber sufrido violencia física o robos que quienes tienen la nacionalidad (4,5 %).
- Antigüedad: Los/las *riders* con entre 1 y 5 años son quienes con más frecuencia indica haber sufrido esta violencia (el 12,5 %).
- Cuenta propia: Entre quienes no usan una cuenta propia, señala este tipo de violencia el 11,4 %. Quienes tienen cuenta propia las reportan un 5 %.

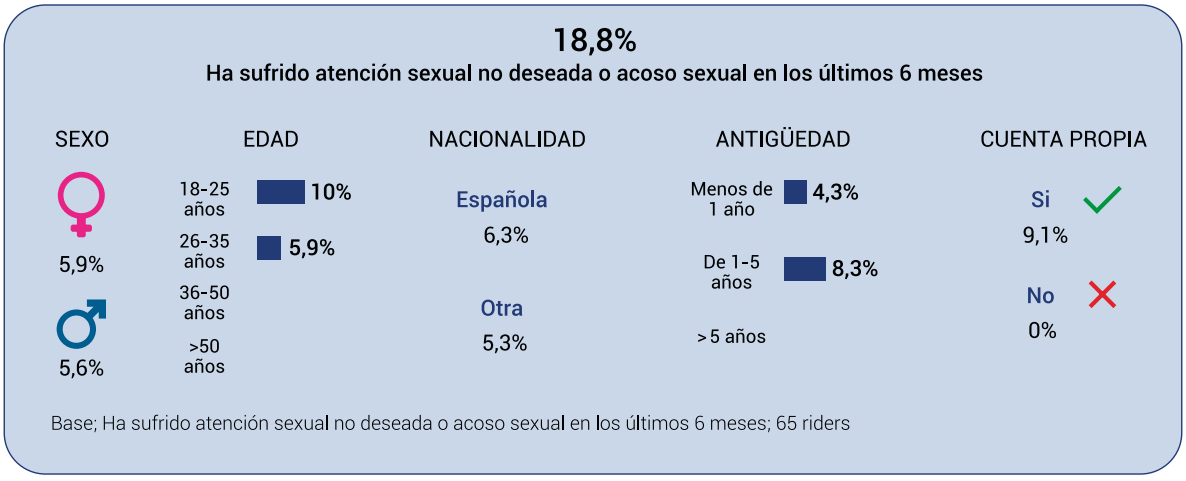
Gráfico 39. Exposición a violencias en los últimos 6 meses; violencia (robos, agresiones…).



Un 8,8 % de los/las *riders* que reportó haber sufrido alguna forma de violencia en los seis meses anteriores a la encuesta señalaron haber sido víctima de atención sexual no deseada. Las características de las personas afectadas son las siguientes:

- Sexo: Hombres (5,6 %) y mujeres (5,9 %) reportan haber sufrido atención sexual no deseada bastantes o muchas veces en porcentajes muy parecidos.
- Edad: Los grupos más afectados son los de edades más jóvenes. El 10 % de los/las menores de 25 años y el 5,9 % de quienes tienen entre 36-50 años.
- Nacionalidad: Un 6,3 % de los/las *riders* con nacionalidad española indican haber sufrido atención sexual no deseada frente al 5,3 % de quienes no tienen la nacionalidad.
- Antigüedad: Los/las *riders* con entre uno y cinco años son quienes con más frecuencia indica haber sufrido esta violencia (el 8,3 %).
- Cuenta propia: Solo quienes usan cuenta propia señalan este tipo de violencia (9,1 %).

Gráfico 40. Exposición a violencias en los últimos 6 meses. Atención sexual no deseada y acoso sexual.



En resumen:

- Una parte importante de los/las *riders* percibe que su profesión está expuesta a riesgos de violencia, especialmente de amenazas y discriminación.
- Pueden observarse diferencias en la exposición según variables como tener o no nacionalidad española, el sexo o la edad. Existen diferencias claras entre hombres y mujeres. Ellas perciben especialmente riesgo de atención sexual no deseada y de discriminación. Los datos indican una marcada diferencia en el acoso sexual reciente (últimos 6 meses). También se observan diferencias en la exposición a violencia física o robos.
- La mitad de los/las *riders* ha sufrido al menos una forma de violencia en los últimos seis meses, principalmente amenazas u ofensas verbales (un tercio del colectivo) y discriminación (un quinto del colectivo).
- La frecuencia de amenazas verbales en los 6 meses anteriores a la encuesta varía según la edad agrupada.
- La experiencia de discriminación varía según el género.

Recomendaciones generales sobre las condiciones de trabajo psicosociales:

- Revisar las condiciones y expectativas impuestas por las plataformas, equilibrando eficiencia y cumplimiento normativo para garantizar un entorno laboral sostenible y seguro.
- Debe garantizarse el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de tiempo de trabajo.
- Deben buscarse sistemas que propongan tiempos de trabajo que no comprometan el equilibrio de la vida personal y profesional, garanticen la recuperación de la fatiga y faciliten la previsibilidad y estabilidad horaria.
- Se debe abordar la problemática de las diversas penalizaciones que imponen las empresas para garantizar un entorno laboral más justo, equitativo y equilibrado.
- Debe procurarse incrementar la autonomía operativa de los/las *riders*.
- Debe procurarse clarificar los criterios de evaluación del trabajo.
- Debe concienciarse a los/las *riders* del adecuado uso de los medios de protección y de la necesidad de cumplir con la normativa de tráfico, con las normas de la empresa y con los protocolos de seguridad.
- El diseño del trabajo y los criterios algorítmicos no deben animar a asumir riesgos indebidos.
- Se debe trabajar en el objetivo de poner en valor el trabajo de *riders*, esforzándose por incrementar la valoración por parte de jefes/as y empresas. Esto pone de relieve la necesidad de abordar estas áreas (reconocimiento, carrera profesional, remuneración) para mejorar la satisfacción y el compromiso laboral de los/las trabajadores/as.
- Debería abordarse la equidad salarial y ajustar las políticas de compensación a las expectativas y esfuerzos de los/las trabajadores/as.
- El análisis inicial de percepciones sobre la exposición a violencia permite identificar áreas donde podrían implementarse medidas preventivas, en materia de concienciación de las distintas formas de violencia, tanto entre los/las *riders* como entre personas usuarias de las plataformas de reparto y proveedores.
- Deberían abordarse medidas tanto de prevención de situaciones de riesgo para la seguridad y salud como de protección efectiva para los/las trabajadores/as que las enfrentan. Algunos colectivos son más vulnerables que otros por lo que pueden requerir medidas diferenciales.

2.6. LA GESTIÓN ALGORÍTMICA

El uso de algoritmos en la gestión del trabajo de los/las *riders* es uno de los elementos distintivos de las plataformas digitales. Este apartado analiza la percepción que los/las *riders* tienen sobre cómo los algoritmos influyen en la organización y supervisión de su trabajo: la asignación de tareas, la monitorización de la actividad laboral, la evaluación del desempeño y las condiciones generales de trabajo.

Las preguntas del cuestionario indagan sobre:

- Comprensión de los algoritmos, incluyendo su percepción de transparencia y su opinión sobre si son o no justos.
- Impactos del algoritmo en aspectos como el ritmo de trabajo, las penalizaciones y la competitividad entre compañeros/as.
- Evaluaciones algorítmicas, como las clasificaciones y puntuaciones, y su importancia para obtener futuros pedidos.
- Monitorización de distintos aspectos (localización, tiempos de ejecución, conexiones…).

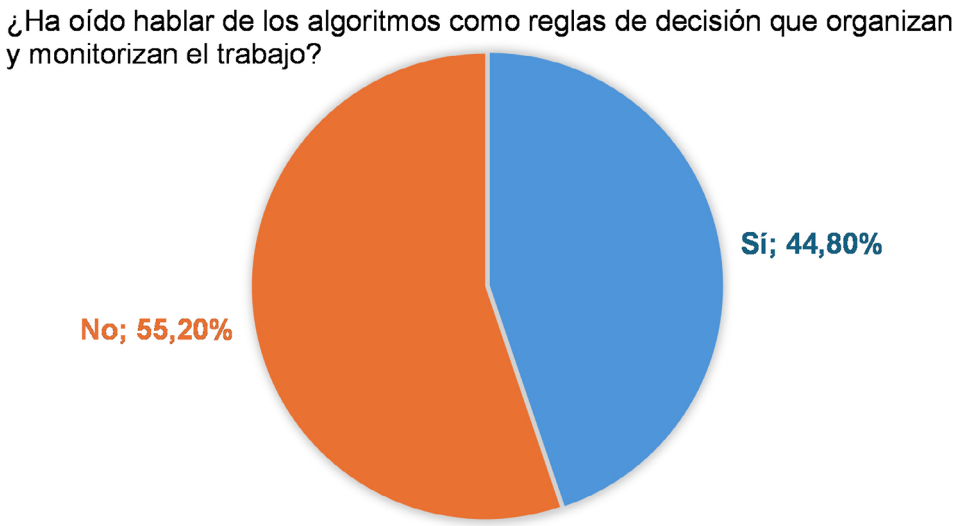
Estas preguntas buscan entender la interacción entre tecnología y trabajo en un entorno altamente digitalizado.

El conocimiento sobre los algoritmos utilizados por las plataformas para organizar y monitorizar el trabajo es una cuestión relevante en el estudio.

El primer objetivo fue conocer si los/las *riders* estaban al tanto de la existencia de "algoritmos" (reglas de decisión que organizan y monitorizan su trabajo). Más de la mitad (55,2 %) de los/las *riders* señalaron que no habían oído hablar de los algoritmos. Solo el 44,8 % tenía conocimiento de su existencia. Además, el 32,7 % del colectivo total no conocía la existencia de la Ley *Rider*.

Este nivel tan alto de desconocimiento es, en sí mismo, un dato relevante, teniendo en cuenta que la gestión algorítmica es esencial en esta profesión y que hubo una modificación legislativa (Ley *Rider)* que afecta a la organización y el desempeño de su trabajo.

Gráfico 41. Conocimiento de los algoritmos de las plataformas.



Se han encontrado algunas diferencias significativas según grupos de edad y en función de la tenencia o no de nacionalidad española:

- Los grupos que más desconocen son los de mayor edad (conocen el 36,8 %) y los/las más jóvenes (conoce el 41,9 %). Quienes más conocen son los/las de 36-50 años (conoce el 52,9 %) ($p < 0,05$).
- Los/las nacionales españoles/as han oído hablar más (51 %) que los/las no nacionales (41,8 %) ($p < 0,015$).

Sobre la base de *riders* que sí tenían conocimiento de la existencia de los algoritmos se indagó sobre cómo perciben y qué creencias tienen sobre el papel de los algoritmos en el desempeño de su trabajo y cuestiones relacionadas: qué se conoce de ellos; cómo determinan el trabajo; cómo valoran el trabajo de los/las *riders*; si se perciben justos y qué impacto tienen en el/la *rider*.

Comprensión y transparencia de los algoritmos.

Una proporción muy relevante (46,4 %) manifiesta no comprender el funcionamiento de los algoritmos. Y en torno al 60 % considera que los algoritmos no son transparentes, ni respecto a las decisiones que toman ni en cuanto a la forma, proceso o criterio con el que las toman.

Si se considera el colectivo completo de *riders*, solo una cuarta parte tiene alguna comprensión sobre los algoritmos. El resto (76 %), o desconoce su existencia o no comprende su funcionamiento.

Tabla 8. Algoritmos. Comprensión y transparencia de los algoritmos. Base: quienes han oído hablar de ellos. N = 360.

	Nada	Poco	Bastante	Mucho
¿Comprende los algoritmos?	8,1 %	38,3 %	32,2 %	21,4 %
¿Los algoritmos son transparentes respecto a qué decisiones toman?	15,6 %	45,6 %	26,7 %	12,2 %
¿Los algoritmos son transparentes respecto a cómo toman esas decisiones?	18,3 %	42,5 %	27,8 %	11,4 %

Percepción de justicia.

Los/las *riders* manifestaron sentimientos mixtos respecto a la percepción de la justicia de los algoritmos. Solo el 40 % considera que las clasificaciones y puntuaciones son justas, y menos del 40 % opina que los algoritmos son justos, con carácter general, en las decisiones. Esta percepción de falta de justicia y claridad refuerza la sensación de indefensión y vulnerabilidad de los/las *riders* frente al sistema.

Durante la fase de trabajo de campo se recogió información cualitativa aportada por los/las *riders* que señala que, si bien parte de ellos/as reconocieron la eficiencia del sistema, muchos señalaron que las decisiones algorítmicas a menudo no consideran factores contextuales, como condiciones climáticas adversas, problemas de tráfico o imprevistos en los pedidos. Esto genera una percepción de desigualdad y descontento hacia el sistema de gestión. De hecho, un 66,1 % de quienes afirmaron tener conocimiento de la existencia de algoritmos consideraron que estos son poco justos en sus decisiones. Los/las *riders* no solo desconocen los criterios exactos detrás de las asignaciones y penalizaciones, sino que también sienten que los algoritmos no reflejan de manera adecuada las complejidades y variabilidades de su trabajo cotidiano.

Tabla 9. Algoritmos. Percepción de justicia. Base: quienes han oído hablar de ellos. N = 360.

	Nada	Poco	Bastante	Mucho
¿Los algoritmos son justos en sus decisiones?	18,3 %	47,8 %	25,3 %	8,6 %
¿Considera que las clasificaciones o puntuaciones que le da la plataforma son justas?	19,2 %	40,8 %	30,8 %	9,2 %

Asignación de tareas, horarios y pedidos y determinación de ritmo de trabajo.

Entre quienes declaran estar familiarizados con el sistema algorítmico (44,8 %), un 89,4 % considera que los algoritmos deciden su trabajo en gran medida. Esto incluye la asignación de tareas, los horarios y la priorización de pedidos, evidenciando la centralidad de la gestión algorítmica en este modelo laboral.

Además, un 73,9 % de este colectivo afirma que los algoritmos incrementan su ritmo de trabajo, lo que contribuye a un entorno competitivo, donde el 71,8 % percibe que estos sistemas fomentan la competencia entre iguales.

Tabla 10. Algoritmos. Determinación de tareas y ritmo de trabajo. Base: quienes han oído hablar de ellos. N = 360.

	Nada	Poco	Bastante	Mucho
¿Los algoritmos deciden su trabajo?	3,1 %	47,8 %	25,3 %	8,6 %
¿Los algoritmos incrementan su ritmo de trabajo?	8,9 %	40,8 %	30,8 %	9,2 %

Valoración y reputación.

La evaluación y la reputación de los/las *riders* también dependen considerablemente de los algoritmos, con un 69,2 % indicando que estas herramientas valoran su trabajo y determinan su reputación. Sin embargo, opinan que este nivel de control no siempre es transparente, y el 67,2 % del colectivo se siente indefenso frente a las decisiones de los algoritmos, lo que refleja la falta de participación directa en el proceso de toma de decisiones.

Tabla 11. Algoritmos. Valoración y reputación. Base: quienes han oído hablar de ellos. N = 360.

	Nada	Poco	Bastante	Mucho
¿Los algoritmos deciden su reputación y valoran su trabajo?	10,8 %	20 %	47,5 %	21,7 %
¿Está usted indefenso frente a los algoritmos y sus decisiones?	15,6 %	17,2 %	41,9 %	25,3 %

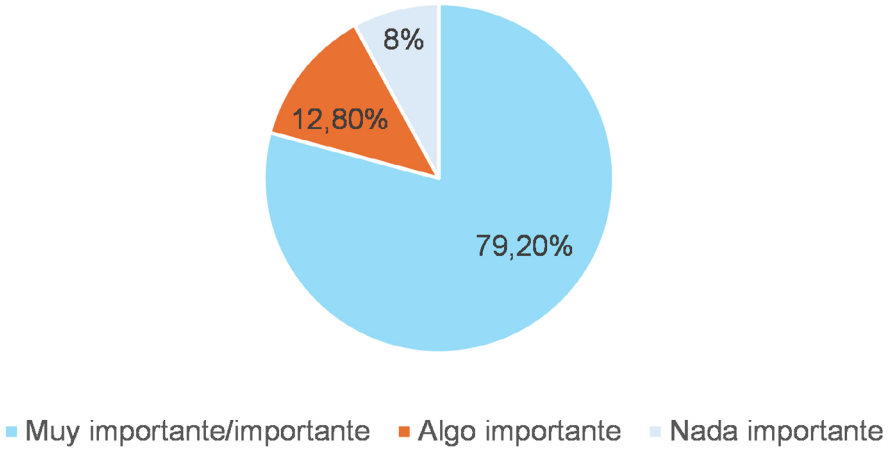
Criterios de asignación de pedidos y apelaciones.

Conseguir nuevos pedidos o encargos es esencial para mantener una carga de trabajo y una remuneración global adecuada, determinando así las oportunidades laborales dentro del sistema. Las plataformas, a través de algoritmos que consideran distintos aspectos, regulan esta asignación de encargos. Este análisis explora cómo los/las trabajadores/as perciben la relevancia de las puntuaciones asignadas por las plataformas y los criterios específicos que consideran determinantes para obtener nuevos pedidos o trabajos.

Se consultó a todos/as los *riders* sobre estas cuestiones: importancia de las puntuaciones, criterios para las mismas y posibilidades de apelación.

Respecto a la primera cuestión, para el 80 % del colectivo, a la hora de conseguir posteriores pedidos o trabajos, la forma en que la plataforma puntúa el desempeño es importante o muy importante. Solo para el 8 % es nada importante.

Gráfico 42. Importancia de la puntuación del desempeño para la consecución de pedidos.

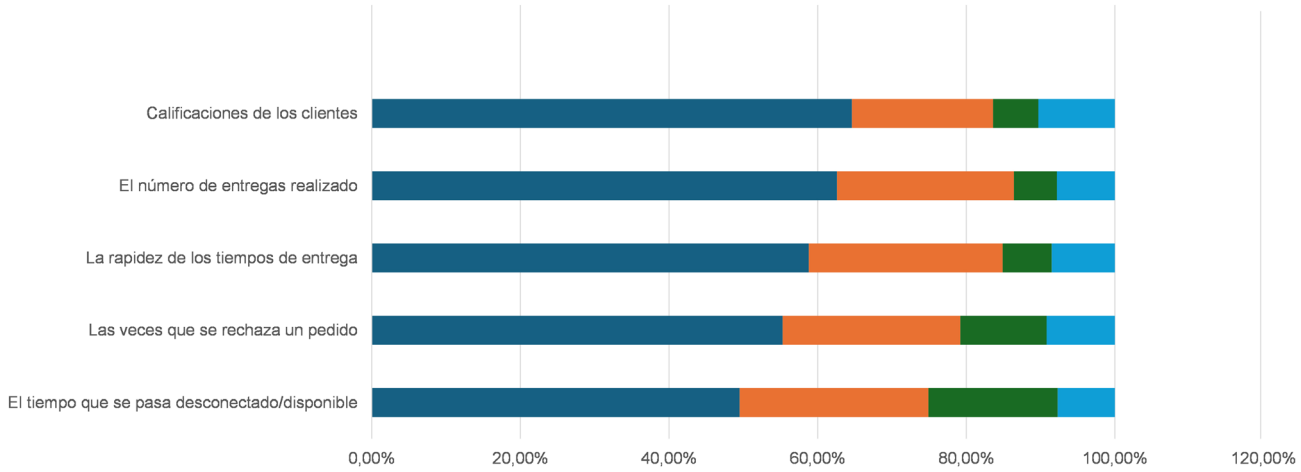


Es decir, se evidencia que la mayoría de los/las *riders* es consciente de la relevancia que para su trabajo tiene el sistema fijado por las plataformas para determinar las evaluaciones de desempeño.

En relación con la importancia asignada por los/las *riders* a distintos criterios utilizados por las plataformas para la evaluación y asignación de puntuaciones, las calificaciones de clientes son vistas como el factor más relevante, con un 64,6 % de los/las *riders* considerándolas "muy importantes" y un 19 % como "importantes". El número de entregas realizadas también es altamente valorado, con un 62,6 % considerándolo "muy importante", seguido por la rapidez en los tiempos de entrega (58,8 %). Estos datos reflejan la percepción de que la eficiencia y la satisfacción de la clientela son los pilares principales en el sistema de evaluación de las plataformas.

Otros factores como las veces que se rechazan pedidos y el tiempo que se pasa conectado/a o disponible son menos relevantes en comparación con otros aspectos, aunque siguen siendo importantes para más del 55 % de los/las *riders*. Esto sugiere que, si bien las métricas relacionadas con la productividad y la disponibilidad son tomadas en cuenta, los/las *riders* perciben que el desempeño directo en las entregas tiene un peso mayor.

Gráfico 43. Importancia percibida de los criterios de puntuación de las plataformas.

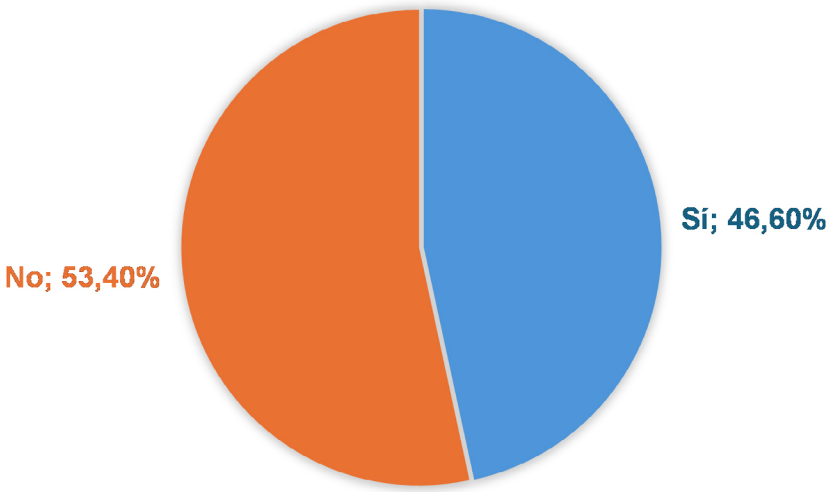


	El tiempo que se pasa desconectado/disponible	Las veces que se rechaza un pedido	La rapidez de los tiempos de entrega	El número de entregas realizado	Calificaciones de los clientes
Muy importante	49,50%	55,30%	58,80%	63%	64,60%
Importante	25,40%	23,90%	26,10%	23,80%	19,00%
Algo importante	17%	11,60%	6,60%	5,80%	6,10%
Nada importante	7,70%	9,20%	9%	7,80%	10,30%

En un entorno donde las calificaciones de clientes/as son consideradas como el criterio más importante por el 83,6 % de los/las *riders*, es relevante conocer si tienen capacidad para apelar o reclamar de manera sencilla reseñas negativas emitidas por usuarios/as del servicio. Para algo más de la mitad de los/las *riders* esta posibilidad no es factible.

Otra cuestión que puede afectar negativamente a la salud y al bienestar de los/las *riders* es la competitividad entre iguales generada por los sistemas de puntuación y clasificación empleados por las plataformas. Un 18,8 % del colectivo considera que los algoritmos empleados en la gestión y organización de su actividad incrementan con bastante frecuencia la competitividad entre compañeros/as y un 13,3 % cree que la incrementan con mucha frecuencia. Se crea un entorno de trabajo en el que los/las *riders* se sienten constantemente comparados/as entre sí, generándose rivalidades y tensiones.

Gráfico 44. Posibilidades de apelación/reclamación frente a reseñas negativas.



Vigilancia, control y recopilación de datos.

La monitorización y la recopilación de datos son aspectos centrales en el modelo de trabajo de estos/as trabajadores/as, ya que las plataformas dependen de estas prácticas para optimizar su operación y gestionar el desempeño de sus trabajadores/as. Sin embargo, esta dinámica genera percepciones diversas sobre la intensidad y alcance de estas actividades, pudiendo llegar a percibirse como intrusiva, lo que, a su vez, determina efectos sobre la salud, emisión de ciertas conductas, competitividad, etc.

El 90,2 % de los/las *riders* considera que las plataformas monitorizan y recopilan datos de manera frecuente o muy frecuente, lo que refleja una percepción generalizada de vigilancia constante.

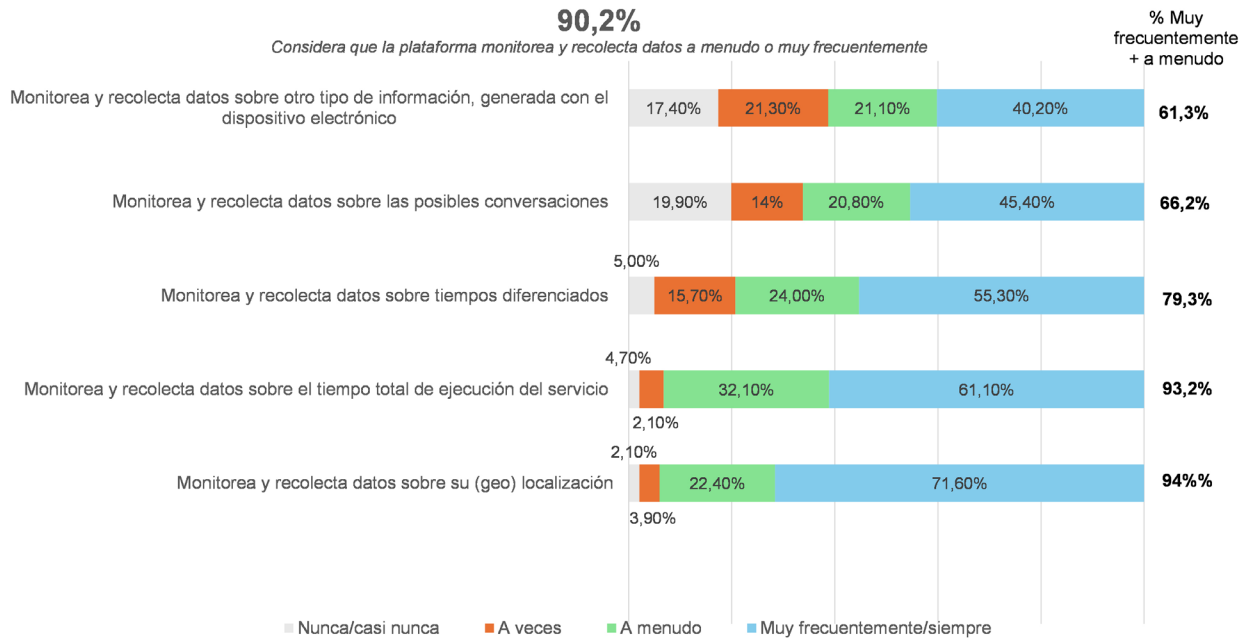
La localización geográfica destaca como la práctica más frecuente, con un 94 % de los/las *riders* percibiendo que este dato es monitorizado de manera intensa. Este nivel de control está directamente relacionado con la naturaleza del trabajo, ya que la ubicación es esencial para asignar pedidos y optimizar las rutas de entrega.

El tiempo total de ejecución del servicio es otro aspecto altamente monitorizado, con un 93,2 % que reportó una percepción de seguimiento frecuente. Este dato subraya la importancia de los tiempos de entrega para la evaluación del desempeño y la eficiencia operativa. Asimismo, el 79,4 % indica que los tiempos diferenciados del servicio, como las etapas individuales del proceso de entrega, también son monitorizados con regularidad, lo que refuerza la idea de un control granular sobre cada paso de la operación.

Por otro lado, las conversaciones o mensajes con clientes son monitorizados según el 66,2 % de los/las *riders*, un aspecto que puede ser percibido como una invasión de la privacidad personal, que puede generar inquietudes sobre el equilibrio entre poder garantizar la calidad del servicio y respetar la autonomía de los/as trabajadores/as.

Finalmente, la monitorización de otro tipo de información generada por el dispositivo electrónico es menos común, aunque el 61,3 % aún lo percibe como frecuente, lo que incluye datos adicionales que pueden no estar directamente relacionados con la actividad.

Gráfico 45. Frecuencia de monitorización de la plataforma.



Teniendo en cuenta que las calificaciones de clientes son consideradas como el criterio más importante por el 83,6 %, se les consultó sobre sus posibilidades de reclamar ante calificaciones injustas. El 46,6 % manifestó que es posible reclamar de manera sencilla una reseña negativa. La percepción de una monitorización exhaustiva podría generar expectativas de justicia en la gestión de las reseñas negativas, ya que las plataformas tienen acceso a datos objetivos que podrían ser utilizados para revisar las evaluaciones de manera contextual. Sin embargo, si esta monitorización no se traduce en un sistema transparente y accesible para apelar calificaciones injustas, puede intensificar la sensación de indefensión entre los/as trabajadores/as.

Salud y otras consecuencias.

El cuestionario también abordó la percepción que los/las *riders* tienen sobre el impacto de los algoritmos en su salud y bienestar, revelando que una parte importante del colectivo percibe que los algoritmos tienen consecuencias importantes sobre la afectación de su salud, tanto física como mental, sobre las relaciones laborales entre iguales y sobre la emisión de algunas conductas.

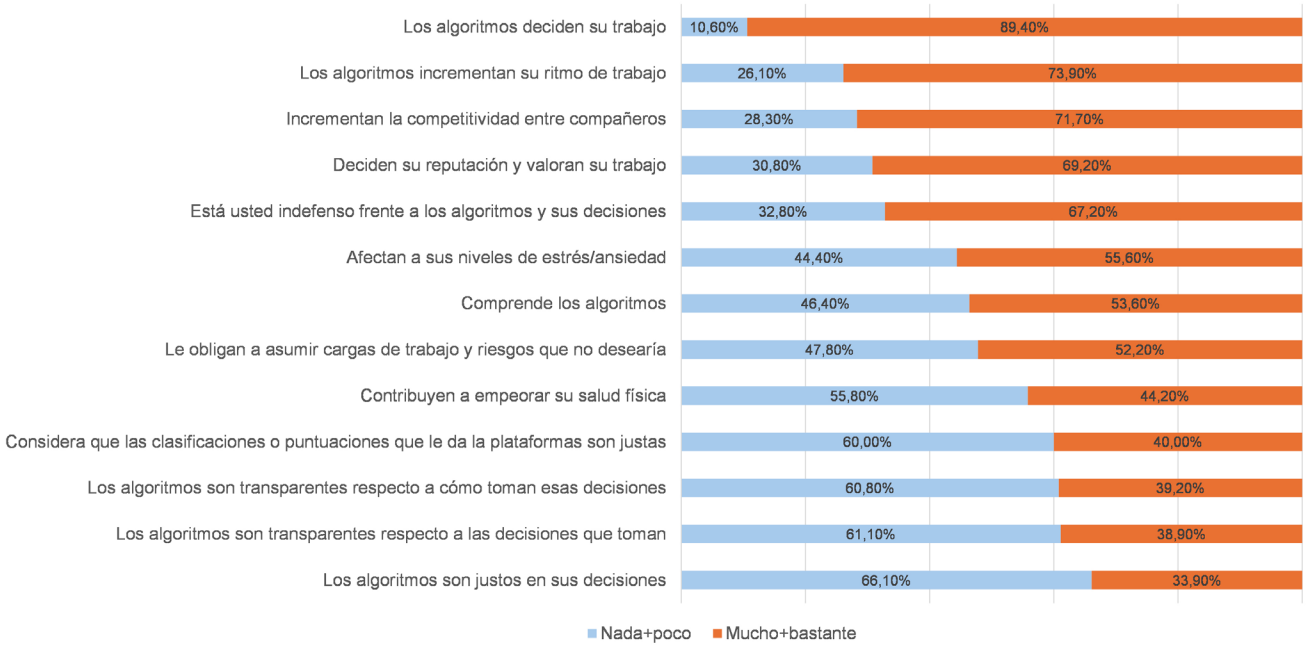
En torno a la mitad de los/las *riders* perciben un impacto importante de los algoritmos:

- Un 55,5 % señala que aumentan mucho o bastante sus niveles de estrés y ansiedad y un 44,2 % indica que estas dinámicas contribuyen al deterioro de su salud física.
- Las mujeres perciben que afectan menos a su salud física en general, pero para un 17 % de las mujeres lo hace mucho (frente al 8,7 % de los hombres).
- Además, un 52,2 % reporta que los algoritmos les obligan a asumir cargas de trabajo o riesgos no deseados. Esto supone el 23 % del colectivo completo, lo que reafirma su declaración de tener que saltarse con frecuencia normas o procedimientos establecidos (normas de circulación, de la empresa, procedimientos de trabajo) para el desempeño de su actividad.
- Un 71,6 % indica que los algoritmos son fuente del incremento de competitividad dentro del colectivo.

Tabla 12. Algoritmos. Salud e impactos. Base: quienes han oído hablar de ellos. N = 360.

	Nada	Poco	Bastante	Mucho
Los algoritmos ¿contribuyen a empeorar su salud física?	32,2 %	23,6 %	33,9 %	10,3 %
Los algoritmos ¿afectan a sus niveles de estrés/ansiedad?	16,7 %	27,8 %	34,7 %	20,8 %
Los algoritmos ¿incrementan la competitividad entre compañeros?	12,8 %	15,6 %	41,9 %	29,7 %
Los algoritmos ¿le obligan a asumir cargas de trabajo y riesgos que no desearía?	22,8 %	25 %	36,9 %	15,3 %

Gráfico 46. Algoritmos. Conocimiento y percepción. Base: quienes han oído hablar de ellos. N = 360.



En resumen:

- Los algoritmos desempeñan un papel central en la configuración del trabajo de los/las *riders*, desde la asignación de tareas hasta la evaluación de su desempeño.
- Aunque estas herramientas aportan eficiencia al modelo de gestión, plantean desafíos significativos en áreas clave como la transparencia, la autonomía y el bienestar de estos trabajadores/as, generando altos niveles de estrés, incrementando el ritmo de trabajo, la competitividad y planteando dudas sobre la transparencia y justicia de sus decisiones.
- El desconocimiento sobre los algoritmos es muy amplio. Más de la mitad de los/las *riders* no han oído hablar de los algoritmos, y quienes saben de su existencia ignoran cómo funcionan, aunque perciben que influyen de forma determinante en su vida profesional.
- Los/las *riders* perciben que los algoritmos deciden e impactan en muchos aspectos de su trabajo, pero no los comprenden y los perciben no transparentes e injustos.
- Existe un desconocimiento general del funcionamiento de los algoritmos y de los criterios exactos que estos utilizan.
- Entre los aspectos que este colectivo considera cruciales para una mayor comprensión y transparencia, se destacan las reglas para asignar y priorizar pedidos, los factores que influyen en la evaluación del desempeño y los impactos de las clasificaciones y puntuaciones.
- Los algoritmos deciden la reputación de los/las *riders,* pero ante ellos se sienten indefensos.
- Las decisiones, clasificaciones y puntuaciones generadas por los algoritmos se perciben, de forma mayoritaria, injustas.
- Los algoritmos se perciben en buena medida como determinantes de la salud, tanto física como mental; del incremento de competitividad entre iguales y de la asunción de riesgos no deseados.
- Los criterios de evaluación son determinantes para este colectivo, especialmente en aspectos relacionados con la productividad y la satisfacción de clientes, existiendo dificultades para apelar de forma sencilla reseñas perjudiciales.
- La monitorización de las actividades de los/as *riders* es una constante (especialmente la geolocalización y el seguimiento de tiempos). Este nivel de supervisión, aunque necesario para garantizar la calidad del servicio, puede ser percibido como intrusivo.
- El principal motivo por el que quienes trabajan en el sector consideran que los algoritmos y la gestión de su trabajo mediante las PDT afectan a sus condiciones de trabajo y a su salud es la presión que sufren para cumplir los tiempos de entrega y evitar así penalizaciones. Son conscientes de que cualquier retraso o error puede tener consecuencias económicas y/o restricciones de acceso a futuros pedidos. Esta sensación permanente puede afectar tanto a su desempeño como a su salud mental.
- Además de las consecuencias derivadas de las presiones de tiempo y de las posibles penalizaciones, presentan bajos niveles en cuanto a la percepción de autonomía en el desempeño de su actividad. Tienen una gran sensación de estar bajo control durante su jornada laboral.

Recomendaciones:

- El desconocimiento de la existencia y funcionamiento de los algoritmos resalta la necesidad de incrementar la información sobre los algoritmos, aumentando la transparencia por parte de las plataformas, especialmente en aspectos fundamentales que afectan directamente a la experiencia y al desempeño laboral de los/las *riders*, con el fin de mejorar la percepción sobre la equidad y la claridad de los procesos laborales.
- Debe hacerse un esfuerzo especial en lo grupos de *riders* menos informados.
- El esfuerzo en incrementar la transparencia y asegurar que es debidamente transmitida y comprendida debe dirigirse especialmente a las reglas para asignar y priorizar pedidos, a los factores que influyen en la evaluación del desempeño y a los impactos de las clasificaciones y puntuaciones.
- Incrementar la posibilidad de participación directa en el proceso de valoración del trabajo y reputación.
- Establecer mecanismos necesarios para dar posibilidad a los/las *riders* de apelar, reclamar y contestar reseñas negativas.
- Procurar diseños más equitativos en los sistemas algorítmicos, que equilibren los derechos, las necesidades y el bienestar de los/las trabajadores/as con los objetivos operativos y de productividad de las plataformas.
- Para ello, los algoritmos deberían considerar el impacto que tienen no solo sobre cuestiones económicas sino también sobre las condiciones de trabajo, salud y bienestar de los/las trabajadores/as.
- Para lograr un entorno de trabajo más equitativo y justo, es conveniente que las prácticas algorítmicas incorporen una mayor flexibilidad y adaptabilidad ante situaciones imprevistas, y promuevan una mayor transparencia en los criterios y decisiones automatizadas.
- La dependencia creciente en la automatización propia del trabajo a través de plataformas digitales hace que las preocupaciones relacionadas con el estrés, la falta de autonomía, la competitividad e imposición de cargas de trabajo excesivas sean cuestiones que deben ser abordadas. Para mitigar estos impactos negativos, es fundamental que las plataformas consideren implementar medidas que promuevan un ambiente de trabajo más equilibrado, transparente y saludable.

2.7. EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Con el fin de tener una idea resumida de la exposición a inadecuadas condiciones psicosociales, para cada uno de los factores de exposición, a cada persona participante en el estudio se le consideró expuesto (caso) o no expuesto (no caso). Para ello, para cada factor, se generó una variable dicotómica y se fue clasificando cada *rider* en función de un algoritmo de exposición[9], específico para cada factor, generado a partir del estado del arte en esta materia y de los criterios técnicos. Así, a cada *rider*, para cada factor de exposición, se le considera expuesto/a (caso) o no expuesto/a (no caso).

Esto permitió conocer, para cada *rider*, a qué factores de riesgo psicosocial está expuesto y la posible multi exposición, además de su estudio por variables sociodemográficas y laborales y su relación con otras cuestiones de las condiciones de trabajo y de la salud.

[9] *Ver Anexo II.*

Tabla 13. Condiciones de trabajo y factores de riesgo psicosocial.

Condiciones de trabajo psicosocial	Factores de riesgo psicosocial
Tiempo de trabajo	Altas exigencias en tiempo de trabajo
Autonomía	Escasa autonomía
Desempeño de rol	Poca claridad de rol
	Alto conflicto de rol
Relaciones con personas	Exposición a violencia
Apoyo social	Bajo apoyo social
Carga de trabajo	Alta carga de trabajo
	Carga desajustada de trabajo
Valor del trabajo	Bajo valor del trabajo

Exposición general.

Los factores a los que más *riders* están expuestos/as son los relacionados con las exigencias temporales y la carga de trabajo. Las exigencias temporales afectan a la práctica totalidad de los/as *riders* y la alta carga de trabajo a las tres cuartas partes del colectivo. Se constituyen en factores de exposición transversales y de afectación y presencia general.

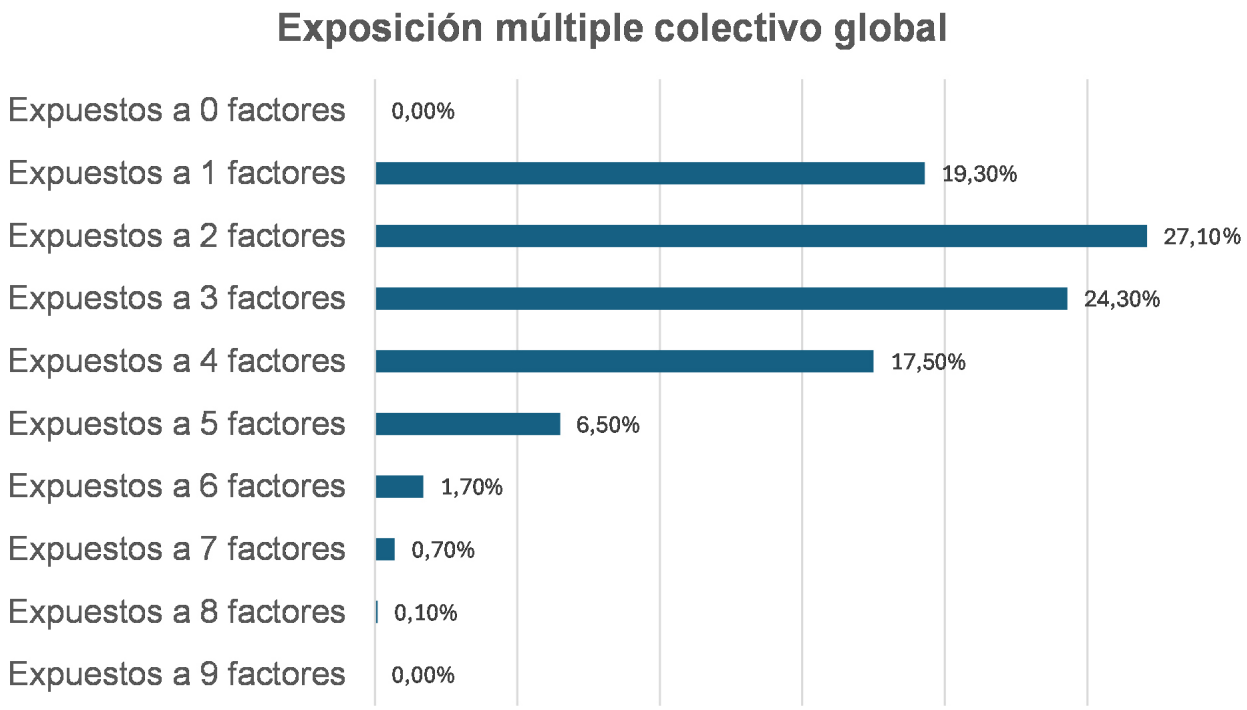
Los factores a los que menos exposición general existe son el escaso valor del trabajo, el bajo apoyo social y, muy especialmente, la poca claridad de rol, cuestión que prácticamente no afecta a nadie.

Gráfico 47. Riders expuestos/as a factores de riesgo psicosocial (en %).



Es interesante conocer el nivel de multiexposición del colectivo, es decir, a cuántos factores de riesgo están expuestos/as de forma simultánea. Como puede observarse, este nivel de multiexposición es muy elevado. La mitad de los/as *riders* está expuesta, a la vez, a entre 3 y 5 factores de riesgo y un 10 % está expuesto a 5 o más factores. A tres factores está expuesta la cuarta parte del colectivo y otra cuarta parte lo está a dos.

Gráfico 48. Riders expuestos/as simultáneamente a varios factores de riesgo psicosocial (en %).



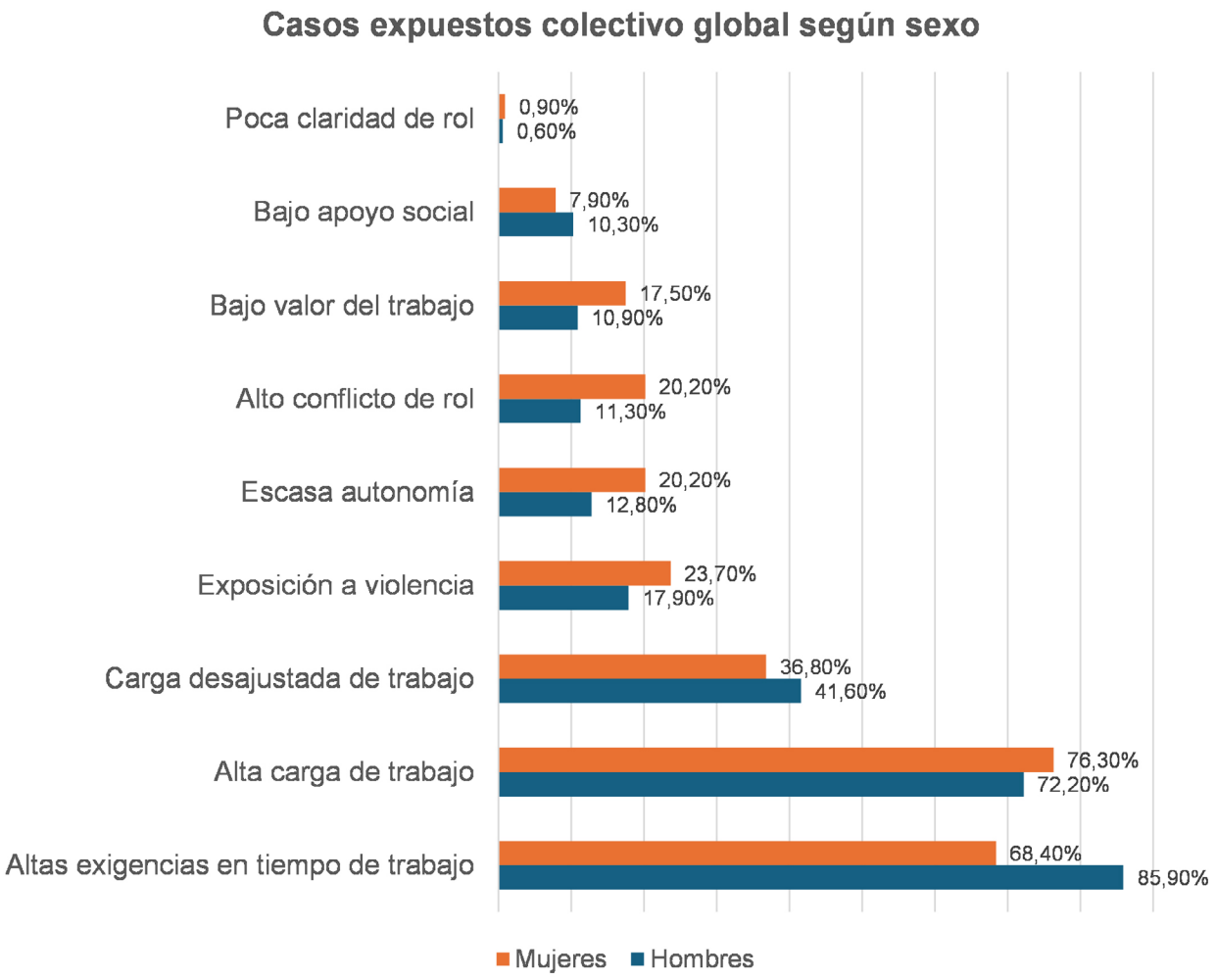
Exposición por variables sociodemográficas.

A continuación, se señalan diferencias en la exposición para algunas variables sociodemográficas. Se presentan con más detalle aquellas en que se han encontrado más diferencias en la exposición: sexo, posesión de la nacionalidad española y naturaleza de la relación laboral.

El análisis de la exposición a los factores de riesgo en función del sexo indica que, en general, para cada factor de riesgo, las mujeres presentan más exposición, a excepción de apoyo social, carga desajustada y exigencias de tiempo.

Estas diferencias entre sexos en la exposición son estadísticamente significativas para los factores de altas exigencias de tiempo de trabajo, autonomía, conflicto y valor del trabajo. Las mujeres están significativamente más expuestas a un trabajo con menor autonomía ($p < 0,05$), a más conflictos de rol ($p < 0,01$) y a peor valoración del trabajo ($p < 0,05$). Por el contrario, los hombres tienen una exposición significativamente más alta a tiempos exigentes de trabajo ($p < 0,001$).

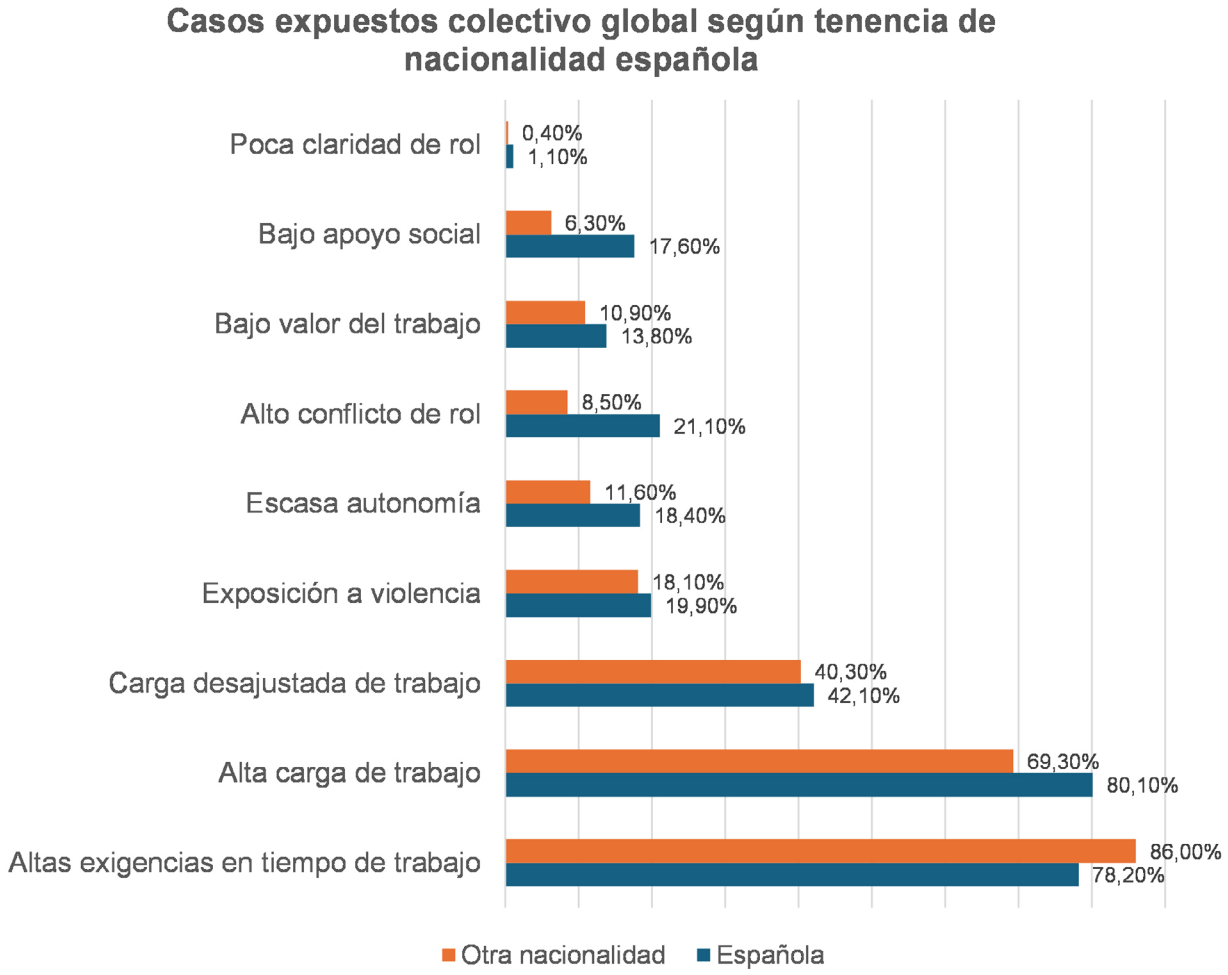
Gráfico 49. Riders expuestos/as a factores de riesgo psicosocial según sexo (en %).



Tener o no nacionalidad española muestra asociación con la exposición a los distintos factores de riesgo psicosocial. Con carácter general, quienes tienen la nacionalidad española tienen mayor exposición, a excepción de las exigencias temporales, que son mayores para quienes no disponen de la nacionalidad española.

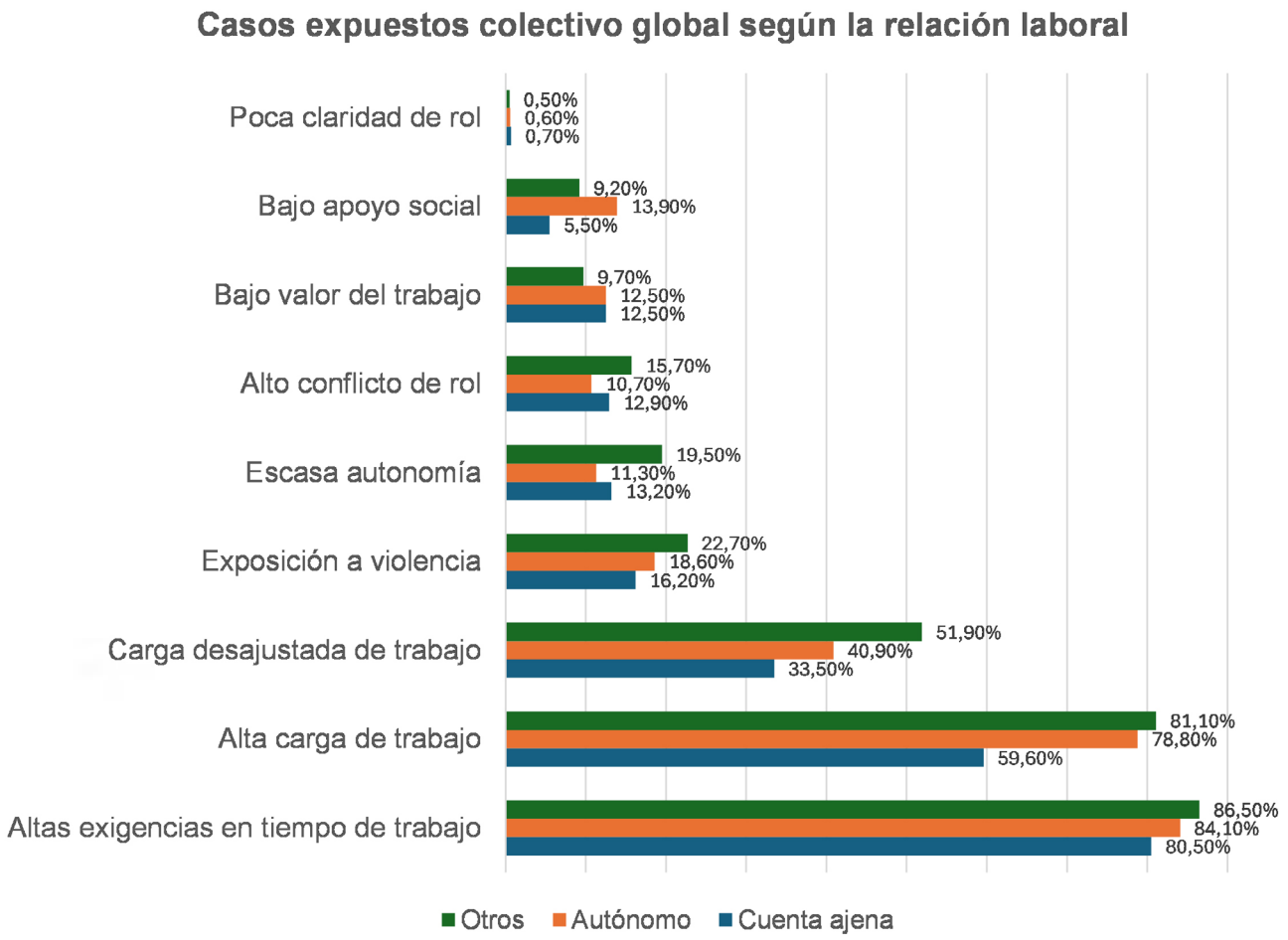
Estas diferencias son estadísticamente significativas para las exigencias temporales (<0,005), autonomía (<0,01), conflicto de rol (<0,001), apoyo social (<0,001) y alta carga de trabajo (<0,001).

Gráfico 50. Riders expuestos/as a factores de riesgo psicosocial según tengan o no nacionalidad española (en %).



También se observan asociaciones entre algunos factores de riesgo y la naturaleza de la relación laboral con la plataforma para la que trabajan. En general, quienes tienen una relación de trabajo por cuenta ajena, muestran menos exposición a los distintos factores. Quienes más exposición presentan son los/as autónomos/as y, especialmente, quienes señalan tener una relación distinta de las otras dos.

Gráfico 51. Riders expuestos/as a factores de riesgo psicosocial según relación laboral (en %).



Estas diferencias son estadísticamente significativas para los factores de riesgo psicosocial de autonomía ($p < 0,05$), apoyo social ($p < 0,01$), alta carga de trabajo ($p < 0,001$) y carga desajustada de trabajo ($p < 0,001$).

Se han encontrado también diferencias significativas en relación con la edad y autonomía (más exposición al factor de riesgo cuanto más joven) y carga de trabajo (más exposición a alta carga de trabajo cuanta más edad) y en relación con el tipo de contrato y carga desajustada de trabajo (tienen más exposición quienes tienen contratos temporales) y bajo valor del trabajo (mayor exposición quienes tienen contratos temporales).

Cuadro 9. Factores de riesgo y variables sociodemográficas. Diferencias estadísticamente significativas.

Factores de riesgo y variables sociodemográficas
Diferencias estadísticamente significativas

Factor de riesgo	Sexo	Nacionalidad	Relación laboral	Edad	Tipo de contrato
Altas exigencias en tiempo de trabajo	Hombres ▲▲	No ▲▲			
Escasa autonomía	Mujeres ▲	Si ▲▲	Otras ▲	Cuanto más joven ▲	
Poca claridad de rol					
Alto conflicto de rol	Mujeres ▲▲	Si ▲▲			
Exposición a violencia					
Bajo apoyo social		Si ▲▲	Autonómos ▲▲ Otros ▲▲		
Alta carga de trabajo		Si ▲▲	Otros ▲▲ Autonómos ▲▲	A más edad ▲	
Carga desajustada de trabajo			Otros ▲▲ Autonómos ▲▲		Contratos temporales ▲▲
Bajo valor del trabajo	Mujeres ▲				Contratos temporales ▲

▲ Dif. Significativas al 95%
▲▲ Dif. Significativas al 99%

Exposición a factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés.

Existe asociación entre la exposición a factores de riesgo psicosocial y los niveles de estrés declarados. Los/as *riders* expuestos/as presentan niveles más altos de estrés que los/as no expuestos/as y estas diferencias son estadísticamente significativas para todos los factores de exposición con la excepción de claridad de rol.

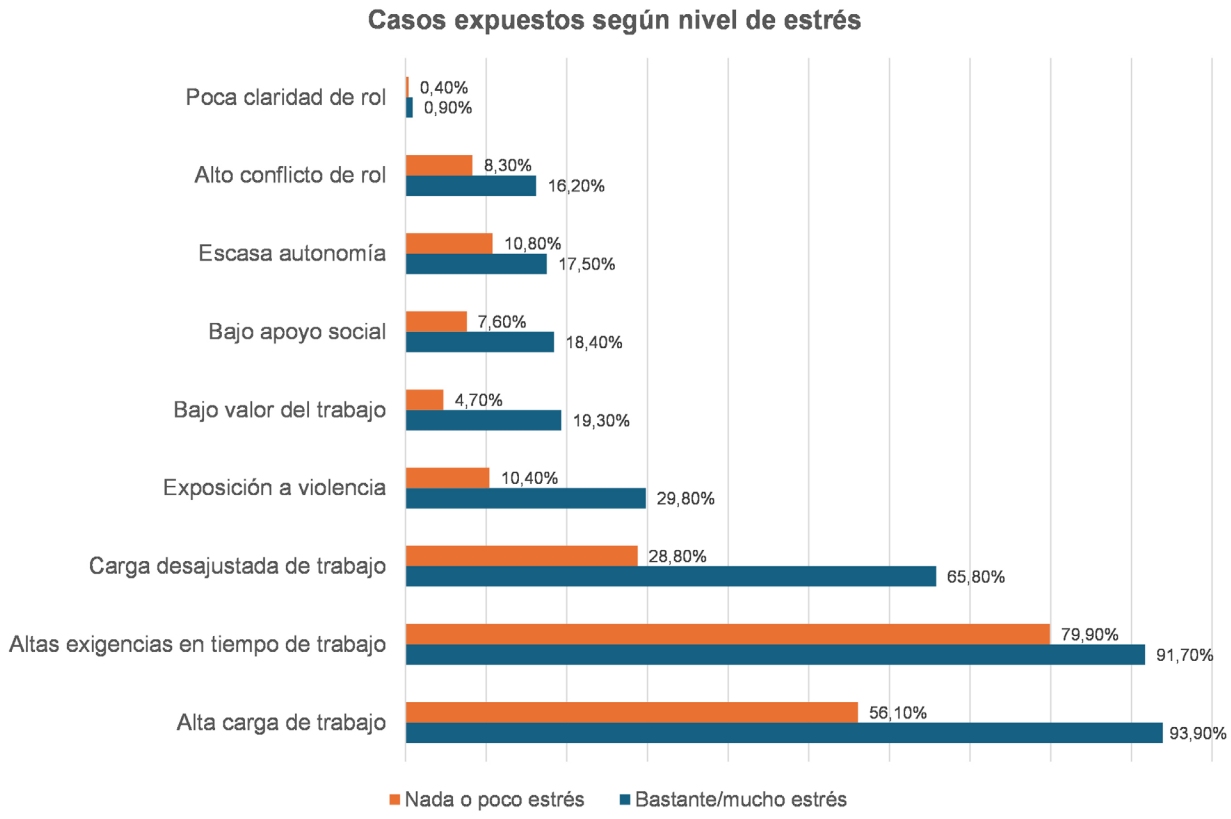
Los niveles de estrés (en una escala de 1 a 5) entre los/las no expuestos/as tienen un rango de 2,3 a 2,89. En expuestos/as el rango es de 2,96 a 3,5.

Tabla 14. Valores medios de nivel de estrés en expuestos/as y no expuestos/as.

Factores de riesgo	Valores medios expuestos	Valores medios n o expuestos	Sig. estadística
Altas exigencias en tiempo de trabajo	2,96	2,58	p < 0,001
Escasa autonomía	3,14	2,86	p < 0,05
Poca claridad de rol	3,5	2,89	NS
Alto conflicto de rol	3,14	2,86	p < 0,05
Exposición a violencia	3,34	2,79	p < 0,001
Bajo apoyo social	3,42	2,84	p < 0,001
Alta carga de trabajo	3,12	2,30	p < 0,001
Carga desajustada de trabajo	3,28	2,63	p < 0,001
Bajo valor del trabajo	3,48	2,82	p < 0,001

Los porcentajes de expuestos/as son significativamente superiores entre quienes declaran mayor nivel de estrés que entre quienes declaran tener poco o nada de estrés general (p < 0,05 para Escasa autonomía, NS para Poca claridad de rol, p < 0,01 para Alto conflicto de rol, p < 0,001 para el resto de factores).

Gráfico 52. Porcentaje de expuestos/as a cada factor de riesgo según nivel de estrés.



En resumen:

- Las exigencias temporales y la alta carga de trabajo son los factores de exposición de presencia general en el colectivo *rider*, afectando a más del 70 %.
- Los/as *riders* están afectados de forma importante por más de un factor de forma simultánea, de forma que, al menos, la mitad está expuesto, a la vez, a más de tres factores.
- Existen diferencias significativas en la exposición en función del sexo, la posesión de la nacionalidad española y la naturaleza de la relación laboral.

Recomendaciones:

- Deben buscarse sistemas que disminuyan las exigencias temporales, facilitando los descansos, la previsibilidad horaria y el equilibrio entre la vida personal y profesional.
- Debe ajustarse la carga de trabajo, considerando todos los factores y sistemas de gestión que la determinan, a niveles adecuados.

2.8. PELIGROSIDAD Y ESTRÉS PERCIBIDOS

Este apartado examina la opinión de los/las *riders* acerca de su trabajo, en relación con su salud y con la posibilidad de sufrir accidentes. De forma más específica, se indaga sobre su nivel de estrés percibido como consecuencia del trabajo y sobre las posibles fuentes del mismo. En tal sentido se pregunta a las personas encuestadas por:

- Su percepción sobre la peligrosidad del trabajo.
- Experiencia real de accidentes de trabajo.
- Nivel de estrés percibido como consecuencia de su actividad laboral.
- Las principales fuentes de estrés -estresores-, como las condiciones económicas, las relaciones laborales, la presión de los algoritmos y la carga de trabajo.

El análisis permite identificar las áreas de mayor tensión y vulnerabilidad en este colectivo.

Riesgo percibido.

Los/as *riders* identificaron diversos riesgos laborales asociados a su actividad diaria, los cuales afectan tanto su seguridad física como su salud mental y bienestar general. Entre los riesgos más destacados, se mencionó[10] lo siguiente:

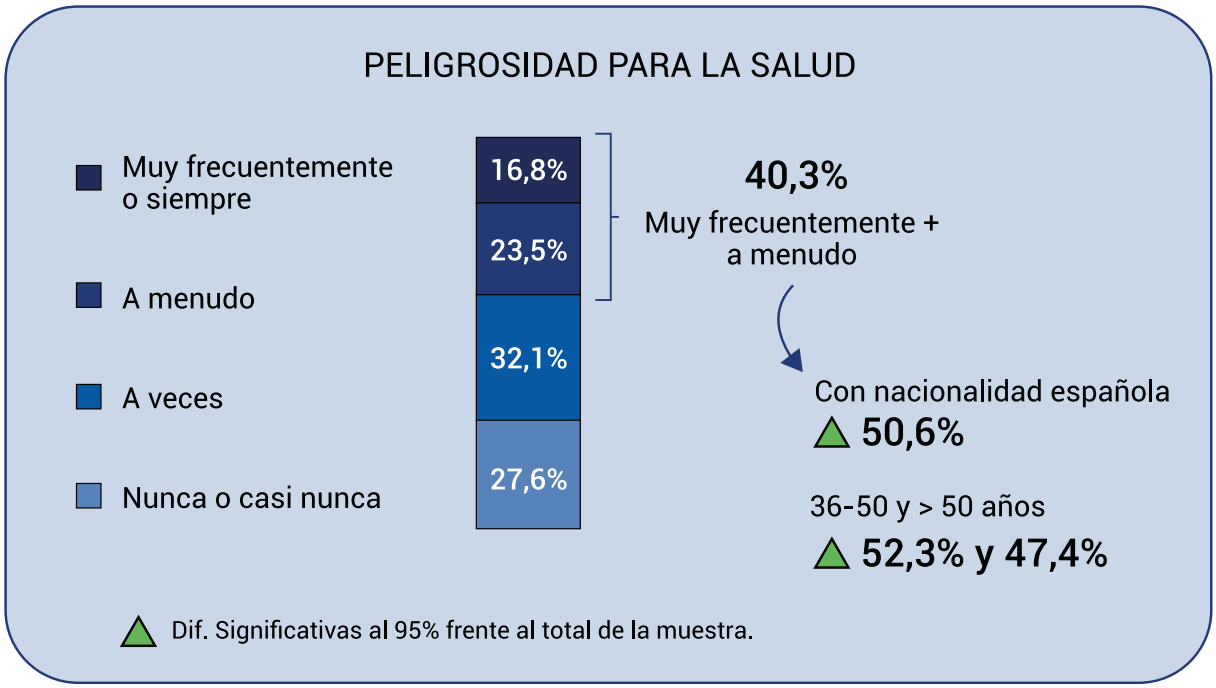
- Riesgos físicos, como accidentes de tráfico, caídas o lesiones musculares derivadas del uso continuo de bicicletas, motocicletas y otros medios de transporte. Estos accidentes no solo incluyen colisiones con vehículos o caídas al transitar por superficies resbaladizas, sino también lesiones derivadas del esfuerzo físico constante, como dolores musculares, problemas en las articulaciones o fatiga extrema debido a la actividad prolongada.

[10] *Riesgos nombrados por los riders durante las encuestas presenciales. Esta información ha sido proporcionada por los propios riders de manera verbal, no bajo encuesta.*

- Riesgos psicosociales, relacionados con las altas exigencias laborales, la presión por cumplir con tiempos de entrega ajustados y la falta de estabilidad laboral. La incertidumbre sobre las oportunidades de trabajo, las penalizaciones por retrasos en las entregas o rechazos de pedidos, y la sensación de estar constantemente evaluados/as por sistemas automáticos, generan un entorno de trabajo tenso y poco saludable, que puede afectar a la salud mental de quienes trabajan en el sector.
- Riesgos ambientales, derivados de trabajar en condiciones climáticas adversas, como las lluvias intensas, el viento fuerte, las temperaturas extremas y otros fenómenos meteorológicos, pueden poner en peligro su seguridad y bienestar durante las entregas.
- Riesgos tecnológicos, asociados a problemas con las aplicaciones y funcionamiento de dispositivos y medios de transporte. Los fallos en la asignación de pedidos, los errores en el registro de entregas o las interrupciones en el servicio pueden generar confusión, pérdida de tiempo y problemas con la plataforma. Estos fallos no solo afectan la eficiencia del trabajo, sino que también pueden generar problemas en la relación con clientes y plataformas, así como en la remuneración del trabajo realizado.

La percepción que este colectivo tiene sobre la peligrosidad del trabajo para su salud es elevada. De hecho, un 32,1 % considera que, a veces, su trabajo es peligroso para su salud, mientras que un 23,5 % opina que es peligroso a menudo y un 16,8 %, muy frecuentemente o siempre. Esta preocupación por los riesgos laborales es consecuencia de la experiencia personal de los/las *riders*: un 28,7 % ha sufrido algún tipo de accidente en su horario laboral; un 18 % se salta con frecuencia las normas de circulación y la mitad de los *riders* ha sufrido algún tipo de violencia en los 6 meses anteriores a la encuesta. Ello evidencia la magnitud de los peligros a los que se enfrentan a diario.

Gráfico 53. Percepción de la consideración de la peligrosidad en el trabajo.



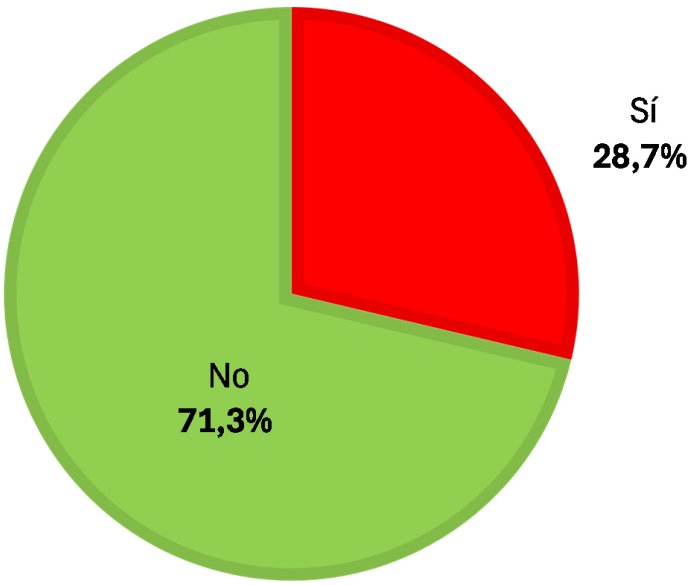
Se ha encontrado asociación estadística entre la percepción de peligrosidad, tener o no nacionalidad española y la edad de los/as *riders*:

- Quienes tienen nacionalidad española perciben en mayor medida el trabajo como peligroso para su salud (50,6 %) frente a quienes no la tienen (35,4 %) ($p < 0,001$).
- Por edad, quienes tienen entre 36 y 50 años (52,3 %) y las personas de más de 50 años (47,4 %) lo perciben más peligroso que el resto de los grupos de edad ($p < 0,049$).

El porcentaje de *riders* que reporta haber sufrido algún tipo de accidente mientras trabajaba (28,7 %), aunque significativo, presenta variaciones importantes según la plataforma en la que se desempeñan, llegando al 41 % en algún caso.

Las razones detrás de esta diferencia pueden incluir factores como las políticas operativas, las rutas asignadas, la presión por cumplir con tiempos ajustados, o incluso la infraestructura y los recursos ofrecidos en cada caso. Además, algunas características propias del trabajo, como la necesidad de desplazarse continuamente por entornos urbanos complejos, incrementan la probabilidad de accidentes, especialmente cuando las condiciones laborales son más demandantes.

Gráfico 54. Riders que declaran haber tenido algún accidente trabajando.



Las personas de más edad señalan en mayor medida haber tenido algún accidente (36,8 % en 51 o más años y 32,6 % en 36-50 años frente a 26,7 % en 26-35 años y 28,9 % en 18-25 años).

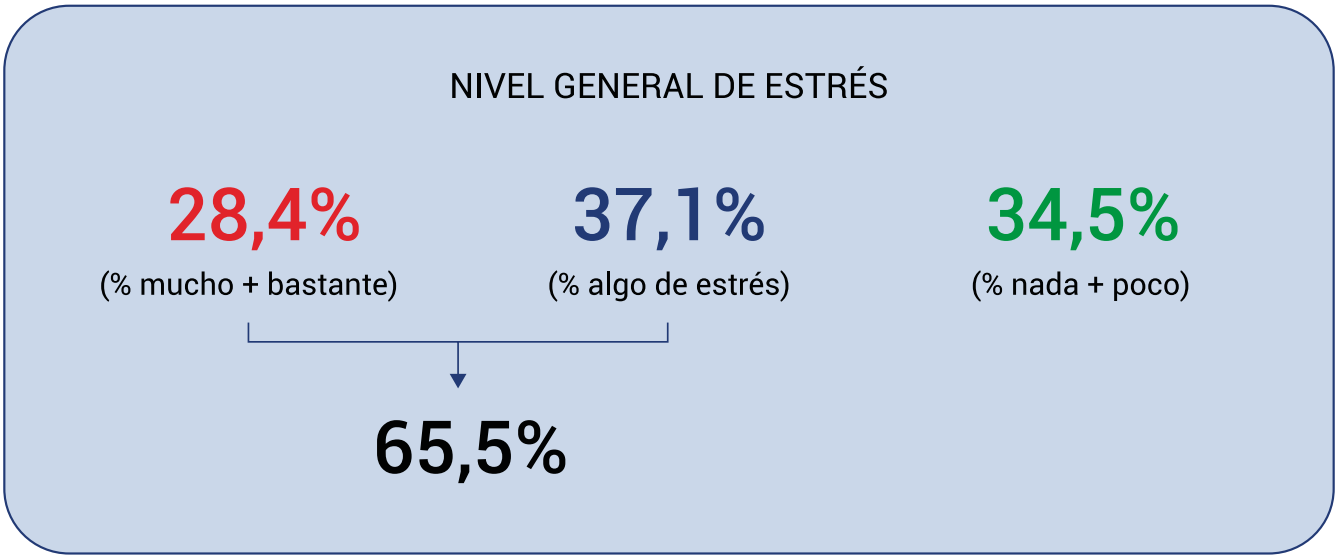
Estrés.

Dado que el trabajo de *rider* combina la necesidad de rapidez, la interacción con personas y la dependencia de sistemas algorítmicos, los niveles de estrés pueden verse exacerbados por factores como la monitorización constante, la competitividad interna y las condiciones imprevisibles de la carga laboral. Diferentes estudios señalan que el estrés es un factor crítico en el entorno laboral de los/las *riders*, derivado de las demandas constantes, la presión por cumplir con tiempos ajustados y la incertidumbre que

caracteriza este modelo de trabajo. Este apartado analiza el nivel general de estrés que afecta a los/as *riders*, las principales fuentes de estrés reportadas por el colectivo, así como el impacto en su bienestar físico y emocional.

Al 65,5 % le supone cierto nivel de estrés, de los cuales un 28,4 % manifiesta tener bastante o mucho estrés generado por su trabajo de *rider*.

Gráfico 55. Riders que indican el nivel de estrés que les genera su trabajo.



Fuentes de estrés.

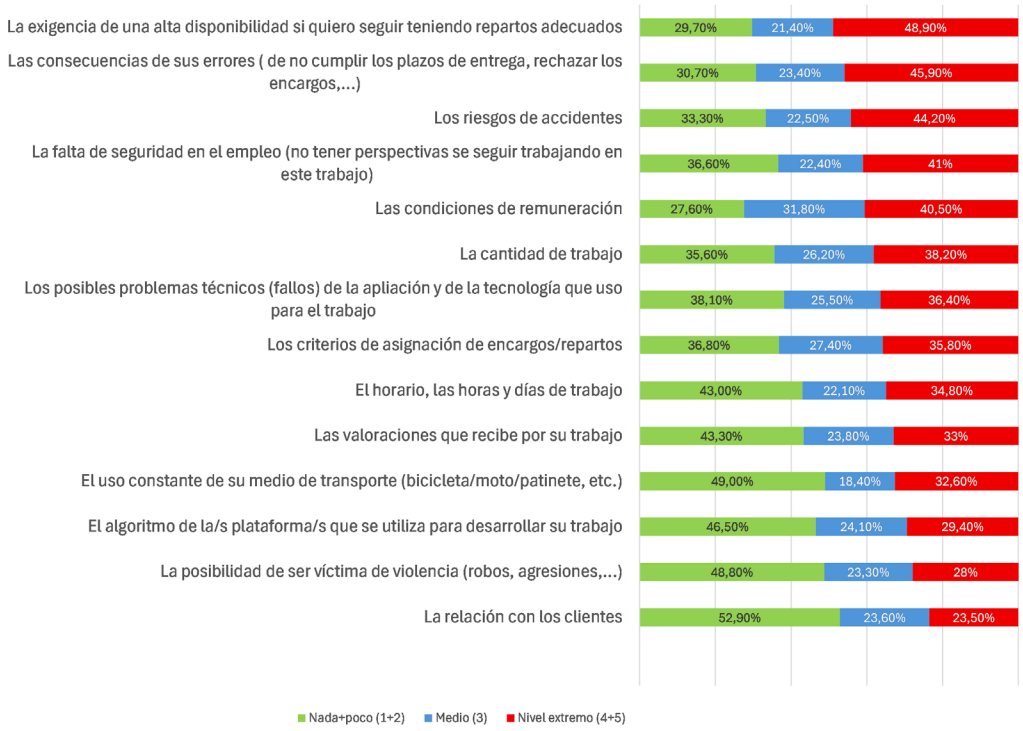
Todas las fuentes por las que se pregunta son fuentes relevantes de estrés para un porcentaje importante de personas ocupadas en el sector (del 23,5 % del total al 48,9 %).

La principal fuente de estrés extremo es la exigencia de alta disponibilidad, reportada por el 48,9 % de los/las encuestados/as, como un factor que genera niveles significativos de estrés. Esto subraya la constante necesidad de estar conectado/a y preparado/a para aceptar pedidos, lo que dificulta la desconexión y el equilibrio entre la vida laboral y personal. De manera similar, el 45,9 % considera que las consecuencias de sus errores (como rechazar o no aceptar a tiempo los encargos, incumplir tiempos de entrega o no respetar las normas de circulación) representan una causa importante de estrés extremo, debido al impacto directo que estas acciones tienen en su desempeño y oportunidades laborales.

Otros factores notables incluyen los riesgos de accidentes, señalados por el 44,2 % como una fuente de estrés extremo, y la falta de seguridad en el empleo, que afecta al 41 %. Estos resultados reflejan la percepción de incertidumbre y vulnerabilidad que caracteriza el trabajo de *rider*. Además, las condiciones de remuneración generan estrés significativo para el 40,5 %, mientras que la cantidad de trabajo y los problemas técnicos de las aplicaciones afectan al 38,2 % y 36,4 %, respectivamente.

Por otro lado, el impacto de la relación con clientes en el nivel extremo de estrés es menor, con un 23,5 % de los/las *riders* reportando esta situación como una fuente de alta presión. Aunque este porcentaje es inferior al de otros factores, refleja la importancia de las interacciones humanas en el entorno laboral. Asimismo, el algoritmo de las plataformas, que evalúa y gestiona el desempeño, es percibido como una causa de estrés extremo por el 29,4 %, destacando la falta de transparencia y control percibido en este sistema.

Gráfico 56. Nivel de estrés que generan distintos aspectos del trabajo. % de riders que los mencionan.



Con carácter general, la disponibilidad constante, algunos aspectos que conforman las condiciones laborales y cuestiones vinculadas a la gestión algorítmica son las principales fuentes percibidas de estrés.

Se ha indagado sobre diversas afirmaciones relacionadas con las fuentes de estrés que enfrentan a este colectivo con su entorno laboral, revelando percepciones vinculadas a aspectos como la autonomía, la claridad de las tareas, el apoyo social y el reconocimiento.

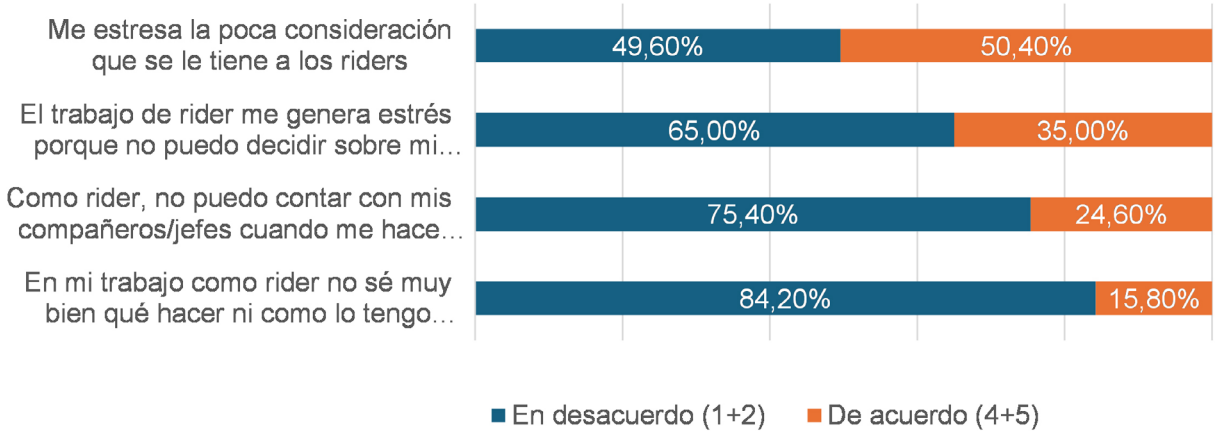
En este sentido, los/las *riders* perciben que les genera estrés en mayor medida la poca consideración que se les tiene en el trabajo y el no poder decidir sobre su trabajo. En menor medida el no poder contar con apoyo de iguales y/o superiores y el no saber muy bien qué hacer y cómo hacerlo.

Esto queda reflejado en los siguientes datos:

- Una de las afirmaciones más relevantes es que el trabajo de *rider* genera estrés debido a la falta de capacidad para decidir sobre el propio trabajo. El 43,2 % de los/las *riders* encuestados/as está totalmente en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 15,2 % está totalmente de acuerdo. Esto sugiere que, aunque la autonomía es una preocupación para una parte, la mayoría no percibe esta falta de control como un factor crítico de estrés.
- Por otro lado, la afirmación que señala incertidumbre sobre qué hacer y cómo hacerlo en el trabajo genera niveles significativamente más bajos de estrés, con un 71,3 % de los encuestados/as totalmente en desacuerdo. Esto indica que, en general, los/las *riders* tienen claridad sobre sus tareas y procedimientos, lo que reduce la incertidumbre como factor de presión.
- La poca consideración hacia los/las *riders* por parte de las plataformas y de la sociedad también fue consultada, y los resultados están más equilibrados. Aunque el 25,4 % está totalmente en desacuerdo con esta afirmación, un porcentaje similar (24,8 %) está totalmente de acuerdo, mostrando una división en cómo los/las *riders* perciben el reconocimiento hacia su trabajo.

- Finalmente, en cuanto a la falta de apoyo de compañeros/as o jefe/as cuando es necesario, el 44,4 % está totalmente en desacuerdo con que esto les genera estrés, pero un 10,4 % está totalmente de acuerdo. Este dato sugiere que, aunque la mayoría no percibe una falta de apoyo, existe un grupo significativo que identifica esta carencia como una preocupación.

Gráfico 57. Situaciones de estrés en el trabajo.



Se observan algunas diferencias según sexo y tenencia o no de nacionalidad española en cuanto a la percepción de las fuentes de estrés:

- Si bien no existe diferencia entre hombres y mujeres cuando se les pregunta sobre su nivel general de estrés, cuando se valora cada estresor, las mujeres perciben que las fuentes de estrés provocan niveles de estrés más altos que los percibidos por los hombres.
- A las mujeres lo que más les estresa son los posibles problemas técnicos, el riesgo de accidente, los criterios de asignación de encargos y las consecuencias de errores. Lo que menos, la relación con personas que hacen uso del servicio, los horarios, el uso constante de medio de transporte, y la posibilidad de ser víctimas de violencia.
- A los hombres lo que más les estresa son las consecuencias de los errores, la exigencia de disponibilidad, las condiciones de remuneración, la cantidad de trabajo y la seguridad en el empleo. Y lo que menos, la relación con clientes, la posibilidad de ser víctimas de violencia, el uso constante de medio de transporte y los algoritmos.
- Se han encontrado diferencias estadísticamente significativas ($p < 0,001$) en función del sexo en la consideración de nivel de estrés generado por la relación con personas que realizan los pedidos, las condiciones de remuneración, los criterios de asignación encargos, la valoración del trabajo y los posibles problemas técnicos, reportando mayor nivel de estrés generado en mujeres.
- Quienes tienen nacionalidad española, señalan tener más nivel de estrés general (media de 3,18) frente a quienes no la tienen (media: 2,76) (diferencias estadísticamente significativas). Esta diferencia significativa ($p < 0,001$) se mantiene para casi todas las fuentes de estrés, a excepción de la falta de seguridad en el empleo y la posibilidad de ser víctima de violencia.

Cuadro 10. Ordenación de las principales fuentes de estrés por sexo.

MUJERES	HOMBRES
1.- Problemas técnicos	1.- Consecuencias de errores
2.- Riesgo de accidente	2.- Exigencia de disponibilidad
3.- Criterios asignación encargos	3.- Condiciones de remuneración
4.- Consecuencias de errores	4.- Cantidad de trabajo
5.- Condiciones de remuneración	5.- Seguridad en el empleo

Además de la consideración que las distintas fuentes de estrés merecen a las personas encuestadas, se ha analizado el nivel de estrés que genera el trabajo en función de si son casos expuestos o no a factores de riesgo psicosocial.

En todos los factores de exposición, las personas expuestas al factor de riesgo tienen mayor nivel de estrés que quienes no lo están y esta diferencia entre casos expuestos y no expuestos es estadísticamente significativa para todos los factores, con excepción de Claridad de Rol. Por tanto, puede afirmarse la existencia de relación entre exposición a los distintos factores de riesgo e intensidad de estrés percibido.

Percepción de peligrosidad, estrés y accidentalidad.

Existe asociación entre la consideración del trabajo como peligroso para la salud y el nivel declarado de estrés, de forma que cuanto más peligroso se considera el trabajo, más estrés se declara ($p < 0{,}001$).

Tabla 15. Niveles declarados de estrés en relación con la consideración de la peligrosidad del trabajo para la salud.

Considera su trabajo peligroso para su salud	Nivel bajo estrés (P48=1+2)	Nivel alto estrés (P48=4+5)	
Nunca/casi nunca/a veces	78,37 %	21,46 %	100 %
A menudo/muy frecuentemente o siempre	21,9 %	78,1 %	100 %

Igualmente, hay asociación entre el hecho de haber sufrido algún tipo de accidente trabajando como *rider* y el nivel de estrés. Quienes han tenido algún accidente, prácticamente duplican el resultado en los niveles altos de estrés respecto a quienes no lo han tenido ($p < 0{,}001$).

Tabla 16. Niveles declarados de estrés en relación con haber sufrido algún accidente trabajando como rider.

Ha sufrido algún tipo de accidente trabajando como rider	Nivel bajo estrés (P48=1+2)	Nivel alto estrés (P48=4+5)	
No	64,00 %	36,00 %	100 %
Sí	34,6 %	65,4 %	100 %

En resumen:

- La percepción que este colectivo tiene sobre la peligrosidad del trabajo para su salud es elevada. El 40 % opina que es peligroso a menudo, muy frecuentemente o siempre.
- Casi un tercio ha sufrido algún accidente y la mitad algún tipo de violencia en los 6 meses anteriores a la encuesta.
- Casi un tercio del colectivo dice tener bastante o mucho estrés generado por su trabajo como *rider* y a los otros dos tercios les supone, al menos, algo de estrés.
- El estrés laboral de los/las *riders* proviene principalmente de factores relacionados con la disponibilidad constante, la gestión algorítmica y las condiciones laborales.
- Existe un grupo significativo del colectivo que identifica como fuentes de estrés el no poder decidir en su trabajo y la falta de reconocimiento de su trabajo.
- Hombres y mujeres presentan algunas diferencias en cuanto a las fuentes de estrés percibidas.
- Los/las *riders* expuestos a factores de riesgo psicosocial presentan niveles más altos de estrés que quienes no lo están.

Recomendaciones:

- Es necesario implementar medidas más estrictas de seguridad laboral, así como proporcionar recursos adecuados para reducir los riesgos asociados al trabajo. Programas de formación en seguridad vial, el uso de equipos de protección y sistemas de monitorización proactivos podrían ser herramientas efectivas para minimizar los accidentes, especialmente en plataformas con tasas más altas de incidencia.
- Desarrollar políticas que reduzcan la presión, como la mejora de la seguridad laboral, la transparencia en los sistemas de evaluación y la implementación de medidas para equilibrar la carga laboral. Esto no solo mejoraría el bienestar de los/as trabajadores/as, sino también su desempeño y satisfacción laboral a largo plazo.
- Reforzar las redes de apoyo y mejorar las políticas de reconocimiento para reducir las tensiones en el entorno laboral y aumentar la satisfacción de los/las trabajadores/as.
- Mejorar las condiciones psicosociales de trabajo para reducir el número de casos expuestos a los factores de riesgo psicosocial.

2.9. DAÑOS A LA SALUD

Este apartado analiza los impactos que el trabajo de *rider* tiene sobre la salud física y mental de quienes lo realizan, abordando tanto las molestias somáticas reportadas como la percepción general del estado de salud. Los resultados reflejan las consecuencias directas e indirectas de las condiciones laborales y los riesgos psicosociales inherentes a esta actividad.

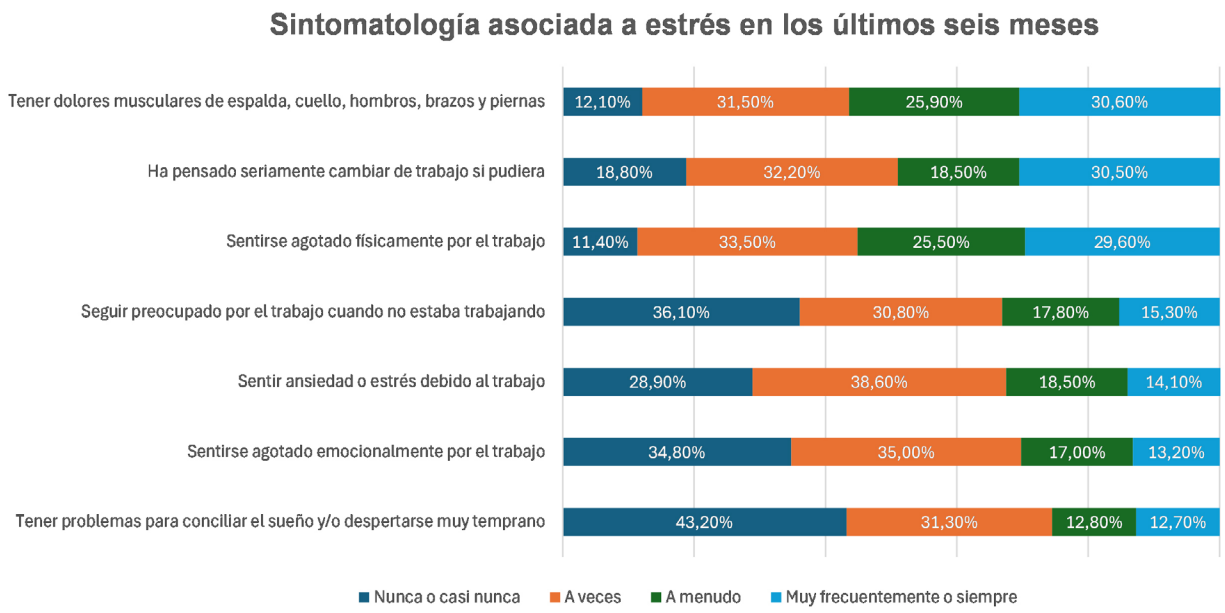
En este bloque se investigan los efectos del trabajo en la salud física y emocional de los/las *riders*. Las preguntas exploran:

- Molestias físicas, como dolores musculares.
- Salud general percibida.
- Impactos emocionales, como ansiedad, problemas de sueño y agotamiento.

En primer lugar, se indaga sobre la frecuencia en que los/las *riders* han experimentado, durante los seis meses anteriores a la encuesta, sintomatología asociada a situaciones de estrés, englobando cuestiones somáticas y mentales/emocionales.

El trabajo de *rider*, caracterizado por largas jornadas, exigencias físicas y tensiones emocionales, impacta directamente en la salud de los/las trabajadores/as, en especial en términos de molestias somáticas.

Gráfico 58. Sintomatología asociada a estrés en los últimos seis meses.



En primer lugar, cabe destacar que el nivel de afectación de la sintomatología física y emocional es, a nivel global, elevada:

- Prácticamente un tercio ha tenido a menudo o muy frecuentemente algún problema por el que fue consultado.
- Más de la mitad ha señalado tres aspectos: dolores musculares, agotamiento físico y el pensar en cambiar de trabajo.
- En estos tres aspectos, para un tercio ocurre muy frecuentemente o siempre.

Los datos revelan que la sintomatología musculoesquelética (dolores musculares de espalda, cuello, hombros, brazos y piernas y el intenso agotamiento físico) son los problemas más destacados y comunes, afectando a menudo o de forma bastante frecuente a más de la mitad de los/las *riders* y alcanzando en su afectación, en mayor o menor medida, a casi el 90 % del colectivo.

Casi un 50 % admitió sentir un nivel de agotamiento físico considerable, a menudo o de forma bastante frecuente, en los seis meses anteriores. Este dato resalta la prevalencia de la fatiga en los/las *riders* y cómo las exigencias físicas del trabajo afectan de manera constante su salud.

La afectación emocional es también relevante, manifestándose en la vivencia de estados de estrés y ansiedad, las preocupaciones constantes por el trabajo, la sensación de agotamiento emocional y ciertos trastornos del sueño.

La ansiedad y el estrés también son comunes. Un tercio sufre con frecuencia estas situaciones, con un 18,5 % que lo experimenta a menudo o de forma bastante frecuente y un 14,1 % que lo siente constantemente. Para el 71 % estas situaciones de estrés y ansiedad no son ajenas y son consistentes con las preocupaciones laborales, como los riesgos de accidentes, la presión por cumplir con tiempos de entrega y las evaluaciones algorítmicas. Asimismo, un 33,1 % se preocupa por el trabajo incluso cuando no está trabajando, lo que refuerza la dificultad de desconectarse emocionalmente.

Por último, los problemas para conciliar el sueño o despertarse muy temprano afectan a un 12,7 % de forma constante y a otro 12,8 % a menudo o de forma bastante frecuente.

El porcentaje de *riders* que se plantea seriamente cambiar de trabajo es muy elevado. Un 30,5 % lo ha considerado muy frecuentemente o siempre y el 18,5 % a menudo.

Hombres y mujeres presentan un patrón similar en cuanto a las molestias físicas y emocionales indicadas:

- Ambos sexos presentan el mismo orden en cuanto a la frecuencia de las distintas molestias presentadas, salvo en ansiedad/estrés y trastornos del sueño, en las que las mujeres sitúan estas molestias en posiciones más altas en el orden de situaciones.
- En general, las mujeres reportan frecuencias más elevadas de afectación que los hombres.

Cuadro 11. Sintomatología asociada a estrés por sexos.

HOMBRES		MUJERES	
55,4%	Dolores musculares	Dolores musculares	63,2%
54,5%	Agotamiento físico	Agotamiento físico	58,8%
47,8%	Pensamiento cambiar de trabajo	Pensamiento cambiar de trabajo	56,1%
32,5%	Preocupación tras el trabajo	Ansiedad o estrés	39,5%
31,5%	Ansiedad o estrés	Trastornos del sueño	38,6%
29,1%	Agotamiento emocional	Agotamiento emocional	36,8%
23,3%	Trastornos del sueño	Preocupación tras el trabajo	36,0%

% de respuesta A menudo + Muy frecuentemente o siempre

En relación con la tenencia o no de nacionalidad española:

- Ambos grupos presentan un ranking parecido.
- Quienes tienen nacionalidad española reportan sufrir con más frecuencia agotamiento emocional, estrés y ansiedad que quienes no tienen nacionalidad española (diferencias estadísticamente significativas).
- Quienes no tienen nacionalidad española reportan sufrir con más frecuencia agotamiento físico y dolores musculares que quienes sí la tienen (diferencias estadísticamente significativas).

Salud percibida. General Health Questionnaire (GHQ-12).

La percepción de la salud emocional y psicológica de los/las *riders* es un indicador esencial para evaluar su salud y bienestar general en un entorno laboral exigente. Las respuestas de este colectivo reflejan tanto fortalezas como áreas de preocupación en su estado emocional y funcionalidad durante las semanas anteriores a la recogida de información.

En este estudio, se ha empleado el instrumento General Health Questionnaire (GHQ-12) para analizar el impacto de las condiciones laborales y los riesgos psicosociales en el estado emocional y psicológico de los/las *riders*. La General Health Questionnaire (GHQ-12) es una herramienta ampliamente utilizada para evaluar la salud mental y el bienestar psicológico en diversos contextos laborales y sociales. El GHQ-12 es un instrumento que intenta detectar cambios en la función normal de las personas (incapacidad para funcionar psíquicamente a nivel normal y la aparición de nuevos fenómenos de malestar de origen psíquico). Consta de 12 ítems diseñados para detectar síntomas de malestar psicológico, como ansiedad, depresión, dificultad para concentrarse y sensación de inutilidad. Cada pregunta explora aspectos específicos del estado mental, permitiendo identificar problemas en etapas tempranas y evaluar el nivel general de estrés y bienestar emocional.

En el contexto de este estudio, el GHQ-12:

- Identifica patrones de malestar psicológico: permite agrupar las respuestas en factores latentes que reflejan constructos como autoeficacia, ansiedad y agotamiento emocional o percepción de inutilidad.
- Permite conocer el estado general de salud (GHQ) del colectivo.
- Permite explorar asociaciones entre la salud (GHQ) y la exposición a factores de riesgo psicosocial.
- Proporciona una base para analizar cómo las condiciones laborales afectan la capacidad de los/las *riders* para afrontar el estrés y mantener su bienestar.

El GHQ proporciona una puntuación por persona, de acuerdo con un sistema de corrección aditivo. La escala GHQ se presenta en distintos formatos de extensión y con distintas posibilidades de corrección. Para el estudio de *riders* se optó por la versión de 12 ítems y el sistema de corrección siguiente:

¿Cómo se ha sentido, en las últimas semanas, en relación con las cuestiones que se le plantean? (Muy frecuentemente o siempre /a menudo/a veces/nunca o casi nunca)

a.	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hacía?	0011
b.	¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho el sueño?	1100
c.	¿Ha sentido que está desempeñando un papel útil en la vida?	0011

d.	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	0011
e.	¿Se ha notado constantemente agobiado y en tensión?	1100
f.	¿Ha tenido la sensación de que no puede superar sus dificultades?	1100
g.	¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades normales de cada día?	0011
h.	¿Ha sido capaz de hacer frente adecuadamente a sus problemas?	0011
i.	¿Se ha sentido poco feliz o deprimido/a?	1100
j.	¿Ha perdido confianza en sí mismo/a?	1100
k.	¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	1100
l.	¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?	0011

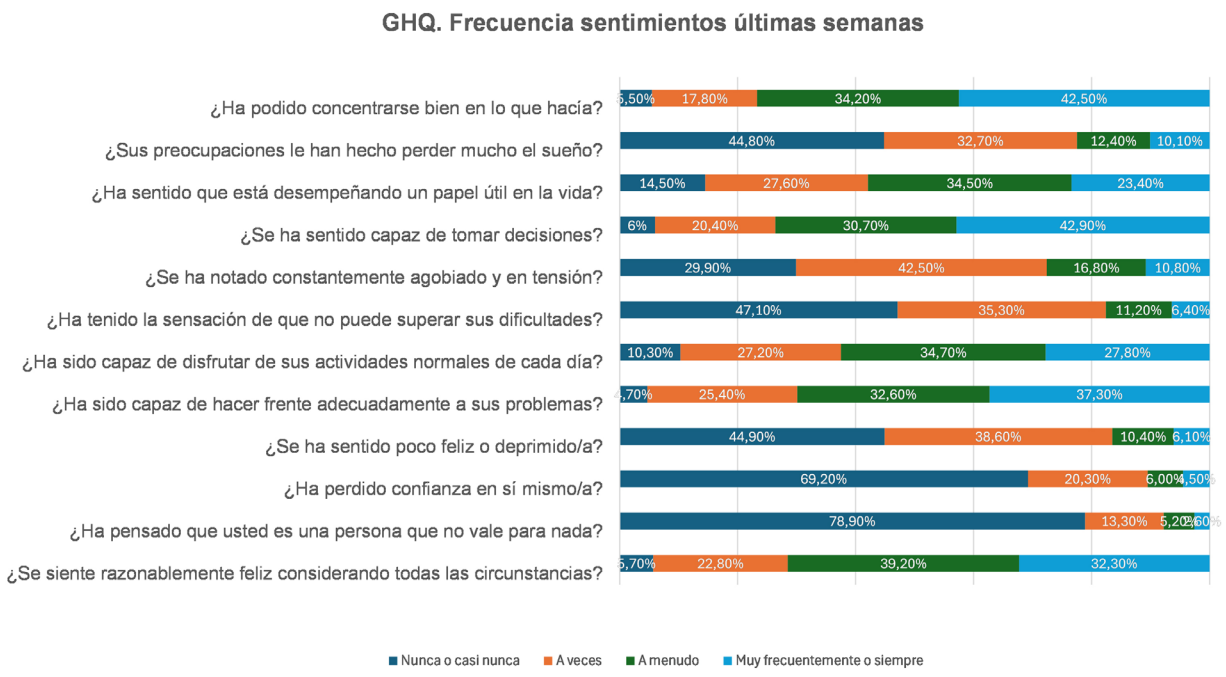
De esta forma, por ejemplo, para el item a) Muy frecuente o siempre tiene una puntuación de 0 y para item b) la puntuación sería 1.

Cada persona obtiene una puntuación global resultado del sumatorio de los 12 ítems. Tal puntuación oscila entre 0 y 12 (rango para cada persona). Se considera que con 0, 1 o 2 puntos hay ausencia de psicopatología (no caso) y con 3 o más puntos, existe riesgo de mala salud mental (caso).

GHQ. Salud percibida por factores.

En primer lugar, se presentan los resultados de cada uno de los ítems de que consta en GHQ en términos de los porcentajes de respuesta obtenidos.

Gráfico 59. GHQ Salud en el trabajo. Frecuencia de sentimientos en las últimas semanas.

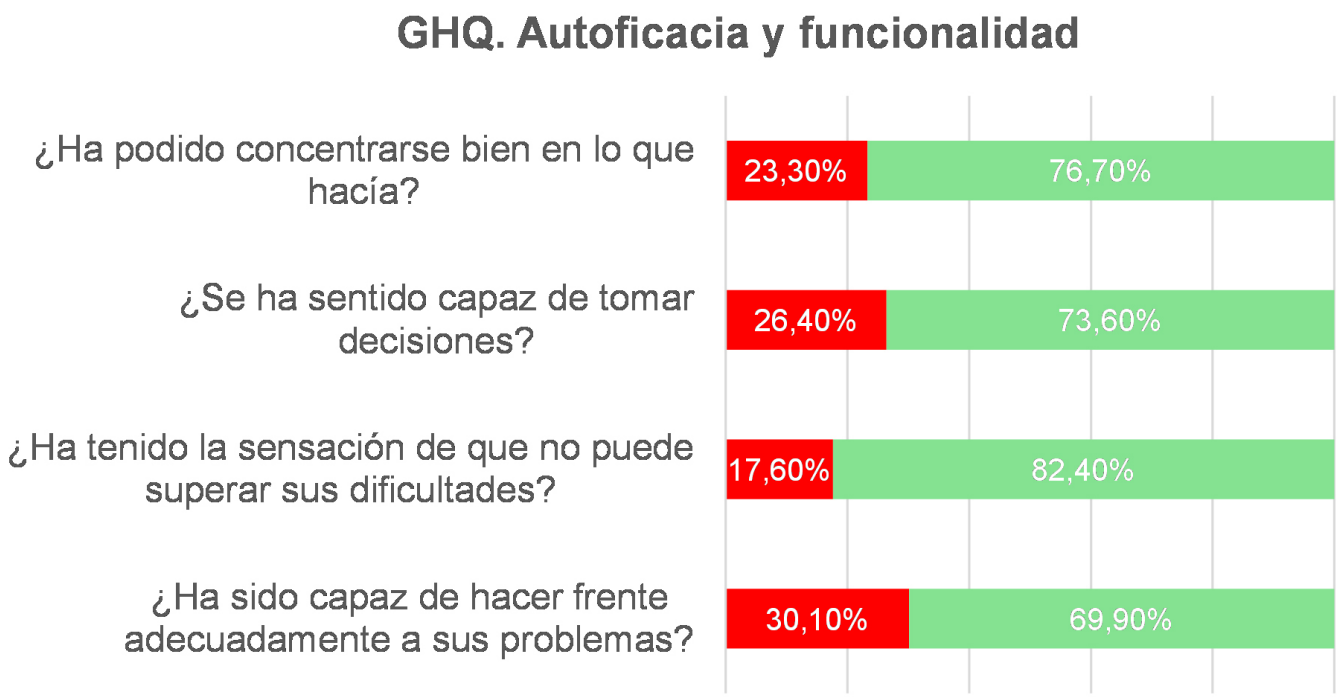


Pueden distinguirse entre el conjunto de ítems tres cuestiones básicas sobre las que se constituye el constructo de salud: aspectos relacionados con la autoeficacia y la funcionalidad, el bienestar emocional, la percepción de uno mismo y la autoestima.

Un porcentaje significativo mantiene niveles razonables de autoeficacia y funcionalidad. Por ejemplo, el 42,9 % se ha sentido capaz de tomar decisiones muy frecuentemente o siempre, mientras que un porcentaje similar (42,5 %) indica que ha podido concentrarse bien en lo que hacía con la misma frecuencia. Además, un 37,3 % ha sido capaz de resolver sus problemas de manera adecuada y el 47,1 % nunca o casi nunca ha tenido la sensación de no poder superar las dificultades.

Sin embargo, una cuarta parte de los/las *riders* no se siente capaz de tomar decisiones, no puede concentrarse bien en lo que hace; un tercio no es capaz de hacer frente adecuadamente a sus problemas y una cuarta parte tiene la sensación de no poder superar sus dificultades.

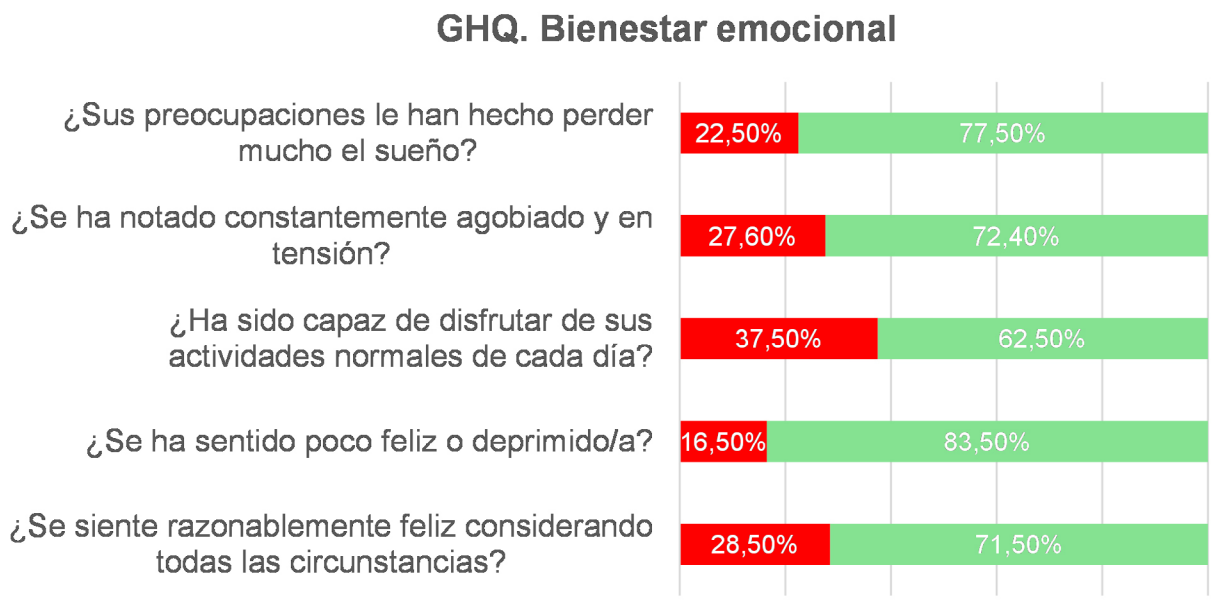
Gráfico 60. GHQ. Autoeficacia y funcionalidad. Riders en situación inadecuada y adecuada.



El bienestar emocional del colectivo muestra también algún desafío. Un 16,8 % de los/las *riders* reporta sentirse constantemente agobiado/a o tenso/a a menudo, y un 10,8 % adicional lo experimenta muy frecuentemente o siempre. Además, un 45,2 % ha sentido que sus preocupaciones le han hecho perder el sueño a veces o a menudo, mientras que un 10,1 % reporta que esto ocurre muy frecuentemente o siempre.

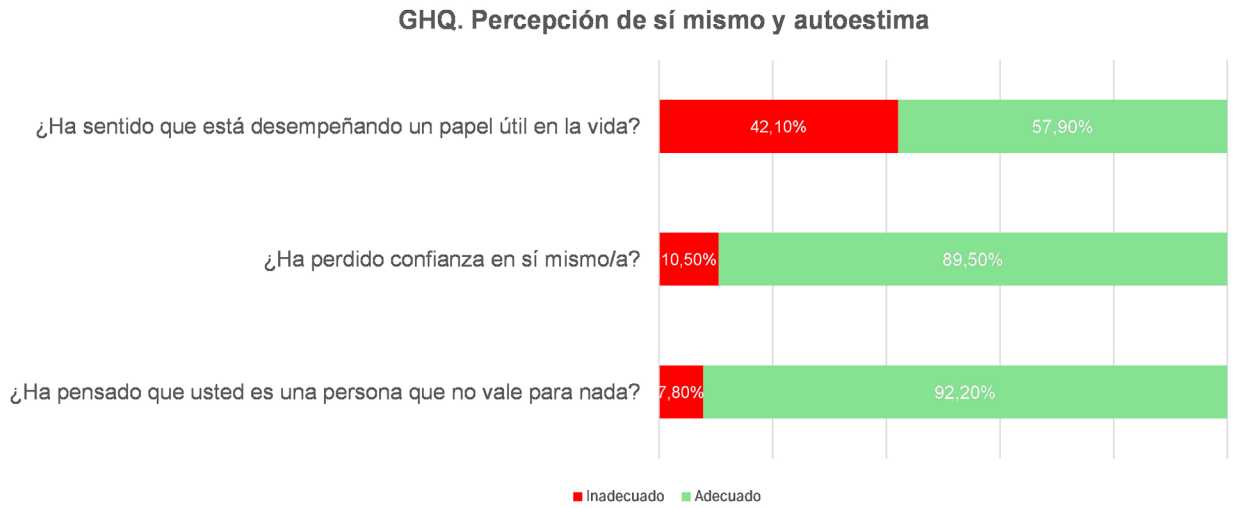
Un 16,5 % menciona haberse sentido deprimido/a o poco feliz a menudo, muy frecuentemente o siempre, un 28,5 % solo nunca o a veces se siente razonablemente feliz y un 37,5 % solo a veces disfruta de sus actividades normales de la vida.

Gráfico 61. GHQ. Bienestar emocional. Riders en situación inadecuada y adecuada.



En relación con la autopercepción y la autoestima, aunque un 69,2 % de los/las *riders* nunca ha perdido la autoconfianza, un 10,5 % lo ha experimentado con frecuencia. El 78,9 % de los/las *riders* nunca ha pensado que no vale para nada, pero el dato restante evidencia la existencia de un grupo vulnerable (7,8 % a menudo piensa que son personas que no valen para nada y un 42,1 % nunca o solo a veces opinan que desempeñan un papel importante en la vida) que enfrenta desafíos relacionados con la autopercepción y la autoestima.

Gráfico 62. GHQ. Autopercepción y autoestima. Riders en situación inadecuada y adecuada.

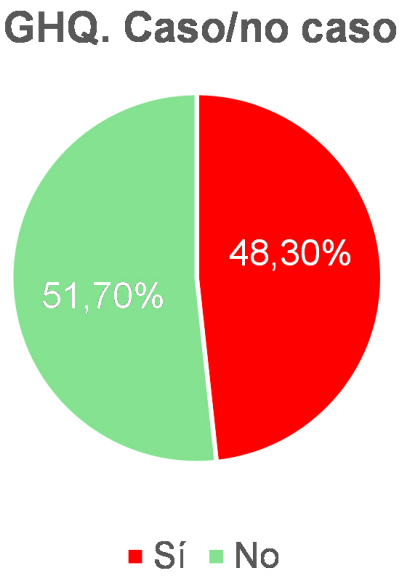


Los resultados anteriores reflejan que, aunque muchas personas del colectivo logran mantener niveles razonables de funcionalidad y autoeficacia, las tensiones constantes, los problemas relacionados con el sueño y las emociones negativas, como el agobio, la falta de felicidad y una autopercepción negativa afectan a una parte significativa de los/las *riders*.

GHQ. Salud percibida. Puntuación global.

De manera general, y con base en la escala GHQ y el criterio de valoración comentado anteriormente, el 48,3 % de las personas encuestadas poseen mala salud. En sí misma, esta es una cifra muy elevada.

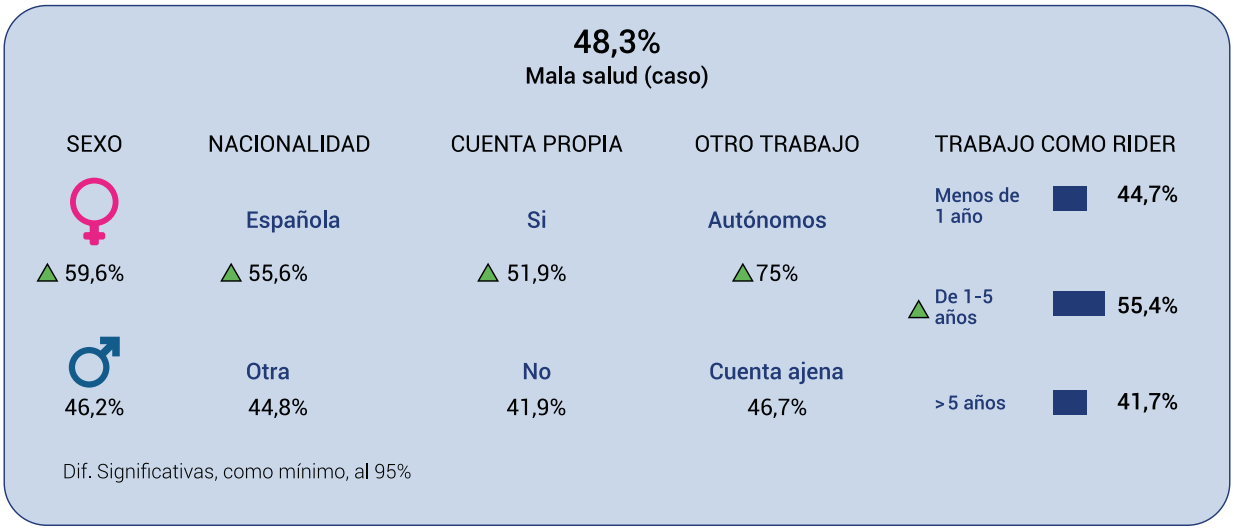
Gráfico 63. GHQ caso (riesgo de mala salud mental) /no caso (ausencia de psicopatología).



Considerando algunas de las variables sociodemográficas incluidas en el cuestionario:

- Hay diferencias significativas según sexo. Las mujeres tienen peor salud que los hombres ($p < 0,01$). El 46,2 % de los hombres reportan mala salud frente al 59,6 % de las mujeres.
- Quienes tienen nacionalidad española tienen peor salud (55,6 % casos) que quienes no la tienen (44,8 % casos) ($p < 0,005$).
- Quienes trabajan por cuenta ajena tienen mejor salud (58,1 % no casos) que quienes trabajan como autónomos/as (48,1 no casos) ($p < 0,05$).
- Quienes tienen otro trabajo (no *rider*) como autónomo/a tienen peor salud (75 % casos) que quienes no lo tienen (47,7 % casos) o lo tienen por cuenta ajena (46,7 % casos) ($p < 0,05$).
- Hay relación entre el tiempo de desempeño de la actividad de *rider* y la salud, de forma que el grupo de entre 1-5 años trabajando como *rider* reporta peor salud (55,4 % casos) que quienes llevan menos de 1 año (44,7 % casos) y más de 5 años (41,7 %). Esto sugiere que quienes menos llevan siguen en la actividad porque aún se encuentran bien, y quienes más llevan son supervivientes (los que peor salud han tenido, han abandonado) ($p < 0,05$).

Cuadro 12. GHQ Mala salud.



Mala salud y estrés.

Los niveles de estrés declarados muestran asociación con la variable mala salud (GHQ), en el sentido de que quienes han sido considerados como casos en la variable mala salud declaran mayores niveles de estrés que quienes no son casos de mala salud ($p < 0,001$).

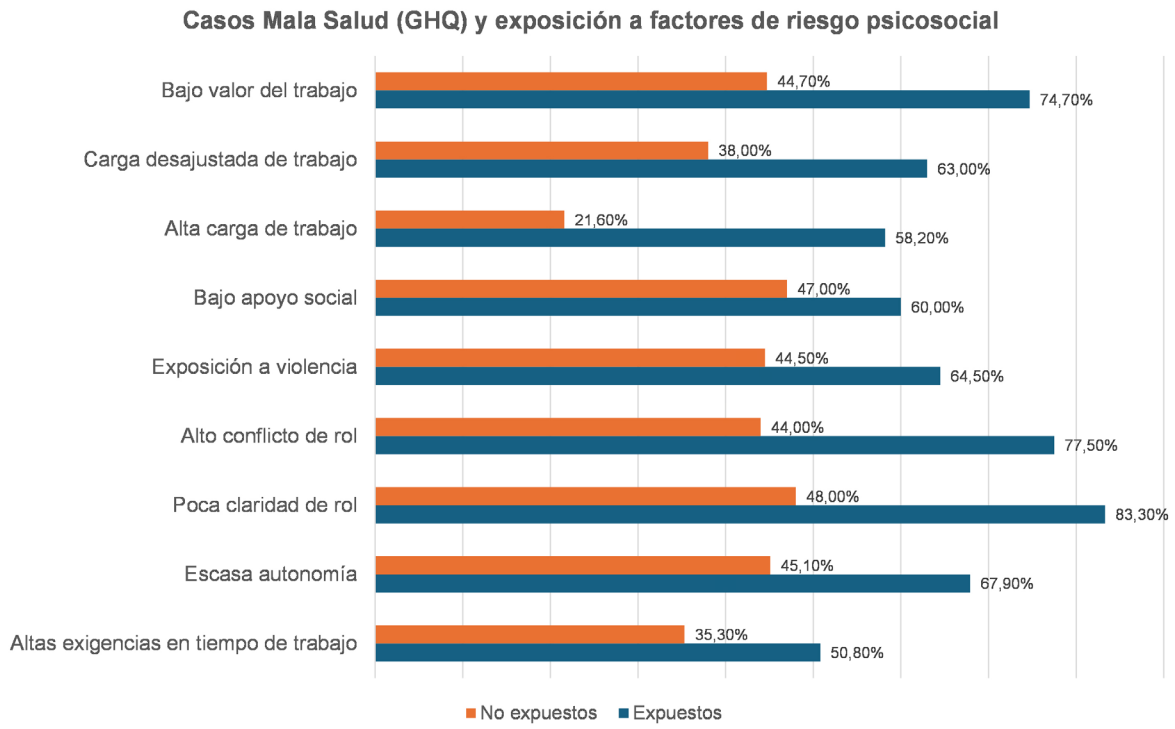
Tabla 17. Niveles declarados de estrés en relación con ser caso en la variable mala salud (GHQ).

GHQ Mala salud	Nivel bajo estrés (P48=1+2)	Nivel alto estrés (P48=4+5)	
No	80,2 %	19,8 %	100 %
Sí	27,6 %	74,2 %	100 %

Mala salud y exposición a factores de riesgo psicosocial.

Existe relación entre la exposición a los factores de riesgo psicosocial y ser caso de mala salud en la escala GHQ. Para todos los factores de riesgo, la probabilidad de tener mala salud es superior —en muchos casos de forma notoria— cuando existe exposición a algún factor de riesgo psicosocial. Las diferencias son estadísticamente significativas al 0,001 para todos los factores, excepto para Poca claridad de rol y significativas al 0,05 para Bajo apoyo social.

Gráfico 64. Relación entre Mala Salud (GHQ) y casos expuestos y casos no expuestos a factores de riesgo psicosocial (%).



En resumen:

- El colectivo *rider* reporta cifras de agotamiento físico y emocional elevadas, en torno a la mitad del colectivo en referencia al agotamiento físico y un tercio al agotamiento mental, reflejando una carga combinada que afecta tanto al cuerpo como a la mente.
- Las molestias somáticas son una preocupación significativa para los/las *riders*, reflejando el impacto físico y emocional de las exigencias laborales.
- La mitad de los/las *riders* se plantea seriamente dejar su trabajo.
- Gran número de *riders* logran mantener niveles razonables de funcionalidad y autoeficacia, sin embargo, un grupo reseñable de *riders* está afectado por tensiones constantes, dificultades para tomar decisiones, trastornos del sueño y dificultad para el disfrute, agobio constante, la falta de felicidad y una autopercepción negativa.
- La mitad de los/las *riders* presentan mala salud mental (GHQ).
- Algunas variables como el sexo, la nacionalidad, trabajar por cuenta propia o tener un segundo trabajo y el tiempo trabajando están asociadas a la mala salud.
- Existe relación entre el nivel de estrés declarado y la mala salud general.
- Igualmente existe relación entre la exposición a factores de riesgo psicosocial y la mala salud.

Recomendaciones:

- Los altos niveles de dolores musculares, el agotamiento físico y emocional y los problemas relacionados con el sueño subrayan la necesidad de implementar medidas para mejorar las condiciones laborales.
- Deben buscarse estrategias (promoción de la ergonomía, acceso a programas de apoyo emocional, posibilidad de horarios más flexibles, mejora de condiciones de trabajo, etc.) para reducir estas molestias y mejorar la calidad de vida de los/las trabajadores/as.
- Este panorama subraya la necesidad de implementar medidas preventivas más efectivas y mejorar las condiciones operativas. Las plataformas deben considerar la inclusión de protocolos de seguridad y equipos de protección para los/las *riders*, así como la optimización de las jornadas laborales para evitar el agotamiento físico y las lesiones.
- Estos hallazgos destacan la necesidad de abordar las desigualdades laborales y de salud desde una perspectiva interseccional, atendiendo a las variables asociadas con la mala salud.
- Se debe prestar atención a la mejora de las condiciones psicosociales de trabajo.

03 ANEXO I. CUESTIONARIO

F1: Ciudad de Reparto:_____.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES (CP).

1. ¿Edad? _____.

2. ¿Cómo se identifica?

   a. Hombre.

   b. Mujer.

   c. Se identifica de otra forma.

3. ¿Cuántas personas viven actualmente (incluyendo a usted) en su hogar? _____.

4. Y, ¿cuántas de las personas con las que conviven dependen económicamente de usted? _____.

5. ¿Cuál es el nivel de estudios más alto que ha finalizado?

a. Educación primaria.
b. Educación secundaria o equivalente.
c. Bachiller, Grado Medio o equivalente.
d. Formación Superior o equivalente.
e. Grado/licenciatura.
f. Máster, Doctorado, Posgrado o equivalente.

5a. Su titulación más alta obtenida es de universidad extranjera.

a. Sí ¿tiene equivalencia u homologación tramitada? Sí, Está en proceso, No.
b. No.

6. ¿Cuál es su país de nacimiento? _____.

6a [FILTRO SI ≠ "España"] Tiene Nacionalidad Española Sí/No.

CONDICIONES DE EMPLEO (CE).

7. En su trabajo como *Rider*, ¿trabaja como empleado por cuenta ajena o es autónomo?

a. Empleado por cuenta ajena (contratado por la empresa de delivery).
b. Autónomo.
c. Otro.

8. Y, ¿qué tipo de contrato tiene?

a. Contrato indefinido.
b. Contrato temporal.
c. ontrato fijo-discontinuo.
d. Contrato formativo.
e. Otro.

9. ¿El trabajo de *Rider* es su fuente principal de ingresos?

a. Sí.
b. No.

10. ¿Trabaja usted como *Rider* para varias empresas/plataformas?
    a. Sí.
    b. No.

11. ¿Cuál es la empresa/plataforma principal para la que trabaja?
    a. Uber Eats.
    b. Glovo.
    c. Just Eat.
    d. Otro:_____.

12. Además de su trabajo como Rider…
    a. Tiene otro trabajo por cuenta ajena.
    b. Tiene otro trabajo como autónomo.
    c. Tiene más de un trabajo o negocio extra.
    d. No tiene ningún otro trabajo o negocio y no tiene otra fuente de ingresos [SALTO A PREGUNTA 14].
    e. Tiene otra fuente de ingresos (ayudas/subvenciones/paro, etc.) [SALTO A PREGUNTA 14].

13. Del total de sus ingresos mensuales, que parte obtienen trabajando de Rider.
    a. Menos del 26 %.
    b. Entre el 26 % y el 50 %.
    c. Entre el 51 % y el 75 %.
    d. Entre el 76 % y el 100 %.

14. Del total de su tiempo de trabajo como Rider, que parte dedica a **esperar la llegada de avisos de reparto.**
    a. Menos del 26 %.
    b. Entre el 26 % y el 50 %.
    c. Entre el 51 y el 75 %.
    d. Entre el 76 % y el 100 %.

15. ¿Cuántas horas trabaja en una semana habitual como *Rider*? _____.

16. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando este trabajo?

a. Menos de 1 año.
b. Entre 1 y 5 años.
c. Más de 5 años.

17. Indique todos los motivos por los que trabaja como *Rider*:

a. Me gusta el trabajo.
b. Ha sido la opción más fácil para acceder al mercado laboral.
c. No he tenido la oportunidad de encontrar otro trabajo.
d. Ha sido casualidad.
e. Me permite flexibilidad para manejar mi tiempo de trabajo.
f. Puedo trabajar sin estar atado a un solo lugar de trabajo.
g. Me permite trabajar y estudiar al mismo tiempo.
h. Porque no tengo permiso de trabajo y es la única forma de obtener ingresos.
i. Otros _____.

18. ¿Sobre qué base recibe el pago de *Rider*? (puede indicar más de una opción):

a. Por servicio realizado (ENTREGA).
b. Por propinas.
c. Por kilometraje.
d. Por tiempo trabajado.
e. Remuneración fija (diaria/semanal/mensual).

FACTORES DE PRODUCCIÓN (FP).

19. Indique el o los medios de transporte que utiliza en su trabajo como *Rider:*

a. Bicicleta.
b. Motocicleta.
c. Patinete eléctrico.
d. Otros.

20. De los siguientes medios y equipos indique los que utiliza para llevar a cabo su trabajo (Sí/No).

a. Smartphone.
b. Ordenador/tablet.
c. Caja o mochila.
d. Equipos de protección (casco, chaleco reflectante, guantes, etc.).

21. Para desarrollar su trabajo como *Rider*: (Sí/No).

a. Utiliza una app específica de la plataforma principal en la que desempeña su trabajo.
b. Tiene que tener la Geolocalización activada.
c. Tiene una cuenta propia en la plataforma.

CONDICIONES TRABAJO PSICOSOCIALES (CTP).
TIEMPO TRABAJO (TT).

22. Indique la frecuencia con la que trabaja en los siguientes días/horarios:

Días/Horarios	Muy frecuentemente/ Siempre (4)	A menudo (3)	A veces (2)	Nunca/ Casi nunca (1)
Lunes a Viernes (entre semana)				
Sábados, domingos y Festivos				
Noches (mínimo 2 horas entre las 10pm y las 5am)				
Más de 10 horas diarias en total				

23. Indique la frecuencia con la que se dan los siguientes escenarios:

Escenarios	Muy frecuentemente/ Siempre (4)	A menudo (3)	A veces (2)	Nunca/ Casi nunca (1)
Tener menos de 48 h. de descanso en la semana				
Puede conciliar su vida laboral y familiar				
Trabajar con horario estable				

AUTONOMÍA (AU).

24. En su trabajo como *Rider* con qué frecuencia usted considera que:

	Muy frecuentemente/ Siempre (4)	A menudo (3)	A veces(2)	Nunca/ Casi nunca(1)
Puede marcar su propio ritmo de trabajo				
Se siente con la libertad suficiente para decidir sobre si acepta o rechaza los repartos/pedidos				
Tiene información suficiente sobre las rutas/distancias para decidir aceptar o rechazar un pedido				
Puede tomar decisiones sobre cómo hacer el trabajo (elección de itinerario, de medio de transporte, otros...)				
Puede tomar decisiones sobre la cantidad de trabajo a realizar				
Puede tomar decisiones sobre cómo resolver incidencias o situaciones anormales que puedan ocurrir				

Indique la frecuencia y las posibles consecuencias negativas que puedan tener para usted como Rider las siguientes acciones:

25. Rechazar repartos/pedidos:

Penalización...	Muy frecuentemente/ Siempre (4)	A menudo (3)	A veces(2)	Nunca/ Casi nunca(1)
...económica				
...para recibir encargos en determinadas áreas geográficas				
...para no poder trabajar en franjas horarias específicas				
...para no poder trabajar en días concretos				
...bloqueo de cuenta				
...otro				

26. Retrasos en las entregas:

Penalización...	Muy frecuentemente/ Siempre (4)	A menudo (3)	A veces(2)	Nunca/ Casi nunca(1)
...económica				
...para recibir encargos en determinadas áreas geográficas				
...para no poder trabajar en franjas horarias específicas				
...para no poder trabajar en días concretos				
...bloqueo de cuenta				
...otro				

27. En su trabajo como *Rider*, indique de manera principal quien….

	Usted mismo	Otra persona (jefe/ encargado)	Aplicación específica (gestión algorítmica)
Asigna tareas/envíos			
Asigna horarios			
Supervisa su trabajo			
Evalúa su trabajo			

DESEMPEÑO DE ROL (DR).

28. Para realizar su trabajo, ¿tiene … (4 Muy clara/3/2/1 Nada clara).

a. la tarea que se espera de usted?
b. la forma en cómo debe hacerla?
c. la cantidad de trabajo que se espera de usted?
d. los criterios de evaluación de su trabajo?

29. ¿Con qué frecuencia tiene que saltarse las siguientes normas o procedimientos establecidos al realizar su trabajo? (Muy frecuentemente o siempre, A menudo, A veces, Nunca o casi nunca).

a. Protocolos de seguridad.
b. Normas de circulación.
c. Normas de la empresa.

ALGORITMOS.

30. ¿Ha oído hablar de los “algoritmos” como reglas de decisión que organizan y monitorizan el trabajo?

a. Sí.
b. No.

31. Si ha contestado “sí” en la cuestión anterior, ¿en qué medida considera que… (Mucho/bastante/poco/ nada).

a. ¿Los algoritmos deciden su trabajo?
b. ¿Comprende los algoritmos?
c. ¿Los algoritmos son transparentes respecto a qué decisiones toman?
d. ¿Los algoritmos son transparentes respecto a cómo toman esas decisiones?

e. ¿Los algoritmos incrementan su ritmo de trabajo?

f. ¿Deciden su reputación y valoran su trabajo?

g. ¿Contribuyen a empeorar su salud física?

h. ¿Afectan a sus niveles de estrés/ansiedad?

i. ¿Está usted indefenso frente a los algoritmos y sus decisiones?

j. ¿Los algoritmos son justos en sus decisiones?

k. ¿Incrementan la competitividad entre compañeros?

l. ¿Le obligan a asumir cargas de trabajo y riesgos que no desearía?

m. ¿Considera que las clasificaciones o puntuaciones que le da la plataforma son justas?

32. En general, ¿en qué grado considera que la forma en que la plataforma puntúa su desempeño es importante para conseguir posteriores pedidos/trabajos?

a. Muy importante.

b. Importante.

c. Algo importante.

d. Nada importante.

33. Indique en qué medida considera que los siguientes criterios son importantes, en el sistema de puntuaciones que utiliza la plataforma, para que usted logre nuevos pedidos o trabajos (4 Muy importante/3/2/1 Nada importante).

a. Calificaciones de los clientes.

b. Las veces que rechazo pedidos.

c. La rapidez en los tiempos de entrega.

d. El tiempo que paso conectado/disponible en la aplicación.

e. El número de entregas que realizo.

34. ¿Con qué frecuencia considera que la plataforma monitorea y recolecta datos sobre el trabajo que desarrolla?

a. Muy frecuentemente o siempre.

b. A menudo.

c. A veces.

d. Nunca o casi nunca.

35. Indique en qué medida considera que, mientras trabaja, la plataforma: (Muy frecuentemente o siempre/a menudo/a veces/nunca o casi nunca)

a. Monitorea y recolecta datos sobre su (geo) localización.

b. Monitorea y recolecta datos sobre el tiempo total de ejecución del servicio (desde aceptación del pedido a entrega al cliente).

c. Monitorea y recolecta datos sobre tiempos diferenciados del servicio (tiempo conectado a la aplicación, de desplazamiento o ruta, de espera de los productos de proveedores como restaurantes o tiendas, etc.).

d. Monitorea y recolecta datos sobre las posibles conversaciones o mensajes que usted tiene directamente con los clientes.

e. Monitorea y recolecta datos sobre otro tipo de información, generada con el dispositivo electrónico que utiliza para conseguir trabajos o pedidos, para así medir su productividad o su desempeño.

36. La plataforma para la que trabaja le permite de manera sencilla apelar/reclamar una reseña negativa?

a. Sí.

b. No.

EXPOSICIÓN VIOLENCIAS (EV).

37. Indique con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en su trabajo de Rider (4 Con mucha frecuencia / 3 / 2 / 1 Nunca):

a. Algún tipo de discriminación (trato menos favorable o injusto por ser quien eres o tener ciertas características, edad, sexo, religión, raza, etc.) *Ejemplo: cuando un Rider tiene menos pedidos por ser mujer/ inmigrante/ tener más edad…*

b. Amenazas u ofensas verbales *Ejemplo: cuando un Rider recibe insultos de un cliente, compañero, jefe, etc.*

c. Atención sexual no deseada. *Ejemplo: cuando un Rider recibe ofensas de tipo sexual o insinuaciones no deseadas de un cliente, compañero, jefe, etc.*

d. Violencia (robos, agresiones físicas…) *Ejemplo: cuando un Rider es agredido o le roban.*

38. Piense en los últimos **6 meses** e indique si durante el desempeño de su trabajo ha sido objeto de las siguientes situaciones:

Situaciones	Las ha sufrido		Frecuencia [solo si cita SI]	
Algún tipo de discriminación (trato menos favorable o injusto por ser quien eres o tener ciertas características, edad, sexo, religión, raza, etc.)	a) b)	Sí No	a) b) c) d)	Solo una vez Pocas veces Bastantes veces Muchas veces
Amenazas u ofensas verbales	a) b)	Sí No	a) b) c) d)	Solo una vez Pocas veces Bastantes veces Muchas veces
Atención sexual no deseada o acoso sexual	a) b)	Sí No	a) b) c) d)	Solo una vez Pocas veces Bastantes veces Muchas veces
Violencia (robos, agresiones físicas…)	a) b)	Sí No	a) b) c) d)	Solo una vez Pocas veces Bastantes veces Muchas veces

APOYO SOCIAL (AS).

39. ¿Considera que puede contar con el apoyo de… (Sí/no)

a. sus compañeros?

b. su jefe/encargado?

c. la empresa/plataforma de reparto principal para la que trabaja?

40. ¿En general, cómo considera que es la relación con otros *Riders* trabajadores?

a. No hay relación.

b. Muy mala.

c. Mala.

d. Buena.

e. Muy buena.

CARGA TRABAJO (CAT).

41. ¿Con qué frecuencia su trabajo le requiere … (Siempre/casi siempre/a menudo/a veces/nunca o casi nunca).

a. trabajar con rapidez y/o plazos ajustados.

b. acelerar el ritmo de trabajo.

c. atender a varias tareas al mismo tiempo.

d. ocultar tus emociones y sentimientos ante compañeros, clientes.

42. En general, considera que la cantidad de trabajo que tiene es:

a. Elevada.
b. Adecuada.
c. Escasa.

43. ¿En qué medida la cantidad de trabajo es irregular e imprevisible?

a. Muy frecuentemente o siempre.
b. A menudo.
c. A veces.
d. Nunca o casi nunca.

VALOR DEL TRABAJO (VT).

44. ¿Considera que su trabajo es reconocido y apreciado por… (Sí/no/ NA si no tiene jefes/encargados)

a. sus clientes?
b. los restaurantes?
c. sus jefes/encargados?
d. por la empresa?
e. por sus compañeros?
f. por la sociedad en general?

45. En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su trabajo de reparto: (5 Totalmente de acuerdo/ 4/ 3/ 2/ 1 Totalmente en desacuerdo)

a. El sueldo que obtengo recompensa adecuadamente mis esfuerzos y logros.
b. Recibo el reconocimiento profesional que merezco.
c. Tengo posibilidades de ascenso profesional.
d. Tengo perspectivas de seguir trabajando en el futuro en este trabajo.
e. Considero que mi trabajo es útil y tiene sentido.

PERCEPCIÓN RIESGO.

46. Considera que su trabajo es peligroso para su salud:

a. Muy frecuentemente o siempre.
b. A menudo.
c. A veces.
d. Nunca o casi nunca.

47. ¿Ha sufrido algún tipo accidente trabajando de Rider?

a. Sí.
b. No.

ESTRÉS.

48. De manera general el nivel de estrés que le genera su trabajo como *Rider* es:

a. Nada de estrés.
b. Poco estrés.
c. Algo de estrés.
d. Bastante estrés.
e. Mucho estrés.

49. Del 1 al 5 siendo 1 no provoca estrés, y 5 nivel extremo de estrés, indique el nivel de estrés que le generan los siguientes aspectos:

a. La relación con los clientes.
b. Las condiciones de su remuneración.
c. Los criterios de asignación de encargos/repartos.
d. La cantidad de trabajo.
e. Las valoraciones que recibe por su trabajo.
f. La posibilidad de ser víctima de violencia (robos, agresiones…).
g. Los riesgos de accidentes.
h. El algoritmo de la/s plataforma/s que utiliza para desarrollar su trabajo.
i. La falta de seguridad en el empleo (no tener perspectivas de seguir trabajando en este trabajo).
j. Los posibles problemas técnicos (fallos) de la aplicación y de la tecnología que uso para su trabajo.
k. Las consecuencias de sus errores (no cumplir los plazos de entrega, rechazar o no aceptar a tiempo

los encargos, no respetar las normas de circulación para cumplir los tiempos de entrega, etc.).

l. La exigencia de una alta disponibilidad si quiero seguir teniendo repartos adecuados.

m. El horario, las horas y días de trabajo.

n. El uso constante de su medio de transporte (bicicleta/moto/patinete, vehículo, etc.).

50. Indique que tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones, siendo 1 Totalmente en desacuerdo y 4 Totalmente de acuerdo:

a. El trabajo de *Rider* me genera estrés porque no puedo decidir sobre mi trabajo.

b. En mi trabajo como *Rider* no sé muy bien qué tengo que hacer ni cómo lo tengo que hacer y eso me estresa.

c. Me estresa la poca consideración que se le tiene a los *riders*.

d. Como *Rider*, no puedo contar con mis compañeros/jefes cuando me hace falta y eso me estresa.

ESCALA ESPECÍFICA SALUD.

51. Estos últimos seis meses, indique con qué frecuencia le ha sucedido… (Muy frecuentemente o siempre/a menudo/a veces/nunca o casi nunca)

a. Seguir preocupado por el trabajo cuando no estaba trabajando.

b. Sentir ansiedad o estrés debido al trabajo.

c. Tener problemas para conciliar el sueño y/o despertarse muy temprano.

d. Sentirse agotado emocionalmente por el trabajo.

e. Tener dolores musculares de espalda, cuello, hombros, brazos o piernas.

f. Ha pensado seriamente en cambiar de trabajo si pudiera.

g. Sentirse agotado físicamente por el trabajo.

52. ¿Cómo se ha sentido, en las últimas semanas, en relación con las cuestiones que se le plantean? (Muy frecuentemente o siempre/a menudo/a veces/nunca o casi nunca)

a. ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hacía?

b. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho el sueño?

c. ¿Ha sentido que está desempeñando un papel útil en la vida?

d. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?

e. ¿Se ha notado constantemente agobiado y en tensión?

f. ¿Ha tenido la sensación de que no puede superar sus dificultades?

g. ¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades normales de cada día?

h. ¿Ha sido capaz de hacer frente adecuadamente a sus problemas?

i. ¿Se ha sentido poco feliz o deprimido/a?

j. ¿Ha perdido confianza en sí mismo/a?

k. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?

l. ¿Se siente razonablemente feliz considerando todas las circunstancias?

53. ¿Le gustaría cambiar de actividad profesional?

a. Sí, dentro del mismo sector, como "*Rider*".

b. Sí, pero a otro sector de actividad.

c. No.

54. ¿Considera usted que la entrada en vigor de la llamada Ley Rider en 2021 ha mejorado la situación de los *riders*?:

a. Sí, la ha mejorado.

b. No; ha empeorado.

c. La situación es la misma.

d. No conozco la existencia de esa ley.

04 ANEXO II. EXPOSICIÓN A RIESGOS PSICOSOCIALES. ALGORITMOS DE DICOTOMIZACIÓN

El bloque "Condiciones de trabajo Psicosociales" está formado por 24 preguntas que, a su vez comprenden un número mayor de enunciados e ítems, organizados por factores. Se dicotomizan algunos de estos factores a partir de una o dos variables para obtener un valor resumen que indique si cada encuestado es caso o no en ese factor. Se propone en forma negativa, de forma que el "caso" lo es por exposición a condiciones de trabajo de riesgo psicosocial (tiempo de trabajo exigente, escasa autonomía, poca claridad de rol, alto conflicto de rol, exposición a violencia, bajo apoyo social, alta carga de trabajo, carga desajustada o bajo valor del trabajo).

El propósito es obtener una información resumida de cada factor de riesgo para cada encuestado que permita nuevos análisis de datos, especialmente de relaciones y dependencia con condiciones de empleo, percepción de riesgo, estrés y salud.

Algoritmos de dicotomización.

Tiempo de Trabajo.

Altas exigencias en tiempo de trabajo:

P.22: más de 10 horas diarias de trabajo, muy frecuentemente/siempre y A menudo o Noches (míni-

mo 2 horas entre las 10 pm y las 5 pm) muy frecuentemente/siempre y A menudo

O que, en la P.23, en dos o más de los escenarios se da respuesta nunca/casi nunca

Altas exigencias si se cumple:

P22c >=3 O P22d >=3 O P23[2o+] = 1

[PRESENCIA DE ALTAS EXIGENCIAS DE TRABAJO] Si se cumple se asigna 1; si no, valor 0.

Autonomía.

Escasa autonomía:

P.24: si sumatorio de 6 enunciados menor o igual de 10.

O en P.25, 4 o más respuestas Muy frecuentemente/siempre o a menudo.

Escasa autonomía si se cumple:

P24 SUM<=10 O P25 [4o+] >=3

[ESCASA AUTONOMÍA] Si se cumple se asigna 1; si no, valor 0.

Desempeño de rol.

Poca claridad de rol

P.28: si sumatorio de 4 preguntas menor o igual de 8.

(Muy clara, 4; Clara, 3; Poco clara, 2; nada clara; 1).

Poca claridad de rol si se cumple:

P28 SUM <=8

[POCA CLARIDAD DEL ROL] Si se cumple se asigna 1; si no, valor 0.

Alto conflicto de rol.

P. 29: si sumatorio de a), b) y c) mayor o igual que 8.

(Muy frecuentemente/siempre, 4; A menudo, 3; A veces, 2; Nunca/casi nunca, 1)

Alto conflicto de rol si se cumple:

P29 SUM >=8

[ALTO CONFLICTO DEL ROL] Si se cumple se asigna 1; si no, valor 0.

Exposición violencias.

Expuesto

P.38: si dos respuestas “sí”

o, aunque solo sea una si corresponde a la “robos, violencias, agresiones”

o, aunque solo sea una si es “bastantes veces” o “muchas veces”.

Expuesto a violencias si se cumple:

P38x SUMA >=2 O P38d = 1 O P38xx >=3

[EXPUESTO A VIOLENCIAS] Si se cumple se asigna 1; si no, valor 0.

Apoyo social.

Bajo apoyo social

P.39: si “no” en a., b. y c.

Expuesto a bajo apoyo social si se cumple:

P39a = 2 y P39b =2 y P39C=2

[BAJO APOYO SOCIAL] Si se cumple se asigna 1; si no, valor 0.

Carga de trabajo.

Alta carga de trabajo

P.41: si sumatorio de 4 enunciados mayor o igual de 12

(Siempre, 5; casi siempre, 4; a menudo, 3; A veces 2; Nunca/casi nunca; 1)

Expuesto a alta carga de trabajo si se cumple:

P41 SUM >=12

[ALTA CARGA DE TRABAJO] Si se cumple se asigna 1; si no, valor 0.

Carga desajustada

P.42: opciones a y c

Expuesto a carga desajustada de trabajo si se cumple:

P42 = a O c

[CARGA DESAJUSTADA] Si se cumple se asigna 1; si no, valor 0.

Valor del trabajo.

Bajo valor del trabajo

P.45e: valores 2 y 1

Expuesto a bajo valor del trabajo si se cumple:

P45e <=2

[BAJO VALOR DEL TRABAJO] Si se cumple se asigna 1; si no, valor 0.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL
insst
Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

NIPO (en línea): 118-26-012-4
DT.138.1.26