

# INVESTIGACIÓN DE CAMPO SOBRE CONDICIONES LABORALES DE TRABAJADORES DE PLATAFORMAS DIGITALES

## 1. Importancia de la investigación de campo

Sin lugar a dudas, las plataformas digitales de trabajo han supuesto uno de los cambios más importantes acontecidos en el mundo del trabajo a partir del advenimiento del siglo XXI.

La irrupción de prestaciones de actividad basadas en nuevos modelos de negocios, aparece signada por una estrategia empresarial que, aprovechando la tecnología, crea y ofrece valor a los clientes. Ciertamente, estos modelos son cada vez más populares debido al aumento en el uso de internet y la creciente demanda de servicios y productos digitales.<sup>1</sup>

Por ello, desde 2015, la OIT ha estado estudiando las plataformas laborales digitales con miras a comprender las repercusiones de esta nueva forma de organización del trabajo en los trabajadores y el empleo en general. Para el organismo internacional, “el crecimiento de las plataformas digitales conlleva oportunidades y problemas para los trabajadores y las empresas, y plantea además la necesidad de un diálogo internacional sobre políticas”.<sup>2</sup>

En este marco, resulta fácilmente comprobable que, en el curso de este relativamente corto proceso, se han venido planteando innumerables cuestiones jurídicas de fondo, como lo revelan los foros y debates académicos y doctrinarios, los criterios generados por las decisiones jurisprudenciales, y la discusión política sobre la conveniencia o no de implementar reglas (y, en su caso, qué clase de reglas y con qué contenidos y alcance).

Más allá de la diversidad que presentan las realidades nacionales o regionales, lo cierto es que existe una percepción de que, la mayoría de estos modelos, están coadyuvando a incrementar los grados de precariedad en el

---

<sup>1</sup> Ecosign: Modelos de negocios digitales: En qué consisten y tipos.

<sup>2</sup> Véase <https://www.ilo.org/global/topics/non-standard-employment/crowd-work/lang-es/index.htm>

mundo del trabajo. Una precariedad signada, principal (aunque no exclusivamente), por la inestabilidad laboral y económica de los prestadores de esos servicios. De hecho, en el mundo, varias han sido las protestas encausadas por los trabajadores ante las autoridades y el público en general, demandando su reconocimiento por las plataformas, así como la aspiración de alcanzar un sustento y un nivel de vida digno.

Muchas son, entonces, las voces que reclaman respuestas, entre ellas, desde el derecho. Y para que esto ocurra, es necesario que se conozcan los datos ciertos de la realidad; sin información genuina, difícilmente puedan producirse cambios sustentables en el tiempo.

Recordamos que Amina J. Mohammed, vicesecretaria general de la ONU, señala que las Universidades son lugares que *“nutren la incubación, el intercambio, la innovación, y el análisis interdisciplinario, marcando el camino hacia el cambio”*.

## 2. Investigación del proyecto Fairwork en Uruguay<sup>3</sup>

En esa dirección, un equipo de investigadores de la Universidad Católica del Uruguay evaluó durante el 2023 las condiciones laborales de los trabajadores que prestan sus tareas mediante plataformas digitales en el Uruguay. Esta investigación es parte del proyecto Fairwork, liderado por el “Oxford Internet Institute” de la Universidad de Oxford, y forma parte de la red de investigación que se encuentra presente en más de 38 países de diversos continentes.

El equipo nacional está conformado por el Dr. Federico Rosenbaum Carli (Investigador principal, integrante del Departamento de Derecho y Coordinador de esta Revista Jurídica del Trabajo), Dr. Matías Dodel (integrante del Departamento de Ciencias Sociales), Dra. Eloísa González (integrante del Departamento de Administración y Negocios) y Mag. María Inés Martínez (directora de la Unidad de Diseño y Desarrollo Curricular, de la Vicerrectoría de Programas Académicos).

---

<sup>3</sup> El informe puede leerse en: <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2024/02/Fairwork-Uruguay-Ratings-2023-ES.pdf>

Esta iniciativa internacional procura visibilizar la realidad de la economía digital a través de estudios empíricos, pero también apoyar a los trabajadores y formular recomendaciones a las plataformas para promover, como su denominación lo indica, el trabajo justo o decente.

La metodología del estudio, aplicada por el proyecto en todas partes, tiene por fin evaluar a las plataformas, según cinco grandes principios:

1. Pago justo;
2. Condiciones justas;
3. Contratos justos;
4. Gestión justa;
5. Representación justa.

En nuestro país, a partir de esos principios, fueron presentados recientemente los resultados del estudio sobre las condiciones laborales de trabajadores de cinco plataformas digitales que desenvuelven actividades diferentes: el transporte de pasajeros y el reparto de bienes (delivery, envío de paquetes). Las mismas son:

1. Uber
2. Cabify
3. PedidosYa
4. Rappi
5. Soydelivery

El proyecto Fairwork utiliza tres métodos para medir efectivamente la equidad de las condiciones laborales en las plataformas digitales de trabajo: investigación documental, entrevistas a los trabajadores y entrevistas a la gerencia de la plataforma.

Es a través de estos tres métodos que se releva evidencia sobre si las plataformas actúan de acuerdo con los referidos cinco principios de trabajo justo de Fairwork.

En cuanto a la adjudicación de puntajes, cada plataforma recibe una calificación final (de 0 a 10 puntos), en función del cumplimiento con los principios. A la vez, cada principio se subdivide en dos ítems, siendo posible alcanzar 2 puntos en total. O sea que, para cada principio, el sistema de

puntuación permite otorgar 1 punto correspondiente a un primer rango, y otro punto adicional correspondiente a un segundo rango. El segundo punto de cada principio, sólo puede concederse si se ha otorgado el primer punto a ese principio.

Los rangos especifican las evidencias necesarias para que una plataforma reciba un punto determinado. Cuando no se dispone de evidencias verificables para un determinado rango, la plataforma no recibe ese punto.

### **3. Resultados alcanzados en el relevamiento del año 2023**

Durante 2023, se llevaron a cabo 32 entrevistas a trabajadores, se efectuó un amplio análisis documental y se contactó a gerentes (CEO) de las cinco plataformas de trabajo. En esta primera experiencia nacional, únicamente la gerencia de Soydelivery manifestó su interés en responder a las preguntas del proyecto y proporcionó la información solicitada para las puntuaciones; otras gerencias expresaron que participarán en la evaluación de este año (2024) y otras no dieron respuesta o se negaron explícitamente a hacerlo.

Interesa destacar que también en el caso de Soydelivery, se avanzó, constatándose la incorporación de cambios razonables para el cumplimiento de algunos criterios del proyecto Fairwork sobre condiciones de trabajo justo.

En ese marco, y de acuerdo al análisis realizado, Soydelivery alcanzó a cumplir con 7 de los 10 puntos evaluados por Fairwork, Rappi y Cabify con 1 de 10, y Uber y PedidosYa no cumplen con ninguno.

Si se abren los datos y evaluaciones efectuadas, surgen los siguientes resultados.

#### **1. Pago justo:**

Una plataforma (Soydelivery) pudo proporcionar evidencia de que los trabajadores, ganen al menos el salario mínimo del sector de actividad, así como un salario digno para el nivel local, tras deducir costos. El resto de las plataformas (PedidosYa, Rappi, Uber y Cabify) no han acreditado cumplir con el salario mínimo del sector correspondiente, aunque con diversos grados de aproximación a este umbral.

El salario mínimo del sector de reparto es de \$176,74 por hora, y el salario digno de \$229,77 por hora; mientras que en el sector de transporte es de \$182,59 por hora y \$237,37 por hora respectivamente. El monto del salario mínimo incluye lo que proporcionalmente correspondería percibir por concepto de licencia, salario vacacional, aguinaldo y otros beneficios previstos en el respectivo grupo y subgrupo de actividad en el ámbito de los Consejos de Salarios que operan en Uruguay.

Los salarios mínimos tomados en cuenta fueron:

- Para la actividad de reparto, el Nivel 1, Cadete, del Grupo 19, subgrupo 09 de los Consejos de Salarios

- Para la actividad de transporte de pasajeros, Chofer, Grupo 13, subgrupo 14 de los Consejos de Salarios.

El salario digno fue calculado sobre la base de un 30% adicional al salario mínimo correspondiente. En países de la región, las diferencias porcentuales entre el salario mínimo y el salario digno suelen ser superiores y varían desde el 50% al 70%.

## 2. Condiciones justas:

Solamente Soydelivery pudo proporcionar evidencia sobre la adopción de acciones para mitigar los riesgos específicos del trabajo, como otorgar equipamiento de trabajo y formación adecuada en materia de seguridad y salud laboral, y el diseño de un protocolo para mitigar estos riesgos. Sin embargo, ninguna plataforma pudo acreditar que provee una red de seguridad social adecuada. No se pudo evidenciar que aseguren que los trabajadores no sufran costos por accidentes, lesiones o enfermedades derivadas del trabajo, ni que otorguen compensaciones por la pérdida de ingresos a raíz de dichos incidentes.

## 3. Contratos justos:

La mayoría de las plataformas evidenciaron que proveen términos y condiciones claros y transparentes en su vínculo con los trabajadores (Soydelivery, Rappi y Cabify), con alcance comprensible y de fácil acceso. Para cumplir este punto es necesario suscribir un contrato donde la empresa esté claramente identificada y exprese estar sujeta a la normativa uruguaya. Al mismo tiempo, dichos contratos deben ser aceptados por el trabajador, no deben

contener cláusulas que reviertan los marcos jurídicos vigentes y deben prever una política de protección de datos personales que se ajuste a la normativa del país.

Las dos plataformas que no evidenciaron cumplir con estas condiciones son Uber y PedidosYa. Sin embargo, no se pudo demostrar que las plataformas no impongan cláusulas contractuales injustas, considerando especialmente que en los términos y condiciones se incorporan exclusiones de responsabilidad por diversos temas relacionados con la ejecución del trabajo.

#### 4. Gestión justa:

La única plataforma que ha demostrado buenas prácticas de gestión justa ha sido Soydelivery, en tanto existe un procedimiento adecuado para informar la toma de decisiones que afecten a los trabajadores y el proceso de gestión es equitativo. En concreto, la plataforma documenta y protocoliza un canal de comunicaciones y forma de apelar las decisiones, así como una política contra la discriminación, promoción de la igualdad y diversidad, entre otros ejemplos. Las restantes cuatro empresas (PedidosYa, Rappi, Uber y Cabify) no han aportado evidencia del cumplimiento de este estándar de trabajo justo.

#### 5. Representación justa:

PedidosYa, Rappi, Uber y Cabify no han demostrado asegurar la libertad de asociación y la expresión de la voz colectiva de los trabajadores. Por otra parte, Soydelivery comprobó cumplir con este criterio al presentar documentación de procedimientos para las comunicaciones con sus trabajadores, tanto sobre aspectos individuales como colectivos. Asimismo, la plataforma elaboró un protocolo para recibir los reclamos colectivos de los conductores.

Las cinco plataformas evaluadas no ofrecieron evidencias de permitir que los trabajadores participen en el gobierno de la empresa ni de reconocer públicamente a algún organismo colectivo de trabajadores (sindicato) como interlocutor para la gobernanza de la empresa.

## 4. Conclusiones

Sopesamos que el empleo de las herramientas en el proceso evaluatorio llevado a cabo por el proyecto Fairwork en Uruguay, constituye una contribución relevante para conocer en profundidad algunas de las aristas más trascendentes de la actividad desplegada en el ámbito de las plataformas digitales.

Insumos que, por su consistencia, resultan útiles para orientar cualquier toma de decisiones en torno a las políticas públicas que puedan adoptarse en este segmento.

Seguramente, la continuidad futura de las evaluaciones, en la medida que se incorporen más ítems (como los relativos a seguridad y salud, formación profesional, libertad asociativa y negociación colectiva, entre otros) y se sumen más empresas y trabajadores al aporte de informaciones, documentos y opiniones, posibilitará ahondar en el conocimiento de estas realidades y avanzar en la obtención de cambios y progresos útiles para todos, y que, en definitiva, también redunden en beneficio de la sociedad en su conjunto.

Por otra parte, la resonancia pública que obtuviera la investigación, ha servido de aliciente para que, en el ámbito de las comisiones del Parlamento, se plantee la inquietud de tratar el proyecto de ley que fuera enviado por el Ministro de Trabajo y Seguridad Social en el mes de setiembre de 2022 sobre el trabajo en plataformas digitales. En ese ámbito, de concretarse estas acciones, seguramente se efectuarán aportes conceptuales y regulatorios, de modo de alcanzar -en lo posible- puntos de consensos que, eventualmente, puedan plasmarse en un texto legal.

Jorge Rosenbaum Rimolo

Profesor Titular (Grado 5) de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social en  
la Facultad de Derecho, Universidad de la República (ret.)  
Académico de Número de la Academia Iberoamericana de Derecho del Trabajo  
y de la Seguridad Social y de la Academia Nacional de Derecho de Uruguay.