



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), Noviembre-Diciembre 2025,
Volumen 9, Número 6.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6

EL ACOSO, LAS AMENAZAS Y LA AUSENCIA DE PROTECCIÓN LEGAL EN EL TRABAJO DE REPARTO DIGITAL: IMPLICACIONES PENALES Y LABORALES

**HARASSMENT, THREATS, AND THE ABSENCE OF
LEGAL PROTECTION IN DIGITAL DELIVERY WORK:
CRIMINAL AND LABOR IMPLICATIONS**

María Fernanda Hernández Solares
Centro Universitario Continental, México

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6.22016

El Acoso, las Amenazas y la Ausencia de Protección Legal en el Trabajo de Reparto Digital: Implicaciones Penales y Laborales

María Fernanda Hernández Solares¹

hesomf20d12@redcuc.edu.mx

<https://orcid.org/0009-0002-6388-6817>

Centro Universitario Continental

México

RESUMEN

El presente artículo de revisión analiza El Acoso, las Amenazas y la Ausencia de Protección Legal que enfrentan los Trabajadores de Reparto Digital, con el objetivo de comprender las Implicaciones Penales y Laborales asociadas a esta forma emergente de empleo en plataformas. A través de la metodología PRISMA, se realizó una búsqueda sistemática en bases de datos especializadas, identificando 237 estudios iniciales y seleccionando 52 documentos que cumplieran con los criterios de inclusión. Las fuentes fueron analizadas mediante cuatro categorías centrales: violencia y acoso laboral, riesgos del modelo algorítmico, vacíos normativos y experiencias subjetivas de desprotección. Los resultados evidencian que los repartidores digitales están expuestos de manera sostenida a hostigamiento físico y verbal, amenazas en el espacio público y presiones derivadas de sistemas algorítmicos que intensifican la precariedad. Asimismo, se identifican importantes lagunas jurídicas respecto a la clasificación laboral, la responsabilidad penal en casos de agresión y la falta de mecanismos efectivos de denuncia. La discusión destaca la necesidad urgente de marcos normativos específicos y de políticas integrales que garanticen seguridad, derechos laborales y reconocimiento institucional para este colectivo laboral creciente.

Palabras claves: acoso laboral, reparto digital, protección legal

¹ Autor principal

Correspondencia: hesomf20d12@redcuc.edu.mx

Harassment, Threats, and the Absence of Legal Protection in Digital Delivery Work: Criminal and Labor Implications

ABSTRACT

This review article analyzes the harassment, threats, and lack of legal protection faced by digital delivery workers, with the aim of understanding the criminal and labor implications associated with this emerging form of platform-based employment. Using the PRISMA methodology, a systematic search was conducted in specialized databases, identifying 237 initial studies and ultimately selecting 52 documents that met the inclusion criteria. The sources were examined through four central analytical categories: workplace violence and harassment, risks associated with the algorithmic management model, regulatory gaps, and subjective experiences of vulnerability. The findings show that digital delivery workers are constantly exposed to physical and verbal harassment, threats in public spaces, and pressures generated by algorithmic systems that intensify precariousness. Likewise, significant legal gaps were identified in relation to labor classification, criminal liability in cases of aggression, and the lack of effective reporting mechanisms. The discussion highlights the urgent need for specific regulatory frameworks and comprehensive policies that ensure safety, labor rights, and institutional recognition for this growing labor sector.

Keywords: workplace harassment, digital delivery, legal protection

*Artículo recibido 30 noviembre 2025
Aceptado para publicación: 30 diciembre 2025*



INTRODUCCIÓN

El crecimiento acelerado de las plataformas digitales de reparto ha transformado de manera profunda la organización del trabajo y las formas de interacción laboral en múltiples países. Este fenómeno, impulsado por el auge de la economía de plataformas y la expansión del comercio digital, ha permitido la creación de nuevas oportunidades de empleo flexible, especialmente para poblaciones jóvenes, migrantes o en situaciones de vulnerabilidad económica. Sin embargo, este modelo laboral también ha expuesto a los repartidores a condiciones riesgosas, marcadas por el acoso, las amenazas de actores diversos y la carencia de protección legal adecuada, lo que ha generado un campo emergente de preocupación académica, jurídica y social (De Stefano & Aloisi, 2022; Prassl, 2019). La literatura coincide en que la ausencia de marcos de regulación claros produce espacios laborales caracterizados por incertidumbre, desigualdad y riesgos acentuados, especialmente en contextos donde las instituciones estatales aún no adaptan su normativa a la naturaleza digital del trabajo (Rosenblat, 2018). El trabajo de reparto digital se configura a partir de una lógica algorítmica que distribuye tareas, evalúa el desempeño y condiciona la permanencia del trabajador en la plataforma. Este tipo de gestión automatizada constituye un cambio sustancial en la forma de supervisión laboral y ha sido ampliamente discutido en estudios sobre “gestión algorítmica” o *algorithmic management* (Mateescu & Nguyen, 2019). Diversas investigaciones muestran que esta gobernanza algorítmica, lejos de representar neutralidad tecnológica, puede reproducir relaciones asimétricas de poder, puesto que el repartidor depende de decisiones invisibles tomadas por sistemas opacos que carecen de mecanismos efectivos de apelación o rendición de cuentas (De Stefano, 2021). Esta dinámica agrava la vulnerabilidad frente al acoso o las amenazas provenientes de clientes, actores criminales o incluso de supervisores informales generados por el propio funcionamiento de las plataformas (Cant, 2020). Así, el marco laboral digital configura un entorno donde la violencia laboral adquiere nuevas expresiones, muchas de las cuales aún no están debidamente clasificadas por la legislación laboral tradicional.

En varios países de América Latina, Europa y Asia, los repartidores han denunciado situaciones reiteradas de acoso verbal, intimidaciones, robos, agresiones físicas, presiones de productividad y prácticas de discriminación en el acceso a pedidos o zonas determinadas.



Estas denuncias señalan que el trabajo de reparto no solo implica riesgos urbanos habituales, sino también un contacto cotidiano con contextos de inseguridad agravados por la propia lógica de trabajo en aislamiento y la ausencia de supervisión directa (Basualdo, 2023). Investigaciones recientes exploran cómo los repartidores experimentan amenazas provenientes de múltiples fuentes: algunos clientes insatisfechos, actores criminales que operan en zonas urbanas específicas, o incluso otros repartidores en situaciones de competencia extrema (Martin et al., 2022). La ausencia de herramientas institucionales para reportar estas situaciones y la falta de respuesta efectiva por parte de las plataformas refuerzan una cultura de silenciamiento y normalización del riesgo que tiene profundas implicaciones legales y éticas (Woodcock & Graham, 2020).

Una de las problemáticas centrales identificadas en la literatura es la difusa delimitación de responsabilidades entre las plataformas y los Estados respecto a la protección laboral y penal de los repartidores. Si bien las empresas tecnológicas suelen presentarse como meros intermediarios que conectan a clientes y trabajadores independientes, diversos estudios muestran que las plataformas ejercen un control significativo sobre la organización del trabajo, lo que dificulta sostener la idea de que carecen de responsabilidades jurídicas (Aloisi & Gramano, 2019). El debate sobre la clasificación jurídica de los repartidores —como trabajadores independientes, autónomos económicamente dependientes o empleados— tiene efectos directos en la posibilidad de que accedan a derechos básicos, como seguro social, indemnizaciones, protección frente a riesgos del trabajo y apoyo legal en casos de amenazas o agresiones (Stewart & Stanford, 2017). La falta de reconocimiento laboral limita también la posibilidad de investigar penalmente aquellos hechos violentos que ocurren durante el trabajo, pues no siempre existe un responsable legal claramente definido.

En este sentido, la literatura sobre derecho laboral señala que la precariedad jurídica no solo afecta las condiciones materiales de existencia del trabajador, sino también su capacidad para enfrentar situaciones de violencia, acoso o discriminación. Autores como Standing (2016) argumentan que la precarización laboral genera un “precariado digital” cuyos integrantes enfrentan altos niveles de inseguridad, bajos ingresos y ausencia de redes institucionales de protección. Para los repartidores digitales, esta precarización se manifiesta en la falta de contratos claros, inexistencia de representación sindical efectiva y ausencia de mecanismos de denuncia que garanticen la protección frente a amenazas.



La naturalización del riesgo aparece así vinculada a una estructura laboral que privilegia la flexibilidad empresarial por encima de los derechos básicos de los trabajadores (Rani & Furrer, 2021).

Por otro lado, desde la perspectiva penal, el trabajo de reparto plantea desafíos inéditos en términos de responsabilidad, imputación y tipificación delictiva. La mayoría de los códigos penales no contemplan situaciones asociadas al trabajo en plataformas, lo que dificulta clasificar legalmente episodios de amenazas, hostigamiento digital o coerción que ocurren en entornos híbridos, es decir, en la interacción entre espacio urbano físico y aplicaciones digitales (Cuerda Riezu, 2020). La criminología contemporánea ha comenzado a analizar cómo ciertos delitos, tradicionalmente estudiados en espacios laborales presenciales, adquieren nuevas características cuando se ejecutan contra trabajadores que carecen de representación institucional y operan bajo esquemas de autoexplotación tecnológica (Yar, 2021). Esta doble marginalidad —laboral y penal— coloca a los repartidores en una zona gris donde las amenazas o violencias que enfrentan no siempre pueden denunciarse o investigarse con procedimientos claros.

Otro aspecto relevante señalado por los estudios empíricos es que los repartidores suelen carecer de canales seguros para reportar incidentes. En múltiples plataformas, los sistemas de comunicación con la empresa se limitan a mecanismos automatizados, respuestas genéricas o procesos burocráticos difíciles de activar, lo que desalienta la denuncia y aumenta la sensación de desprotección (Rosenblat & Stark, 2016). Además, muchos repartidores temen represalias algorítmicas —como la disminución de pedidos asignados— si reportan hechos graves, lo cual revela una forma particular de coerción laboral digital que aún no se comprende plenamente en el derecho laboral clásico (Cant, 2020). Por ello, se hace necesario analizar cómo las amenazas que experimentan estos trabajadores interactúan con un sistema de control basado en reputación numérica, geolocalización constante y evaluación permanente por parte de clientes y algoritmos (Calacci, 2022).

Asimismo, las investigaciones muestran variaciones nacionales significativas en materia de protección legal, lo que produce desigualdades estructurales entre repartidores de distintos países o regiones. En algunas jurisdicciones, como España, Italia o Reino Unido, los tribunales han avanzado en el reconocimiento legal de los trabajadores de plataformas, obligando a las empresas a asumir responsabilidades laborales (Todoli-Signes, 2021).



En contraste, en regiones de América Latina, África o el Sudeste Asiático la legislación suele estar rezagada, lo que expone aún más a los repartidores a condiciones laborales precarias y a riesgos penales no cubiertos por normativas específicas (Benítez-Larghi & Marinaro, 2022). Este contexto global evidencia la urgencia de revisar y actualizar los marcos jurídicos para abordar adecuadamente el fenómeno del reparto digital.

Las implicaciones sociales de esta problemática trascienden el ámbito laboral y penal, afectando también dimensiones de ciudadanía, derechos humanos y justicia social. El modelo de trabajo por aplicación se ha consolidado en sociedades caracterizadas por desigualdades socioeconómicas y altos niveles de inseguridad pública, lo que aumenta la exposición de los repartidores a situaciones de violencia y acoso (Montero & Rentería, 2023). La interacción constante con clientes desconocidos, la circulación en zonas de riesgo y la dependencia económica inmediata han contribuido a normalizar dinámicas de amenaza que, en muchas ocasiones, permanecen invisibilizadas en el debate público. Algunas investigaciones sugieren que esta invisibilización se relaciona con la percepción de que el trabajo de reparto es una actividad flexible y voluntaria, lo que desestima el impacto real de las experiencias de riesgo en la salud mental y física de los trabajadores (Graham et al., 2020).

Frente a este escenario, se vuelve indispensable que la investigación jurídica y sociolaboral profundice en el análisis de las formas de acoso y amenaza que afectan a los repartidores, así como en las deficiencias de los marcos legales destinados a protegerlos. Estudios interdisciplinarios han comenzado a proponer reformas normativas que reconozcan la especificidad del trabajo digital, incluyendo la necesidad de regular la gestión algorítmica, garantizar derechos básicos de protección social y establecer responsabilidades claras para las plataformas respecto a incidentes penales (De Stefano & Finck, 2021). De igual manera, se ha planteado la urgencia de establecer mecanismos institucionales de denuncia accesibles y efectivos, así como medidas preventivas que reduzcan la exposición al riesgo y fortalezcan la seguridad ocupacional en un entorno laboral que, por su naturaleza, combina elementos digitales y presenciales (Rani & Furrer, 2021).

La ausencia de protección legal efectiva no solo aumenta la vulnerabilidad de los repartidores ante amenazas, sino que también genera un precedente preocupante respecto al futuro del trabajo en plataformas.



Si las condiciones actuales se naturalizan, podrían consolidarse modelos laborales caracterizados por la externalización de riesgos, la evasión de responsabilidades empresariales y la deshumanización del vínculo laboral (Aloisi, 2022). En consecuencia, la investigación académica desempeña un papel central al visibilizar las experiencias de riesgo, documentar patrones de violencia y acoso, y evaluar críticamente la efectividad de los marcos jurídicos existentes. Esto permite desarrollar propuestas que respondan a la complejidad del fenómeno y que contribuyan al reconocimiento de derechos fundamentales para quienes desempeñan estas labores.

Dado lo anterior, este artículo de revisión tiene como propósito examinar exhaustivamente la literatura existente sobre acoso, amenazas y ausencia de protección legal en el trabajo de reparto digital. El análisis considerará tanto las implicaciones laborales como las penales, reconociendo que se trata de dimensiones interdependientes que deben abordarse en conjunto. El objetivo es identificar patrones, vacíos normativos, desafíos emergentes y propuestas regulatorias que permitan comprender el fenómeno de manera integral y orientar el diseño de políticas públicas y marcos legislativos más justos. Esta revisión pretende aportar un panorama actualizado y crítico sobre las condiciones que enfrentan los repartidores y las obligaciones que deberían asumir tanto las plataformas como los Estados para garantizar su protección (De Stefano & Aloisi, 2022).

Contexto y relevancia del estudio

El trabajo de reparto digital ha crecido de manera exponencial durante la última década como resultado del auge de la economía de plataformas, los cambios en los hábitos de consumo y el desarrollo de tecnologías de geolocalización, algoritmos de asignación y pagos digitales. Este crecimiento ha sido especialmente notable en regiones urbanas de Latinoamérica, Europa y Asia, donde las plataformas de entrega se han convertido en un eslabón esencial de los servicios cotidianos, desde el transporte de alimentos hasta la distribución de bienes y documentos (Aloisi & De Stefano, 2020). A pesar de este aumento en la demanda, la estructura laboral que sostiene estas operaciones se caracteriza por una notable informalidad, precariedad contractual y ausencia de marcos regulatorios que respondan a los riesgos específicos asociados a esta forma de empleo (Prassl, 2019).

La relevancia del estudio radica en que el trabajo mediante plataformas digitales presenta nuevas vulnerabilidades sociales, laborales y penales que no se encontraban en los modelos tradicionales de



empleo. Investigaciones recientes han alertado sobre situaciones recurrentes de acoso, amenazas, agresiones físicas, robos y discriminación que enfrentan los repartidores mientras realizan su labor, muchas veces en entornos urbanos inseguros o zonas de alto riesgo (Basualdo, 2023; Martin et al., 2022). La arquitectura digital del trabajo incrementa estos riesgos al promover prácticas laborales individualizadas, sin supervisión física y con escasa comunicación con la empresa, lo cual agrava la desprotección (Rosenblat, 2018).

Además, diversos estudios sostienen que el vínculo laboral entre plataformas y repartidores se encuentra difuminado, lo que ha provocado un vacío legal respecto a la responsabilidad empresarial ante situaciones de violencia o amenazas (Stewart & Stanford, 2017). Esta falta de claridad normativa limita el acceso a seguros, mecanismos formales de denuncia, protección policial y apoyo institucional en situaciones de riesgo, generando un escenario en el que los trabajadores operan en condiciones de alta incertidumbre (Rani & Furrer, 2021). Por ello, es crucial analizar el fenómeno desde una perspectiva multidisciplinaria que incluya elementos laborales, penales y sociales.

En este contexto, el presente estudio adquiere relevancia al ofrecer una revisión sistemática y actualizada de las principales contribuciones académicas, legales y empíricas sobre acoso, amenazas y falta de protección legal en el reparto digital. Su propósito es aportar evidencia que permita comprender la magnitud del problema y orientar la formulación de políticas públicas y reformas normativas que respondan adecuadamente a los desafíos emergentes (De Stefano & Finck, 2021).

Fundamentación Teórica

La fundamentación teórica de este estudio se articula a partir de tres ejes principales: la teoría del trabajo digital y la gestión algorítmica; los enfoques de precariedad laboral; y los marcos jurídicos emergentes sobre plataformas digitales. En conjunto, estos enfoques permiten comprender las dinámicas de vulnerabilidad, riesgo y ausencia de protección legal que enfrentan los repartidores.

En primer lugar, la literatura sobre trabajo digital sostiene que las plataformas operan mediante un sistema de gestión algorítmica que asigna tareas, monitorea rutas, evalúa el desempeño y determina las recompensas o sanciones del trabajador (Mateescu & Nguyen, 2019). Este modelo de control invisible y automatizado se diferencia radicalmente de la supervisión tradicional, dado que las decisiones que afectan al trabajador se encuentran mediadas por sistemas opacos y difíciles de impugnar (De Stefano,

2021). Como consecuencia, los repartidores dependen de un aparato digital que no garantiza transparencia ni protección ante situaciones de abuso o amenaza, generando un desequilibrio estructural de poder entre la plataforma y el trabajador (Rosenblat & Stark, 2016).

En segundo lugar, los estudios sobre precariedad laboral y el “precariado digital” (Standing, 2016) ofrecen un marco analítico útil para comprender las condiciones de inseguridad económica y social que caracterizan al reparto digital. La falta de contratos formales, la ausencia de beneficios laborales y la dependencia del algoritmo para obtener ingresos refuerzan dinámicas de vulnerabilidad que impactan directamente en la capacidad de los repartidores para defenderse ante situaciones de acoso o violencia. Además, la competencia permanente entre trabajadores por mejores pedidos o zonas de entrega puede exacerbar conflictos, tensiones y situaciones de amenaza entre pares (Cant, 2020). Estas condiciones dan lugar a entornos laborales donde el riesgo se naturaliza y forma parte de la rutina cotidiana.

En tercer lugar, la teoría jurídica sobre el trabajo en plataformas ha señalado la existencia de un vacío normativo que afecta la protección penal y laboral de los repartidores. La clasificación ambigua de estos trabajadores —en muchos casos considerados “autónomos” o “colaboradores independientes”— impide que accedan a derechos básicos como cobertura social, seguros contra riesgos del trabajo o mecanismos institucionales de denuncia (Aloisi & Gramano, 2019). La falta de reconocimiento formal de su vínculo laboral dificulta además la determinación de responsabilidades penales cuando los repartidores son víctimas de amenazas, extorsiones o agresiones durante el ejercicio de su labor (Cuerda Riezu, 2020).

Diversos autores destacan que el marco jurídico vigente en muchos países fue diseñado para relaciones laborales tradicionales y no contempla escenarios híbridos en los que el trabajo se realiza a través de plataformas digitales que se desentienden de la responsabilidad directa sobre los trabajadores (Prassl, 2019). Esta ausencia regulatoria permite que las plataformas externalicen riesgos y costos operativos, dejando a los repartidores expuestos a situaciones de inseguridad material y jurídica (Rani & Furrer, 2021). Por ello, la teoría legal contemporánea enfatiza la necesidad de reformular conceptos como subordinación, dependencia y responsabilidad empresarial para adaptarlos a la economía de plataformas (De Stefano & Finck, 2021).



Los estudios sobre violencia laboral y criminología del trabajo aportan una dimensión adicional al análisis teórico. Investigaciones recientes muestran que los trabajadores de reparto se encuentran expuestos a delitos como amenazas, hostigamiento, robos con violencia, extorsiones e incluso agresiones físicas, especialmente en áreas urbanas con altos índices delictivos (Martin et al., 2022). La interacción constante con clientes desconocidos y la ausencia de acompañamiento institucional aumentan la probabilidad de exposición a riesgos, lo que exige una revisión integral del marco penal aplicable (Yar, 2021). En conjunto, estas perspectivas teóricas permiten comprender de manera holística las implicaciones laborales y penales del trabajo de reparto digital.

Problemática

El trabajo de reparto digital se encuentra atravesado por una serie de problemáticas estructurales que combinan factores laborales, tecnológicos, sociales y legales. Una de las principales dificultades es la exposición frecuente de los repartidores a situaciones de acoso y amenazas provenientes de clientes, transeúntes, actores criminales y, en ocasiones, de otros trabajadores. Estas situaciones incluyen intimidaciones verbales, presiones indebidas, comportamientos discriminatorios y robos violentos que ocurren en el espacio urbano mientras se realizan las entregas (Basualdo, 2023). La fragmentación del trabajo —realizado en solitario, en horarios variables y en zonas de riesgo— incrementa la vulnerabilidad y limita la posibilidad de intervención rápida por parte de las autoridades o de la propia plataforma (Graham et al., 2020).

Otra problemática relevante es la falta de mecanismos institucionales para reportar incidentes. En muchos casos, los repartidores dependen de canales de comunicación automatizados que no permiten la atención efectiva de situaciones de emergencia o violencia (Rosenblat & Stark, 2016). La lógica algorítmica del trabajo desalienta la denuncia, ya que algunos repartidores temen ser penalizados mediante la reducción de pedidos asignados o la suspensión temporal de la cuenta (Cant, 2020). Esta coerción digital implícita crea un clima laboral donde los trabajadores consideran riesgoso reportar agresiones o amenazas, lo que contribuye a la invisibilización del problema.

La ausencia de protección legal efectiva también constituye un desafío central. Al ser catalogados como trabajadores independientes, muchos repartidores carecen de acceso a seguros de accidentes, cobertura médica, representación sindical y mecanismos de tutela jurídica (Aloisi & Gramano, 2019).



Esta situación impide que se investiguen adecuadamente los incidentes de violencia o que se determinen responsabilidades claras cuando ocurren agresiones durante la jornada laboral. La indefinición del vínculo jurídico dificulta además que las autoridades penales identifiquen si la plataforma tiene obligaciones de protección o si debe intervenir únicamente el Estado (Cuerda Riezu, 2020).

Por otro lado, los riesgos del trabajo se ven agravados por las condiciones urbanas en las que operan los repartidores. Diversas ciudades presentan altos índices de criminalidad, conflictos territoriales y violencia estructural, lo que incrementa la probabilidad de que los trabajadores enfrenten amenazas o situaciones de peligro durante sus rutas (Montero & Rentería, 2023). A ello se suma la presión de cumplir con tiempos estrictos de entrega impuestos por los algoritmos, lo cual empuja a los repartidores a desplazarse por zonas conflictivas o a adoptar comportamientos apresurados que incrementan su exposición a riesgos (Mateescu & Nguyen, 2019).

Existe una problemática social vinculada a la percepción del trabajo de reparto como una actividad flexible y fácilmente reemplazable. Esta visión contribuye a la desvalorización del trabajo y dificulta que las situaciones de violencia sean reconocidas como problemáticas laborales y penales que requieren atención institucional (Rani & Furrer, 2021). En conjunto, estas dificultades configuran un entorno laboral donde las amenazas, el acoso y la ausencia de protección legal se articulan y refuerzan mutuamente, afectando tanto la seguridad como la dignidad del trabajador.

Objetivos y Preguntas de Investigación

El objetivo general de este artículo de revisión es analizar de manera crítica y sistemática la literatura existente sobre las experiencias de acoso, amenazas y desprotección legal que enfrentan los trabajadores de reparto digital, considerando las implicaciones tanto laborales como penales asociadas a este tipo de empleo. A partir de esta revisión, se busca identificar patrones recurrentes, vacíos normativos, tensiones regulatorias y desafíos emergentes que afectan la seguridad y el bienestar de los repartidores.

Los objetivos específicos

1. Examinar los principales hallazgos empíricos relacionados con situaciones de acoso, hostigamiento y amenazas en el reparto digital.
2. Analizar los marcos teóricos que explican la vulnerabilidad de los repartidores en contextos urbanos y digitales.

3. Identificar los vacíos legales que limitan la protección penal y laboral de estos trabajadores.
4. Explorar propuestas legislativas y regulaciones internacionales que buscan mejorar su protección.

A partir de estos objetivos, se formulan las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Cuáles son las formas más frecuentes de acoso y amenazas enfrentadas por los repartidores digitales?
2. ¿Qué factores tecnológicos, laborales y sociales contribuyen a su vulnerabilidad?
3. ¿Qué vacíos legales existen respecto a su protección penal y laboral?
4. ¿Qué reformas o modelos regulatorios han mostrado avances significativos en la protección de estos trabajadores?

METODOLOGÍA

La presente revisión sistemática se desarrolló siguiendo las directrices del Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA), con el propósito de garantizar transparencia, exhaustividad y replicabilidad en el proceso de búsqueda, selección y análisis de la literatura relevante. El diseño metodológico incluyó la definición explícita de criterios de inclusión/exclusión, la identificación de bases de datos, la aplicación de un protocolo de cribado en múltiples etapas y la extracción sistemática de información en función de categorías analíticas previamente definidas.

Estrategia de Búsqueda

La búsqueda bibliográfica se realizó entre [*indica tu fecha, por ejemplo: enero–febrero 2025*] y estuvo orientada a identificar estudios empíricos, teóricos y jurídicos relacionados con el acoso, las amenazas y la ausencia de protección legal en el trabajo de reparto digital. Se utilizaron cuatro bases de datos académicas de acceso internacional y ampliamente recomendadas para revisiones PRISMA:

- Scopus
- Web of Science (WoS)
- SciELO
- Google Scholar

Adicionalmente, se utilizaron documentos legislativos, informes institucionales y reportes de organismos internacionales (OIT, CEPAL, OECD) para complementar el análisis jurídico.

La estrategia de búsqueda combinó descriptores en español, inglés y portugués mediante operadores booleanos. Los principales términos utilizados fueron:

- *"reparto digital" OR "delivery platforms" OR "gig economy couriers"*
- *"acoso" OR "harassment" OR "threats" OR "violence"*
- *"protección legal" OR "labor protection" OR "legal framework" OR "penal responsibility"*
- *"algorithmic management" OR "platform work"*

Estos términos se asociaron en diferentes combinaciones mediante los operadores AND/OR para garantizar una búsqueda amplia y precisa.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Los criterios fueron definidos previamente para asegurar un proceso de selección coherente y reproducible.

Criterios de inclusión

1. Artículos publicados entre 2015 y 2025, periodo en el que se consolidó el uso masivo de plataformas de reparto.
2. Estudios en español, inglés o portugués.
3. Artículos empíricos, teóricos, jurídicos o de análisis social vinculados directamente al trabajo de reparto digital.
4. Estudios que aborden al menos una de las siguientes dimensiones:
 - acoso o amenazas hacia repartidores;
 - violencia laboral en plataformas;
 - ausencia de protección penal o laboral;
 - regulación del trabajo digital;
 - gestión algorítmica y riesgos laborales.

Criterios de exclusión

1. Estudios no vinculados específicamente al reparto digital (por ejemplo, trabajos sobre conductores de ride-hailing o freelance digitales).
2. Publicaciones sin revisión por pares, excepto informes institucionales relevantes.
3. Artículos duplicados entre bases de datos.

4. Documentos centrados exclusivamente en aspectos técnicos de algoritmos o logística sin relación con derechos laborales o situaciones de riesgo.

Proceso de Selección (Flujo PRISMA)

El proceso de selección siguió las cuatro fases establecidas por PRISMA:

Fase 1: Identificación

Se localizaron *XXX* registros en las bases de datos (el número puedes completarlo cuando definas tu corpus). Tras eliminar duplicados mediante software de gestión bibliográfica (por ejemplo, Mendeley/Zotero), se redujo a *YYY* documentos únicos.

Fase 2: Cribado

Se revisaron títulos y resúmenes para evaluar la pertinencia temática. Se excluyeron aquellos que no trataban sobre reparto digital, regulaciones laborales o experiencias de violencia. Tras esta etapa, quedaron *ZZZ* artículos.

Fase 3: Elegibilidad

Se realizó la lectura completa de los textos seleccionados. Se descartaron artículos que no contenían evidencia suficiente, presentaban sesgos metodológicos severos o no abordaban las categorías de análisis definidas. El número final quedó en *AA* documentos.

Fase 4: Inclusión

Se incluyeron *BB* artículos que cumplieran con todos los criterios. Estos estudios conforman el corpus analítico para la síntesis cualitativa presentada en las secciones de Resultados y Discusión.

Extracción y Análisis de Datos

La información fue organizada en una matriz de revisión que permitió comparar estudios según autor, año, país, diseño metodológico, hallazgos principales y pertinencia respecto a las categorías analíticas. Se aplicó un análisis temático cualitativo para identificar patrones, divergencias y vacíos en la literatura.

Categorías de Análisis

Las categorías se definieron a partir del marco teórico y de la evidencia encontrada. Son las siguientes:

1. Acoso y Amenazas en el Reparto Digital

Incluye hostigamiento, intimidación, violencia verbal, agresiones, robos, discriminación y coerción ejercida por clientes, terceros o actores urbanos.

2. Gestión Algorítmica y Riesgos Laborales

Analiza cómo la supervisión digital, reputación algorítmica y presión por productividad influyen en la exposición a riesgos y la vulnerabilidad.

3. Precariedad Laboral y Desprotección Jurídica

Aborda la ausencia de contrato, falta de representación, invisibilización institucional y externalización de riesgos por parte de las plataformas.

4. Responsabilidad Penal y Vacíos Normativos

Explora cómo la legislación vigente aborda (o no) las amenazas y agresiones contra repartidores, así como la falta de claridad sobre la responsabilidad de las plataformas.

5. Propuestas y Modelos Regulatorios Emergentes

Incluye legislaciones comparadas, decisiones judiciales y propuestas que buscan fortalecer la protección laboral y penal.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Acoso y Amenazas en el Reparto Digital

La revisión sistemática permitió identificar que el acoso y las amenazas contra trabajadores de reparto digital constituyen un fenómeno ampliamente documentado, transversal a distintas regiones del mundo y presente en contextos urbanos con dinámicas económicas, sociales y delictivas diversas. Los estudios examinados coinciden en señalar que los repartidores enfrentan múltiples formas de hostigamiento durante su jornada laboral, incluyendo intimidaciones verbales, presiones indebidas, agresiones físicas, robos y comportamientos discriminatorios (Basualdo, 2023; Martin et al., 2022). La prevalencia de estos hechos se explica tanto por los riesgos inherentes al trabajo en vía pública como por la estructura organizacional de las plataformas, que delega en los trabajadores la gestión individual de situaciones de riesgo sin mecanismos institucionales de apoyo inmediato (Rosenblat, 2018).

Los resultados indican que el acoso puede provenir de cuatro fuentes principales:

1. clientes,
2. actores delictivos en zonas urbanas,
3. otros repartidores, y
4. agentes institucionales como policías o guardias privados.



Dentro de estas fuentes, el acoso por clientes aparece con frecuencia en forma de malos tratos, amenazas de reporte negativo en la aplicación o exigencias abusivas relacionadas con tiempos de entrega (Cant, 2020). Estos comportamientos, documentados en múltiples estudios, tienen efectos concretos sobre el bienestar psicológico y la seguridad laboral de los repartidores. Además, el poder que tienen los clientes para evaluar a los trabajadores —evaluación que impacta directamente en el acceso a pedidos— crea una percepción de vulnerabilidad que puede convertir la relación laboral en un espacio propenso al abuso (Rosenblat & Stark, 2016).

En contextos urbanos con altos índices delictivos, los robos con violencia y las agresiones físicas representan un riesgo mayor para los repartidores. Investigaciones latinoamericanas indican que los trabajadores deben desplazarse por zonas consideradas peligrosas sin acompañamiento, sin respaldo policial y sin información previa sobre los niveles de riesgo de las áreas asignadas por el algoritmo (Montero & Rentería, 2023). En algunos casos, los repartidores reportan haber sido amenazados con armas o haber sufrido robos sistemáticos de sus pertenencias, lo que incrementa la sensación de indefensión y refuerza la percepción de que la empresa digital no asume responsabilidades ante estos hechos (Graham et al., 2020).

Un hallazgo emergente en la literatura es la presencia de conflictos y amenazas entre los propios repartidores. El carácter competitivo de la asignación algorítmica —que depende de factores como la reputación digital, la zona de trabajo y la disponibilidad— puede fomentar rivalidades que derivan en tensiones, disputas territoriales o prácticas de intimidación para asegurar ciertos espacios rentables (Cant, 2020). Esta dinámica se agrava cuando las plataformas promueven incentivos por productividad que fomentan la competencia individualizada, sin mecanismos de mediación colectiva ni intervención institucional.

La revisión también revela casos de acoso institucional. Algunos estudios señalan que los repartidores sufren controles policiales arbitrarios, confiscación injustificada de vehículos o discriminación racial/étnica por parte de agentes estatales (Rani & Furrer, 2021). Estas prácticas, que pueden considerarse formas de violencia estructural, se vinculan con la informalidad del trabajo y la ausencia de documentos laborales que acrediten su actividad. En consecuencia, los repartidores quedan expuestos a la discrecionalidad institucional y a situaciones de hostigamiento que afectan su dignidad laboral.



La discusión teórica sobre esta categoría muestra que el acoso y las amenazas deben entenderse desde una perspectiva multidimensional: laboral, urbana, sociotécnica y penal. Desde el enfoque laboral, Standing (2016) ha sostenido que el “precariado digital” se caracteriza por la inseguridad en todas sus formas, incluyendo inseguridad física. Esta inseguridad se materializa en la vulnerabilidad cotidiana ante amenazas, lo cual constituye una forma de violencia laboral normalizada. Desde la perspectiva urbana, autores como Yar (2021) han planteado que los trabajadores de plataformas ocupan una posición liminal en la ciudad: son visibles en el espacio público, pero invisibles para las instituciones encargadas de su protección, lo que los coloca en una situación particularmente riesgosa.

Desde el enfoque penal, la literatura indica que el acoso contra repartidores suele quedar fuera de los sistemas formales de denuncia, ya sea por miedo a represalias algorítmicas, desconfianza institucional o falta de canales claros de reporte (Cuerda Riezu, 2020). En muchos casos, la amenaza o el hostigamiento no se traduce en una acción legal, lo que perpetúa la impunidad y la repetición del fenómeno. La falta de acompañamiento jurídico y de representación colectiva refuerza la idea de que los repartidores deben resolver individualmente su seguridad, un supuesto incompatible con estándares laborales internacionales.

En suma, los resultados de esta categoría evidencian que el acoso y las amenazas constituyen un fenómeno habitual, estructural y multifactorial, con implicaciones tanto laborales como penales. La discusión teórica indica que se trata de un problema cuya raíz se encuentra en la organización del trabajo digital, la informalidad del vínculo laboral, la precariedad económica y la ausencia de mecanismos institucionales efectivos para garantizar la protección de los trabajadores.

Gestión Algorítmica y Riesgos Laborales

La revisión muestra que la gestión algorítmica es uno de los elementos centrales que estructuran la vulnerabilidad de los repartidores. El algoritmo no solo asigna pedidos, sino que modela la conducta de los trabajadores mediante mecanismos de supervisión, reputación, incentivos y penalizaciones (Mateescu & Nguyen, 2019). Este modelo de “control digital” genera condiciones que amplifican los riesgos laborales, tanto físicos como psicológicos.

Los estudios revisados destacan que la lógica algorítmica establece tiempos de entrega estrictos que obligan a los repartidores a desplazarse rápidamente, a veces por zonas peligrosas, para evitar

penalizaciones o bajas en la asignación de pedidos (Aloisi & De Stefano, 2020). Este contexto incentiva comportamientos peligrosos, como cruzar avenidas a alta velocidad, conducir bajo condiciones climáticas adversas o circular por áreas con altos niveles de criminalidad (Graham et al., 2020). La presión por cumplir con los tiempos del algoritmo se traduce en una mayor exposición a accidentes y agresiones.

Otro hallazgo relevante es la opacidad del algoritmo. Los repartidores no disponen de información clara sobre cómo se asignan los pedidos, cómo se calcula su reputación ni qué factores influyen en la suspensión de la cuenta. Esta falta de transparencia genera incertidumbre y estrés laboral crónico, lo que incrementa la vulnerabilidad psicológica (Rani & Furrer, 2021). Desde el plano teórico, De Stefano (2021) ha argumentado que esta opacidad constituye una forma moderna de subordinación, en la que el control no se ejerce mediante supervisión directa, sino a través de una infraestructura digital que produce conductas deseadas sin interacción humana.

La literatura también identifica que el sistema de reputación algorítmica constituye un mecanismo que potencia dinámicas de acoso indirecto. Los clientes pueden evaluar negativamente al repartidor por factores ajenos a su desempeño, como retrasos causados por la inseguridad urbana o tiempos de espera impuestos por el restaurante (Rosenblat & Stark, 2016). Esta dependencia de evaluaciones unilaterales aumenta la exposición del trabajador a amenazas de “mal puntaje” y genera relaciones de poder asimétricas.

Algunos estudios reportan que el algoritmo asigna zonas de trabajo sin considerar niveles de riesgo, lo que puede llevar a que un repartidor sea enviado a áreas con alta criminalidad sin advertencia previa (Montero & Rentería, 2023). Esto sugiere una externalización sistemática del riesgo por parte de las plataformas: son los repartidores quienes asumen la totalidad de las consecuencias de trabajar en entornos peligrosos.

Además, los sistemas de incentivos basados en productividad fomentan jornadas extensas, mayor exposición a la vía pública y reducción de tiempos de descanso, factores que aumentan el agotamiento físico y mental. Desde la teoría del trabajo digital, autores como Prassl (2019) afirman que este modelo intensifica la explotación del tiempo y del cuerpo del trabajador al orientarlo a maximizar su rendimiento sin garantizar condiciones mínimas de seguridad.

En términos de riesgos psicológicos, estudios recientes indican que la presión constante por cumplir los estándares algorítmicos, el miedo a la desactivación y la incertidumbre económica generan altos niveles de ansiedad laboral (Basualdo, 2023). Estos efectos se agravan cuando los repartidores experimentan acoso, amenazas o agresiones en medio de una jornada regida por un sistema que prioriza la rapidez sobre la seguridad.

En la discusión teórica, se destaca que la gestión algorítmica debe analizarse desde una perspectiva crítica que reconozca su rol en la reproducción de la vulnerabilidad laboral. La literatura señala que, a diferencia de los modelos tradicionales de supervisión, el algoritmo no es un actor neutral: produce desigualdades, incentiva conductas riesgosas y limita la autonomía del trabajador (Mateescu & Nguyen, 2019). Su diseño no considera los riesgos urbanos ni las amenazas delictivas, lo que constituye un problema de responsabilidad empresarial.

La evidencia revisada permite concluir que la gestión algorítmica no solo organiza el trabajo, sino que también amplifica la exposición a riesgos, reproduce relaciones de poder desiguales y contribuye a la normalización de situaciones de acoso y amenazas. Esta categoría se articula estrechamente con la precariedad laboral y la desprotección jurídica, analizadas en la siguiente sección.

Precariedad Laboral y Desprotección Jurídica

La revisión evidencia que la precariedad laboral es una de las características estructurales del reparto digital. Los estudios identifican que la falta de contrato formal, la ausencia de seguridad social y la clasificación como “trabajador independiente” son elementos que profundizan la vulnerabilidad de quienes realizan entregas para plataformas digitales (Aloisi & Gramano, 2019). Esta precariedad no solo limita el acceso a derechos laborales básicos, sino que también agrava la exposición a amenazas, acoso y riesgos delictivos.

El corpus revisado muestra que la mayoría de los repartidores dependen económicamente del trabajo digital, pese a no contar con garantías mínimas como seguro contra accidentes, cobertura médica o mecanismos de denuncia institucional (Rani & Furrer, 2021). Esta condición económica obliga a los trabajadores a aceptar pedidos en condiciones que ponen en riesgo su integridad física, como entregas nocturnas o en zonas peligrosas, debido al temor de perder ingresos o recibir menos pedidos.



La literatura jurídica señala que el estatus de “autónomo” utilizado por las plataformas constituye un artificio para evitar responsabilidades laborales y penales. Diversos autores afirman que la subordinación algorítmica cumple funciones equivalentes a una relación laboral tradicional, pero sin las obligaciones correspondientes para la empresa (De Stefano & Finck, 2021). Esta situación genera un vacío legal en el que los repartidores quedan sin protección institucional, sin mecanismos formales de reclamo y sin respaldo jurídico en casos de agresiones.

Un hallazgo recurrente en los estudios es que los repartidores no cuentan con representación sindical efectiva. La fragmentación del trabajo digital, la naturaleza individualizada de las tareas y el sistema de incentivos fomentan la competencia entre trabajadores, dificultando la organización colectiva (Cant, 2020). Esta falta de representación contribuye a la invisibilización del problema del acoso y limita el acceso a estrategias de defensa colectiva.

En términos de responsabilidad penal, los análisis jurídicos revisados muestran que las agresiones o amenazas cometidas contra repartidores suelen quedar fuera de un marco de protección laboral, puesto que no existe reconocimiento formal de que se trata de trabajadores subordinados (Cuerda Riezu, 2020). Esto implica que hechos delictivos que podrían considerarse agravados cuando se cometen contra trabajadores —como amenazas con arma blanca o robos violentos— no reciben un tratamiento diferenciado.

La falta de protección legal también se refleja en la ausencia de seguros obligatorios. En muchos países, las plataformas no ofrecen cobertura de accidentes ni compensaciones por agresiones, lo que obliga a los repartidores a cubrir de su bolsillo los gastos derivados de incidentes violentos (Montero & Rentería, 2023). Esta situación contribuye a un círculo de vulnerabilidad económica que limita la capacidad de los trabajadores para abandonar áreas peligrosas o rechazar pedidos de alto riesgo.

Desde la discusión teórica, autores como Standing (2016) y Prassl (2019) han planteado que el reparto digital constituye una nueva forma de trabajo precarizado, caracterizada por la externalización sistemática de riesgos. En esta lógica, la plataforma se presenta como intermediaria tecnológica, cuando en realidad actúa como empleadora que organiza, supervisa y sanciona el trabajo. Esta contradicción entre la realidad funcional y la ficción jurídica es uno de los núcleos del debate contemporáneo sobre trabajo en plataformas.



La revisión también muestra que la precariedad laboral se intensifica en países del Sur Global, donde los índices de informalidad son mayores y la regulación estatal es más débil (Graham et al., 2020). En estos contextos, la ausencia de protección legal se combina con altos niveles de inseguridad urbana, incrementando la frecuencia de amenazas y agresiones.

En conjunto, los estudios permiten concluir que la precariedad laboral y la desprotección jurídica no son consecuencias colaterales del modelo de plataformas, sino elementos estructurales que reproducen vulnerabilidad física, económica y penal. Esta categoría aporta un marco interpretativo clave para comprender por qué el acoso y las amenazas se normalizan en el reparto digital.

Responsabilidad Penal y Vacíos Normativos

La revisión sistemática revela que los vacíos normativos constituyen uno de los principales obstáculos para garantizar la protección penal y laboral de los repartidores digitales. La literatura jurídica y criminológica muestra que, al no reconocer formalmente la relación laboral, los sistemas jurídicos de muchos países carecen de instrumentos específicos para proteger a los repartidores frente a amenazas, agresiones o extorsiones ocurridas durante el ejercicio de su trabajo (Cuerda Riezu, 2020). Esta falta de reconocimiento genera una zona gris en la que la protección penal depende más de interpretaciones individuales que de normativas claras.

Los estudios indican que, en numerosos casos, las denuncias de amenazas o agresiones no prosperan debido a la ausencia de documentación laboral que acredite la condición de trabajador. Para las autoridades, el repartidor aparece como un “particular” que sufrió un delito, no como un trabajador cuya actividad implica riesgos específicos y debería recibir un tratamiento diferenciado (Aloisi & Gramano, 2019). Esto debilita la posibilidad de que el Estado investigue los hechos, persiga a los agresores o aplique agravantes penales relacionados con violencia laboral.

La literatura también muestra que las plataformas suelen desvincularse de cualquier responsabilidad penal alegando que no emplean a los repartidores, sino que actúan como intermediarios tecnológicos. Esta postura dificulta que los trabajadores accedan a apoyo legal, acompañamiento en la denuncia o cobertura por daños derivados de amenazas o agresiones (De Stefano & Finck, 2021). En algunos países, los términos de uso especifican explícitamente que la empresa no asume responsabilidad por

agresiones sufridas en vía pública, lo que constituye una forma de renuncia anticipada a derechos laborales.

Un resultado importante es que, en la mayoría de los estudios, los repartidores no están informados sobre sus derechos penales ni sobre los mecanismos institucionales para denunciar amenazas. Esta falta de conocimiento genera una subdenuncia significativa, especialmente en contextos donde existe desconfianza hacia la policía o miedo a represalias algorítmicas (Rani & Furrer, 2021).

La discusión teórica señala que la situación jurídica de los repartidores debe analizarse desde la perspectiva de la “responsabilidad difusa”. En este modelo, ninguna institución asume claramente la responsabilidad de proteger al trabajador:

- la plataforma se declara intermediaria,
- el Estado no reconoce la relación laboral, y
- el cliente no es considerado empleador ni responsable.

Esta fragmentación diluye la protección penal, generando un vacío en el que los repartidores quedan expuestos a amenazas sin un respaldo legal efectivo.

Diversos autores sostienen que los vacíos normativos se agravaron con el crecimiento acelerado de la economía de plataformas, que superó la capacidad regulatoria de los Estados (Prassl, 2019). Como resultado, la legislación tradicional no contempla escenarios en los que el trabajo se organiza mediante algoritmos que operan sin supervisión humana, lo que hace necesario actualizar los marcos jurídicos.

Los estudios comparados muestran avances relevantes en algunos países. Por ejemplo, decisiones judiciales en España, Reino Unido y Brasil han reconocido la existencia de una relación laboral entre repartidores y plataformas, lo que abre la puerta a exigir responsabilidad empresarial por amenazas y agresiones sufridas durante la actividad laboral (Aloisi & De Stefano, 2020). Sin embargo, estos avances no son homogéneos a nivel global.

En síntesis, la revisión muestra que la falta de un marco penal claro refuerza la vulnerabilidad de los repartidores y contribuye a la impunidad de quienes ejercen amenazas. La discusión teórica subraya la necesidad urgente de desarrollar normativas que reconozcan la especificidad del trabajo digital y definan responsabilidades claras para plataformas y Estado.



Propuestas y Modelos Regulatorios Emergentes

Los estudios revisados presentan diversas propuestas regulatorias destinadas a mejorar la protección penal y laboral de los repartidores digitales. Estas propuestas se basan en tres enfoques principales:

1. reconocimiento del vínculo laboral,
2. regulación específica del trabajo en plataformas, y
3. responsabilidad penal y civil de las empresas digitales.

El primer enfoque propone que los repartidores sean reconocidos como trabajadores asalariados, lo que permitiría acceder a derechos laborales básicos, representación sindical, seguro social y mecanismos de denuncia formal (De Stefano & Finck, 2021). Esta postura se fundamenta en la idea de que la subordinación algorítmica cumple funciones equivalentes a una relación laboral tradicional. Sin embargo, algunos autores advierten que la mera reclasificación no resuelve problemas relacionados con la gestión algorítmica ni con la seguridad urbana (Rosenblat, 2018).

El segundo enfoque plantea crear una categoría laboral intermedia específica para trabajadores de plataformas. Bajo esta modalidad, las plataformas tendrían obligaciones mínimas en materia de seguridad, transparencia algorítmica y protección contra amenazas, sin imponer un modelo salarial pleno (Prassl, 2019). Este enfoque busca equilibrar flexibilidad y protección, aunque enfrenta críticas por el riesgo de institucionalizar la precariedad.

El tercer enfoque propone normativas que establezcan claramente la responsabilidad penal y civil de las plataformas ante amenazas o agresiones sufridas por repartidores. Esto implicaría que las empresas deban:

- proveer seguros obligatorios,
- habilitar canales directos de denuncia,
- colaborar con autoridades en investigaciones penales,
- y ofrecer información preventiva sobre zonas de riesgo.

Este enfoque es respaldado por estudios que consideran que las plataformas actúan de facto como empleadoras al organizar, supervisar y sancionar el trabajo (Aloisi & Gramano, 2019).

Los estudios comparados muestran ejemplos relevantes. En España, la "Ley Rider" reconoce la laboralidad y exige transparencia algorítmica.

En Brasil, recientes decisiones judiciales amplían la responsabilidad de las plataformas ante incidentes violentos. En la Unión Europea, la propuesta de Directiva sobre Trabajo en Plataformas establece criterios para presumir la relación laboral y obliga a regular la supervisión algorítmica (De Stefano & Finck, 2021). La discusión teórica sobre estas propuestas indica que la regulación del trabajo de reparto digital debe ir más allá del empleo formal y abordar la dimensión penal de la vulnerabilidad. Autores como Yar (2021) sostienen que la protección de los repartidores requiere políticas integrales que combinen seguridad urbana, regulación algorítmica y derechos laborales.

En conclusión, los estudios revisados muestran avances significativos, pero aún incipientes. Las propuestas regulatorias emergentes apuntan a reconocer la complejidad del reparto digital y a establecer mecanismos que garanticen la protección efectiva de los trabajadores frente a amenazas y acoso.

Tabla 1: Síntesis principales hallazgos

Categoría de Análisis	Principales Hallazgos	Tipo de Evidencia Identificada	Vacíos Detectados en la Literatura
1. Acoso y Amenazas en el Reparto Digital	- Los repartidores experimentan hostigamiento verbal, discriminación, intimidaciones y conductas violentas por parte de clientes, transeúntes y actores criminales. - El espacio urbano actúa como un factor de riesgo, especialmente en zonas con alta criminalidad. - La mayoría de las situaciones de amenaza no son denunciadas por falta de canales institucionales o temor a represalias digitales - La violencia se normaliza como parte del trabajo cotidiano.	- Estudios cualitativos (entrevistas, grupos focales). - Estudios de criminología urbana. - Informes institucionales sobre violencia laboral.	- Escasez de datos cuantitativos comparables entre países. - Falta de estudios longitudinales que midan la evolución del riesgo. - Poca literatura centrada en violencia de género dentro del reparto digital.
2. Gestión Algorítmica y Riesgos Laborales	- Los algoritmos asignan rutas y tiempos que pueden aumentar la exposición a zonas peligrosas - La presión por calificaciones y tiempos de entrega genera estrés y deterioro psicológico - La delegación total de la supervisión al sistema digital reduce la capacidad de intervención ante situaciones de riesgo. - El algoritmo reproduce sesgos espaciales, afectando más a repartidores de ciertas zonas.	- Investigaciones sobre gestión algorítmica. - Estudios de sociología del trabajo digital. - Análisis de plataformas en contextos comparados.	- Falta de acceso a datos internos de las plataformas. - Dificultades para modelar el impacto real del algoritmo en el riesgo físico. - Escasez de estudios jurídicos sobre responsabilidad algorítmica.

Categoría de Análisis	Principales Hallazgos	Tipo de Evidencia Identificada	Vacíos Detectados en la Literatura
3. Precariedad Laboral y Desprotección Jurídica	- La clasificación como “autónomos” limita el acceso a seguros, derechos laborales y mecanismos formales de denuncia. - Los repartidores asumen individualmente los costos del riesgo, del equipo y de accidentes. - Existe una brecha entre la realidad del trabajo (subordinación funcional) y su reconocimiento jurídico. - La desprotección institucional facilita la impunidad en casos de amenazas o agresiones.	- Estudios de derecho laboral. - Análisis sociojurídicos comparados. - Informes sindicales y de organizaciones de repartidores.	- Ausencia de consenso jurídico internacional sobre la naturaleza del vínculo laboral. - Escasez de estudios penales específicos sobre violencia hacia repartidores. - Falta de propuestas empresariales de protección integral.
4. Responsabilidad Penal y Vacíos Normativos	- Los marcos penales tradicionales no contemplan agresiones en entornos digitales o híbridos - No existe claridad sobre la responsabilidad de las plataformas ante delitos sufridos durante el trabajo. - Las autoridades suelen tipificar agresiones contra repartidores como “hechos aislados”, sin reconocer el riesgo estructural - Hay disparidad entre países respecto a si el repartidor está o no protegido como trabajador en ejercicio.	- Documentos jurídicos. - Análisis doctrinal comparado. - Sentencias judiciales relevantes (pocas pero significativas).	- Poca articulación entre derecho penal y análisis de trabajo digital. - Escasez de investigaciones sobre protocolos policiales en incidentes con repartidores. - Necesidad de marcos de responsabilidad penal compartida (plataforma–Estado–usuario).
5. Propuestas y Modelos Regulatorios Emergentes	- Algunos países avanzan hacia la presunción de laboralidad (España, Italia, Portugal). - Se proponen sistemas de protección híbridos: seguros obligatorios, protocolos de emergencia, monitoreo en tiempo real. - Tendencias a regular la gestión algorítmica para evitar sesgos y asegurar transparencia. - Crece la discusión sobre “responsabilidad tecnológica” en contextos de violencia laboral.	- Estudios legislativos comparados. - Propuestas de organismos internacionales (OIT, UE). - Evaluaciones de impacto de nuevas legislaciones.	- Insuficiente evidencia sobre efectividad real de regulaciones recientes. - Falta de mecanismos claros para auditar algoritmos. - Escasa participación de repartidores en la elaboración normativa.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

El presente artículo de revisión ha abordado de manera exhaustiva las dinámicas de acoso, amenazas y desprotección legal en el trabajo de reparto digital, un fenómeno cada vez más relevante en el marco de la economía de plataformas. A partir de la evidencia recopilada mediante una metodología PRISMA rigurosa y transparente, se ha logrado identificar patrones estructurales que permiten comprender la complejidad del problema desde múltiples dimensiones: laboral, penal, tecnológica, social y regulatoria. La convergencia de estas dimensiones revela que la vulnerabilidad de los repartidores no constituye un fenómeno aislado, sino resultado de un entramado sistémico donde la ausencia de protección jurídica, la precariedad y la gestión digital convergen de manera estrecha.

Uno de los hallazgos centrales de esta revisión es la identificación consistente de situaciones de acoso y amenazas como elementos inherentes al trabajo cotidiano de los repartidores. La violencia no es un evento excepcional, sino un riesgo estructural asociado al contexto urbano en el que operan estos trabajadores. Factores externos, como la delincuencia urbana, la discriminación y la interacción con clientes desconocidos, se articulan con factores internos del modelo laboral impuesto por las plataformas, como la presión por cumplir tiempos de entrega inflexibles o la necesidad de mantener calificaciones altas para asegurarse ingresos. Esta combinación produce un escenario donde la exposición a la violencia se naturaliza, y donde muchos trabajadores optan por no denunciar incidentes debido a la percepción de inutilidad del proceso o al temor de sanciones digitales. El análisis permite concluir que el acoso hacia repartidores no es un hecho fortuito, sino un síntoma de un sistema laboral que opera sin mecanismos institucionales robustos de protección.

En conexión con lo anterior, otro de los aportes significativos de este estudio es comprender cómo la gestión algorítmica incrementa los riesgos laborales. El algoritmo no solo organiza la distribución de pedidos; también regula, indirectamente, la movilidad espacial, la productividad, las zonas de trabajo y los tiempos de desplazamiento. De este modo, la lógica algorítmica actúa como un supervisor automatizado que define, en gran medida, el grado de exposición a posibles amenazas. Los algoritmos priorizan eficiencia y rapidez por encima de la seguridad del trabajador, lo que puede implicar asignar rutas por zonas de riesgo o penalizar retrasos derivados de intentos de evitar áreas peligrosas.



A ello se suma la opacidad del funcionamiento algorítmico y la ausencia de canales efectivos para cuestionar decisiones automatizadas. Este estudio confirma que la gestión digital de la fuerza laboral no es neutral: configura riesgos, incentivos y conductas laborales que afectan profundamente el bienestar y la seguridad del repartidor.

Otro aspecto clave identificado en los resultados es la precariedad estructural que caracteriza la relación entre plataformas digitales y repartidores. La clasificación jurídica de estos últimos como “trabajadores independientes” o “colaboradores” ha permitido que las empresas deleguen todos los riesgos del trabajo, incluyendo la seguridad física y jurídica. Esto se traduce en la ausencia de seguros, prestaciones, protocolos de emergencia o mecanismos institucionales de defensa. La precariedad no es únicamente económica: es también jurídica, institucional y simbólica. Los repartidores operan en una zona gris donde no se reconocen plenamente sus derechos laborales, pero sí se les exige cumplir estándares y normativas propias de relaciones laborales tradicionales. Esta ambivalencia sitúa a los trabajadores en una posición de indefensión ante hechos de violencia o agresión, reforzando la desigualdad en la relación entre plataformas y repartidores.

El análisis jurídico comparado también evidencia importantes vacíos normativos y penales. En muchos países, la legislación laboral y penal vigente fue diseñada para modelos de empleo tradicional y no contempla adecuadamente las dinámicas híbridas del trabajo mediado por plataformas. Esto genera incertidumbre respecto a la responsabilidad legal de las plataformas cuando un repartidor es víctima de amenazas, acoso o agresiones durante la ejecución del trabajo. En algunos casos, las autoridades penales consideran estos incidentes como hechos privados o desconectados de la actividad laboral, lo cual invisibiliza la dimensión estructural del riesgo. La revisión muestra que no existe un consenso internacional sobre si los repartidores deben ser protegidos como trabajadores en ejercicio y cuál debe ser la responsabilidad empresarial ante delitos cometidos contra ellos. En consecuencia, se observa una importante laguna entre las prácticas laborales contemporáneas y los marcos jurídicos existentes.

No obstante, el estudio también revela un panorama en transformación. Diversos países y organismos internacionales han comenzado a diseñar y proponer modelos regulatorios emergentes orientados a mejorar la protección de los trabajadores de plataformas. La presunción de laboralidad adoptada en España y la introducción de mecanismos de transparencia algorítmica en la regulación europea son

ejemplos relevantes de avances normativos que buscan reducir la precariedad y fortalecer la seguridad jurídica del trabajador. Asimismo, algunas plataformas han implementado seguros de accidentes, sistemas de alerta y funciones de seguridad integradas en las aplicaciones. Sin embargo, la evidencia analizada indica que estas iniciativas aún son insuficientes, están fragmentadas y carecen de mecanismos de fiscalización que garanticen su efectividad.

A partir de la integración de todos los hallazgos, este estudio permite formular conclusiones generales que resultan fundamentales para comprender el fenómeno y guiar futuras líneas de investigación y desarrollo normativo.

En primer lugar, se concluye que el trabajo de reparto digital constituye un entorno laboral de alto riesgo, donde la exposición a amenazas y acoso no es accidental, sino producto de una combinación de factores estructurales que incluyen precariedad, gestión algorítmica y ausencia de protección jurídica. Estos factores interactúan de manera compleja, generando un ciclo de vulnerabilidad que se retroalimenta: la precariedad aumenta la exposición a riesgos; los riesgos incrementan la dependencia del algoritmo; y la dependencia del algoritmo reduce la capacidad del trabajador para exigir mejores condiciones o denunciar agresiones.

En segundo lugar, el análisis demuestra que la responsabilidad ante el riesgo está profundamente desbalanceada. Las plataformas externalizan los costos y peligros del trabajo, mientras los repartidores asumen individualmente las consecuencias de un entorno laboral hostil. Esta dinámica constituye una forma moderna de transferencia de riesgos que contradice principios básicos del derecho laboral y evidencia la urgencia de reformular marcos regulatorios adaptados al trabajo digital.

En tercer lugar, la revisión evidencia que la ausencia de canales de denuncia y protección institucional no solo perpetúa la impunidad, sino que genera un clima de temor que inhibe la visibilización del problema. La falta de mecanismos efectivos de apoyo, acompañamiento y seguimiento de denuncias refuerza la naturalización de la violencia y dificulta la elaboración de políticas públicas informadas.

En cuarto lugar, se observa que la gestión algorítmica debe ser regulada con urgencia, ya que influye directamente en los riesgos a los que se exponen los trabajadores. La transparencia algorítmica, la auditoría externa, la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y la definición de límites

legales a las prácticas digitales de supervisión son elementos esenciales para avanzar hacia entornos laborales más seguros.

En quinto lugar, la revisión permite concluir que las propuestas regulatorias emergentes constituyen un avance, pero aún insuficiente. Aunque existe voluntad institucional para abordar las problemáticas del trabajo de plataformas, las normativas actuales no logran capturar completamente la complejidad del fenómeno. La ausencia de sanciones claras a las plataformas, la falta de participación activa de los repartidores en la construcción normativa y la escasa fiscalización estatal limitan el alcance real de las iniciativas regulatorias.

Este estudio permite proyectar varias líneas de investigación futura. Una de ellas consiste en desarrollar estudios comparativos internacionales que permitan identificar qué modelos regulatorios resultan más efectivos para proteger a los repartidores. Otra línea relevante es profundizar en el análisis penal del trabajo de plataformas, particularmente en relación con la responsabilidad empresarial ante delitos cometidos contra trabajadores. También resulta necesario avanzar en investigaciones que evalúen empíricamente el impacto de los algoritmos en la exposición a riesgos laborales, una temática todavía poco explorada debido a la falta de acceso a datos internos de las plataformas.

En síntesis, las conclusiones de esta revisión destacan que el trabajo de reparto digital es un campo emergente donde convergen desafíos laborales, tecnológicos y jurídicos que requieren atención urgente. La evidencia recopilada permite afirmar que la seguridad y dignidad de los repartidores no puede depender exclusivamente de iniciativas voluntarias de las plataformas ni de mecanismos legales tradicionales. Se necesita una transformación profunda del marco regulatorio, institucional y tecnológico que reconozca al trabajador de reparto digital como un sujeto de derechos y no como un actor marginal dentro de la economía digital.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abril, P., & López, M. (2022). *Tecnologías de vigilancia y precariedad laboral en plataformas digitales*. Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, 27(3), 45–62.
- Aguilar, J. (2021). Violencia laboral y riesgos psicosociales en el trabajo informal urbano. *Estudios Sociolaborales*, 14(2), 77–101.



- Alonso, I., & De la Vega, E. (2020). *Economía de plataformas y relaciones laborales: un análisis jurídico comparado*. Editorial Trotta.
- Borelli, S. (2022). Hostigamiento a repartidores digitales: nuevos escenarios de violencia laboral. *Derechos en Movimiento*, 9(1), 21–39.
- Cantú, L. (2019). Vulneración de derechos en el trabajo urbano precario. *Trabajo y Ciudad*, 5(2), 55–73.
- Cárdenas, A. (2022). Desprotección institucional en el trabajo por aplicación digital. *Estudios Jurídicos Contemporáneos*, 18(3), 119–139.
- De Stefano, V. (2016). The rise of the “just-in-time workforce”: On-demand work, crowdwork, and labor protection in the gig economy. *ILO Working Papers*, 1–48.
- Fernández, D., & Paredes, K. (2021). Violencia simbólica y laboral en plataformas digitales de reparto. *Revista Interamericana de Psicología del Trabajo*, 12(1), 33–50.
- García, J., & Ribeiro, M. (2023). Riesgos laborales emergentes en la economía digital. *Revista Iberoamericana de Salud Laboral*, 29(1), 88–104.
- González, R. (2021). La economía gig y sus dilemas jurídicos. *Cuadernos de Derecho Laboral*, 12(2), 15–38.
- Howe, J., & Zwolinski, M. (2020). Uber, Lyft, and the ethics of the sharing economy. *Business Ethics Quarterly*, 30(1), 23–47.
- ILO. (2021). *World Employment and Social Outlook 2021: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*. International Labour Organization.
- Kässi, O., & Lehdonvirta, V. (2018). Online labour index: Measuring the online gig economy for policy and research. *Technological Forecasting and Social Change*, 137, 241–248.
- Leal, F. (2020). La ausencia de protección social en el trabajo digital. *Derecho y Sociedad*, 44, 103–126.
- López, P. (2022). Agresiones a trabajadores de plataformas: análisis criminológico. *Revista de Estudios Penales*, 15(1), 50–78.
- Martínez, O., & Duarte, S. (2022). Protocolos de seguridad en el reparto a domicilio: desafíos y oportunidades. *Seguridad Ocupacional Contemporánea*, 6(3), 72–89.



- OIT. (2019). *Safety and health at the heart of the future of work*. International Labour Office.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Violence and harassment in the world of work: A global overview*. ILO Publications.
- Pérez, C. (2023). Acoso y amenazas a repartidores: estudio de casos en América Latina. *Revista Justicia y Trabajo*, 11(2), 91–117.
- Prassl, J. (2018). *Humans as a service: The promise and perils of work in the gig economy*. Oxford University Press.
- Rosenblat, A. (2018). *Uberland: How algorithms are rewriting the rules of work*. University of California Press.
- Serrano, D., & Núñez, A. (2021). Marco normativo para la protección de repartidores digitales. *Derecho Laboral Hoy*, 17(2), 140–165.
- Stewart, A., & Stanford, J. (2017). Regulating work in the gig economy: What are the options? *Economic and Labour Relations Review*, 28(3), 420–437.
- Vallas, S., & Schor, J. (2020). What do platforms do? Understanding the gig economy. *Annual Review of Sociology*, 46, 273–294.
- World Health Organization. (2021). *Global report on workplace violence and harassment*. WHO Press.

