



# Fairwork **Argentina** Puntuaciones 2022: Estándares Laborales en la Economía de Plataformas



# Resumen Ejecutivo

Las plataformas de trabajo son un modelo de negocios extendido a nivel mundial, que se desarrolló de la mano de la disponibilidad de recursos financieros y el crecimiento de la tecnología digital. En los países de América Latina, incluyendo a la Argentina, han proliferado rápidamente como una importante oportunidad de generación de fuentes de trabajo e ingresos. Asimismo, en el contexto de pandemia de COVID19, estas plataformas se han configurado como un refugio laboral para buena parte de la población que sufrió la pérdida de puestos de trabajo e ingresos. Sin embargo, esto no implicó necesariamente que este acceso al trabajo en las plataformas haya sido en condiciones justas o de calidad. Identificar y analizar cómo son estas condiciones es el principal objetivo de este reporte.

En efecto, aquí se evalúa, por primera vez, en qué medida las principales plataformas que operan en Argentina en los sectores de delivery (PedidosYa, Rappi) y transporte de pasajeros (Didi, Uber, Cabify, Beat) respetan los cinco principios del trabajo justo que contempla el Proyecto Fairwork con relación a: pago, condiciones de trabajo, contratos, gestión y representación. Para llevar a cabo esta investigación, entre agosto y noviembre de 2021 se realizaron

entrevistas en profundidad a trabajadores y gestores de estas plataformas, a los cuales se les solicitó evidencia documental respecto a sus políticas sobre los cinco principios.

Los puntajes obtenidos a partir de la evaluación indican que, si bien algunas plataformas desarrollan prácticas auspiciosas respecto a medidas de seguridad y comunicación con los trabajadores, las mismas son más una excepción que una característica generalizada. En este sentido, se

evidencian múltiples problemáticas ligadas a la inseguridad, falta de tarifas horarias mínimas y unilateralidad en las decisiones adoptadas por las plataformas. La crisis del COVID-19 ha pronunciado estos problemas debido a la alta exposición que implica este tipo de trabajos: la falta de protección ante riesgos sanitarios, así como la limitación en la cobertura frente a enfermedades o accidentes son constantes que acentúan la vulnerabilidad de los trabajadores.



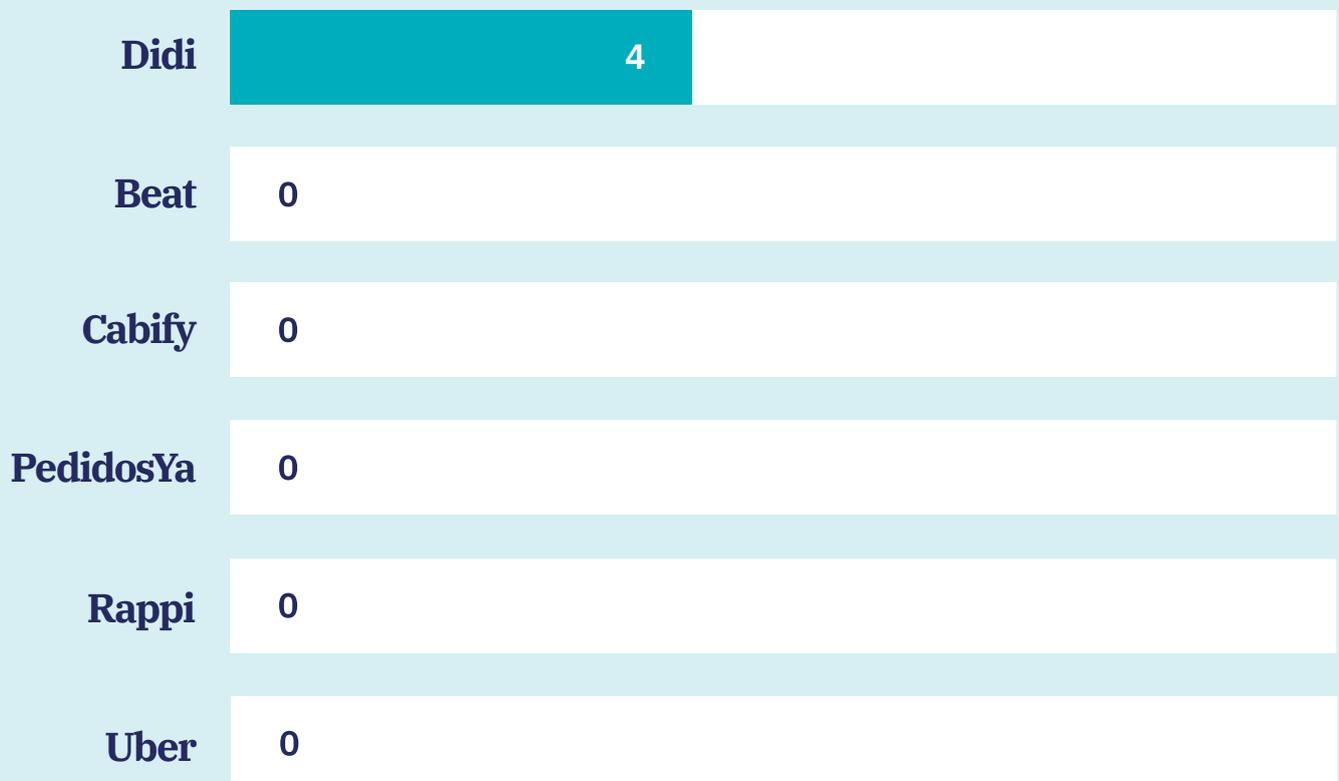
Estos resultados, en consonancia con las primeras evaluaciones realizadas en la región, dan cuenta que aún falta un largo camino para que las plataformas alcancen los estándares

establecidos por Fairwork. Este reporte busca concientizar sobre este punto y contribuir a dar visibilidad a los problemas que atraviesan los trabajadores de plataformas para que

los mismos sean atendidos por los distintos actores de las relaciones laborales: organizaciones colectivas, agentes gubernamentales y las propias plataformas.

# Puntuaciones Fairwork Argentina 2022

Puntuación (sobre 10)



\* El desglose de las puntuaciones por plataforma está disponible en esta página:

<https://fair.work/arg>

## Editorial:

# La economía de plataformas en Argentina

Las sucesivas crisis económicas ocurridas en Argentina en los últimos años han tenido un impacto considerable en su mercado de trabajo, limitando el crecimiento de la creación de empleo. El trabajo en plataformas, sobre todo en los rubros de reparto a domicilio y transporte de personas, representa una opción atractiva para tener empleo y generar ingresos rápidamente, dadas las bajas barreras de entrada. Estas nuevas modalidades de trabajo han funcionado como una contención ante un contexto crítico en el mercado laboral.

Hacia mediados de marzo de 2020, la pandemia desatada por el COVID-19 y el aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO) dispuesto por el gobierno argentino para mitigar su propagación, impactó en forma heterogénea sobre las distintas plataformas de trabajo. Por un lado, las plataformas de reparto lograron expandirse, debido a que su actividad fue declarada esencial y por tanto exceptuada de las restricciones generales a la circulación. Además, para los comercios y restaurantes que no contaban con infraestructura de venta electrónica o servicios previos de delivery, las plataformas constituyeron una puerta de entrada rápida al comercio digital y de reparto. Por otro lado, las plataformas de transporte al comienzo vieron limitadas sus operaciones, dado que gran parte

de la población permaneció en sus domicilios o prefirió utilizar sus propios medios de transporte. Sin embargo, a medida que la circulación urbana comenzó a reactivarse, se estabilizaron y constituyeron una alternativa frente a las restricciones para el uso de transporte público.

En síntesis, la pandemia tuvo efectos dispares sobre las operaciones de las plataformas en los distintos sectores y por tanto en las dinámicas de trabajo, siendo el servicio de delivery el que más creció. Sin embargo, ni en este último sector, ni en el resto de las plataformas, los cambios generados a partir de la pandemia implicaron mejoras sustanciales en las condiciones de trabajo.

Si bien las plataformas ofrecen a los

trabajadores la posibilidad de un acceso rápido al empleo e ingresos, tienen como contracara la ausencia de un salario mínimo garantizado, la falta de acceso a derechos laborales de protección social, individuales y colectivos, y la unilateralidad en las decisiones algorítmicas. Adicionalmente, en Argentina se destaca que estos trabajos implican altos niveles de sobreocupación horaria, la permanencia por períodos mayores al año y la tendencia a hacer de los mismos la principal fuente de ingresos.

Este panorama hace que la regulación del trabajo de plataformas constituya un gran desafío. En el Congreso argentino se han presentado diversas iniciativas cuyo foco se encuentra en la definición de la relación laboral y la

garantía de los derechos laborales. Sin embargo, a la fecha dichos proyectos contemplan únicamente el sector de reparto. Si bien se observa voluntad política en materia regulatoria, aún no se han elaborado políticas públicas consensuadas que garanticen los derechos laborales y promuevan el crecimiento sustentable de las plataformas de trabajo.

En este marco, el objetivo de este informe es contribuir con información actualizada y rigurosa que sirva a informar el debate entre los actores de las relaciones laborales: organizaciones colectivas, agentes gubernamentales y plataformas. Se busca promover las instancias de diálogo social, la regulación de la actividad y la implementación de buenas prácticas por parte de las plataformas. Éstas pueden desarrollar un conjunto de acciones con respecto a los distintos principios del trabajo justo que permitan hacer del trabajo de plataformas, un trabajo más justo.



“Si bien las plataformas ofrecen a los trabajadores la posibilidad de un acceso rápido al empleo e ingresos, tienen como contracara la ausencia de un salario mínimo garantizado, la falta de acceso a derechos laborales de protección social, individuales y colectivos, y la unilateralidad en las decisiones algorítmicas.”



# Contents

- 02 Resumen Ejecutivo
- 04 Editorial
- 07 El Modelo Fairwork
- 09 Panorama General: La Economía de Plataformas en Argentina
- 11 El Contexto Jurídico
- 12 Puntuaciones Fairwork Argentina 2022
- 15 Tema en Foco: Buenas Prácticas
- 16 La voz de las Trabajadoras y los Trabajadores
- 18 Tema en Foco: Plataformas e Inseguridad Urbana
- 20 Impacto y Próximos Pasos
- 23 Apéndice I: Sistema de Puntuación de Fairwork
- 28 Créditos y Financiamiento
- 30 Referencias



## Fairwork Argentina

**Pía Garavaglia**

**Julieta Haidar**

**Marina Benedine**

**Sabina Giostra**

**Gina Ballaben**

**Alessio Bertolini**

**Mark Graham.**

# El Modelo Fairwork

Fairwork evalúa las condiciones de trabajo en plataformas digitales y las clasifica en función de cuán justas son. Nuestro objetivo es demostrar que es posible lograr trabajos mejores y más justos en la economía de plataformas.

Nuestras evaluaciones se basan en cinco principios a los que las plataformas digitales deben adherirse para que se considere que ofrecen “trabajo justo”. Las plataformas son evaluadas en función de estos principios para mostrar cuáles son las condiciones de trabajo actuales en la economía de plataformas y en qué aspectos pueden mejorarse.

Los cinco principios de Fairwork fueron elaborados durante el transcurso de varios talleres en la Organización Internacional del Trabajo en los que participaron los diferentes actores interesados. Para asegurar que estos principios globales fueran aplicables al contexto argentino, fueron revisados con trabajadores, gestores de plataformas y académicos.

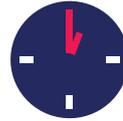
**El Apéndice I ofrece más detalles sobre los rangos de cada principio y los criterios que fueron utilizados para evaluar las plataformas a partir de la evidencia empírica recogida.**

## 01 Los cinco Principios



### Pago Justo

Independientemente de su clasificación laboral, los trabajadores deben en todas sus horas de trabajo ganar al menos el equivalente al salario mínimo<sup>1</sup> establecido en el país después de deducir los costos relacionados con el trabajo.



### Condiciones justas

Las plataformas deben contar con políticas para proteger a los trabajadores de los riesgos derivados de los procesos de trabajo, y deben adoptar medidas proactivas para proteger y promover la salud y la seguridad de los trabajadores.



### Contratos justos

Los términos y condiciones deben ser transparentes, concisos y de fácil acceso al trabajador. La parte contratante junto con el trabajador deben estar identificados en el contrato y estar sujetos a la legislación nacional. Si los trabajadores son realmente autónomos, en las condiciones de servicio no deben existir cláusulas que excluyan injustificadamente la responsabilidad de la plataforma.



### Gestión justa

Debe existir un proceso documentado a través del cual los trabajadores puedan ser escuchados, puedan apelar las decisiones que les afectan y ser informados de las razones que motivan dichas decisiones. Debe existir un canal claro de comunicación a disposición de los trabajadores que permita apelar las decisiones que toma la administración o la desactivación de sus cuentas. El uso de algoritmos debe ser transparente y debe producir resultados justos para los trabajadores. Las plataformas deben ofrecer a los trabajadores una política por escrito que garantice la equidad en la administración del trabajo en la plataforma (por ejemplo, en la contratación, la disciplina o el despido de trabajadores).



### Representación justa

Las plataformas deben proporcionar un proceso documentado a través del cual la voz de los trabajadores pueda ser expresada. Independientemente de su clasificación laboral, los trabajadores deben tener derecho a organizarse en cuerpos colectivos, y las plataformas deben estar preparadas para cooperar y negociar con ellos.

## 02 Metodología

**Este informe se construyó en base a una investigación cualitativa con soporte en datos cuantitativos. Se trabajó en el Área Metropolitana de Buenos Aires, que es el centro urbano de Argentina con mayor cantidad de población, transacciones comerciales y presencia de las plataformas. El proceso de investigación se organizó en tres fases:**

### Relevamiento documental y construcción de casos

El proceso de investigación se inició con un análisis documental para determinar cuáles son las principales plataformas que operan en la actualidad en Argentina y en qué sectores. Además, CIPPEC aportó información cuantitativa relevante proveniente de la “Encuesta de Trabajadores de Plataformas 2021” (ETP-2021, con financiamiento de BID-Lab), que fue realizada en abril de 2021 a 792 trabajadores de siete plataformas, las cuales son objeto de evaluación en este reporte. Esta encuesta permitió conocer, entre otros aspectos, los perfiles de trabajadores de las distintas plataformas. Esta información fue un insumo utilizado para seleccionar en una segunda fase a perfiles sociodemográficos específicos para entrevistar (según sexo, nacionalidad, edad).

### Entrevistas a trabajadores y gestores de plataformas y sistematización preliminar

En un segundo momento de la

investigación se llevó a cabo una secuencia de entrevistas según el siguiente esquema:

- Entrevistas a trabajadores, entre 5 y 10 por cada plataforma, seleccionados de acuerdo a los perfiles socio-demográficos identificados en la fase anterior. Luego de realizadas estas entrevistas se efectuó una sistematización preliminar para identificar las principales características, fortalezas y debilidades, de la calidad del trabajo en cada plataforma.
- Entrevistas a gestores de plataformas, quienes fueron previamente informados sobre los objetivos del proyecto. Se indagó sobre sus prácticas respecto a los cinco principios de Fairwork y se pidió evidencia documental respaldatoria de las mismas. Además, en base a los datos provenientes de las entrevistas realizadas a trabajadores, se preguntó específicamente sobre aquellos aspectos en donde se identificaron mayores debilidades en el cumplimiento de los principios. Finalmente, se realizó una sistematización preliminar de los aportes de los gestores.
- Nueva ronda de entrevistas a trabajadores de cada plataforma, siguiendo la misma guía utilizada previamente, pero indagando en particular sobre aquellos aspectos salientes que emergieron en las entrevistas a los gestores. De esta manera se buscó contrastar si las prácticas declaradas por estos últimos son reconocidas o no por los trabajadores.

Para todas las entrevistas se siguió una guía de preguntas semiestructurada, que tuvo como eje los cinco principios de Fairwork, pero con cierta flexibilidad, a fin de captar la voz de los actores locales y las especificidades del fenómeno en Argentina.

### Sistematización y triangulación de datos

En un tercer momento se llevó a cabo la sistematización final de las entrevistas y documentos provistos por las plataformas, y se triangularon los datos. En esta instancia la “ETP 2021” se utilizó como un soporte para complementar los datos relevados con las técnicas cualitativas. Finalmente, se adjudicaron los puntajes tras contrastar los datos relevados y la evidencia provista por las plataformas con los indicadores de calidad del trabajo de los cinco principios Fairwork. Los mismos fueron otorgados en primera instancia por el equipo de Argentina y luego sometidos a una revisión liderada por el equipo central de Oxford y dos revisores externos. De esta manera se buscó garantizar la mayor rigurosidad y transparencia posibles en el proceso de evaluación.

## 03 ¿Cómo evaluamos?

Cada uno de los cinco principios de Fairwork se desglosa en dos puntos: un punto primero y un punto más segundo, que sólo puede concederse si se ha cumplido el punto primero. Cada plataforma recibe una puntuación sobre 10. Las plataformas sólo reciben un punto cuando pueden demostrar satisfactoriamente su aplicación de los principios.

**Más detalles sobre el sistema de puntuación de Fairwork se encuentran en el Apéndice I.**

# Panorama General: La economía de plataformas en Argentina



La economía argentina viene sufriendo en los últimos años sucesivas crisis que se evidencian en la contracción de los índices de producción y trabajo, a lo que se agregó a partir de marzo de 2020 la crisis provocada por la pandemia del COVID-19. Esta última implicó un abrupto descenso de la actividad económica, llegando a caer un 19% en el segundo trimestre de 2020 respecto al mismo período del año anterior<sup>2</sup>. Asimismo, la tasa de desempleo experimentó un alza, llegando en el segundo trimestre de 2020 al 13,1%, mientras que la tasa de empleo se desplomó más de 9 puntos porcentuales respecto al mismo período del año anterior (INDEC, segundo trimestre de cada año).

Sin embargo, el transcurso del 2021 mostró señales de recuperación, compensando en parte la caída registrada el año previo. Ese crecimiento estuvo traccionado fundamentalmente por la recuperación del sector de hotelería y gastronomía, la construcción, el consumo, las actividades asociadas a servicios comunitarios, sociales y personales, y en menor medida la industria

manufacturera (INDEC, tercer trimestre 2021).

Los datos crecientes de pobreza e indigencia, que para 2020 y 2021 superan el 40% y el 10% respectivamente, también muestran el impacto social de las sucesivas crisis. Todos estos índices marcan un mercado de trabajo fragmentado y deteriorado, con altos niveles de

pobreza e indigencia. Éstas son las condiciones en que se desarrollan las plataformas de trabajo en Argentina.

## Las plataformas de trabajo en Argentina

Las plataformas de trabajo que prestan servicios basados en la localización cercana se convirtieron en una importante fuente de ingreso

en los aglomerados urbanos. Ante un mercado laboral con pocas oportunidades, las plataformas de reparto y transporte se presentaron como una alternativa de rápido acceso al trabajo e ingresos. Las principales plataformas de trabajo que operan en Argentina en estos sectores son las siguientes:

### Delivery: Rappi y PedidosYa<sup>3</sup>

PedidosYa, era una empresa uruguaya que operaba como una marketplace, luego incorporó el servicio de delivery con repartidores contratados y a partir de 2018, tras el arribo de las otras plataformas al país, los despidió para pasar al modelo de trabajadores “autónomos” o “autoempleados”. Rappi fue fundada por capitales colombianos y comenzó a operar en Argentina en 2018. La misma, aunque desarrolló otros verticales de negocio, actualmente se enfoca en el servicio de delivery y mensajería y sus repartidores son considerados trabajadores autónomos.

### Transporte de pasajeros: Uber, Cabify, Beat y Didi

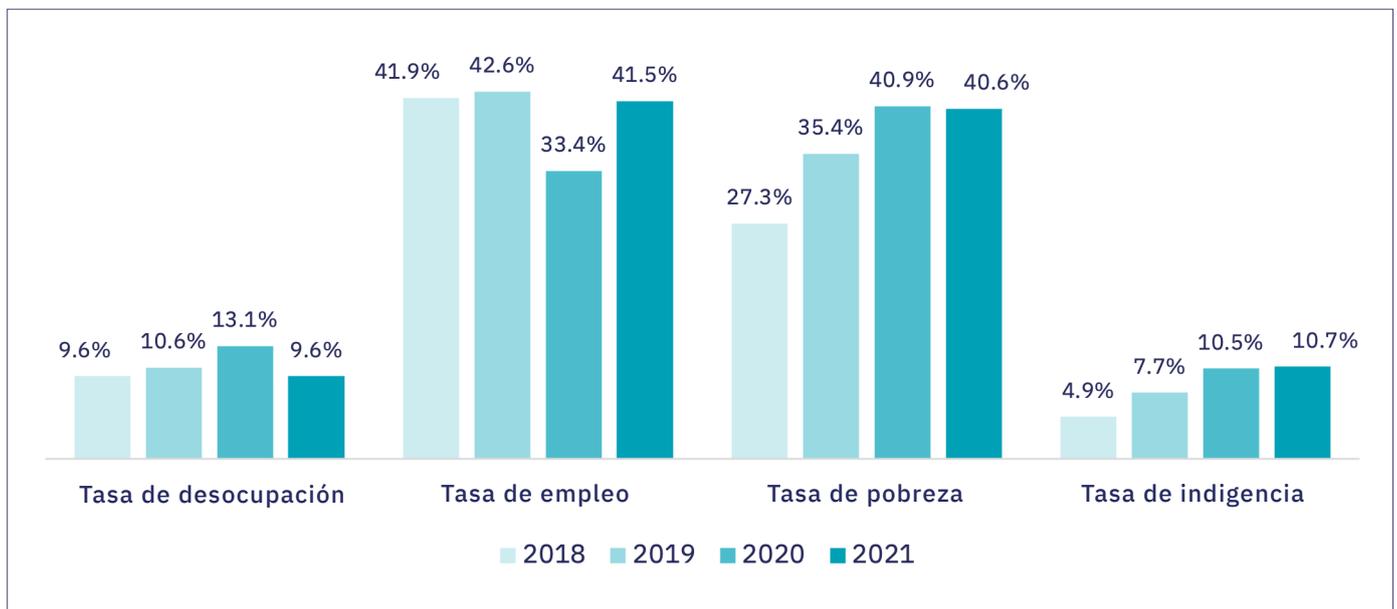
Uber y Cabify comenzaron a operar desde 2016, y luego Beat y Didi arribaron al país en 2019 y 2020 respectivamente. Dentro de estas plataformas se pueden destacar diferencias en cuanto a su modalidad de operación. El desembarco de Uber generó resistencias en el mercado local, sobre todo entre quienes sostenían las modalidades preexistentes de transporte privado de pasajeros, como taxis y remises<sup>4</sup>. Esta empresa no obtuvo reconocimiento ni permisos en la mayor parte del territorio nacional<sup>5</sup>, incluyendo la ciudad de Buenos Aires, con lo cual operaba en condiciones de ilegalidad. Cabify, por otro lado, está inscrita bajo una denominación similar al servicio de remises y Didi incorporó el servicio de taxis, lo cual facilitó que su operación se realice en un marco legal. Esta modalidad fue adoptada posteriormente por Uber y Beat.

Los datos de la Encuesta a Trabajadores de Plataformas realizada en 2021 por CIPPEC (Proyecto BID-Lab) indican que ambas actividades

tienen algunas características comunes. En primer lugar, la pandemia implicó cambios en los perfiles sociodemográficos de los trabajadores. En 2018 la fuerza de trabajo en el sector de reparto era en su mayoría migrante de nacionalidad venezolana, masculina y con altos niveles de instrucción (terciario o universitario completo o incompleto). Durante la pandemia, debido a los efectos de la crisis, este sector absorbió a fuerza de trabajo de nacionalidad argentina, más joven y con menores niveles de instrucción. Al mismo tiempo, con la pandemia las plataformas de transporte de pasajeros absorbieron a trabajadores de rangos etarios mayores y nivel educativo superior, manteniéndose, no obstante, el perfil prominentemente masculino.

En segundo lugar, la ETP-2021 también marca algunas similitudes en relación con las jornadas de trabajo y la dependencia económica. Más de la mitad de los trabajadores de reparto y transporte trabajan 45 horas o más por semana, y más del 72% dependen en forma primaria del ingreso generado por su trabajo en la plataforma. Además, el 61% de los trabajadores de transporte de pasajeros y el 75% de reparto no tienen otro empleo.

Figura 1 Tasas de desocupación, empleo, pobreza e indigencia. Período 2018-2021



Fuente: Elaboración propia en base a INDEC<sup>6</sup>

# El contexto jurídico

Tal como sucede a nivel global, en Argentina las plataformas no reconocen a los trabajadores como empleados en relación de dependencia, sino que son considerados “autónomos”. Por tal motivo, no rigen para estos trabajadores contratos laborales, sino comerciales, de tipo de “términos y condiciones”. A través de esta forma de contratación, las plataformas igualan jurídicamente a las partes (trabajadores y empresas), desconociendo la existencia de una relación laboral que se da en la práctica, según emerge tanto de la literatura especializada como del estudio de casos. Este desconocimiento de la relación laboral tiene como consecuencia la desprotección de los trabajadores.

La categoría de autónomos en la legislación argentina implica que los trabajadores estén inscriptos dentro del régimen llamado del “monotributo”, una figura que unifica el componente impositivo y el componente previsional (aportes jubilatorios y de salud) en una única cuota mensual. Las empresas de plataformas de delivery y reparto exigen a estos trabajadores para empezar a operar ser “monotributistas”. El trabajo independiente presupone la falta de acceso a seguro de riesgos del trabajo, seguro de desempleo y los derechos laborales como vacaciones, aguinaldo y licencias (maternidad, enfermedad, entre otras). Esto compone un hecho crucial, dada la alta exposición que tienen este tipo de trabajos a accidentes, cuestión que se pronunció a partir del riesgo sanitario asociado con la pandemia del COVID-19.

Desde el año 2018, se han presentado en el Congreso Nacional de Argentina iniciativas desde diferentes espacios políticos, para regular el trabajo de plataformas (hasta el momento, únicamente de reparto), que se encuentran en comisión y aún no se han debatido en el pleno de las cámaras<sup>7</sup>. Las iniciativas surgen

de las fuerzas políticas con mayor representatividad en la Argentina y a pesar de sus diferencias o consideraciones acerca de la calificación del trabajador, todas comparten el reconocimiento de derechos a favor del trabajador e imponen limitaciones al accionar de las plataformas. Asimismo, desde el Poder Ejecutivo Nacional, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social ha elaborado una iniciativa de regulación de los trabajadores de delivery denominado “Estatuto del Trabajador de Plataformas Digitales Bajo Demanda”<sup>8</sup> que aún no fue remitido al Congreso Nacional.

Avanzar en las propuestas regulatorias se vuelve imperioso frente a la desprotección que sufren los trabajadores de las distintas plataformas. El primer aspecto relevante se centra en la falta de ingresos mínimos garantizados por tiempo de conexión o logueo y de instancias colectivas de negociación sobre la actualización salarial y condiciones de trabajo. La falta de garantías en los ingresos, junto con los mecanismos algorítmicos de premios y castigos según el desempeño realizado, llevan a los trabajadores a

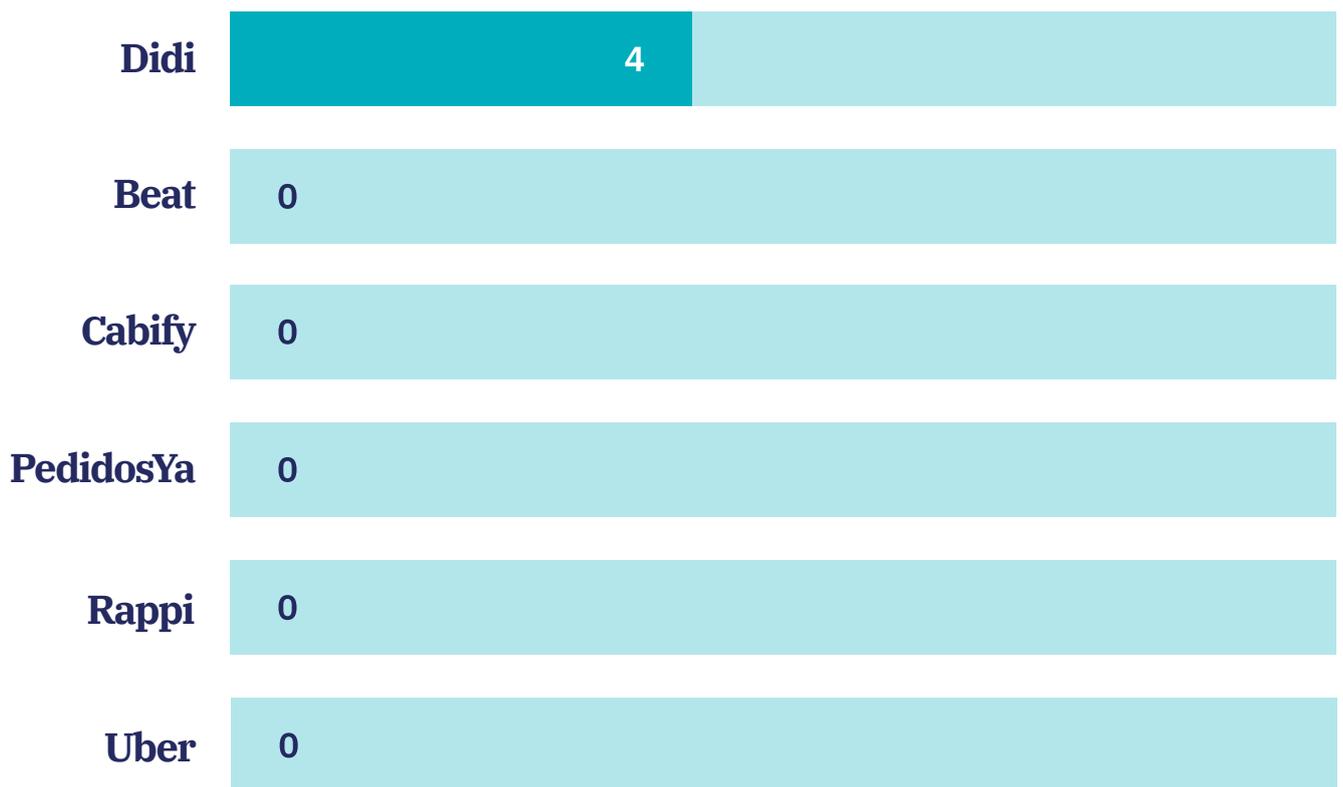
realizar jornadas extensas. Por otro lado, la inaccesibilidad a herramientas de protección social lleva al trabajador a una situación de trabajo vulnerable, especialmente en relación con accidentes o enfermedades asociadas al trabajo. La unilateralidad, falta de transparencia y de instancias de diálogo son otra característica común de este tipo de trabajo, que sugiere una necesidad regulatoria.



“Avanzar en las propuestas regulatorias se vuelve imperioso frente a la desprotección que sufren los trabajadores de plataformas.”

# Puntuaciones Fairwork Argentina 2022

Puntuación (sobre 10)



\* El desglose de las puntuaciones por plataforma está disponible en esta página:  
<https://fair.work/arg>

# Principales hallazgos

El puntaje de las plataformas analizadas en este primer reporte de Fairwork en Argentina ha sido bajo, ya que ninguna ha obtenido más de 4 puntos, sobre un total de 10. Esto va en línea con los puntajes obtenidos

en otros países de América Latina, lo que demuestra que estas plataformas, si bien crean puestos de trabajo, reproducen las condiciones laborales precarias preexistentes en la región. No obstante, la gran distancia entre los

puntajes actuales y los óptimos deja espacio para la implementación de mejores prácticas tanto en Argentina como en la región.



## Pago justo

Las plataformas no aportaron evidencia suficiente para demostrar que para la jornada horaria ofrecen a los trabajadores al menos el equivalente al salario mínimo después de deducir costos. Cabe aclarar que para dicho cálculo se contemplan todas las horas de conexión o logueo (así se obtengan ingresos o no), como también los costos asociados al trabajo que deben afrontar los propios trabajadores de acuerdo a la actividad. En el caso del delivery: mantenimiento del vehículo, casco y elementos protectorios, combustible, celular y datos, entre otros. En el caso del transporte de pasajeros se agrega a estos costos los que provienen de alquileres de vehículos y cuentas que incrementan considerablemente los gastos a cargo de los conductores. En términos generales, se observa que los trabajadores de reparto tienen una remuneración horaria considerablemente inferior a la de los conductores de pasajeros.



## Condiciones justas

Los trabajadores de plataformas enfrentan numerosos riesgos en el desarrollo de su trabajo. En América Latina, y Argentina no es la excepción, a los riesgos derivados por ejemplo de la exposición a los cambios climáticos y los accidentes de tráfico, se agregan otros asociados a la inseguridad y violencia urbana: la exposición a robos y situaciones de violencia, son una denuncia común de los trabajadores. A partir de 2020 a ello se sumó el riesgo de contagio de COVID-19.

Las plataformas estudiadas alegaron ser conscientes de estos riesgos y tomar medidas para mitigarlos. Esto incluye validación de perfiles, monitoreo del trayecto por GPS, provisión de seguros ante accidentes. Sin embargo, sólo Didi facilitó evidencia que sustente y brinde el detalle de dicha cobertura, y que la misma es operativa mientras el conductor esté logueado en la plataforma y no únicamente cuando realiza un trayecto.



## Contratos justos

Para otorgar el punto correspondiente a este principio las plataformas deben poder evidenciar que tienen términos y condiciones accesibles y cuyo contenido sea fácilmente legible. Asimismo, se requiere que reconozcan el marco regulatorio de la República Argentina y que cualquier modificación en los mismos sea debidamente notificada. Sólo una de las plataformas (Didi) demostró cumplir dichos requisitos.

El segundo punto hace énfasis tanto en una clara definición de la relación laboral, como en la inexistencia de cláusulas que eximan la responsabilidad de la empresa ante conflictos con los trabajadores. En principio, todas las plataformas definen a los trabajadores como independientes. Sin embargo, en todos los casos se encontraron cláusulas que muestran unilateralidad en los procesos de resolución de conflictos, o bien eximen a la plataforma de responsabilidades por negligencia o condiciones de trabajo inadecuadas.



## Gestión justa

Uno de los puntos que más se manifestó en las entrevistas con los trabajadores es la falta de contacto humano directo como vía de comunicación con las plataformas, como también la arbitrariedad en la aplicación de suspensiones o cancelaciones. Sólo Didi proporcionó evidencia que dé cuenta de que funciona un canal claro y accesible para todos los conductores. Dicho canal opera recibiendo tanto consultas como apelaciones, y el mismo es accesible incluso en los casos que los conductores hayan sido sancionados. En otros casos estos canales existen, pero no se encuentran disponibles para todos los trabajadores sino que deben cumplir ciertos parámetros (por ejemplo, los que tienen mejores evaluaciones o índices de aceptación de pedidos o trayectos).



## Representación justa

El primer punto de este principio requiere que existan mecanismos documentados para que los trabajadores expresen su voz. Obtener el punto segundo requiere la existencia de un organismo colectivo de trabajadores reconocido y que puede llevar a cabo un proceso de representación y negociación colectiva.

Varias plataformas argumentaron que tienen sus propios mecanismos de consulta con los trabajadores, como encuestas y reuniones grupales, pero ninguna pudo mostrar que mantiene comunicaciones con referentes o representantes de aquellos, ni reconocen a algún tipo de organización colectiva. Esto hace que los trabajadores de plataformas de Argentina sean excluidos de mecanismos de representación formal que les permitan negociar sus ingresos y condiciones de trabajo. Por el contrario, prima la unilateralidad de las decisiones empresariales. Por todo esto, ninguna plataforma obtuvo un punto en este principio.



## Tema en Foco:

# Buenas prácticas

El objetivo de esta sección es destacar las iniciativas que contribuyen hacia un trabajo más justo, es decir, aquellas prácticas implementadas por algunas plataformas que pueden funcionar como herramientas y puntos de partida para alcanzar un ambiente laboral más justo y amigable para los trabajadores. Sin embargo, cabe destacar que las mismas **aún son insuficientes para conformar estándares de trabajo justo.**

### Cabify: Medidas para un viaje más seguro *(medidas de seguridad)*

Los conductores entrevistados en diversas plataformas de transporte mencionan a esta compañía como la más segura dentro del sector tanto para ellos mismos como para los pasajeros. Esto se debe principalmente a que es la empresa que más requisitos presenta tanto para desempeñarse como conductor, como para usar la aplicación como pasajero. La exigencia de tener licencia y seguro para remises<sup>9</sup>, la obligatoriedad de inscripción al régimen impositivo del “monotributo” y el otorgamiento gratuito de elementos de prevención para el COVID-19 son las medidas más destacadas por los trabajadores en materia de seguridad. Por otra parte, la verificación de la identidad de los pasajeros y la exigencia de que los mismos solo puedan operar con tarjeta de crédito, son prácticas que le brindan mayor seguridad al conductor en relación con quienes transportan.

### Didi: Enfocados en la comunicación *(comunicación)*

Las deficiencias en la comunicación con las plataformas es uno de los principales problemas denunciados por los trabajadores. La imposibilidad de contactarse con seres humanos, las respuestas automáticas y la falta de lugares físicos de reclamo dificultan el diálogo entre trabajadores y plataformas y contribuyen a que éstas detenten mayor discrecionalidad y poder sobre los primeros. No obstante, es posible destacar la labor de Didi en materia de comunicación, siendo la mejor valorada por los trabajadores del transporte de pasajeros en este aspecto. La posibilidad de comunicarse con representantes ante un problema, la pronta respuesta y la facilidad para realizar reclamos a través de la aplicación hacen que esta plataforma se destaque por brindar un servicio de comunicación de mejor calidad que las otras.

### Beat: Camino a la transparencia algorítmica *(transparencia algorítmica)*

Una de las características más distintivas de las plataformas de trabajo es su funcionamiento a través de algoritmos. Estos suelen ser poco claros y la mayoría de los trabajadores no comprende cómo funcionan ni qué variables tienen en cuenta. En este caso, Beat proporciona comparativamente información más clara sobre el funcionamiento del algoritmo de su aplicación, siendo la que demuestra mayor transparencia hacia los trabajadores. Al hacer la conexión entre conductor y pasajero, el algoritmo sólo tiene en cuenta la distancia entre ambos y el valor de la tarifa se calcula en función de la demanda. El sustento provisto por la plataforma evidencia que la calificación del conductor y otros factores adicionales no son tomados en cuenta para la asignación de viajes. Los conductores de Beat cuando se conectan a la aplicación pueden ver las zonas con mayor demanda en ese momento, siendo libres de ir a trabajar a esos lugares si así lo desean.

# La voz de las trabajadoras y los trabajadores



**Sofía**

PedidosYa

Sofía\* tiene 34 años y vive en la Ciudad de Buenos Aires junto a su hijo de 16 años, quien aún va a la escuela. Su principal sustento es el trabajo que realiza como rider en PedidosYa, aunque también realiza envíos con su moto de forma particular. Comenzó a trabajar en esta empresa en el 2019 con la expectativa de generar un ingreso propio ya que en hasta ese momento se dedicaba con exclusividad al trabajo doméstico y de cuidado dentro de su propio hogar. Sofía fue una de las personas que ingresó a PedidosYa con un contrato formal, un horario y un sueldo fijos, como empleada en relación de dependencia de la empresa. Sin embargo, al poco tiempo, PedidosYa decidió imitar el modelo de sus competidores (Glovo, Rappi) y dejar de contratar empleados para pasar a tener personal autónomo, bajo el régimen impositivo del “monotributo”. Sofía fue despedida y, como el resto de los trabajadores, no fue indemnizada y tuvo que volver a entrevistarse con la compañía para ser re-incorporada bajo la nueva modalidad.

Para llegar a un nivel de ingresos que le permita sostener sus gastos, Sofía trabaja entre 10 y 12 horas diarias durante 6 días a la semana, haciendo de manera obligatoria los turnos de los viernes y sábados por la noche ya que de lo contrario PedidosYa

le baja su puntuación en el ranking y recibe menos pedidos. Las medidas de seguridad y cuidados por parte de la plataforma son muy escasas. Durante el 2020, las plataformas ofrecían elementos de protección como barbijos o alcohol en gel, pero para obtenerlos los riders debían retirarlos personalmente por la oficina central en un barrio específico de la ciudad (Microcentro). Esto dejó a cientos de trabajadores sin acceso, ya que la distancia y tiempo que le llevaría retirarlos no le resultaba viable. Sofía también resalta que, cuando tuvo síntomas compatibles con COVID-19, prefirió no avisar a la plataforma ya que otros compañeros que lo hicieron previamente fueron bloqueados y su reactivación demoró más de lo debido, teniendo estos que insistir con numerosos emails y quedándose sin trabajar y por tanto sin ingresos.

Por otro lado, como no están claros para los repartidores los alcances de la cobertura que ofrece PedidosYa en caso de accidentes ni cómo funciona esa cobertura, y dados los altos riesgos de trabajar en las calles de la ciudad, Sofía decidió contratar un seguro por su cuenta. Esto sintetiza una de las preocupaciones que más emergen entre los trabajadores: la inseguridad.

**\*A fin de proteger la identidad de las personas entrevistadas, los nombres fueron modificados**



## Martín

*Didi & Beat*

Martín\* tiene 34 años, trabajaba como chofer de micros escolares hasta que comenzó la pandemia, cuando su trabajo se vio afectado ya que todas las escuelas con las que trabajaba cerraron. Después de varios meses de desempleo, comenzó a alquilar un auto para trabajar en las plataformas. Actualmente trabaja con DIDI y Beat.

A pesar de que entiende que las plataformas le brindaron una salida laboral en momentos críticos, se encuentra frustrado dado que el trabajo no alcanzó sus expectativas. Si bien trabaja más de 12 horas al día, sus ingresos le permiten cubrir poco más de lo necesario para pagar los costos: el alquiler del vehículo, los aportes a la seguridad social, el combustible y la comisión que debe pagar a las plataformas, que llega hasta un 25% de sus ingresos. Además, su ingreso actual es considerablemente inferior al de su trabajo anterior, así como también las condiciones de trabajo que implican una jornada laboral más extensa.

La situación de Martín, como la de muchos otros conductores, muestra la dificultad para acceder a ingresos y condiciones de trabajo justos. En relación con este último punto, resalta el gran efecto negativo del trabajo de plataformas sobre su salud, ya

que se desempeña jornadas extensas y con alta exposición al tránsito urbano, todo lo cual le genera mucho estrés y desgaste físico. Las plataformas, imponen varios requisitos y exigencias: mientras aún está realizando un viaje con el pasajero en el vehículo, la aplicación suele ofrecerle otro viaje que debe aceptar en menos de 10 segundos para no alterar su tasa de aceptación y, por ende, bajar su lugar en el ranking. Es tan poco el tiempo que tiene para analizar el nuevo viaje que debe aceptarlo sin siquiera saber a dónde se dirige ni cuánto va a cobrar por realizarlo. Esta situación también afecta su seguridad ya que no puede evaluar si está aceptando un viaje a una zona peligrosa o no.

La historia de Martín no es una excepción sino por el contrario un caso testigo: la seguridad es un tema que emerge de forma recurrente en las entrevistas, dado que la escasa información brindada por las plataformas acerca de los pasajeros, la imprecisión sobre las zonas de viaje y la poca cobertura de seguros generan un temor constante entre los trabajadores. Ante esta problemática, muchos conductores como Martín han encontrado en los grupos de Whatsapp y Facebook espacios donde pueden recurrir a pares ante una duda o solicitar ayuda.



## Tema de Estudio:

# Plataformas e inseguridad urbana

En base a las entrevistas y testimonios relevados en la investigación, se decidió poner el foco en las diferentes manifestaciones de inseguridad que experimentan los trabajadores de plataformas. Debido a su recurrencia, decidimos que éste es un punto de suma urgencia que requiere de acciones para proveer una solución.

Si bien la falta de seguridad laboral en las plataformas (inestabilidad y ausencia de todo tipo de garantías) es un rasgo común a nivel global, en los países de la región LATAM, entre ellos Argentina, se agrega un tipo específico de inseguridad: aquella asociada al delito y la violencia. Esto se hace especialmente notorio en trabajos desarrollados en el espacio público como el delivery y el transporte de pasajeros.

Si bien esta inseguridad tiene características estructurales, ya que se asocia a los altos niveles de desigualdad social y pobreza, y requiere ser atendida con políticas públicas de mediano y largo plazo, lo cierto es que las plataformas no contemplan acciones para prevenir y mitigar los riesgos, ni proteger a los trabajadores. Por el contrario, los altos niveles de exigencia para alcanzar los estándares de eficiencia que las empresas proponen (con relación al tiempo y cantidad de envíos o traslados realizados), junto con la falta de información provista a los trabajadores, hacen que estos se expongan a situaciones peligrosas.

Así, en el caso de los choferes de pasajeros, la alta discrecionalidad de las plataformas para bloquearlos sin posibilidad de apelación llevó a que se creen situaciones de inseguridad, no sólo para los conductores sino también para los clientes. Esto es así porque debido a la gran cantidad de bloqueos se creó un sistema paralelo de alquiler de cuentas: cuando un conductor es bloqueado, sin saber la causa y sin posibilidad de apelar esta decisión algorítmica, recurre al alquiler de una cuenta falsa con el nombre y datos de otra persona para poder seguir trabajando en la plataforma (lo mismo ocurre en el delivery). En este caso los pasajeros desconocen cuál es la identidad real del conductor que los transporta, al tiempo que los choferes, con cuentas falsas, ven minimizadas sus ya escasas posibilidades de interacción con las plataformas. Sólo una plataforma pudo demostrar tener un proceso de apelación que funcione incluso cuando el conductor fue suspendido o bloqueado de la aplicación.

Dentro del amplio abanico de problemáticas vinculadas a la inseguridad, una que llamó especial

atención en el curso de esta investigación es el acoso o maltrato sufrido por conductores de plataformas de transporte de pasajeros y la invisibilización o normalización del problema por parte de los mismos. En efecto, un número relevante de conductores varones entrevistados afirma haber tenido ofrecimientos de índole sexual por parte de pasajeros, ya sea antes de comenzar el viaje o durante el mismo. Sin embargo, ningún conductor percibe estos episodios como casos de acoso, sino que los normalizan como situaciones emergentes dentro de su trabajo. Al naturalizarlo, los conductores no suelen denunciar estas experiencias ante la plataforma. Los puntajes obtenidos por las plataformas en esta cuestión, así como los testimonios de los trabajadores evidencian la necesidad de visualizar procesos claros para hacer denuncias ante este tipo de problemáticas.

Asimismo, casi un tercio de los conductores entrevistados manifestaron haber sufrido maltrato o violencia por parte de los pasajeros. En el caso de los trabajadores que denunciaron la situación ante las



Matias Lynch / Shutterstock

plataformas, las respuestas de éstas han sido variadas. No hay políticas unificadas e incluso en ocasiones la misma plataforma responde de manera diferente según el caso: en algunos casos resarcíó y apoyó a los conductores, mientras que en otros no dio respuesta alguna. Además, muchos conductores deciden no reportar los incidentes por temor a ser suspendidos o recibir represalias.

Más allá de estas problemáticas de acoso y violencia ligadas al vínculo con las plataformas y los clientes, un punto común denunciado por los trabajadores al momento de referir a la inseguridad es la existencia de zonas urbanas peligrosas. Todos declaran trabajar preocupados y poner atención para evitar zonas de la ciudad que consideran peligrosas. Si bien las plataformas de transporte proveen mecanismos como monitoreo geolocalizado o botones de emergencia

para brindar una mayor seguridad, esto no necesariamente garantiza una respuesta ante un problema.

Los trabajadores denuncian además que las plataformas no les brinda ningún mecanismo preventivo para evitar las zonas inseguras y que, por el contrario, reciben penalizaciones por rechazar o cancelar pedidos/viajes asignados en dichas zonas. Las penalizaciones más usuales son suspensiones por una cierta cantidad de tiempo (pueden ser minutos u horas), descenso del puntaje o bloqueo de la cuenta por tiempo indeterminado. Todo ello da cuenta de la inflexibilidad por parte de las plataformas al momento de asignar trayectos, ya que los conductores tienen que mantener un mínimo de aceptación para poder conservar su cuenta.

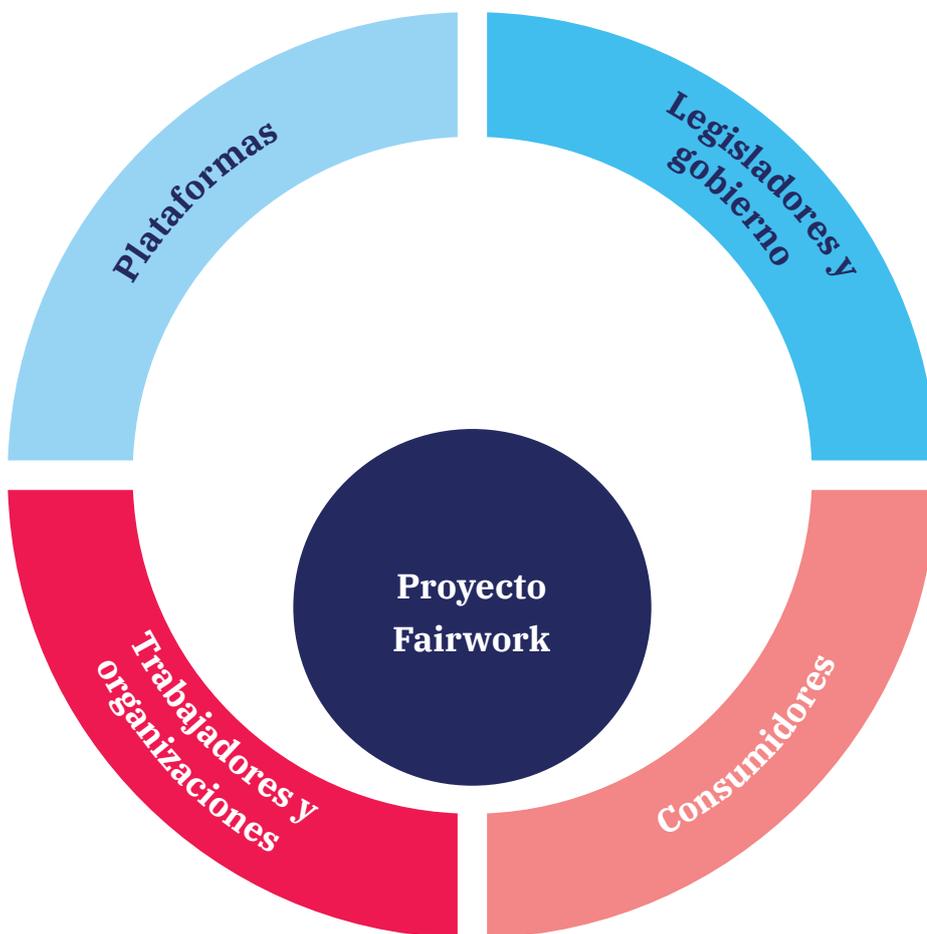
Uno de los trabajadores entrevistados lo cuenta así:

*“Trabajo poco de noche y cuando trabajo de noche únicamente levanto al pasajero que sale de adentro de una casa, que tenga una calificación positiva y que no sea un pasajero reciente en Uber. Cuando es de noche ¿no?”*

*“Si es de noche, cuando bajó el sol y el pasajero tiene menos de cinco viajes, no lo acepto al viaje directamente; si acepto el viaje porque el pasajero ya tiene buena calificación e hizo más de cinco viajes, y cuando voy a buscarlo a la zona me doy cuenta que es una zona fea, cancelo el viaje. Lo siento por el pasajero, pero primero está mi seguridad. Me acerco hasta el domicilio exacto y cuando veo que se pone feo el barrio se lo cancelo, lo anulo yo, pierdo el dinero, pierdo el tiempo, pero me quedo tranquilo y sin exponerme”.*

# Impacto y Próximos Pasos

Este es el primer reporte de la iniciativa Fairwork para las plataformas argentinas. Hemos avanzado en la colaboración con los distintos actores involucrados para avanzar hacia una mayor protección de los trabajadores de plataformas en Argentina.



Vías de cambio de Fairwork

El producto principal de esta iniciativa consiste en la elaboración de un reporte anual sobre las condiciones de trabajo en plataformas. Esto contempla la profundización del diálogo con los principales actores de la economía de plataformas, así como también el desarrollo de propuestas que permitan mejorar la calidad del trabajo. En esta dirección, la iniciativa Fairwork busca contribuir a la mejora continua de la economía de plataformas en Argentina a través de cuatro vías principales.

La primera de ellas es la interacción directa con las plataformas que operan en la Argentina. En este primer reporte, la mayoría de las plataformas estudiadas (con excepción de PedidosYa) se han mostrado abiertas a dialogar, proveer evidencia para mejorar sus puntajes, e incluso trabajar en profundidad sobre cuestiones particulares en proyectos futuros. En base a esto, se espera que en el futuro cercano se pueda progresar en medidas y acciones que contribuyan a mejorar las condiciones de trabajo. Asimismo, en una próxima evaluación se puede aumentar el número de casos estudiados incorporando plataformas que hoy no fueron evaluadas y que hayan mostrado un crecimiento en su participación dentro del sector a lo largo del último año.

Los consumidores representan la segunda vía para promover cambios positivos en la economía de plataformas en Argentina. La información que provee el reporte Fairwork les da a los consumidores, e incluso a proveedores, la posibilidad de tomar decisiones más informadas sobre las plataformas digitales con las eligen interactuar. Este puede ser un mecanismo efectivo para promover prácticas más justas por parte de las plataformas.

En tercer lugar, teniendo en cuenta el marco regulatorio argentino y el

surgimiento creciente de litigios en los tribunales laborales, se pretende que el presente reporte aporte información útil para el debate y análisis de los proyectos de ley vigentes, así como también la generación de nuevas iniciativas. Este reporte puede representar un insumo relevante para la formulación de un marco regulatorio que contemple cuestiones específicas del trabajo en plataformas, como la promoción de la transparencia algorítmica, la protección de datos, la portabilidad del perfil, entre otras.

Las organizaciones de trabajadores también constituyen un actor fundamental dentro del ecosistema

de la economía de plataformas. Como cuarta vía para mejorar la calidad del trabajo, se busca que la información recopilada, los testimonios relevados y las necesidades identificadas promuevan un mejor entendimiento de los principales puntos que preocupan a los trabajadores. La asimetría de información y poder puede ser compensada, al menos parcialmente, si se generan instancias de diálogo y negociación, y si las plataformas reconocen a los espacios colectivos de organización y representación de los trabajadores.

Desde Fairwork continuaremos trabajando en pos de una economía

de plataformas con condiciones más justas de trabajo. Nuestra intención reside en promover el diálogo social, así como el desarrollo de políticas públicas (a través de normas y medidas de gobierno, a distintos niveles) y políticas empresariales que garanticen la protección de los trabajadores de plataformas. Para esto, es fundamental seguir estudiando la economía de las plataformas en Argentina, su dinámica, volumen, impactos, y condiciones laborales de sus trabajadores, de manera tal que las posibles intervenciones sean fructíferas para todas las partes intervinientes en este ecosistema.

**Los principios de Fairwork:  
Evolución constante guiada por  
los trabajadores**



# La petición de Fairwork:

Como parte de nuestras vías de cambio, hemos introducido la petición de Fairwork. Esta petición busca aprovechar el poder de las políticas de adquisición, inversión y asociación de organizaciones y empresas para promover un trabajo de plataformas más justo.

Organizaciones como universidades, empresas y ONGs tienen el poder para promover el trabajo justo en esta economía y apoyar a las plataformas y aplicaciones que ofrecen mejores condiciones de trabajo, guiándose por los principios y puntuaciones de Fairwork.

Las organizaciones que firman nuestra petición podrán mostrar la insignia de "Socio Fairwork" en su sitio web y materiales promocionales.

La petición de Fairwork propone dos niveles de compromiso: simpatizante

o socio. Los simpatizantes oficiales se comprometen a apoyar públicamente la mejora del trabajo en plataformas y a poner los recursos de Fairwork a disposición de sus equipos para ayudarles a tomar decisiones informadas y socialmente responsables cuando utilicen o se relacionen con plataformas de trabajo digital. Los socios de Fairwork se comprometen a implementar cambios

concretos y significativos en sus políticas internas guiadas por los principios y puntuaciones de Fairwork, por ejemplo comprometiéndose a solo usar plataformas con buenas condiciones laborales, siempre que sea posible.

Más información sobre la petición y como firmarla en <https://fair.work/pledge>



## Apéndice:

# Sistema de Puntuación de Fairwork

Los cinco Principios del trabajo justo se desarrollaron a través de una amplia revisión bibliográfica de la investigación publicada sobre la calidad del empleo, reuniones de las partes interesadas en la UNCTAD y la OIT en Ginebra (en las que participaron trabajadores de plataformas, responsables políticos, sindicatos y académicos), y en reuniones nacionales de partes interesadas celebradas en la India (Bangalore y Ahmedabad), Sudáfrica (Ciudad del Cabo y Johannesburgo)

y Alemania (Berlín). Este documento explica el sistema de puntuación de Fairwork.

Cada principio de Fairwork se divide en dos rangos. En consecuencia, para cada principio, el sistema de puntuación permite conceder un “punto primero” correspondiente al primer rango, y un “punto segundo” adicional correspondiente al segundo rango (véase el cuadro 1). El punto segundo de cada principio sólo puede

concederse si se ha otorgado el punto primero de 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. Por lo tanto, una plataforma puede recibir una puntuación máxima de Fairwork de diez puntos. Las puntuaciones de Fairwork se actualizan anualmente.

Tabla 1 Sistema de Puntuación de Fairwork

Principio	Punto primero		Punto segundo		Total
 Pago justo	1	+	1	=	2
 Condiciones justas	1	+	1	=	2
 Contratos justos	1	+	1	=	2
 Gestión justa	1	+	1	=	2
 Representación justa	1	+	1	=	2

Puntuación de Fairwork máxima





## Principio 1: Pago justo

### Rango 1.1 – Garantiza que los/as trabajadores/as ganen el salario mínimo más gastos<sup>10</sup> (un punto)

*Los trabajadores ganan al menos el salario mínimo local una vez descontados los gastos vinculados al trabajo, o existe una política que exige el pago por encima de este nivel. A los fines de aislar el efecto de la carga horaria, se trabaja siempre en términos horarios e individuales, es decir: se compara en cada trabajador entrevistado el total de ingresos netos de costos dividido las horas totales de logueo<sup>11</sup> con respecto al salario mínimo por hora en Argentina. El rango del salario mínimo más gastos varía en función de los distintos tipos de trabajo en plataformas. Para establecer un rango, se pide a la plataforma que facilite una estimación de los gastos vinculados al trabajo, que después es contrastada por el equipo de Fairwork a través de entrevistas con trabajadores.*

Para obtener este punto, debe cumplirse una de las siguientes condiciones:

- La existencia de una política que garantice que los trabajadores ganan al menos el salario mínimo local más gastos; o
- Evidencia presentada por la plataforma de que los trabajadores ganan al menos el salario mínimo local más gastos.

### Rango 1.2 – Garantiza el costo de subsistencia más gastos<sup>12</sup> (un punto adicional)

*Para obtener este punto, las plataformas deben garantizar que los trabajadores sean remunerados según los estándares básicos del costo mínimo de vida.*

El costo de vida puede entenderse como::

- Estimación local o regional de “living wage”; o
- Salario bruto establecido por convenios colectivos de trabajo del sector análogo.

Dado que en Argentina no existe un dato oficial de “living wage”, para estimar el costo de vida se trabajó con los salarios establecidos por paritaria para rubros análogos y se los expresó en términos horarios para mantener la comparabilidad. La evaluación se realiza considerando el ingreso total (en el total de sus horas activas), se le deducen los costos asociados a su trabajo y se lo compara con los siguientes índices:

- Plataformas de reparto: escala salarial para Mensajero Repartidor Domiciliario según Convenio Colectivo de Trabajo entre la Asociación Sindical de Motociclistas y Mensajeros (ASiMM) y la Cámara de Empresas de Mensajería por Moto y Afines de la República Argentina (CCT 722/15<sup>13</sup>)
- Plataformas de transporte: escala salarial para peones de taxi según Convenio Colectivo de Trabajo entre Sindicato de Peones de Taxi (SPT) de la Ciudad de Buenos Aires la Unión de Propietarios de Autos Taxis, la Federación Metropolitana de Propietarios de Autos Taxis, y la Sociedad Propietarios de Automóviles con Taxímetro (CCT 436/06<sup>14</sup>). En el caso de Cabify se utilizó como referencia la escala salarial para remises según Convenio Colectivo de Trabajo entre la Federación Argentina de Remises (FAREM) y la Cámara Argentina de Agencias de Remise (CCT 773/19<sup>15</sup>).



## Principio 2: Condiciones justas

### Rango 2.1 – Mitiga los riesgos específicos del trabajo (un punto)

*Existen políticas que protegen a los trabajadores de los riesgos derivados de los procesos de trabajo. Este rango exige que la plataforma garantice la existencia de condiciones de trabajo seguras y que se minimicen los daños potenciales. Para el punto 2.1, esto implica identificar los riesgos específicos del trabajo que puedan afectar al trabajador; por ejemplo, si se utiliza un vehículo o si hay interacción con los clientes. Las prácticas concretas que permiten lograr este punto pueden variar según el tipo de trabajo y de los riesgos existentes.*

Para recibir el punto 2.1, la plataforma debe poder demostrar que existen políticas o prácticas en vigor que protegen la salud y la seguridad de los trabajadores frente a los riesgos específicos del trabajo.

### Rango 2.2 – Mejora activa de las condiciones de trabajo (un punto adicional)

*Los trabajadores de plataformas son vulnerables a la posibilidad de perder abruptamente sus ingresos como resultado de circunstancias inesperadas o externas, como enfermedades o lesiones. La mayoría de los países brindan una red de seguridad social para garantizar que los trabajadores no experimenten una pérdida repentina de sus ingresos debido a circunstancias fuera de su control. Sin embargo, los trabajadores de la plataforma generalmente no son alcanzados por medidas como el pago por enfermedad, debido a su condición de contratista independiente. Teniendo en cuenta que muchos de los trabajadores dependen de los ingresos de la plataforma para su sustento, las plataformas pueden lograr este punto proporcionando una compensación por la pérdida de ingresos ante una eventual incapacidad para trabajar.*

Para recibir un punto en 2.2, la plataforma debe poder demostrar que:

- Las plataformas toman medidas para compensar a los trabajadores por la pérdida de ingresos debido a la incapacidad de trabajar de acuerdo con los ingresos promedio del trabajador durante los últimos tres meses.
- Cuando los trabajadores no pueden trabajar durante un período prolongado debido a circunstancias inesperadas, su posición en la plataforma no se ve afectada negativamente.



## Principio 3: Contratos justos

### Rango 3.1 – Hay disponibles unos términos y condiciones claros (un punto)

*Los términos y condiciones son transparentes y concisos, y deben facilitarse a los trabajadores en un formato accesible. El rango 3.1 implica la demostración de que los términos y condiciones del contrato entregado al trabajador son fácilmente accesibles. Las plataformas deben demostrar que los trabajadores pueden acceder a los contratos en todo momento, ya sea a través de la propia aplicación o mediante comunicación directa con el trabajador. Esto es necesario para que los trabajadores comprendan las exigencias de su trabajo. Los contratos deben ser fácilmente comprensibles por los trabajadores y deben estar disponibles en el idioma o idiomas comúnmente utilizados por los trabajadores de la plataforma y sujetos a la normativa local del país donde operan.*

Para recibir el punto 3.1, la plataforma debe poder demostrar lo siguiente:

- El contrato está redactado de una forma que se considere clara y comprensible para el trabajador; y,
- El contrato se emite en el idioma o idiomas utilizado(s) por los trabajadores en la plataforma; y,
- Los trabajadores pueden acceder al contrato en todo momento
- La plataforma debe poseer un mecanismo para notificar debidamente los cambios en el contrato, contemplando un plazo para que el trabajador pueda leerlos previo a su aceptación.
- La clasificación laboral de los trabajadores se define con precisión en el contrato emitido por la plataforma; y
- Que no existe ningún conflicto sin resolver sobre la naturaleza de la relación laboral.



## Principio 4: Gestión justa

### Rango 3.2 – Los términos y condiciones no imponen cláusulas injustas para los trabajadores (un punto adicional)

*Si los trabajadores son auténticos autónomos, las plataformas deben poder demostrar que el contrato carece de cláusulas que, sin causa justificada, liberen a la plataforma de responsabilidad por los daños causados a los trabajadores durante la realización de sus obligaciones laborales.*

Para recibir el punto 3.2, la plataforma debe poder demostrar que:

- a. Los términos y condiciones no incluyen cláusulas que excluyen la responsabilidad por negligencia ni eximen injustificadamente a la plataforma de responsabilidad por las condiciones de trabajo.
- b. El contrato no incluye cláusulas que impiden a los trabajadores de buscar compensaciones por agravios que surjan de la relación laboral.

### Rango 4.1 – Existe un procedimiento adecuado para tomar decisiones que afecten a los trabajadores (un punto)

*Existe un procedimiento documentado a través del cual los trabajadores pueden ser escuchados, oponerse a las decisiones que les afecten y estar informados de los motivos detrás de dichas decisiones. Hay un canal de comunicación claro para los trabajadores que les permite apelar decisiones de gestión o desactivación. El rango 4.1 implica que la plataforma demuestre la existencia de procesos claramente definidos de comunicación entre los trabajadores y la plataforma. Esto incluye el acceso a un representante de la plataforma y la posibilidad de debatir las decisiones que afecten a los trabajadores. Las plataformas también deben poder demostrar que la información sobre los procedimientos es fácilmente accesible para los trabajadores.*

Para recibir el punto 4.1, la plataforma debe poder demostrar lo siguiente:

- Hay un canal para que los trabajadores se comuniquen con un representante humano de la plataforma. Este canal está documentado en el contrato y disponible en la interfaz de la plataforma. Las plataformas deben responder a los trabajadores en un plazo razonable.
- Existe un proceso para que los trabajadores puedan apelar ante las calificaciones bajas, la falta de pago, los problemas de pago, las desactivaciones y otras sanciones y medidas disciplinarias. Este proceso está documentado en el contrato y está disponible en la interfaz de la plataforma.

- En el caso de desactivaciones, el proceso de apelación debe estar disponible para los trabajadores que ya no tienen acceso a la plataforma.
- Los trabajadores no están en desventaja por expresar sus preocupaciones o apelar acciones disciplinarias.



## Principio 5: Representación justa

### Rango 4.2 – El proceso de gestión es equitativo (un punto adicional)

*Puede demostrarse que la plataforma hace esfuerzos para evitar activamente la discriminación de trabajadores de grupos desfavorecidos.*

Para recibir el punto 4.2, la plataforma debe poder demostrar lo siguiente:

- Tiene una política que garantiza que la plataforma no discrimina a las personas por su raza, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, religión o creencias, edad o cualquier otra condición protegida por las leyes locales contra la discriminación; y
- Si el porcentaje de miembros de un grupo desfavorecido (como las mujeres) es claramente reducido entre sus trabajadores, tiene un plan para detectar y eliminar los obstáculos para las personas de dicho grupo, lo que tiene como resultado una mejor representación; y
- Toma medidas prácticas para favorecer la igualdad de oportunidades para trabajadores de grupos desfavorecidos, incluyendo acomodaciones razonables para casos de embarazo, discapacidad y religión o creencias; y
- Si se utilizan algoritmos para determinar el acceso al trabajo o la remuneración, estos deben ser transparentes y no generar resultados injustos para los trabajadores de grupos tradicionalmente o actualmente desfavorecidos; y
- Tiene mecanismos para reducir el riesgo de que los usuarios discriminen a cualquier grupo de trabajadores a la hora de acceder a o realizar el trabajo.

### Rango 5.1 – La plataforma provee mecanismos para que los trabajadores se expresen, así como libertad de asociación (un punto)

*Existe un proceso documentado a través del cual los trabajadores pueden hacer oír su voz. No hay pruebas de que la plataforma impida la libertad de asociación. No hay pruebas de que la plataforma se niegue a comunicarse con representantes designados por los trabajadores. El primer paso para justificar el principio 5.1 consiste en determinar la actitud y compromiso de la plataforma respecto a la voz de los trabajadores. Esto incluye tanto la escucha como la respuesta a los trabajadores de la plataforma, así como la indicación clara a los trabajadores de cómo entablar un diálogo con la plataforma. Los trabajadores deben poder organizarse y asociarse libremente entre sí, con independencia de su clasificación laboral. Los trabajadores no deben ser discriminados por hacerlo. Esto incluye la libertad de asociación más allá de la facilitación de espacios organizativos (por ejemplo, a través de aplicaciones de mensajería instantánea).*

Para recibir el punto 5.1, la plataforma debe poder demostrar que:

- Existe un mecanismo documentado para la expresión de la voz colectiva de los trabajadores.
- Existe una política formal de voluntad de reconocer o negociar con un cuerpo colectivo de trabajadores o sindicato, que se comunica claramente a todos los trabajadores.
- La libertad de asociación no está inhibida y los trabajadores no están en desventaja de ninguna manera por comunicar sus preocupaciones, deseos y demandas a la plataforma.

### Rango 5.2 – La plataforma promueve una gobernanza democrática con los trabajadores (un punto adicional)

*Si bien la organización colectiva sigue siendo incipiente, las asociaciones de trabajadores de plataformas están emergiendo en muchos sectores y países. Para lograr una representación justa, los trabajadores deben tener voz en las condiciones de su trabajo. Esto podría ser a través de un modelo cooperativo gobernado democráticamente, un sindicato reconocido formalmente o la capacidad de realizar negociaciones colectivas con la plataforma.*

Para recibir el punto 5.2, la plataforma debe satisfacer al menos una de estas condiciones:

- Los trabajadores juegan un papel significativo.
- Reconoce pública y formalmente un organismo colectivo independiente de trabajadores, un comité de empresa electo o un sindicato.
- Busca implementar mecanismos significativos para la representación o negociación colectiva.

# Créditos y Financiamiento

Fairwork es un proyecto coordinado desde el Instituto de Internet de Oxford en la Universidad de Oxford y el Berlin Social Science Centre, y basa su experiencia y conocimiento en investigadores del CIPPEC, Access to Knowledge for Development Center (A2K4D) at the American University in Cairo's School of Business, Audencia Business School, Centre for Labour Research, Chinese University of Hong Kong's Centre for Social Innovation Studies, De La Salle University, FLACSO-Ecuador, Humboldt University of Berlin, International Institute of Information Technology Bangalore (IIITB), iSocial, KU Leuven, Public Policy Research Center (CENTAR), Qhala, REPOA, Sapienza University of Rome, Technical University of Berlin, TEDIC, TU Wien, Universidad Adolfo Ibáñez, Universidad Complutense de Madrid, Universidad del Rosario, Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos), Universitas Gadjah Mada's Center for Digital Society, University of California's Hastings College of the Law, University of Cape Town, University of Ghana Business School, University of Manchester, University of the Western Cape, Weizenbaum Institut and XU Exponential University.

## Autoras:

Pía Garavaglia, Julieta Haidar, Marina Benedine, Sebastián Lew, Alejandro Sáez, Sabina Giostra, Gina Ballaben, Alessio Bertolini, Mark Graham.

## Equipo de Fairwork:

Daniel Abs, Pablo Aguera Reneses, Íftikhar Ahmad, Gina Alaschkar, María Belen Albornoz, Luis Pablo Alonzo, Moritz Altenried, Oğuz Alyanak, Branka Andjelkovic, Thomas Anning-Dorson, Marcos Aragão, María Arnal, Arturo

Arriagada, Daniel Arubayi, Tat Chor Au-Yeung, Marina Benedine, Ariane Berthoin Antal, Alessio Bertolini, Gautam Bhatia, Richard Boateng, Manuela Bojadzije, Macarena Bomhomme, Ameline Bordas, Maren Borkert, Álvaro Briaes, Joseph Budu, Callum Cant, Rodrigo Carelli, Eduardo Carrillo, NourJihan Chammah, Chris King Chi Chan, Henry Chavez, Aradhana Cherupara Vadakkethil, Andrea Ciarini, Matthew Cole, Antonio Corasaniti, Paska Darmawan, Luisa De Vita, Markieta Domecka, Marta D'Onofrio, Darcy du Toit, Veena Dubal, James Dunn-Willimason, Trevilliana Eka Putri, Nagham El Houssamy, Haya El Zayat, Dana ElBashbisy, Batoul ElMehdar, Elisa Errico, Fabian Ferrari, Patrick Feuerstein, Roseli Figaro, Milena Franke, Sandra Fredman, Jackeline Gameleira, Pia Garavaglia, Chana Garcia, Sharon Geeling, Farah Ghazal, Anita Ghazi Rahman, Navneet Gidda, Shikoh Gitau, Slobodan Golusin, Mark Graham, Markus Griesser, Rafael Grohmann, Martin Gruber-Risak, Julieta Haidar, Sayema Haque Bidisha, Khadiga Hassan, Richard Heeks, Mabel Rocío Hernández Díaz, Luis Jorge Hernández Flores, Victor Manuel Hernandez Lopez, Benjamin Herr, Salma Hindy, Kelle Howson, Francisco Ibáñez, Sehrish Irfan, Shahidul Islam, Tanja Jakobi, Athar Jameel, Hannah Johnston, Zeynep Karlidag, Lucas Katera, Srujana Katta, Mishal Khan, Maja Kovac, Martin Krzywdzinski, Amelinda Pandu Kusumaningtyas, Arturo Lahera-Sánchez, Joy-Eveline Leeuw, Sebastian Lew, Jorge Leyton, Tatiana López Ayala, Raiyaan Mahbub, Amruta Mahuli, Melissa Malala, Oscar Javier Maldonado, Shabana Malik, Laura Clemencia Mantilla León, Claudia Marà, Ana Flavia Marques, Jamal Msami, Hilda Mwakatumbula, Baraka Mwaura, Mounika Neerukonda, Ana Negro, Valentin Niebler, Sidra

Nizambuddin, Thando Nkohla-Ramunenyiwa, Claudia Nociolini Rebecchi, Caroline A Omware, Adel Osama, Balaji Parthasarathy, Francesca Pasqualone, Obed Penu, Leonhard Plank, Valeria Pulignano, Jack Linchuan Qiu, Ananya Raihan, Antonio Ramírez, Juan-Carlos Revilla, Alberto Riesco-Sanz, Nabiyla Risfa Izzati, Nagla Rizk, Cheryll Ruth Soriano, Nancy Salem, Julice Salvagni, Derly Yohanna Sánchez Vargas, Maricarmen Sequera, Kanikka Sersia, Murali Shanmugavelan, Ruth Tarullyna Simanjuntak, André Sobczak, Shanza Sohail, Janaki Srinivasan, Zuly Bibiana Suárez Morales, David Sutcliffe, Pradyumna Taduri, Kristin Thompson, Kiko Tovar, Pitso Tsibolane, Wing Yin Anna Tsui, Funda Ustek-Spilda, Jean-Paul Van Belle, Giulia Varaschin, Laura Vogel, Zoya Waheed, Mira Wallis, Jing Wang, Robbie Warin and Nadine Weheba.

## Revisores externos de puntaje:

Henry Chávez and Eduardo Carrillo

## Edición:

David Sutcliffe

## Por favor, citar como:

Fairwork (2022) Fairwork Argentina Ratings 2022: Towards Decent Work in the Platform Economy. Buenos Aires, Argentina; Oxford, United Kingdom, Berlin, Germany.

*Notar que el presente reporte contiene secciones en común con otros reportes de Fairwork, como el Apéndice e Impacto y próximos pasos.*

## Diseño:

One Ltd. and Pablo Aguera

**Financiación:**

Esta publicación surge de la investigación financiada por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) a través del proyecto Future of Work in the Global South (FOWIGS), coordinado por el Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE) y la Fundación Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) y por BID LAB a través del proyecto “Economía de Plataformas”, ejecutado por CIPPEC.

**Agradecimientos:**

Anabella Quintana, María Julia Arango, Rafael Rofman, María Julia Arango, Carola Della Paolera, Camila Expósito, María Victoria Álvarez, María Victoria Boix, Tomás Elía, de CIPPEC por su asesoría y apoyo administrativo. Pablo Agüera Reneses, David Sutcliffe, Navneet Gidda de la Universidad de Oxford por su amplio apoyo administrativo al proyecto desde su inicio. Finalmente, nos gustaría agradecer a una gran cantidad de trabajadores y gerentes de plataforma en Argentina por tomarse el tiempo para ayudarnos a construir las calificaciones de nuestra plataforma. Sus roles son subestimados por un simple reconocimiento. Todo el trabajo de este proyecto se compartió no solo entre nuestro equipo de investigación, sino también entre las partes interesadas a las que finalmente afectan nuestras calificaciones.

**Declaración de conflicto de intereses:**

Los investigadores no tienen ningún tipo de relación con las plataformas evaluadas, y el trabajo realizado no ha recibido financiación ni apoyo en especie de ninguna plataforma ni de ninguna otra empresa, por lo que declaramos que no existe ningún conflicto de intereses.

**Una colaboración entre:**CIPPEC **Financiado por:**CIPPEC 

# Referencias

1. Se trabaja en términos de jornada horaria, teniendo en cuenta los ingresos obtenidos en las horas de conexión o logueo. Se comparan los ingresos horarios con el salario mínimo horario en Argentina.
2. Datos PBI INDEC. Disponible en : [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/pib\\_09\\_2189DBDF644B.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/pib_09_2189DBDF644B.pdf)
3. Son las dos empresas de mayor relevancia en el mercado a inicios de la investigación, habiéndose retirado del mercado en 2020 UberEats, al tiempo que Glovo (Kadabra) se fusionó con PedidosYa (ambas son parte de Delivery Hero).
4. La remisería es un servicio privado de transporte de pasajeros con conductor, similar al taxi, que funciona sobre todo en ciudades pequeñas. A diferencia de los taxis, los remises no tienen paradas fijas en las calles, sino que circulan en busca de pasajeros o responden a pedidos realizados por los usuarios a una central telefónica.
5. La excepción la constituye la provincia de Mendoza, donde Uber sí cuenta con permisos gubernamentales. Ver: Ministerio de Economía, Infraestructura y Energía de la Provincia de Mendoza. Ley de Movilidad N°9086. Disponible en: [www.mendoza.gov.ar/gobierno/wp-content/uploads/sites/19/2018/10/Ley-de-Movilidad-N%C2%BA-9086.pdf](http://www.mendoza.gov.ar/gobierno/wp-content/uploads/sites/19/2018/10/Ley-de-Movilidad-N%C2%BA-9086.pdf)
6. Empleo: [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mercado\\_trabajo\\_eph\\_2trim216D4D22FF6B.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/mercado_trabajo_eph_2trim216D4D22FF6B.pdf)
- Pobreza: [https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/eph\\_pobreza\\_09\\_21324DD61468.pdf](https://www.indec.gob.ar/uploads/informesdeprensa/eph_pobreza_09_21324DD61468.pdf)
7. Legislación y Proyectos de Ley:  
Cámara de Diputados de la Nación Argentina (2018). Proyecto “Promoción de la economía colaborativa y de sus plataformas”. Disponible en: <http://www.joaquinblanco.com.ar/wp-content/uploads/2018/08/Proyecto-econom%C3%ADa-colaborativa-y-plataformas-digitales.pdf>  
Cámara de Diputados de la Nación (2019). Proyecto presentado en la modificación de la Ley N° 20.744 incorporando el Título XVI “Del Trabajo a través de plataformas tecnológicas”. Disponible en: <https://www.hcdn.gob.ar/proyectos/textoCompleto.jsp?exp=5545-D-2019&tipo=LEY>  
Senado de la Nación (2019). Expediente N° 2500/19. Disponible en: <https://www.senado.gob.ar/parlamentario/comisiones/verExp/2500.19/S/PL>
- Cámara de Diputados de la Nación Argentina (2020). Proyecto presentado en la “Ley Régimen Especial de Trabajo Autónomo en los Contratos de Economía Bajo Demanda”. Disponible en: <https://www4.hcdn.gob.ar/dependencias/dsecretaria/Periodo2020/PDF2020/TP2020/6039-D-2020.pdf>
- Cámara de Diputados de la Nación Argentina (2020). Estatuto del Trabajador de Plataformas Tecno-lógicas. Disponible en: <https://www4.hcdn.gob.ar/dependencias/dsecretaria/Periodo2020/PDF2020/TP2020/3482-D-2020.pdf>
- Cámara de Diputados de la Nación (2020). Expediente N°0821-D-2020. Disponible en: <https://www.hcdn.gob.ar/proyectos/proyectoTP.jsp?exp=0821-D-2020>
- Cámara de Diputados de la Nación (2020). Expediente N°6590-D-2020. Disponible en: <https://www.diputados.gob.ar/proyectos/proyecto.jsp?exp=6590-D-2020>
- MTEySS (2020). Proyecto de Ley “Estatuto del Trabajador de Plataformas Digitales Bajo Demanda” Expediente GDE N°: EX-2020-30379672- -APN-DGDMT#MPYT
8. MTEySS (2020). Proyecto de Ley “Estatuto del Trabajador de Plataformas Digitales Bajo Demanda” Expediente GDE N°: EX-2020-30379672- -APN-DGDMT#MPYT
9. Ver nota 3
- 10 Corrección (20/04/2022): Se ha reformulado la explicación del principio 1 para clarificar que el principio pide que la plataforma garantice un piso salarial.
11. Esto incluye las “horas remuneradas”, en las cuales un trabajador está realizando un trabajo, como también las “horas de espera”, en las cuales el trabajador aguarda recibir un pedido o trayecto.
- 12 Corrección (20/04/2022): Se ha reformulado la explicación del principio 1 para clarificar que el principio pide que la plataforma garantice un piso salarial.
13. Escala salarial según Convenio colectivo de trabajo para Trabajadores de Mensajería: CCT 722/15. Disponible en: <http://asimm.org.ar/escala-salarial-2021-22/>
14. Escala salarial según Convenio colectivo de trabajo para Peones de Taxi: CCT 436/06. Disponible en: <http://www.spt.org.ar/escala-salarial/>
15. Escala salarial según Convenio colectivo de trabajo para Remises: CCT 773/19. Disponible en: <http://farem.com.ar/assets/files/>

CARATULA%20%20ACUERDO%20AGOSTO%202021.pdf





Fairwork

## Síguenos en:

 [fair.work](https://fair.work)

 [info@fair.work](mailto:info@fair.work)

 [@TowardsFairWork](https://www.facebook.com/TowardsFairWork)

 [@TowardsFairWork](https://twitter.com/TowardsFairWork)