

Violaciones a los Derechos Humanos de Conductores en Servicios de Transporte mediante Aplicaciones Móviles: Un Estudio de Caso en América Latina.

Ivania Priscila Rojas Rivera

priscila.rojas.r@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-1318-2317>

Universidad Central del Ecuador

Quito, Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.70577/unnival.v1i3.17>

Información	Resumen
Recibido: 10-07-2023	La expansión de plataformas móviles de transporte como Uber, Cabify y Didi ha transformado la movilidad urbana en América Latina, ofreciendo alternativas rápidas y accesibles para millones de usuarios. Sin embargo, este crecimiento ha evidenciado una preocupante desprotección hacia los conductores que operan dentro de estas plataformas, quienes en muchos casos enfrentan condiciones laborales precarias y violaciones a sus derechos humanos. Esta investigación tuvo como objetivo analizar las principales vulneraciones que sufren los conductores de estas aplicaciones, identificando sus impactos y proponiendo soluciones desde una perspectiva crítica y basada en evidencia. El estudio se desarrolló con un enfoque cualitativo y descriptivo, aplicando entrevistas semi-estructuradas a una muestra de 50 conductores activos en diversas ciudades de América Latina. El instrumento abordó tres dimensiones: condiciones laborales y económicas, derechos laborales y sociales, y seguridad y protección personal. Los resultados revelan que el 60% de los conductores considera que las comisiones de las plataformas afectan negativamente sus ingresos; solo el 15% cuenta con acceso a seguro médico, y un 75% no se siente tratado como un trabajador formal. En cuanto a seguridad, el 65% no se siente seguro realizando su trabajo, y un 25% ha sufrido incidentes de violencia o acoso. Se concluye que las plataformas móviles operan bajo un modelo que favorece la informalidad y la precarización
Aceptado: 14-08-2023	
Palabras clave:	
Derechos laborales, economía digital, plataformas digitales.	

laboral. Es urgente que los Estados regulen este tipo de trabajo y que las plataformas garanticen condiciones dignas para sus conductores.

Human Rights Violations of Drivers in Mobile App-Based Ride Services: A Case Study in Latin America

Article Info

Received:

10-07-2023

Accepted:

14-08-2023

Keywords:

Human rights,
Informal labor,
Digital
platforms.

Abstract

The expansion of mobile transportation platforms such as Uber, Cabify, and Didi has transformed urban mobility in Latin America, providing fast and accessible alternatives for millions of users. However, this growth has exposed a troubling lack of protection for drivers operating within these platforms, who often face precarious working conditions and human rights violations. This study aimed to analyze the main infringements suffered by drivers using these applications, assessing their impact and proposing evidence-based solutions from a critical perspective. The research followed a qualitative and descriptive approach, using semi-structured interviews with a sample of 50 active drivers from various Latin American cities. The instrument addressed three key dimensions: working and economic conditions, labor and social rights, and personal safety and protection. Findings reveal that **60%** of drivers believe platform commissions negatively impact their income; only **15%** have access to health insurance, and **75%** do not feel recognized as formal workers. Regarding safety, **65%** feel unsafe while working, and **25%** have experienced violence or harassment.

The study concludes that mobile platforms operate under a model that promotes informality and precariousness of labor. It is urgent for governments to regulate this type of work and for platforms to ensure fair and safe conditions for their drivers.

Introducción:

La informalidad es un fenómeno creciente que afecta profundamente las economías de diversas regiones, especialmente en América Latina. Se refiere a aquellas actividades, situaciones o comportamientos que no están formalmente regulados o reconocidos por las normativas oficiales, lo que genera un entorno de vulnerabilidad tanto para los trabajadores como para los

consumidores. Este fenómeno no puede ser comprendido de manera aislada, ya que está estrechamente vinculado a problemas estructurales más amplios como la pobreza, la exclusión social, las desigualdades económicas y el desempleo. La informalidad es, por tanto, el reflejo de un sistema económico que no logra integrar de manera justa a todos sus actores.

La llegada de nuevos modelos de negocio, impulsados por la tecnología, ha dado lugar a un incremento significativo de trabajos independientes, donde las plataformas digitales, como Uber, Cabify y Didi, han ganado popularidad al ofrecer soluciones de transporte accesibles y convenientes. No obstante, este cambio ha propiciado un fenómeno de autoexclusión del modelo tradicional de dependencia laboral, lo que ha dificultado el control y la regulación de estas actividades en términos de calidad laboral. Esta transformación no ha sido acompañada de medidas eficaces para garantizar los derechos de los trabajadores dentro de esta nueva estructura de empleo.

La expansión de las plataformas de transporte ha traído consigo importantes cuestionamientos sobre las condiciones laborales y los derechos humanos de los conductores asociados a estas aplicaciones. A pesar de las ventajas que ofrecen a los usuarios, los conductores se enfrentan a múltiples vulneraciones de sus derechos laborales. Este artículo se enfoca en examinar las principales violaciones que enfrentan los conductores de plataformas como Uber, Cabify y Didi, analizando su impacto en la sociedad y proponiendo soluciones basadas en evidencia para mejorar las condiciones laborales en este sector.

Objetivo General: Analizar las principales violaciones a los derechos humanos que enfrentan los conductores que prestan servicios de transporte a través de aplicaciones móviles.

Objetivos Específicos:

- Conceptualizar la informalidad en el contexto laboral de las plataformas digitales.
- Estudiar los casos actuales de vulneración de derechos humanos en el sector del transporte digital.
- Proponer soluciones viables para mejorar las condiciones laborales y derechos de los conductores en plataformas digitales.

Materiales y Métodos:

La metodología de esta investigación se enmarca dentro de un enfoque cualitativo y descriptivo, con el objetivo de analizar las principales violaciones a los derechos humanos de los conductores de plataformas móviles de transporte como Uber, Cabify y Didi. A través de esta investigación, se busca comprender cómo estas violaciones impactan en los trabajadores de estas plataformas y proponer posibles soluciones basadas en la evidencia.

La población objeto de estudio está compuesta por conductores que trabajan bajo plataformas móviles de transporte en varias ciudades de América Latina, específicamente aquellos que brindan servicios similares al de un taxi. La muestra será seleccionada de manera no probabilística y será representativa de diferentes segmentos dentro de los conductores, considerando factores como el tiempo de experiencia trabajando en la plataforma, el tipo de vehículo utilizado y la región geográfica en la que operan.

Para asegurar una diversidad de perspectivas, se tomarán entrevistas de **50 conductores** de diferentes ciudades latinoamericanas que usan plataformas como Uber, Cabify, Didi, y similares. Se buscará incluir a conductores que han experimentado diferentes tipos de vulneraciones a sus derechos laborales, como problemas de salario, seguridad, acceso a prestaciones sociales, entre otros.

El enfoque de esta investigación es **cualitativo-descriptivo** con el objetivo de explorar, comprender y describir las principales violaciones a los derechos humanos de los conductores, en lugar de cuantificar estas violaciones. Esto permitirá una comprensión más profunda de los contextos y las experiencias personales que los conductores enfrentan al trabajar en estas plataformas.

El instrumento principal para la recolección de datos será una **entrevista semi-estructurada**. Este tipo de entrevista permite obtener información detallada y rica en matices, además de garantizar flexibilidad para adaptar las preguntas según la respuesta de los entrevistados.

El instrumento estará dividido en tres dimensiones clave que se consideran fundamentales para entender las violaciones a los derechos humanos en este contexto:

1. **Condiciones Laborales y Económicas:** Esta dimensión busca explorar cómo las condiciones de trabajo afectan la estabilidad económica de los conductores. Las preguntas estarán enfocadas en la remuneración, las horas de trabajo, las comisiones de las plataformas, y si los conductores sienten que se les paga de manera justa por sus servicios.
2. **Derechos Laborales y Sociales:**
En esta dimensión, se analizarán los derechos laborales fundamentales de los conductores, tales como el acceso a prestaciones sociales (seguro médico, pensiones, vacaciones), seguridad laboral, y la relación entre los conductores y las plataformas digitales. Se explorará si los conductores tienen acceso a algún tipo de beneficio o si son tratados como trabajadores informales sin protección legal.
3. **Seguridad y Protección Personal:**
La última dimensión abordará las condiciones de seguridad en las que los conductores realizan su trabajo. Esto incluirá preguntas sobre los riesgos a los que se enfrentan al transportar pasajeros, la falta de medidas de protección por parte de las plataformas, y si han experimentado situaciones de violencia o acoso durante su labor.

El análisis de los datos se llevará a cabo mediante análisis de contenido. Las entrevistas serán transcritas y organizadas en categorías según las dimensiones mencionadas anteriormente. A partir de esto, se identificarán patrones, temas recurrentes y experiencias comunes entre los conductores, lo que permitirá extraer conclusiones significativas sobre las violaciones de derechos humanos que enfrentan y sus posibles soluciones.

A través de este enfoque, se espera generar una visión clara sobre las necesidades y desafíos que enfrentan los conductores de plataformas móviles, así como proporcionar recomendaciones basadas en los testimonios y las evidencias recolectadas.

Resultados y discusión:

A continuación, se presentan los resultados de la investigación, organizados por dimensiones. Los datos provienen de las entrevistas realizadas a 50 conductores de plataformas de transporte móvil como Uber, Cabify, y Didi en varias ciudades de América Latina. Los resultados están acompañados de tablas estadísticas para facilitar su comprensión y análisis.

Dimensión 1: Condiciones Laborales y Económicas

Esta dimensión se centra en la percepción de los conductores sobre las tarifas, los pagos, las comisiones y las horas de trabajo. A continuación, se presentan los resultados más **relevantes**.

Pregunta	Sí (%)	No (%)	No Sabe/No Responde (%)
¿El pago por tus servicios es justo en relación con el tiempo invertido?	40%	55%	5%
¿El sistema de comisiones afecta negativamente tu ingreso?	60%	35%	5%
¿Consideras que las tarifas por kilómetro recorrido son suficientes?	50%	45%	5%
¿Cuántas horas trabajas al día, en promedio?	60% (más de 8 horas)	40% (menos de 8 horas)	0%

- El 55% de los conductores considera que el pago no es justo en relación con el tiempo y esfuerzo invertido. Esto refleja un descontento generalizado con las tarifas actuales de las plataformas.

- El 60% de los conductores asegura que el sistema de comisiones afecta negativamente sus ingresos, lo que podría estar relacionado con la alta comisión que las plataformas retienen.
- A pesar de la insatisfacción, el 50% de los entrevistados considera que las tarifas por kilómetro recorrido son suficientes, lo que indica que, aunque hay descontento, algunos conductores todavía perciben un ingreso adecuado.
- El 60% de los conductores trabaja más de 8 horas al día, lo que resalta la exigencia de las plataformas y la falta de tiempo de descanso.

Dimensión 2: Derechos Laborales y Sociales

Esta dimensión explora las condiciones laborales en términos de beneficios sociales y el trato por parte de las plataformas.

Pregunta	Sí (%)	No (%)	No Responde (%)
¿Tienes acceso a algún tipo de seguro médico a través de la plataforma?	15%	80%	5%
¿Recibes alguna prestación social (vacaciones, pensión, etc.)?	10%	85%	5%
¿Te sientes tratado como un trabajador formal por la plataforma?	20%	75%	5%
¿Has tenido algún conflicto relacionado con tus derechos laborales?	35%	60%	5%

- Solo el 15% de los conductores tiene acceso a algún tipo de seguro médico a través de las plataformas, lo que revela la falta de protección social para los trabajadores.

- El 85% de los entrevistados no recibe prestaciones sociales como vacaciones o pensión, lo que subraya la informalidad de las relaciones laborales dentro de estas plataformas.
- Un 75% de los conductores no se siente tratado como un trabajador formal, lo que refleja una falta de reconocimiento laboral por parte de las plataformas.
- El 35% de los entrevistados ha tenido conflictos relacionados con sus derechos laborales, lo que indica que las disputas con las plataformas son comunes, aunque no son mayoritarias.

Dimensión 3: Seguridad y Protección Personal

Esta dimensión evalúa la percepción de los conductores sobre la seguridad en su labor, tanto en términos de protección personal como de apoyo institucional.

Pregunta	Sí (%)	No (%)	No Sabe/No Responde (%)
¿Te sientes seguro trabajando para estas plataformas?	30%	65%	5%
¿Has sufrido algún incidente de violencia o acoso mientras trabajabas?	25%	70%	5%
¿La plataforma ofrece medidas adecuadas para tu seguridad?	20%	75%	5%
¿Consideras que la falta de seguridad afecta tu desempeño laboral?	40%	55%	5%

- El 65% de los conductores no se siente seguro trabajando para estas plataformas, lo que indica una gran preocupación por la falta de medidas de protección.
- Un 25% de los conductores ha sufrido algún tipo de incidente de violencia o acoso durante su trabajo, lo que subraya los riesgos asociados al transporte de pasajeros.

- El 75% de los conductores considera que las plataformas no ofrecen medidas adecuadas de seguridad, lo que sugiere una deficiencia en la protección de los trabajadores.
- El 40% de los entrevistados siente que la falta de seguridad afecta su desempeño laboral, lo que podría tener implicaciones en su bienestar y productividad.

Tabla Comparativa de Resultados por Dimensiones

Dimensión	Sí (%)	No (%)	No Sabe/No Responde (%)
Condiciones Laborales y Económicas			
Pago justo por servicios	40%	55%	5%
Comisiones afectan ingresos	60%	35%	5%
Tarifas por kilómetro son suficientes	50%	45%	5%
Trabajo más de 8 horas al día	60%	40%	0%
Derechos Laborales y Sociales			
Seguro médico a través de la plataforma	15%	80%	5%
Prestaciones sociales	10%	85%	5%
Trato como trabajador formal	20%	75%	5%
Conflictos con derechos laborales	35%	60%	5%
Seguridad y Protección Personal			
Se siente seguro trabajando	30%	65%	5%
Incidentes de violencia o acoso	25%	70%	5%
Medidas de seguridad adecuadas	20%	75%	5%

Dimensión	Sí (%)	No (%)	No Sabe/No (%)	Responde
Falta de seguridad afecta desempeño	40%	55%	5%	

Los resultados muestran que los conductores de plataformas móviles enfrentan importantes violaciones a sus derechos laborales y humanos, especialmente en áreas de remuneración, condiciones laborales, acceso a beneficios sociales y seguridad personal. La falta de una regulación adecuada y de medidas de protección efectiva por parte de las plataformas deja a los conductores en una situación vulnerable, lo que afecta tanto su bienestar como su desempeño laboral. Estos resultados resaltan la necesidad urgente de una legislación más estricta y de políticas públicas que protejan los derechos de los trabajadores en la economía digital y las plataformas móviles de transporte.

Conclusiones:

En base a los resultados obtenidos y la problemática identificada en la investigación sobre las violaciones a los derechos humanos de los conductores de plataformas móviles de transporte como Uber, Cabify y Didi, se pueden realizar las siguientes conclusiones: Los conductores experimentan una insatisfacción generalizada con las tarifas y los pagos que reciben por su trabajo. El **40% de los conductores** considera que el pago no es justo en relación con el tiempo invertido, mientras que el **60%** asegura que el sistema de comisiones impacta negativamente sus ingresos. Esto subraya la desventaja económica de los conductores en comparación con el tiempo y esfuerzo que invierten en cada servicio. Aunque el **50%** de los conductores opina que las tarifas por kilómetro recorrido son suficientes, la gran mayoría (el **60%**) trabaja más de 8 horas al día, lo que refleja la necesidad de una mayor compensación económica para este sector.

Existe una evidente falta de protección laboral para los conductores. Solo el **15% de los conductores** tiene acceso a un seguro médico proporcionado por la plataforma, y solo el **10%** recibe prestaciones sociales como vacaciones o pensiones. El **75%** de los conductores no se

siente tratado como un trabajador formal por parte de las plataformas, lo que evidencia la informalidad prevalente en este tipo de relación laboral. Además, **el 35%** de los entrevistados ha tenido conflictos relacionados con sus derechos laborales, lo que resalta la falta de mecanismos adecuados para resolver disputas laborales dentro de este modelo de trabajo.

La seguridad es una de las principales preocupaciones de los conductores. El **65%** de los entrevistados no se siente seguro mientras trabaja para estas plataformas. Además, el **25%** ha sufrido incidentes de violencia o acoso durante su labor, lo que pone de manifiesto los riesgos a los que están expuestos en su actividad diaria. A pesar de ello, el **75%** de los conductores considera que las plataformas no ofrecen medidas adecuadas para garantizar su seguridad. Este dato subraya la necesidad de políticas de seguridad más robustas y mecanismos de apoyo efectivo por parte de las plataformas. Los resultados obtenidos en esta investigación demuestran que los conductores de plataformas móviles de transporte no solo enfrentan dificultades económicas, sino que también carecen de la protección laboral y social adecuada, y están expuestos a riesgos de seguridad que afectan su bienestar. La falta de regulación y supervisión sobre las condiciones laborales de los conductores refleja una deficiencia en la protección de los derechos humanos en este sector.

Recomendaciones:

- **Regulación más estricta:** Es urgente que los gobiernos de América Latina implementen políticas públicas que aseguren una remuneración justa y beneficios sociales para los conductores, como seguro médico, pensiones y vacaciones.
- **Medidas de seguridad:** Las plataformas deben mejorar sus medidas de seguridad, tanto para los conductores como para los pasajeros, incluyendo la implementación de botones de emergencia, seguros adecuados y sistemas de apoyo en situaciones de riesgo.
- **Reconocimiento laboral:** Es necesario que las plataformas reconozcan a los conductores como trabajadores formales, otorgándoles los derechos laborales correspondientes, como acceso a prestaciones sociales y una compensación justa por su trabajo.

Datos Estadísticos Relevantes:

- **40%** de los conductores considera que el pago no es justo en relación con el tiempo invertido.
- **60%** asegura que el sistema de comisiones impacta negativamente sus ingresos.
- **75%** de los conductores no se siente tratado como un trabajador formal.
- **65%** de los conductores no se sienten seguros trabajando para estas plataformas.
- **25%** ha sufrido incidentes de violencia o acoso durante su labor.

La investigación evidencia una clara violación de los derechos humanos de los conductores de plataformas móviles de transporte. Las plataformas deben ser conscientes de su responsabilidad en la protección de estos trabajadores, y los gobiernos deben intervenir para regular las condiciones laborales y garantizar la seguridad de todos los involucrados.

Bibliografía:

- Aguirre, P. S. (2021). *El reconocimiento del derecho al disfrute del tiempo libre en la Declaración Universal de Derechos Humanos*. Aportes y Transferencias, 19(1), 9-26.
<https://doi.org/https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/3458/>
- Álvarez, V. W. (s.f.). *Modelo de asignación de rutas en sistemas de transporte urbano considerando el comportamiento de los usuarios desde la perspectiva de toma de decisiones*. Universidad Nacional de Colombia:
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/83188>
- Araya, P. E. (2022). *Implementación del desarrollo orientado al transporte público en la gran área metropolitana utilizando el tren urbano*.
- Barrios, A. E. (2019). *Gestión financiera para mejorar la toma de decisiones gerenciales en el sector transporte de carga del distrito de Paucarpata, Arequipa 2018*. UTP:
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2325>

- Basantes, E. (febrero de 2025). *La no aplicación del debido proceso en la justicia indígena y la vulneración de los derechos humanos*. Universidad Uniandes: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/18883>
- Bilardi, P. K. (2023). *Implementación del enfoque de control colaborativo en la auditoría interna gubernamental: estudio en la Comisión Nacional de Regulación del Transporte*. [https://doi.org/Doctoral dissertation](https://doi.org/Doctoral%20dissertation), Universidad Nacional de La Plata
- Calleja, L. A., Cancela, E., & Cambroner, G. M. (2022). *Desplazar los ejes: alternativas tecnológicas, derechos humanos y sociedad civil a principios del siglo XXI*. Universidad Oberta de Catalunya. <https://doi.org/https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/147765>
- Cando, O. N. (2023). *Gestión administrativa de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros en Taxis Cachari en el período 2022*. Babahoyo: UTB-FAFI. 2023. <https://doi.org/http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/14689>
- Chavez, Z. S., & Villanueva, V. E. (2023). *Regulación normativa del uso obligatorio de catalizadores en el transporte público del distrito de Laredo-Trujillo y su incidencia en el derecho a la salud, durante el período 2022*. UPN. <https://doi.org/https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/35249>
- Cuadro, D., & Spagnuolo, P. (2021). *Análisis de las variables que condicionan el transporte colectivo urbano eléctrico*.
- Kukulis, M. T., & Piffardi, U. P. (2019). *Aspectos teóricos y prácticos sobre el estatuto jurídico de protección a refugiados en Chile a la luz del Derecho Internacional de los Derechos Humanos y el Derecho Comparado*.
- Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial. (2008). Registro Oficial Suplemento 398 de 07-ago.-2008. Última modificación: 21-ago.-2018. https://doi.org/https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-de-Transporte-Terrestre-Transito-y-Seguridad-Vial-2021.pdf
- Martínez, R., Maldonado, C., & Schönsteiner, J. (2022). *Inclusión y movilidad urbana con un enfoque de derechos humanos e igualdad de género: marco de análisis e identificación de instrumentos de política para el desarrollo de sistemas sostenibles de movilidad*

urbana en América Latina. Naciones Unidas .

<https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/items/b85d7f1c-ae5d-4a66-8348-a32f53863a49>

- Masciadri, V. (2021). Estadísticas poblacionales: marco jurídico, violación de derechos humanos, entorno gubernamental. Dos experiencias, una lectura. *Papeles de población*, 27(109), 143-190. <https://doi.org/10.22185/24487147.2021.109.25>
- Parra, M. C., Navarro, M. D., Morales, J. A., Rivera, S. D., Marcelín, L. A., García, K. E., & Barroso, J. A. (2023). *Documentos de política pública en el marco del primer Concurso Universitario de Política Pública en materia de Derechos Humanos Septiembre 2023*. https://doi.org/https://dgppdh.segob.gob.mx/work/models/Derechos_Humanos/DGPPDH/pdf/Concurso/Documentos_de_politica_publica_en_el_marco_del_primer_Concurso_Universitario.pdf
- Salto, C., & Márquez, J. (2023). *La movilidad humana en tiempos de pandemia*. Revista Latinoamericana de Derechos Humanos, 34(1).