



Fairwork



# ESTÁNDARES LABORALES EN LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS

## *PARAGUAY 2025*



Internet Society  
Foundation



# Contenido

<b>3</b>	Resumen ejecutivo	<b>42</b>	Próximos pasos
<b>4</b>	Puntuaciones de Fairwork Paraguay (2025)	<b>45</b>	El compromiso Fairwork
<b>5</b>	Hallazgos clave	<b>46</b>	Anexo: Sistema de puntuación Fairwork
<b>8</b>	Editorial	<b>55</b>	Créditos y financiamiento
<b>10</b>	El proyecto Fairwork	<b>57</b>	Notas
<b>12</b>	El modelo Fairwork		
<b>17</b>	Contexto país		
<b>25</b>	Contexto legal		
<b>27</b>	Puntuaciones Fairwork Paraguay 2025, por principio		
<b>29</b>	Explicando las puntuaciones		
<b>34</b>	Plataforma en foco: Helpers		
<b>36</b>	Historias de personas trabajadoras		
<b>38</b>	Tema en Foco: La informalidad y la precariedad en la economía y la infraestructura paraguaya en general		



# Resumen ejecutivo

**Este es el segundo informe del estudio Fairwork Paraguay. En los tres años transcurridos desde el primer informe, se han producido cambios significativos en la economía de plataformas. Por ejemplo, la plataforma de transporte InDriver ha cesado sus operaciones en Paraguay, lo que ilustra la volatilidad y la naturaleza transitoria del trabajo basado en plataformas.**

La revisión actual se centra en seis plataformas destacadas: Bolt, Uber y Muv, que prestan servicios de traslado de pasajeros, y PedidosYa y Monchis, que se dedican al *delivery* de bienes. Estas plataformas son las más visibles en el mercado nacional. Reconociendo la continua expansión del trabajo en plataformas hacia nuevos sectores, este informe también evalúa la plataforma de trabajo doméstico Helpers.

En el primer informe se evaluaron todas las plataformas excepto Helpers, lo que permitió realizar una comparación significativa. En general, las puntuaciones de Fairwork siguen siendo bajas; sin embargo, algunas plataformas han ganado o perdido puntos, lo que refleja cambios en las políticas y prácticas operativas. Por ejemplo, Muv ha mantenido sus dos puntos, pero en principios diferentes, ya que ha perdido un punto en el principio cuatro, pero ha ganado uno en el principio tres. Monchis ha logrado mejoras, ganando puntos en los principios tres y cuatro. PedidosYa sigue manteniendo un punto en el principio tres. Helpers, evaluada por primera vez, ha obtenido un punto en el principio cuatro, lo que se considera una buena práctica. Es especialmente importante resaltar también la buena práctica de esta plataforma al brindar seguridad social a todas las personas trabajadoras de su plantilla, lo que se destaca positivamente en el informe de este año.

A pesar de ciertos avances, lograr un entorno laboral justo y equitativo en Paraguay sigue siendo un desafío. Dado el papel crucial que desempeña el trabajo en plataformas en los medios de vida de miles de personas, es imperativo mantener una evaluación sistemática de las condiciones de trabajo para informar las políticas públicas y promover la mejora de los estándares de las plataformas.

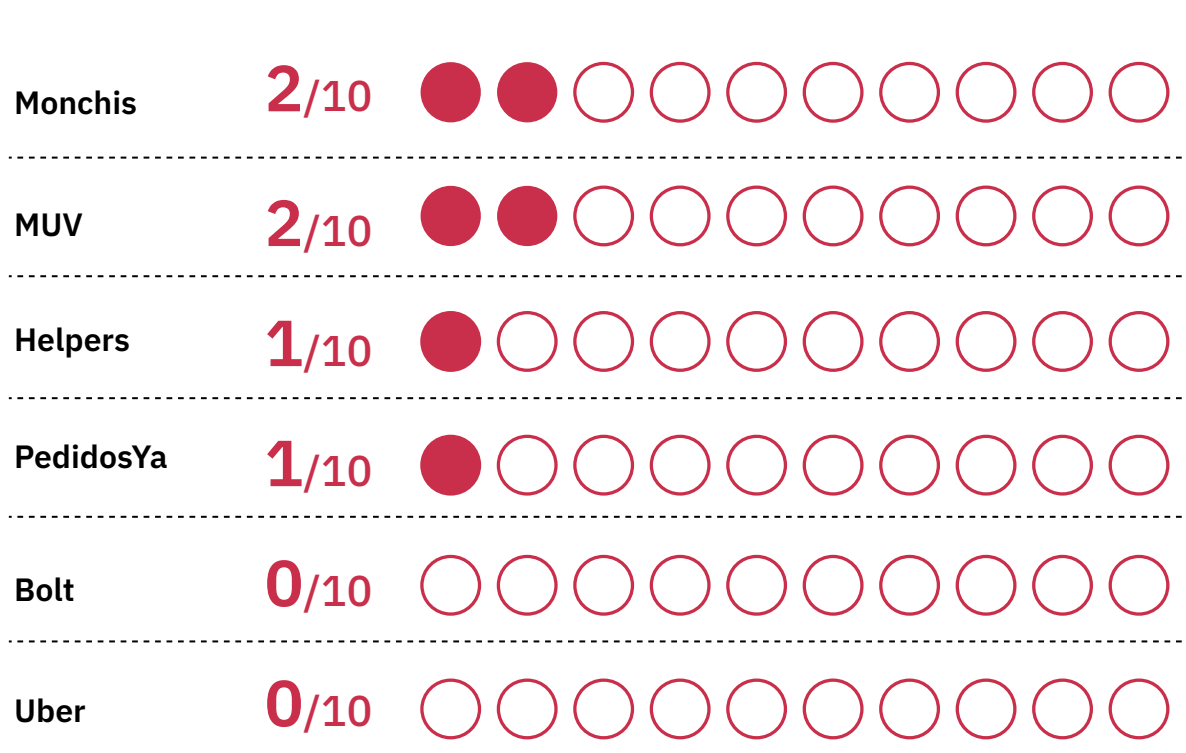


# PUNTUACIONES

FAIRWORK PARAGUAY 2025



*Estándares mínimos  
de trabajo justo*



El desglose de las puntuaciones por  
plataforma está disponible en  
**FAIR.WORK/PARAGUAY**

# HALLAZGOS CLAVE



## PAGO JUSTO

Para obtener una puntuación en este principio, las plataformas deben demostrar que los costos laborales no reducen las ganancias de las personas trabajadoras por debajo de un umbral determinado.

Las pruebas recopiladas no nos permitieron confirmar que las personas trabajadoras de todas las plataformas evaluadas reciban un salario mínimo garantizado o un salario digno<sup>1</sup> después de descontar los gastos relacionados con el trabajo. Aunque algunas personas trabajadoras declararon ingresos brutos relativamente altos, estas cifras están relacionadas principalmente con largas jornadas laborales dedicadas al traslado de pasajeros o al *delivery* de bienes. Si bien la dinámica del sector de los cuidados domésticos es diferente y no está asociada a un elevado número de horas de trabajo, no fue aún posible otorgar puntos a ninguna plataforma, ya que no se pudo demostrar que se cumpliera ninguno de los dos umbrales.



## CONDICIONES JUSTAS

Para obtener una puntuación en este principio, las plataformas deben demostrar que son conscientes de los riesgos relacionados con el trabajo y tomar medidas básicas para mitigarlos. También deben minimizar el riesgo de enfermedades y lesiones, incluso después de haber implementado todas las medidas básicas.

Las pruebas disponibles no nos permitieron confirmar que alguna plataforma aplicara medidas sustanciales para hacer frente a los riesgos específicos de las tareas o proporcionara una red de seguridad equivalente a la seguridad social. Si bien algunas plataformas ofrecen algún tipo de seguro o protección contra accidentes, el acceso a estos beneficios suele requerir que las personas trabajadoras paguen tarifas diarias, mientras que en otros casos son las propias plataformas las que absorben estos costos.

En general, la mayoría de las plataformas no pudieron demostrar que proporcionan redes de seguridad o protecciones equivalentes a la seguridad social, y no fue posible confirmar que todas las plataformas garantizaran el acceso a la capacitación en materia de seguridad a todas las personas trabajadoras en igualdad de condiciones. Se pudo evidenciar que Helpers proporciona una cobertura de seguridad social completa a todas las personas trabajadoras, una práctica que se destacará más adelante en este informe. Por lo tanto, no pudimos otorgar puntos a las seis plataformas en ninguno de los dos umbrales.



## CONTRATOS JUSTOS

Para obtener una puntuación en este principio, la plataforma debe demostrar que las personas trabajadoras pueden comprender, aceptar y acceder en todo momento a los términos y condiciones de su trabajo, y que disponen de recursos legales si la otra parte incumple dichas condiciones.

Cuatro plataformas pudieron demostrar que proporcionan términos y condiciones (T&C) para regular su relación con las personas que trabajan para la plataforma, mientras que dos proporcionan contratos. Para este ciclo de evaluación, se puede confirmar que tres de las seis plataformas evaluadas se someten a la jurisdicción local o incluso establecen una entidad legal en el país, garantizan el acceso continuo a los documentos contractuales y hacen referencia explícita a las disposiciones de protección de datos personales. Por lo tanto, MUV, Monchis y PedidosYa obtuvieron un punto por el primer umbral del principio.

Según la información disponible, no fue posible otorgar un punto por el segundo umbral a ninguna de las plataformas. Las personas trabajadoras que entrevistamos indicaron en su mayoría que no son notificadas de los cambios con periodos de aviso razonables. Además, tras revisar los contratos y los términos y condiciones obtenidos de las personas trabajadoras, no se pudo confirmar que las plataformas no incluyeran cláusulas que restringieran o excluyeran su propia responsabilidad.



## GESTIÓN JUSTA

Para obtener el primer punto, las plataformas deben demostrar que existen mecanismos para que las personas trabajadoras se comuniquen con la plataforma y puedan apelar de manera significativa las medidas disciplinarias. Para el segundo umbral, las plataformas deben demostrar no solo que cuentan con políticas contra la discriminación, sino también que buscan eliminar las barreras para los grupos desfavorecidos y promover la inclusión.

Como aspecto positivo, las pruebas recopiladas sugieren que las personas que trabajan para las plataformas no parecen encontrar obstáculos a la hora de plantear sus inquietudes o apelar las decisiones de la plataforma. No obstante, la mayoría de las seis plataformas se basa principalmente en sistemas automatizados para gestionar las consultas de las personas trabajadoras, que las mismas suelen describir como insuficientes para resolver los problemas de manera eficaz. En varios casos, los testimonios recolectados informaron que acudir en persona a las oficinas de la plataforma, cuando estaban disponibles, seguía siendo la única forma viable de abordar determinadas inquietudes.

Se pudo confirmar que tres plataformas garantizan canales de comunicación que son accesibles de manera constante y que involucran interacción humana. En consecuencia, tres plataformas (Muv, Monchis y Helpers) obtuvieron el primer punto bajo este principio. En el caso de Helpers, debido a su menor tamaño, se demostró que la resolución de problemas implicaba la participación incluso de altos directivos. Ninguna plataforma obtuvo el segundo punto, ya que no fue posible confirmar la existencia de políticas integrales contra la discriminación de las personas trabajadoras ni de políticas establecidas para promover la diversidad y la inclusión.



## REPRESENTACIÓN JUSTA

Para lograr el primer punto, las plataformas deben garantizar que existan mecanismos que fomenten la expresión de la voz colectiva de las personas trabajadoras, y estas no deben verse en desventaja cuando planteen inquietudes sobre sus condiciones de trabajo. En cuanto al segundo punto, debe haber pruebas de una participación efectiva con los organismos de las personas trabajadoras, como la negociación colectiva.

No fue posible confirmar la existencia de compromisos públicos por parte de las seis plataformas para colaborar con grupos organizados de las personas que trabajan para ellas, ni identificar mecanismos diseñados para facilitar la expresión colectiva de sus voces. Si bien hay pruebas en algunos testimonios que apuntan a una colaboración limitada entre algunas plataformas y grupos organizados de personas trabajadoras del sector de traslado de pasajeros, estas interacciones siguen siendo aisladas y no han recibido un reconocimiento formal o público por parte de las plataformas implicadas. Por lo tanto, ninguna plataforma obtuvo ninguno de los dos puntos correspondientes a este principio.





## EDITORIAL

# La consolidación del trabajo en plataformas en Paraguay

Tres años después de la publicación del informe Fairwork 2022 Paraguay, se evidencia que el afianzamiento de plataformas de trabajo digitales en Paraguay es robusto. Si bien la información pública y centralizada es escasa, los datos publicados por varias instituciones indican una consolidación del trabajo en plataformas en el país. Tanto informes de políticas públicas que demuestran que la plataforma Bolt da trabajo a aproximadamente 20.000 personas<sup>2</sup>, junto con los registros fiscales del gobierno que confirman que PedidosYa se encuentra entre los 500 principales contribuyentes con aportes significativos en impuestos indirectos<sup>3</sup>, existen pruebas tangibles de la gran dependencia del empleo basado en plataformas, así como de los importantes ingresos económicos que aportan a la economía nacional.

Estos hallazgos subrayan la necesidad de realizar un análisis exhaustivo del trabajo en plataformas dentro del país, especialmente teniendo en cuenta que aún no se ha logrado alcanzar una economía de plataformas más justa. Las protestas de las personas trabajadoras de plataformas en respuesta a los aumentos arbitrarios de tarifas sin previo aviso, así como las movilizaciones ante los asesinatos de personas que trabajan para las plataformas, indican la falta de garantías básicas de seguridad y estabilidad para personas trabajadoras de plataformas en Paraguay. Además, y al igual que algunas de las cuestiones planteadas en el informe de 2022<sup>4</sup>, existe una dimensión de género en el trabajo en plataformas que expone a las trabajadoras a situaciones de acoso sexual, lo que ha llevado incluso a situaciones en las que ellas han tomado justicia por mano propia debido a la falta de apoyo de las plataformas para identificar a los autores y bloquearlos en consecuencia.

Una cuestión que se destaca en este informe es el importante aumento del interés y la capacidad de las personas trabajadoras para organizarse colectivamente con el fin de forzar negociaciones y diálogos con las plataformas. Aunque todavía queda un largo camino por recorrer para que este tipo de relación prospere de manera efectiva, existen indicios de conversaciones indirectas con las plataformas que podrían constituir un punto de partida para un compromiso significativo en el futuro, que eventualmente se traduzca en mejoras para todas las personas trabajadoras de las plataformas.

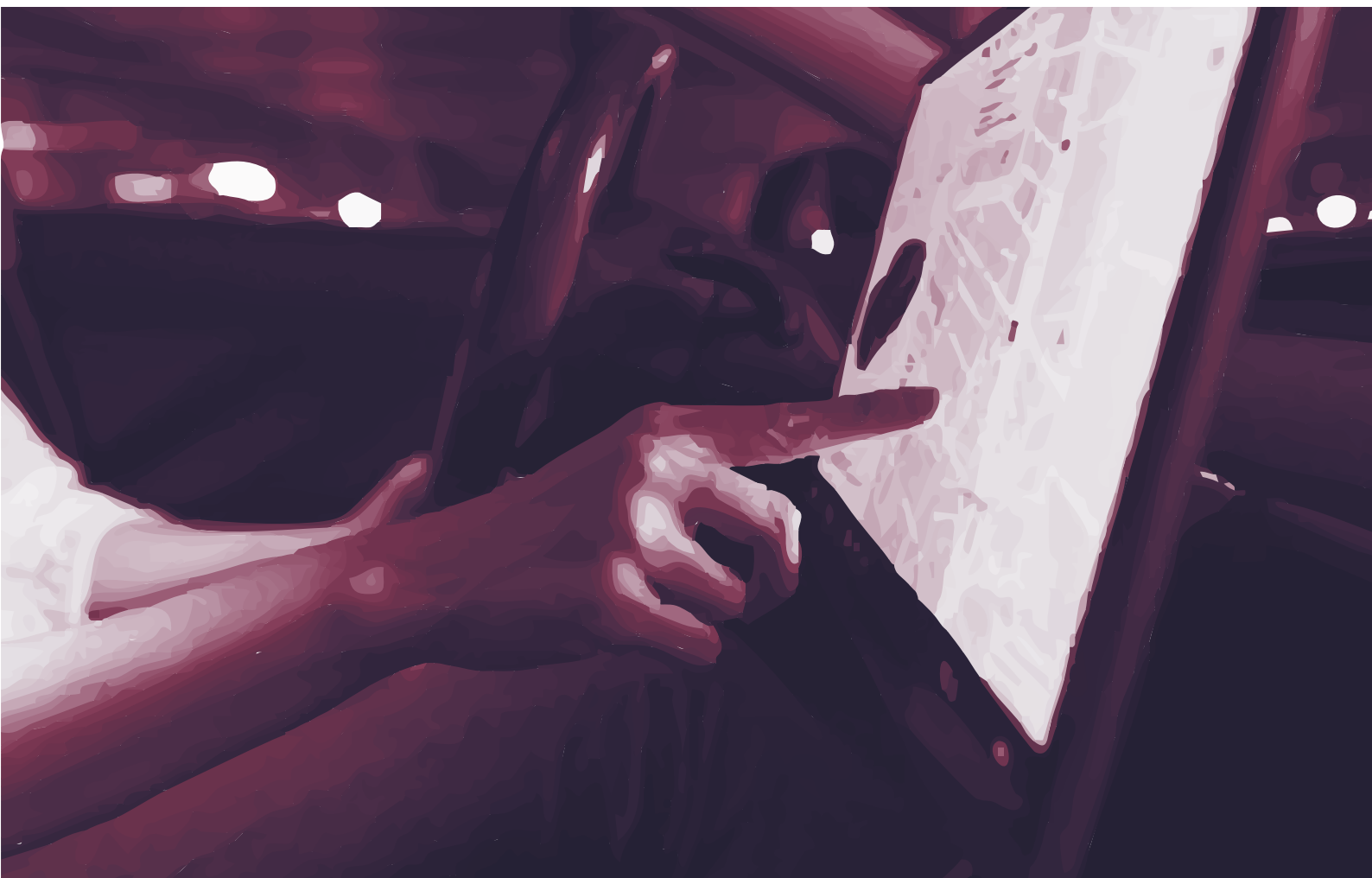
Independientemente de los numerosos problemas que se plantean en este informe, es importante destacar la mejora de las puntuaciones de las plataformas en comparación con el primer informe. Aunque las puntuaciones siguen siendo bajas, la evolución de las políticas y prácticas de las plataformas en los últimos tres años indica que las condiciones y las políticas no son inmutables, y que es posible aplicar políticas que mejoren las condiciones de trabajo, las cuales pueden ser reconocidas en evaluaciones como la de Fairwork. Aunque hubo dificultades para que las plataformas participaran en el proceso de investigación en el que se basa este informe, el equipo de Fairwork Paraguay está dispuesto a entablar conversaciones con las plataformas para documentar mejor y colaborar en la mejora de las prácticas, en beneficio de la



economía de plataformas en general.

Este informe también señala que existe inversión estatal en las plataformas nacionales, aunque es limitada. Este avance es alentador, ya que respalda la viabilidad financiera general de las plataformas laborales digitales nacionales y contribuye a un ecosistema digital nacional más autónomo, que promueve el empleo local y reduce la dependencia de la tecnología extranjera. En última instancia, esta inversión debería permitir a las plataformas fortalecer los vínculos con sus personas usuarias y trabajadoras. No obstante, es fundamental que estas inversiones trasciendan la mera financiación o el avance de la tecnología y las prácticas operativas, y que incluyan la mejora de las condiciones de trabajo de las personas trabajadoras de las plataformas como un indicador clave de éxito.

Dada la importancia de las plataformas de transporte en la economía paraguaya — especialmente en el traslado de pasajeros y el *delivery* de alimentos y productos— y su relevancia en el informe Fairwork 2022, este estudio se centra en seis plataformas líderes: Bolt, Uber y Muv, que ofrecen servicios traslado de pasajeros, y PedidosYa y Monchis, que ofrecen servicios de *delivery*. Todas estas plataformas se encuentran entre las más reconocidas del mercado. Además, considerando la expansión de la economía de plataformas a otros sectores, como el trabajo doméstico, el estudio también examina Helpers, que se define a sí misma como una empresa dedicada a los servicios de limpieza doméstica y corporativa y es la primera del país en ofrecer estos servicios a través de una plataforma digital<sup>5</sup>.





## EL PROYECTO FAIRWORK

# Hacia unas normas laborales decentes en la economía de plataformas

**Fairwork evalúa y clasifica las condiciones de trabajo de las plataformas digitales. Nuestras calificaciones se basan en cinco principios que las plataformas digitales de trabajo deben garantizar para que se considere que ofrecen estándares mínimos básicos de equidad.**

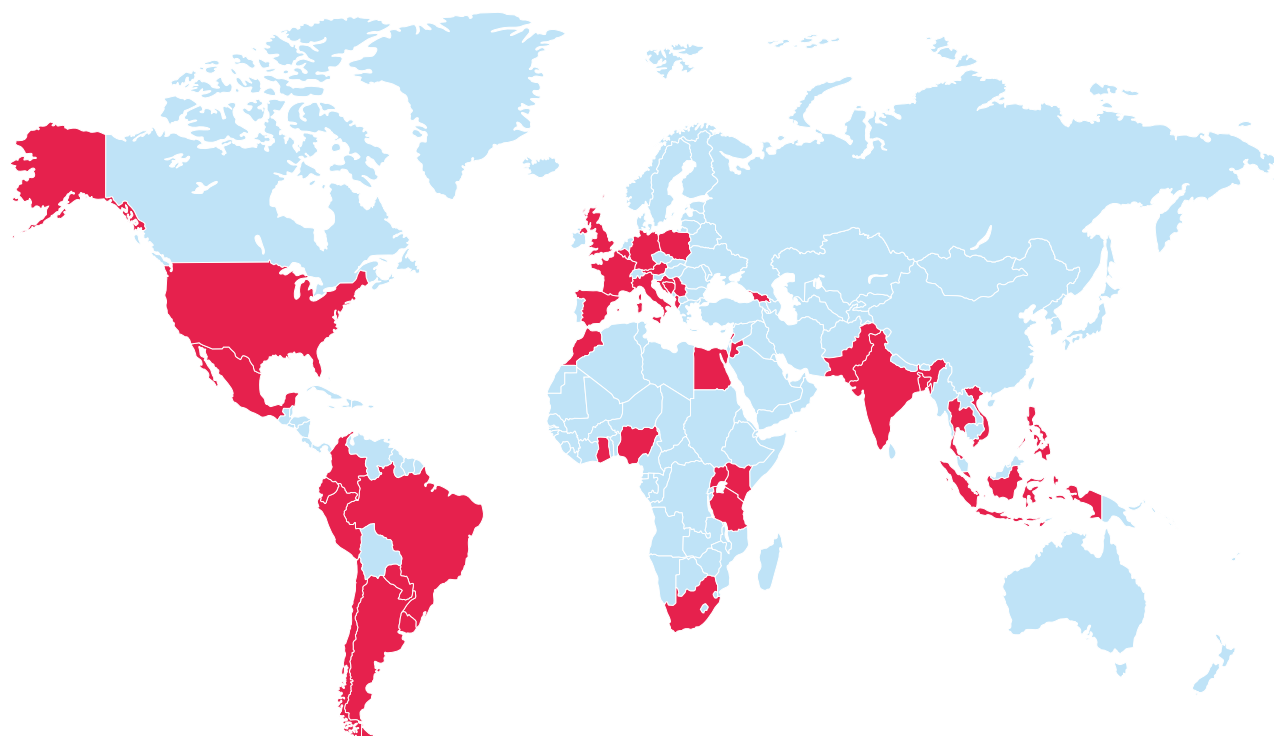
Evalúa anualmente las plataformas en función de estos principios para mostrar no solo lo que es la economía de plataformas hoy en día, sino también lo que podría ser. Las calificaciones de Fairwork proporcionan una perspectiva independiente sobre las condiciones laborales del trabajo en plataformas para los responsables políticos/as, las empresas de plataformas, los trabajadores/as y los consumidores/as. Nuestro objetivo es demostrar que es posible crear empleos mejores y más justos en la economía de plataformas.

El proyecto Fairwork está coordinado desde el Instituto de Internet de Oxford y el Centro de Ciencias Sociales WZB de Berlín. Esta red de investigadores/as evalúa plataformas en 40 países de los 5 continentes. En todos los países, Fairwork colabora estrechamente con los trabajadores/as, las plataformas, las personas activistas y los responsables políticos/as para promover un futuro más justo del trabajo en plataformas. En Paraguay, esta investigación ha sido llevada a cabo por personas investigadoras en TEDIC.





# PAÍSES FAIRWORK



## ÁFRICA:

Egipto, Ghana, Kenya, Marruecos, Nigeria, Sudáfrica, Tanzania, Uganda

## ASIA:

Bangladesh, India, Indonesia, Jordania, Líbano, Pakistán, Filipinas, Singapur, Tailandia, Vietnam

## EUROPA:

Alemania, Albania, Austria, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Croacia, España, Francia, Georgia, Italia, Polonia, Reino Unido, Serbia

## AMÉRICA DEL SUR:

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay

## AMÉRICA DEL NORTE:

Estados Unidos, México



## EL MODELO FAIRWORK

**Fairwork evalúa las condiciones laborales de las plataformas de trabajo digital y las clasifica en función de cómo sean dichas condiciones. Para ello utilizamos cinco principios que las plataformas de trabajo digital deben cumplir para que se considere que proporcionan un “trabajo justo”.**

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. Posteriormente se han ido perfeccionando poco a poco los principios y su aplicación práctica. En el Anexo I del informe pueden verse más detalles acerca de los requisitos que deben cumplirse en cada principio y los criterios empleados para evaluar las evidencias recopiladas de cara a puntuar a las plataformas.

Cabe destacar que los principios de Fairwork fueron actualizados en 2024 mediante la colaboración de los equipos de los países participantes. Para mejorar el análisis de las empresas en línea con los principios rectores, los principios de Fairwork fueron refinados para proporcionar mayor claridad, preservando al mismo tiempo los principios fundamentales del proyecto. El proyecto también tuvo una segunda ronda de actualizaciones, que tuvo lugar en una reunión en Asunción, Paraguay, en abril de 2025. Esta reunión discutió específicamente el contexto latinoamericano del trabajo en plataformas, destacando la necesidad de una metodología que capture cuestiones locales, como la soberanía tecnológica y la precariedad, sin afectar la estructura general de los principios.





# Los cinco principios

## 1. Pago justo

Independientemente de su clasificación laboral, los trabajadores/as deben percibir unos ingresos decentes de acuerdo con el país en donde trabajan después de deducir los costes derivados de la actividad laboral. Evaluamos los ingresos según el salario mínimo obligatorio del país, así como en base al salario vital vigente.

## 2. Condiciones justas

Las plataformas deben contar con políticas para proteger a los trabajadores/as 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/as.

## 3. Contratos justos

Los términos y condiciones deben ser accesibles, legibles y comprensibles. La parte que contrata con el trabajador/a debe estar sujeta a la legislación local y debe ser identificada en el contrato. Independientemente de la situación laboral de los trabajadores/as, el contrato debe estar libre de cláusulas que excluyan de forma injustificada la responsabilidad por parte del usuario del servicio y/o de la plataforma.

## 4. Gestión justa

Debe existir un proceso documentado a través del cual los trabajadores/as puedan ser escuchados/as, puedan recurrir las decisiones que les afecten y ser informados/as de las razones de dichas decisiones. Debe existir un canal claro de comunicación a disposición de los trabajadores/as que permita recurrir las decisiones que toma la dirección o su desactivación de sus cuentas. El uso de algoritmos debe ser transparente y debe producir resultados justos para los trabajadores/as. Las plataformas deben ofrecer a los trabajadores/as una política claramente identificable y formalizada documentalmente que garantice la equidad en la gestión del trabajo en la plataforma (por ejemplo, durante la contratación, la aplicación de medidas disciplinarias o el despido de trabajadores/as).

## 5. Representación justa

Las plataformas deben proporcionar un proceso formalizado documentalmente a través del cual los trabajadores/as puedan expresar y defender sus intereses. Con independencia de su clasificación laboral, los trabajadores/as deben tener derecho a organizarse en órganos colectivos, debiendo las plataformas estar dispuestas a cooperar y negociar con ellos.

# Metodología

**El proyecto Fairwork utiliza tres enfoques para medir eficazmente la equidad de las condiciones de trabajo en las plataformas digitales de trabajo: investigación documental, entrevistas y encuestas a trabajadores/as y entrevistas a responsables de las plataformas. A través de estas tres fuentes buscamos poder corroborar con pruebas sólidas cual es el proceder de las plataformas respecto a los cinco principios de Fairwork.**

No todas las plataformas utilizan un modelo de negocio que les permita imponer ciertas condiciones contractuales a los usuarios/as de los servicios y/o a los trabajadores/as, de manera que se cumplan los principios definidos por Fairwork. Sin embargo, todas las plataformas tienen la capacidad de influir en la forma en que los usuarios/as interactúan en la plataforma. Por lo tanto, en el caso de las plataformas que no establecen las condiciones en las que los trabajadores y trabajadoras son contratados por los usuarios de los servicios, examinamos otra serie de factores, como las políticas y/o procedimientos de la plataforma, las declaraciones públicas y la funcionalidad del sitio web o aplicación, para determinar si la plataforma ha tomado las medidas adecuadas para garantizar que cumple los criterios para la concesión de un punto en relación con el principio Fairwork analizado.

En el caso de plataformas de trabajo territorialmente ancladas, buscamos pruebas del cumplimiento de nuestros principios Fairwork para plataformas localizadas territorialmente o de “trabajo por encargo” (gig work). En el caso de las plataformas de “trabajo en la nube” (cloudwork) nos basamos en los principios Fairwork para plataformas de trabajo en la nube. Desk research

## Investigación documental

Cada ciclo anual de puntuaciones de Fairwork comienza con una investigación documental para determinar cuáles son las plataformas que se van a calificar, identificar puntos de contacto con las empresas, desarrollar las guías de preguntas para las entrevistas e instrumentos de encuesta adecuados, así como diseñar estrategias para acceder a los trabajadores y trabajadoras. Para cada plataforma también recopilamos y analizamos una amplia gama de documentos, incluyendo contratos, Términos y Condiciones de usuario, políticas y procedimientos publicados por la plataforma, memorias de empresas, así como información sobre la interfaz digital y funcionalidad de los sitios web y aplicaciones. La investigación documental incluye información pública que pueda ser utilizada para puntuar determinadas plataformas (por ejemplo, la prestación de determinados servicios a los trabajadores/as o los conflictos en curso).

La investigación documental también se utiliza para identificar puntos de contacto o formas de acceder a los trabajadores y trabajadoras. Una vez definida la lista de plataformas, se contacta a cada una de ellas para avisarles de su inclusión en el estudio y proporcionarles información sobre el proceso. Este año, se identificaron seis plataformas destacadas que operan en Paraguay, considerando que se trata de algunas de las plataformas más conocidas del país en la actualidad.



## Entrevistas a la plataforma

La puesta en contacto con las plataformas para obtener pruebas y evidencias constituye la segunda fuente de información del estudio. Para ello se invita a responsables de las plataformas a participar en entrevistas semiestructuradas y a presentar evidencias para cada uno de los principios de Fairwork. Esto nos proporciona información sobre el funcionamiento y el modelo de negocio de la plataforma, a la vez que abre un diálogo a través del cual la plataforma podría acordar implementar cambios basados en los principios de Fairwork. En los casos en los que los administradores de las plataformas no aceptan ser entrevistados, limitamos nuestra estrategia de evaluación a las evidencias obtenidas a través de la investigación documental y de las entrevistas a los trabajadores/as.

## Entrevistas a trabajadores/as

El tercer método consiste en entrevistar directamente a las personas trabajadoras de las plataformas. En Paraguay, se entrevistó a 39 personas trabajadores en la capital, Asunción. Estas entrevistas no pretenden crear una muestra estadísticamente representativa. Lo que sí pretenden es comprender cómo se gestiona y se lleva a cabo el trabajo en plataformas. Estas entrevistas permiten a los investigadores de Fairwork conocer los contratos que firman los trabajadores/as y las políticas de la plataforma que les atañen. Las entrevistas también permiten al equipo confirmar o refutar si las políticas y prácticas reivindicadas por la plataforma están realmente vigentes.

Las entrevistas fueron semiestructuradas y utilizaron una serie de preguntas relacionadas con los 10 (sub) principios de Fairwork. Para poder participar en las entrevistas, los trabajadores/as debían ser mayores de 18 años y haber trabajado en la plataforma durante más de dos meses. Todas las entrevistas se realizaron en español.

## Combinándolo todo simultáneamente

Este triple enfoque permite cotejar las afirmaciones realizadas por las plataformas, al tiempo que ofrece la oportunidad de recopilar pruebas positivas y negativas a través de múltiples fuentes. Las puntuaciones finales son decididas colectivamente por el equipo de Fairwork basándose en las tres fuentes de evidencias. Sólo se conceden puntos si existen pruebas claras sobre cada umbral.





## ¿Cómo evaluamos?

Cada uno de los cinco principios de Fairwork se desglosa en dos puntos. El segundo punto sólo puede concederse si se ha otorgado el primero. Cada plataforma es evaluada con una puntuación que va de 0 a 10 puntos. Las plataformas solo reciben un punto cuando pueden demostrar satisfactoriamente su aplicación de los principios. Cuando no se otorga un punto no significa necesariamente que la plataforma no cumpla con el principio en cuestión. A veces significa simplemente que, por diferentes motivos, no se ha podido demostrar su cumplimiento. La adjudicación de las puntuaciones implica una serie de pasos. En primer lugar, el equipo local coteja las pruebas y asigna las puntuaciones preliminares. A continuación, las pruebas cotejadas se envían a revisores externos para que las califiquen de forma independiente. Estos revisores son tanto miembros de los equipos de Fairwork en otros países como miembros del equipo central de Fairwork. Una vez los revisores externos han asignado su puntuación, todos los revisores se reúnen para discutir las puntuaciones y decidir la puntuación final. Estas puntuaciones, así como la justificación de la decisión, se transmiten a las plataformas para su revisión. Las plataformas tienen entonces la oportunidad de presentar más pruebas en relación con los puntos que no se les concedieron inicialmente. Estas puntuaciones constituyen la puntuación final que se publica en los informes anuales de Fairwork.



**Pueden verse más detalles  
sobre el Sistema de Puntuación  
Fairwork en el Anexo.**



## CONTEXTO PAÍS

# La informalidad por diseño en la economía paraguaya

**Hablar de Paraguay implica reconocer la complejidad de un país caracterizado por contrastes: estabilidad macroeconómica y crecimiento sostenido conviven con profundas desigualdades sociales. El ámbito laboral, marcado por la informalidad, la desigual distribución de oportunidades y las persistentes brechas de género, refleja una realidad donde el desarrollo económico no siempre se traduce en mejoras efectivas en la calidad de vida de la población.**

Paraguay se caracteriza por mantener condiciones macroeconómicas relativamente estables. Desde 2004 hasta 2024, el ingreso real per cápita registró un crecimiento promedio anual del 2,8%, reflejando un progreso sostenido en términos generales<sup>6</sup>. No obstante, analizar la situación del empleo en el país implica reconocer una serie de particularidades históricas y estructurales: la fragilidad del sector trabajador y un desarrollo industrial que se inició de manera tardía y no llegó a consolidarse plenamente<sup>7</sup>.

En el primer trimestre de 2025, la Fuerza de Trabajo, que incluye a personas ocupadas y desocupadas, alcanzó aproximadamente 3.083.338 personas, lo que representó el 70% de la población de 15 años y más<sup>8</sup>. En comparación con el mismo período de 2024, esta tasa experimentó una leve disminución de 0,5 puntos porcentuales, aunque en términos absolutos se mantuvo prácticamente estable. Dentro de este grupo, se estimó que unas 171.634 personas se encontraban desocupadas, de las cuales el 46,5% eran hombres y el 53,5% mujeres<sup>9</sup>.

La informalidad laboral sigue siendo una característica estructural del mercado laboral paraguayo. Según la Encuesta Permanente de Hogares Continua (EPHC), la tasa de informalidad en 2024 fue del 62,5%, superior en 0,4 puntos porcentuales a la del año anterior<sup>10</sup>. Este fenómeno afecta principalmente a jóvenes, mujeres y habitantes de zonas rurales<sup>11</sup>, en consonancia con la tendencia observada en otros países de América Latina<sup>12</sup>.

Por otro lado, Paraguay se encuentra entre los países con mayores desigualdades de género en la región. En 2025, la brecha de género alcanzó el 70,7%. Las diferencias salariales entre hombres y mujeres se mantienen elevadas, y además, la carga del trabajo no remunerado recae de manera desproporcionada en las mujeres: en promedio, ellas dedican 28 horas semanales a labores domésticas y de cuidado, frente a las 12 horas de los hombres. Mientras tanto, los hombres destinan más tiempo al trabajo remunerado (35 horas semanales) que las mujeres (18 horas)<sup>13</sup>. La brecha en la participación laboral también es significativa: en 2024, la tasa fue del 82,27% para los hombres y del 59,22% para las mujeres, marcando una diferencia de 23,05 puntos porcentuales<sup>14</sup>. Como se puede observar en la Tabla 1, las mujeres se encuentran en desventaja según diversos indicadores laborales.

**TABLA 1.** Brecha de género en múltiples parámetros según el último trimestre de la EPCH 2025.<sup>15</sup>

Población ocupada	
Hombres	Mujeres
57.2%	42.8%
Población subocupada	
Hombres	Mujeres
37.4%	62.6%
Población desocupada	
Hombres	Mujeres
43.6%	56.4%

Si bien históricamente el movimiento obrero en Paraguay ocupó un rol marginal, con el tiempo se ha convertido en un actor relevante en los procesos de modernización económica y consolidación del Estado<sup>16</sup>. Sin embargo, persisten condiciones de precarización del empleo. Según el Índice de Calidad del Empleo del Banco Mundial (2024), el país presenta importantes debilidades en el acceso a beneficios laborales, como seguro médico y jubilación, lo que revela la fragilidad de la protección social asociada al trabajo<sup>17</sup>.

## La relevancia del trabajo en plataformas en el país

A partir de este complicado contexto económico y laboral, la relevancia del trabajo en plataformas en el país ha experimentado un crecimiento exponencial desde que la primera plataforma de transporte de pasajeros ingresó al mercado paraguayo en 2018<sup>18</sup>.

Sin embargo, el crecimiento de las plataformas no ha estado exento de desafíos. Desde la publicación del primer informe de Fairwork sobre Paraguay en 2022, ha aumentado la percepción de inseguridad dentro de las plataformas, y en particular en el sector de traslado de pasajeros. Las noticias sobre homicidios<sup>19</sup>, así como de acoso sexual y violaciones a conductoras<sup>20</sup> son indicadores de la dura realidad que enfrentan las personas trabajadoras de las plataformas. Esta inseguridad ha llevado al establecimiento de acuerdos oficiales entre Bolt y la Policía Nacional, creando un marco de cooperación estructurado para el intercambio de información relevante y la acción coordinada en materia de seguridad vial y pública. Cabe destacar que estos acuerdos permiten el acceso a los datos biométricos de los ciudadanos paraguayos almacenados en las bases de datos de la Policía Nacional, con el objetivo de optimizar los sistemas de validación biométrica de Bolt<sup>21,22</sup>.

Estas condiciones desafiantes coinciden con los hallazgos del informe Fairwork Paraguay 2022, que aplicó por primera vez la metodología Fairwork en el país. La evaluación arrojó puntuaciones bajas, lo que indica que es necesario seguir trabajando



para garantizar las protecciones laborales básicas de las personas trabajadoras de plataformas en Paraguay. De las seis plataformas evaluadas en 2022, solo dos —MUV y PedidosYa— obtuvieron puntuaciones de dos y un punto, respectivamente<sup>23</sup>. El informe no encontró pruebas suficientes de que ninguna plataforma aplique políticas que garanticen que las personas trabajadoras reciban, luego de las deducciones correspondientes, al menos el salario mínimo establecido a nivel nacional. Del mismo modo, no se encontraron pruebas de que las plataformas implementen medidas para mitigar los riesgos para la salud y la seguridad o que proporcionen equipos de protección a las personas trabajadoras. No se identificaron políticas formales que demuestren la voluntad de las plataformas de reconocer y negociar con organizaciones colectivas o sindicatos<sup>24</sup>. Como aspecto positivo, el informe confirmó que plataformas internacionales como PedidosYa han establecido una entidad jurídica en el país y cumplen con la jurisdicción local en la resolución de conflictos con las personas trabajadoras. Asimismo, se confirmó la existencia de políticas contra la discriminación en la plataforma local de transporte MUV. Por último, el informe señala la posición predominante de la aplicación Bolt en el mercado<sup>25</sup>.


Si bien no existen estadísticas oficiales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTESS) y del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) sobre el tamaño de la economía de plataformas en Paraguay, la información fragmentada de diversas fuentes ofrece algunas aproximaciones. Las declaraciones a la prensa del representante nacional de la empresa Bolt indican que en 2024 había 15.000 personas conductoras operando en la plataforma en todo el país<sup>26</sup>. En contraste, los informes de incidencia de políticas públicas de la empresa estiman que la flota de personas conductoras asciende a 20.000<sup>27</sup>. Del mismo modo, los grupos organizados, que incluyen a personas trabajadoras de Bolt y de otras plataformas, estiman un total de 25.000 personas conductoras dedicadas a actividades de traslado de pasajeros<sup>28</sup>. Más recientemente, el INE publicó datos que indican un aumento del 3,1% al 4,1% en el segmento de personas subocupadas<sup>29</sup>, lo que representa alrededor de 38.000 personas subocupadas más<sup>30</sup>. Según especialistas en empleo, este aumento corresponde a personas que optan por trabajos que requieren una menor dedicación horaria en comparación con el trabajo asalariado, incluyendo los trabajos con plataformas de traslado y *delivery*<sup>31</sup>. A modo de comparación, dado que el sector bancario emplea a un total de 9.863 personas<sup>32</sup> y que varios bancos del país se encuentran entre los diez principales contribuyentes fiscales nacionales<sup>33</sup>, la importante fuerza laboral que sustentan plataformas individuales como Bolt subraya aún más la relevancia del trabajo en plataformas para la economía paraguaya.

Por otro lado, desde la publicación del informe Fairwork 2022, se ha producido un importante aumento y afianzamiento de los grupos organizados de personas trabajadoras de plataformas. Grupos como el Sindicato Nacional de Trabajadores en Moto y Afines (SINACTRAM), la Asociación Privada de Conductores y Afines del Paraguay (APCAP), la Federación Paraguaya de Conductores de Plataformas (FEPACOP) y la asociación de mujeres conductoras de plataformas Kuña Pope son ejemplos de grupos de personas trabajadoras que han optado por la organización colectiva para entablar un diálogo con las plataformas y defender sus beneficios. Estos grupos han liderado diversas protestas con el objetivo de mejorar las condiciones laborales en el sector de las plataformas.

## Contexto normativo en América Latina: un debate fragmentado

El interés normativo por abordar las realidades de la economía de plataformas se extiende a numerosos países latinoamericanos, algunos de los cuales han logrado avances significativos en el establecimiento de regímenes regulatorios nacionales. Como se muestra en la tabla 2, las diferentes normativas abordan la cuestión del trabajo en plataformas de diversas maneras. Algunas resuelven el debate sobre la dependencia de las personas trabajadoras tanto de las plataformas de *delivery* como de las de traslado de pasajeros, mientras que otras codifican oficialmente en la ley la narrativa del trabajo independiente. Además, algunas regulaciones describen claramente la necesidad de que las plataformas establezcan una presencia legal en el país, mientras que otras no abordan este tema. La Tabla 2 revela también un debate fragmentado en el que las asociaciones de personas trabajadoras tienen distintas interpretaciones sobre cómo debería ser la regulación de la economía de plataformas.



TABLA 2. Contexto normativo en América Latina

Iniciativa/ Ley	País	Aprobada?	Sumario
<b>Ley núm. 20,396 (2025)</b>	 Uruguay	Sí	<p><b>Procedencia de la iniciativa:</b> Ministerio de Trabajo y Seguridad Social</p> <p><b>Dependencia/autonomía de personas trabajadoras:</b> No resuelve. Permite contratos como dependientes e independientes.</p> <p><b>Apoyo de trabajadores:</b> La central sindical (PIT-CNT) manifestó su rechazo.</p> <p><b>Derechos y obligaciones para el ecosistema de plataformas:</b></p> <p><u>Derechos comunes:</u> transparencia de los algoritmos y sistemas de monitoreo; derecho a explicación; derecho a la intangibilidad de la reputación digital y portabilidad de datos; términos y condiciones deben ser transparentes, concisos y de fácil acceso.</p> <p><u>Obligaciones de la plataforma:</u> evaluación de riesgos y medidas de prevención; capacitación de los trabajadores. No se obliga a las empresas a constituir una persona jurídica en el país. De todos modos, las controversias entre personas trabajadoras que vivan en Uruguay y las plataformas deben someterse a los tribunales nacionales.</p> <p><u>Derechos de personas trabajadoras dependientes:</u> límite semanal de 48 horas de trabajo; retribución mínima.</p> <p><u>Derechos de personas trabajadoras independientes:</u> accidentes de trabajo y enfermedades profesionales; beneficios de seguridad social (monotributo); libertad sindical y negociación colectiva.</p>





Iniciativa/ Ley	País	Aprobada?	Sumario
<b>Proyecto de “Ley de Modernización Laboral” 35/2025</b>	 Argentina	En proceso	<p><b>Procedencia de la iniciativa:</b> Poder ejecutivo (bloque oficialista). Presentada en el Congreso como parte de un proyecto de ley más amplio de reforma laboral.</p> <p><b>Dependencia/autonomía de trabajadores:</b> : Crea la categoría de “proveedor de servicios independiente”, excluyendo explícitamente a estos trabajadores de cualquier presunción de relación laboral.</p> <p><b>Apoyo de trabajadores:</b> los sindicatos rechazan la propuesta, mientras que las posiciones de los trabajadores atomizados son dispares.</p> <p><b>Derechos y obligaciones para el ecosistema de plataformas:</b></p> <p><u>Obligaciones de las plataformas:</u> respetar la libertad de conexión; ofrecer información sobre seguridad; facilitar el acceso a equipos de seguridad; mantener un mecanismo digital de reclamaciones; y garantizar el acceso a operadores humanos capaces de justificar las decisiones que afectan a los trabajadores. Las plataformas también deben divulgar los criterios de clasificación “en un lenguaje claro”, con sujeción a los límites del secreto comercial.</p> <p><u>Derechos de los trabajadores:</u> derecho a rechazar pedidos, conectarse sin frecuencia mínima y elegir libremente sus horarios, rutas y uso de la aplicación. Pueden ejercer sus derechos de portabilidad de datos, recibir formación gratuita y beneficiarse de una póliza de seguro de accidentes personales. También reciben el pago íntegro por sus servicios y el 100 % de las propinas.</p>
<b>Proyecto de ley “Que regula el trabajo en empresas de plataformas digitales de movilidad y reparto a domicilio”.</b>	 Paraguay	En trámite	<p><b>Procedencia de la iniciativa:</b> Poder Legislativo.</p> <p><b>Dependencia/autonomía de trabajadores:</b> No se resuelve el vínculo laboral, estableciendo una categoría genérica de persona prestadora de servicios de plataforma de movilidad y reparto.</p> <p><b>Apoyo de trabajadores:</b> Grupos de trabajadores de delivery y transporte participaron en el debate, con posturas divididas frente al proyecto y en torno a la cuestión de categoría laboral.</p> <p><b>Derechos y obligaciones para el ecosistema de plataformas:</b></p> <p><u>Derechos de personas trabajadoras:</u> Se debe establecer una personería jurídica en el país y un espacio físico para atender a personas trabajadoras. Se establece la obligatoriedad de establecer mecanismos de verificación de identidad para todas las personas del ecosistema de plataformas. Se obliga a establecer medidas anti-discriminación en la plataforma así como medidas para la protección de la privacidad en el ecosistema.</p> <p><u>Obligaciones de la plataforma:</u> Se establece una Mesa de Trabajo Permanente en donde personas trabajadoras pueden participar, y se establecen garantías contra la discriminación. Se establece también la garantía de que la persona trabajadora ejecute sus actividades en condiciones de trabajo que prevengan riesgos laborales y se garantice la salud.</p>




Iniciativa/ Ley	País	Aprobada?	Sumario
<b>Ley 2466 de 2025 Congreso de la República de Colombia</b>	 Colombia	Sí	<p><b>Procedencia de la iniciativa:</b> Ejecutivo Ministerio del Trabajo y Legislativo.</p> <p><b>Dependencia/autonomía de trabajadores:</b> No resuelve. Permite contratos como dependientes e independientes a discreción de los trabajadores. La reforma habla de trabajadores de plataforma de reparto digital y no incluye otros sectores de la economía de plataforma (como transporte, y cloudwork aunque incluye un capítulo particular para lo que denominan teletrabajo).</p> <p><b>Apoyo de trabajadores:</b> Reacciones mixtas. Aceptación por parte de algunos sindicatos que apoyaron el desarrollo del proyecto y oposición por algunas organizaciones de repartidores.</p> <p><b>Derechos y obligaciones para el ecosistema de plataformas:</b></p> <p><u>Derechos de personas trabajadoras:</u> Informar de manera clara a las personas trabajadoras sobre el alcance de la modalidad de trabajo a través de la plataforma digital de reparto o de la herramienta tecnológica a la que tenga acceso dicha persona. Aviso de modificación de contrato anterior a la entrada en vigencia, derecho a reclamos y verificación. Empresa debe inscribir a personas trabajadoras ante el Ministerio de Trabajo e informar sobre el uso de sistemas automatizados para su manejo y reparto de tareas.</p> <p><u>Obligaciones de la plataforma:</u> Seguridad Social: Para la persona trabajadora dependiente, se establecen pagos correspondientes al sistema integral de seguridad social en las proporciones definidas en las normas vigentes. Para persona trabajadora independiente se establece un régimen de aporte compartido entre empresa y persona trabajadora. La empresa debe garantizar el cubrimiento en materia de riesgos laborales.</p>
<b>Proyecto de Ley N° 018 “Ley que reconoce beneficios laborales a los trabajadores que realizan el servicio de reparto, mensajería y movilidad por medio de plataformas digitales”.</b>	 Peru	En trámite (en Comisión)	<p><b>Procedencia de la iniciativa:</b> Congreso de la República.</p> <p><b>Dependencia/autonomía de trabajadores:</b> Establece dependencia para trabajadores con una jornada laboral no menor a 4 horas diarias o 20 horas semanales.</p> <p><b>Apoyo de trabajadores:</b> La Central Sindical CATP mostró su apoyo.</p> <p><b>Derechos y obligaciones para el ecosistema de plataformas:</b></p> <p><u>Derechos de personas trabajadoras:</u> Se establece jornada laboral de 48 horas semanales, 30 minutos de descanso. Tiempo extra considerado si se sobrepasa lo establecido. Otorgamiento de contrato, seguro contra accidentes, invalidez y muerte así como seguro de salud. Establecimiento de fiscalización laboral a cargo de SUNAFIL.</p> <p><u>Obligaciones de la plataforma:</u> Creación de registro de trabajadores en plataformas de reparto, movilidad y logística. Entrega y renovación periódica de materiales de protección personal. Establecimiento de sistema de atención a quejas y denuncias frente a actos de hostigamientos sexual y/o discriminación. Respeto a la libertad de asociación. Emisión de constancias de trabajo.</p>





Iniciativa/ Ley	País	Aprobada?	Sumario
PLP 12/2024	 Brazil	En trámite	<p><b>Procedencia de la iniciativa:</b> Gobierno Federal.</p> <p><b>Dependencia/autonomía de trabajadores:</b> No resuelve. Permite contratos como dependientes e independientes.</p> <p><b>Apoyo de trabajadores:</b> El proyecto surgió de una disputa con representantes del gobierno, empresas y trabajadores. Organizaciones como la Asociación Brasileña de Estudios Laborales (ABET) y el Ministerio Público del Trabajo (MPT) señalan posibles inconstitucionalidades y violaciones de derechos en el proyecto.</p> <p><b>Derechos y obligaciones para el ecosistema de plataformas:</b> Aunque el PLP (Proyecto de Ley Complementaria) reconoce la categoría “trabajador autónomo por plataforma”, que se aplica a los conductores de aplicaciones, el proyecto de ley no establece una relación laboral en la línea de la CLT (Consolidación de Leyes Laborales) entre conductores y empresas de plataformas. La propuesta no especifica la necesidad de que la empresa tenga su sede formal en Brasil para poder operar.</p> <p><u>Derechos de personas trabajadoras:</u> limita la jornada laboral a 12 horas diarias; incluye la definición de una remuneración mínima por kilómetro recorrido; establece cotizaciones a la Seguridad Social, siendo el 8% de los ingresos mínimos a cargo del trabajador y el 20% por la plataforma;</p> <p><u>Obligaciones de la plataforma:</u> se centra exclusivamente en los conductores de aplicaciones de transporte de pasajeros, no cubre a los repartidores y motociclistas; Establece la obligatoriedad de mecanismos de representación sindical para la negociación colectiva, reducción de los riesgos inherentes al trabajo e eliminación de todas las formas de discriminación, violencia y acoso en el trabajo.</p>
Ley 21.431	 Chile	Sí	<p><b>Procedencia de la iniciativa:</b> Poder Legislativo</p> <p><b>Dependencia/autonomía de trabajadores:</b> Permite contratos como dependientes e independientes.</p> <p><b>Apoyo de trabajadores:</b> El proyecto surgió de distintas iniciativas legislativas presentadas por partidos políticos y de rondas de negociación y presentaciones por parte de empresas de plataformas.</p> <p><b>Derechos y obligaciones para el ecosistema de plataformas:</b> La presente ley se encarga de regular las relaciones entre personas trabajadoras de plataformas digitales y las empresas de plataformas digitales de servicios prestados en el país.</p> <p><u>Derechos de personas trabajadoras:</u> Se establece la prohibición de la discriminación por mecanismos automatizados de toma de decisiones. Acceso a capacitación y a los elementos de protección a las personas trabajadoras. Se establecen también derechos colectivos de las personas trabajadoras.</p> <p><u>Obligaciones de la plataforma:</u> Deber de protección del empleador, duración de jornada de trabajo, remuneración u honorarios y obligatoriedad de acceso de persona trabajadora al sistema de seguridad social, derecho de desconexión y el aviso previo del término de contrato. Obligación de la empresa de informar sobre el servicio ofrecido. Se establece también la base de cálculo para indemnizaciones legales en caso de despido de personas trabajadoras.</p>



Iniciativa/ Ley	País	Aprobada?	Sumario
<b>Proyecto de Ley para Regular la Relación Laboral de las y los Trabajadores con las Empresas de Plataformas Digitales</b>	 Ecuador	En trámite legislativo (informe para segundo debate del pleno)	<p><b>Procedencia de la iniciativa:</b> Función Legislativa.</p> <p><b>Dependencia/autonomía de trabajadores:</b> Reconoce trabajo de reparto mediado por plataformas digitales como modalidad de trabajo dependiente reconocida por el Código de Trabajo.</p> <p><b>Apoyo de trabajadores:</b> Este informe no ha sido debatido en público. En etapas anteriores de este proyecto de ley, el colectivo de trabajadores de plataforma “FRENAPP” manifestó su rechazo a la creación de dos categorías de trabajadores dependientes e independientes y aboga por el reconocimiento general de trabajadores de plataforma. El colectivo “Unión de trabajadores de plataformas Quito” expresó su rechazo a la ley aduciendo que puede “destruir empleos”.</p> <p><b>Derechos y obligaciones para el ecosistema de plataformas:</b> La iniciativa original fue fusionada con otras 2 propuestas de ley modificando la propuesta inicial. El informe para segundo debate de la comisión incluye:</p> <p><u>Derechos comunes:</u> establecimiento de relación de dependencia, derecho a la desconexión, derecho a la libre asociación.</p> <p><u>Obligaciones de las empresas:</u> designación de canal oficial para reclamos y objeciones de trabajadores, establecer una oficina física, mantenimiento de base de datos actualizada de trabajadores, brindar capacitación continua a trabajadores, sensibilizar a usuarios, brindar implementos de trabajo de modo gratuito, mantener a disposición de los trabajadores la información relativa a las evaluaciones que los usuarios y comercios.</p> <p><u>Derechos de personas trabajadoras:</u> seguridad social y todos los derechos reconocidos a trabajadores con relación de dependencia.</p> <p><b>Nota:</b> En diciembre de 2024, una asambleísta opositora al gobierno presentó la propuesta de ley titulada “Ley Orgánica de Protección a Trabajadores de Plataformas Digitales de Servicios” que plantea la obligatoriedad de firmar contratos laborales entre trabajadores y empresas, reconociendo la relación laboral. Adicionalmente, plantea el establecimiento de oficina física y un canal virtual, otorgamiento de implementos y acceso a internet gratuito; así como un seguro de vida. El proyecto de ley no ha sido asignado a ninguna comisión, por lo que su debate público no ha comenzado.</p>

Como parte de su esfuerzo por participar en los debates en curso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) hacia una regulación de las plataformas, en abril de 2025 los países latinoamericanos involucrados en el proyecto Fairwork lanzaron la «Declaración de Asunción», una declaración colectiva emitida por investigadores latinoamericanos de Fairwork, así como por organizaciones de la sociedad civil de la región y a nivel global, para defender los derechos fundamentales de las personas trabajadoras de las plataformas digitales en América Latina. Se elaboró de manera colaborativa y se centra en garantizar la salud y la seguridad en el trabajo, la transparencia algorítmica, la protección de datos, la remuneración justa y los mecanismos de resolución de conflictos, todo ello desde una perspectiva latinoamericana<sup>34</sup>.



## CONTEXTO LEGAL

# Diferentes regulaciones del trabajo en plataformas

En los últimos años, Paraguay ha visto una creciente discusión legislativa en torno a la regulación del trabajo en plataformas digitales de transporte y *delivery*. Entre las iniciativas se encuentra el proyecto de ley del 2023 “Que regula el trabajo en empresas de plataformas digitales de movilidad y reparto a domicilio”<sup>35</sup>. Su versión inicial reconocía una relación laboral de dependencia, pero tras presiones políticas y empresariales, el texto se modificó hacia un régimen de prestación de servicios, eliminando el debate sobre la dependencia laboral. Aun así, el proyecto incluyó avances como la obligatoriedad de representación legal en el país para plataformas extranjeras<sup>36</sup>.

El proyecto generó amplias controversias. La FEPACOP manifestó preocupación por posibles restricciones a la práctica del trabajo en múltiples plataformas<sup>37</sup>. Empresas como Bolt<sup>38</sup> y Viaggio EAS<sup>39</sup> se opusieron a cualquier reconocimiento de relación laboral, argumentando que las plataformas solo intermedian servicios y que las personas conductoras mantienen plena autonomía.

En 2024 surgió una nueva propuesta, el proyecto de ley “Que obliga la vinculación de la identidad electrónica en las empresas de aplicaciones de transporte (EAT)”<sup>40</sup>. Esta iniciativa busca vincular la identidad electrónica paraguaya a los perfiles de personas conductoras y personas usuarias. Sin embargo, TEDIC y la Cámara Paraguaya de Comercio Electrónico criticaron la medida por ser desproporcionada y riesgosa para la privacidad, dado que implicaría compartir datos sensibles con empresas privadas. No obstante, asociaciones de personas trabajadoras como FEPACOP y APCAP apoyaron el proyecto<sup>41</sup>, valorando su potencial para mejorar la seguridad e impulsando la creación de un registro nacional de personas conductoras y personas pasajeras. Paralelamente, la Ordenanza N.º 17/24 del municipio de Ciudad del Este impuso nuevas exigencias administrativas, generando rechazo de conductores que denunciaron beneficios indebidos para gremios de taxistas<sup>42</sup>.

En el 2025 se presentaron 2 propuestas legislativas, el proyecto “Que obliga a las plataformas digitales de transporte y *delivery* a incorporar un sistema de botón de pánico conectado al 911”<sup>43</sup>, motivado por hechos de violencia contra personas conductoras. Y el proyecto “Que regula la seguridad de prestadores de servicios y usuarios de plataformas digitales de movilidad y reparto a domicilio”<sup>44</sup>. Las propuestas buscan crear un registro de plataformas, la creación del botón de pánico, la regulación sobre la reputación digital y la obligación de que las empresas tengan una oficina en el país. Ambas propuestas se encuentran en análisis de sus comisiones y ya cuentan con 3 dictámenes de rechazo. Al parecer, estos proyectos de ley no son una prioridad en el Congreso, ni han recibido mucha atención en los medios de comunicación.



En términos generales, el panorama jurídico se caracteriza por los desafíos inherentes a todo intento de regulación en un ámbito completamente nuevo para el país, donde no existe experiencia previa ni marcos comparativos sólidos que sirvan de guía. En consecuencia, el debate legislativo de las 4 propuestas se desarrolla en un terreno de incertidumbre normativa y conceptual, en el que abundan más las preguntas que las respuestas, y donde cada avance implica explorar nuevas formas de equilibrar innovación, derechos laborales y protección de las personas.

Por último, como cuestión relacionada, cabe destacar que el único caso documentado públicamente de acción legal iniciada por personas trabajadoras de *delivery* de plataformas se presentó contra Monchis a finales de 2022. La Sentencia Definitiva N° 270 es el primer fallo que ha recibido la atención de los medios de comunicación. Esta demanda fue iniciada por cuatro trabajadores contra Monchis, alegando despido injustificado a través de un mensaje de WhatsApp. La sentencia definitiva se dictó a favor de los demandantes, basándose en que la plataforma no aportó pruebas suficientes para refutar las acusaciones de despido injustificado. Es importante señalar que la sentencia no tiene en cuenta factores tecnológicos ni aspectos de la economía de las plataformas, sino que se limita exclusivamente a cuestiones relacionadas con los derechos laborales<sup>45</sup>.



# PUNTUACIONES FAIRWORK PARAGUAY 2025, POR PRINCIPIO

	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	Total
Monchis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2
MUV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	2
Helpers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1
PedidosYa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1
Bolt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	0
Uber	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	0

Las puntuaciones de este informe se basan en datos recopilados utilizando el Marco Fairwork, tal y como se describe en una sección anterior. Tras una investigación documental, el equipo de Fairwork Paraguay entrevistó a 39 personas trabajadoras de seis plataformas en Asunción y recopiló pruebas de la gestión de las plataformas que colaboraron con nosotros. El Anexo ofrece más detalles sobre las pruebas utilizadas para asignar cada punto en 2025 y cómo se recopilaron.





# Explicando las puntuaciones

## REMUNERACIÓN JUSTA

- Las plataformas que garantizan que las personas trabajadoras reciban al menos el salario mínimo local, una vez deducidos los gastos relacionados con el trabajo, pueden obtener el primer punto de este principio. Las plataformas que garantizan que las personas trabajadoras reciban un salario digno después de deducir los gastos relacionados con el trabajo, pueden cumplir el segundo punto del principio.
- Según la información disponible, no fue posible otorgar el primer punto de este principio a ninguna de las plataformas evaluadas. En cuanto a las plataformas de traslado de pasajeros y delivery, la mayoría de las entrevistas a las personas trabajadoras no indican que se cumpla de forma sistemática el umbral del salario mínimo después de deducir gastos como combustible, seguro y mantenimiento del vehículo. Las conductoras que entrevistamos también mencionaron el trabajo de cuidados, al tener que pagar a una persona que cuide a sus hijos debido a sus largas jornadas de conducción, como un gasto con una dimensión de género que merece la pena destacar<sup>46</sup>. Tanto las personas trabajadoras de traslado de pasajeros como las de *delivery* mencionaron el costo de acceder a los baños de las estaciones de servicio. En cuanto a la plataforma de cuidados domésticos Helpers, es importante destacar positivamente que tanto la investigación documental como las entrevistas a las personas trabajadoras indican que existe un salario mínimo por hora. Sin embargo, al considerar costos como el transporte entre turnos<sup>47</sup> y el acceso a Internet, no es posible confirmar que se cumpla el umbral del salario mínimo.
- Cabe destacar que la mayoría de las entrevistas a personas trabajadoras de la plataforma Monchis señalaron que estos obtenían ingresos elevados incluso después de deducir los costos. Sin embargo, no todas las entrevistas proporcionaron pruebas suficientes de que se cumpliera este umbral. Además, no hubo indicios de que existieran políticas que garanticen que las personas trabajadoras reciban al menos el salario mínimo local después de deducir los costos.
- Como aspecto positivo, la mayoría de los testimonios en todas las plataformas indican que los pagos se realizan generalmente de manera puntual y en su totalidad. No obstante, los relatos de las personas trabajadoras de Bolt revelan que las deducciones dieron lugar a ingresos inferiores a los esperados, debido a un aumento no anunciado de las tarifas de la plataforma. Además, las personas conductoras de Uber indicaron que cuando alguien solicita un pago antes de la fecha de pago habitual establecida por la plataforma, se les cobra una tarifa adicional por este servicio.





- En cuanto al salario digno, Paraguay no cuenta con un cálculo oficial del mismo. Como referencia, y de manera similar a la metodología seguida para el informe Fairwork Paraguay 2022, utilizamos el umbral sugerido por los sindicatos durante las negociaciones del salario mínimo de 2025, que proponían un aumento de más de diez puntos porcentuales por encima de la tasa aprobada por el gobierno. Este umbral propuesto por los sindicatos sirve como referencia para los estándares de salario digno en ausencia de un cálculo oficial<sup>48</sup>. Ninguna información recopilada nos permite determinar que las personas trabajadoras tengan garantizado este umbral luego de deducir los costos. Por lo tanto, no fue posible otorgar el punto.

## CONDICIONES JUSTAS

- Las plataformas que demuestran ser conscientes de los riesgos a los que se enfrentan las personas trabajadoras y ofrecen medidas para mitigarlos pueden obtener el primer punto. Se concede un punto adicional si las plataformas garantizan condiciones de trabajo seguras y una red de seguridad social.
- Según la información recopilada, no ha sido posible otorgar este punto a ninguna de las seis plataformas evaluadas. Sin embargo, vale la pena destacar la existencia de prácticas mixtas entre las plataformas. Por un lado, plataformas como Bolt, Uber y MUV ofrecen seguros contra accidentes que proporcionan un ingreso básico en caso de incapacidad para trabajar, así como cobertura de gastos médicos asociados a los accidentes. Sin embargo, a partir de la información disponible, no es posible determinar el alcance real de dichas protecciones. De hecho, las entrevistas señalan, en algunos casos, dificultades para acceder a las garantías que ofrecen dichos seguros, por ejemplo, la cobertura de los gastos médicos. Además, en las tres plataformas se observa confusión entre las personas trabajadoras con respecto a la provisión de seguros, lo que causa que ellas terminan pagando su propio seguro. Tampoco fue posible confirmar que la capacitación en seguridad esté disponible para todas las personas trabajadoras. Si bien fue posible documentar que plataformas como Bolt ofrecen capacitación en seguridad para las conductoras mujeres, no fue posible confirmar que la capacitación esté disponible para todas las personas conductoras.
- En el caso de las plataformas de *delivery*, no se puede confirmar que se proporcionen gratuitamente equipos de salud y seguridad a las personas trabajadoras, ya que las pruebas sugieren que todas las plataformas cobran por equipos de protección, como cascos y chalecos, y, lo que es más relevante, le cobran a cada persona repartidora tarifas diarias para proporcionarles un seguro contra accidentes, así como otras protecciones, como servicios de grúa. Más importante aún, aunque noticias en medios de prensa señalan que la plataforma ofrece zonas de hidratación para que las personas repartidoras descansen y se protejan del calor<sup>49</sup>, ninguna de las entrevistas confirmó la existencia de estos espacios.
- En las cinco plataformas de traslado de pasajeros y *delivery*, y según la investigación documental y las entrevistas a personas trabajadoras, no es posible afirmar que se proporcionen protecciones de la red de seguridad equivalentes o similares a la seguridad social. Las personas afirmaron en las entrevistas que no reciben



ninguna compensación por licencias por enfermedad ni vacaciones. La mayoría de las entrevistas también destacan las consecuencias adversas para las personas trabajadoras que deciden no conectarse durante un periodo de tiempo, incluyendo la reducción de su calificación y, en el caso de PedidosYa, la desactivación de la cuenta. Por lo tanto, no fue posible otorgar el punto.

- Es importante destacar que la plataforma Helpers es la única que brinda seguridad social a toda su fuerza laboral, proporcionándoles protecciones básicas como licencias por enfermedad, vacaciones, así como protecciones generales en caso de accidentes durante el horario laboral. Sin embargo, aunque algunas personas trabajadoras afirmaron en las entrevistas que la plataforma les ofrece capacitación en materia de seguridad, no todas indicaron tener acceso a ella, y Helpers no proporcionó ninguna confirmación adicional al respecto. Cabe destacar que el acceso a la seguridad social en el trabajo en plataformas constituye una característica positiva y se abordará específicamente en la sección de “Plataforma en foco”.

## CONTRATOS JUSTOS

- Para que las plataformas cumplan con el primer punto, deben demostrar que el contrato o los términos y condiciones son claros y accesibles para todas las personas trabajadoras. Se otorga un punto adicional si la plataforma garantiza que no se imponen cláusulas contractuales abusivas.
- Tres de las seis plataformas evaluadas —MUV, PedidosYa y Monchis— obtuvieron el primer punto de este principio. En el caso de MUV, los términos y condiciones (T&C) regulan la relación entre las personas conductoras y la plataforma, estableciendo claramente el territorio de la parte contratante dentro de Paraguay y alineándose con la legislación nacional. Los T&C son accesibles en todo momento, son comprensibles en español y no revierten los marcos legales vigentes. La protección de datos también se aborda explícitamente, y los testimonios confirman la claridad de los términos.
- PedidosYa obtuvo el primer punto por su sólido marco contractual. Las pruebas demuestran que las personas trabajadoras firman un contrato formal con una entidad jurídica explícitamente establecida y registrada en Paraguay. Se pudo constatar que el contrato utiliza un lenguaje accesible, requiere el consentimiento informado e incorpora una política integral de protección de datos. Las personas trabajadoras confirmaron en las entrevistas que reciben, firman y conservan la documentación contractual, lo que garantiza un acceso continuo a la misma.
- Monchis cumple con los requisitos del primer umbral al proporcionar T&C digitales redactados en español y regidos por la legislación paraguaya. Las pruebas demuestran que las personas trabajadoras deben aceptar los T&C y la política de privacidad de forma digital para acceder a la plataforma, y estos documentos siempre están accesibles a través de un enlace público. La política de privacidad detalla la recopilación y gestión de datos, y las personas trabajadoras tienen derecho a solicitar correcciones o copias de sus datos personales.



- Por el contrario, no pudimos otorgar el segundo punto de este principio a ninguna de las seis plataformas, ya que las evidencias sugieren que ninguna de ellas notifica previamente antes de modificar los T&C o los contratos, ni parece establecer salvaguardas para proteger los derechos adquiridos. Aunque algunas plataformas especifican plazos de notificación en sus T&C, esto difiere de los testimonios de las personas trabajadoras, que informan ya sea de la ausencia de notificación o de su recepción con un plazo mínimo, que varía entre varias horas y unos pocos días. Además, no hemos encontrado pruebas de que los contratos no contengan cláusulas que eximan a la plataforma de responsabilidad y dificulten aún más el acceso de las personas trabajadoras a mecanismos efectivos de reparación.

## GESTIÓN JUSTA

- Para cumplir con el primer punto, las plataformas deben demostrar que las personas trabajadoras no son desactivadas arbitrariamente y que existe una vía para que puedan apelar de manera significativa las medidas disciplinarias. Se otorga un punto adicional si las plataformas ofrecen equidad en el proceso de gestión.
- Tres plataformas —Helpers, Monchis y MUV— obtuvieron el primer punto de este principio. Se pudo demostrar que Monchis ofrece múltiples canales de soporte, documentados tanto digitalmente como en los T&C, lo que permite a las personas trabajadoras comunicarse con representantes humanos y resolver problemas de manera eficiente. Estos canales siguen siendo accesibles incluso si se bloquea una cuenta, y las entrevistas a personas trabajadoras indicaron que no existen barreras ni consecuencias negativas para quienes apelan las decisiones o expresan sus inquietudes. MUV ofrece soporte a través de una oficina física y mediante el sistema en línea «Charlie», accesible a través de WhatsApp y la interfaz de la plataforma. La interacción humana directa está garantizada luego de una primera interacción automatizada. Por último, Helpers permite la interacción directa con el equipo de la plataforma a través de varios canales, entre ellos WhatsApp, la interfaz de la aplicación y sus oficinas, a través del departamento de recursos humanos. Las pruebas sugieren que expresar inquietudes no afecta a la continuidad del trabajo, y ninguna persona reportó en las entrevistas falta de acceso a mecanismos de apelación tras el bloqueo de cuentas. Dadas estas características, se concedió el primer punto a cada una de estas tres plataformas.
- Como aspecto positivo para destacar en todas las plataformas, en las entrevistas no se observó ninguna desventaja derivada de que las personas trabajadoras expresaran sus inquietudes o apelaran las decisiones de la plataforma. Sin embargo, ninguna de las seis plataformas obtuvo el segundo punto, ya que no fue posible confirmar la existencia de políticas antidiscriminatorias establecidas o políticas para fomentar la equidad y la diversidad de los grupos subrepresentados. Tampoco hay indicios de políticas de transparencia en torno a los algoritmos ni garantías de que el uso de estos no den lugar a resultados injustos para las personas trabajadoras de grupos histórica o actualmente desfavorecidos. Sin embargo, es importante destacar las recientes declaraciones públicas de la dirección de Bolt, que promete aumentar el número de mujeres en su plantilla paraguaya<sup>50</sup>, aunque esto no apunta todavía a una política de diversidad establecida en la plataforma.








## REPRESENTACIÓN JUSTA

- Para que las plataformas obtengan el primer punto, deben garantizar la libertad de asociación y la expresión de la voz colectiva de las personas trabajadoras. Para otorgar el segundo punto, debe existir evidencia de una participación efectiva con las organizaciones de personas trabajadoras, como la negociación colectiva.
- Sobre la base de la información recopilada, no fue posible otorgar el primer punto a ninguna de las seis plataformas evaluadas, ya que no se puede afirmar que existan mecanismos para la expresión de la voz colectiva de las personas trabajadoras. En sus entrevistas, las personas que trabajan en Monchis mencionaron que están incluidos en chats grupales con la plataforma para recibir novedades de la plataforma, pero estos espacios tendrían que institucionalizarse para constituir un mecanismo oficial que permita la expresión colectiva de la voz de las personas trabajadoras. No fue posible confirmar la existencia de documentación pública que establezca compromisos de las plataformas para interactuar con las organizaciones colectivas en ninguna de las seis plataformas evaluadas.
- Ninguna de las pruebas recopiladas confirma que las seis plataformas ofrezcan algún tipo de cogobernanza, y las personas trabajadoras entrevistadas expresaron en general que carecen de voz o influencia significativa en el diseño de las políticas de las plataformas. No se han encontrado pruebas de que alguna de las plataformas reconozca pública o formalmente a un organismo colectivo independiente de personas trabajadoras, un comité electo o un sindicato. Esto es notable, dado que en Paraguay existen varios grupos de trabajadores organizados relacionados con el traslado de pasajeros, la entrega de paquetes y el trabajo doméstico. Aunque en los últimos años se han llevado a cabo diversas formas de protesta, no hemos identificado ninguna interacción directa entre la plataforma y los representantes de las organizaciones.



# PLATAFORMA EN FOCO

## Helpers

Principio	Primer punto	Segundo punto	Total
 <b>Principio 1 Remuneración justa</b>	<input type="radio"/> Garantiza que las personas trabajadoras ganen al menos el salario mínimo local luego de descontar los gastos.	<input type="radio"/> Garantiza que las personas trabajadoras ganen al menos un salario digno local luego de los gastos.	<input type="radio"/>
 <b>Principio 2 Condiciones justas</b>	<input type="radio"/> Mitiga los riesgos específicos de cada tarea.	<input type="radio"/> Garantiza condiciones de trabajo seguras y una red de seguridad.	<input type="radio"/>
 <b>Principio 3 Contratos justos</b>	<input type="radio"/> Proporciona términos y condiciones claros y transparentes	<input type="radio"/> Garantiza que no se impongan cláusulas contractuales abusivas.	<input type="radio"/>
 <b>Principio 4 Gestión justa</b>	<input checked="" type="radio"/> 1 Garantiza el debido proceso en las decisiones que afectan a las personas trabajadoras.	<input type="radio"/> Proporciona equidad en el proceso de gestión	<input checked="" type="radio"/> 1
 <b>Principio 5 Representación justa</b>	<input type="radio"/> Garantiza la libertad de asociación y la expresión de la voz de las personas trabajadoras.	<input type="radio"/> Apoya la gobernanza democrática.	<input type="radio"/>

Puntaje Fairwork:





Tres años después de la publicación del primer informe de Fairwork Paraguay en 2022, el informe de este año se ha ampliado para incluir una plataforma de trabajo doméstico. Helpers, la primera plataforma en digitalizar el trabajo doméstico en Paraguay, destaca por varias prácticas que la hacen única dentro del sector de las plataformas del país. Cabe destacar que Helpers reconoce a sus colaboradoras como personas trabajadoras y establece una relación laboral con ellas<sup>51</sup>. Esto brinda a sus personas trabajadoras de numerosas protecciones que no están disponibles para sus pares que trabajan en el sector de *delivery* y el traslado de pasajeros. De hecho, de entre las seis plataformas evaluadas, Helpers es la única que ha podido demostrar que brinda seguridad social a toda su plantilla, ofreciéndoles protecciones básicas como licencias por enfermedad, vacaciones y protecciones generales en caso de accidentes durante la jornada laboral. La plataforma también ha establecido políticas que limitan el tipo de tareas que Helpers puede realizar en una casa, como cuidar de los niños o trabajar con escaleras para limpiar zonas de difícil acceso. Las personas trabajadoras pueden interactuar con la plataforma a través de múltiples canales, como la interfaz de la plataforma, WhatsApp y las oficinas, lo que garantiza que puedan expresar sus inquietudes directamente a los responsables de recursos humanos y a los gestores de la plataforma, tal y como indicaron muchas de las personas que entrevistamos. Aunque no hay muchas fuentes públicas que indiquen el tamaño de la plantilla de Helpers, una de ellas estima que se trata de 150<sup>52</sup>.

## La necesidad de seguir mejorando las condiciones laborales en Helpers

Es importante destacar positivamente estas prácticas para fomentar un debate que tenga como objetivo preservar estas políticas en el núcleo del modelo de negocio de Helpers y evitar la réplica de prácticas de otras plataformas que se identifican como intermediarias y, con ello, evitan proporcionar protecciones y garantías básicas a su fuerza laboral. Este es un debate importante a tener en cuenta, ya que investigaciones recientes sobre el trabajo doméstico en la región latinoamericana señalan el interés de la plataforma Helpers por cambiar su modelo de negocio con el tiempo y convertirse en una plataforma intermediaria con personas trabajadoras autónomas<sup>53</sup>.

Según Setrini et al. (2023), Paraguay es uno de los tres países de América Latina y el Caribe con la mayor proporción de mujeres empleadas en el trabajo doméstico en la región, que es también uno de los sectores más precarios de la economía del país. En Paraguay, el 94% de los trabajadores domésticos son mujeres y, de ese porcentaje, el 90% son informales<sup>54</sup>. Por lo tanto, es de suma importancia preservar las prácticas laborales que garantizan la protección de las personas que trabajan en tareas domésticas.

Más importante aún, debemos reconocer los desafíos que plantea cualquier plataforma nueva que ingresa al mercado. Helpers, como plataforma paraguaya joven, no está exenta de estos desafíos. Un hallazgo positivo es que en 2019 recibió apoyo del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) a través de PROINNOVA<sup>55</sup>, que recibe apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)<sup>56</sup>, para que la plataforma implementara algoritmos de proximidad para la asignación de ingresos a las personas que trabajan para ellos. Es importante seguir fomentando la participación del Estado para fortalecer la viabilidad de las plataformas locales a largo plazo. Sin embargo, el apoyo financiero también debe ir acompañado de medidas que garanticen la mejora de las condiciones laborales y las protecciones para todas las personas trabajadoras.



# HISTORIAS DE PERSONAS TRABAJADORAS

## Lourdes\*, Bolt

Lourdes, una conductora de 35 años, comenzó a trabajar con Bolt después de perder su empleo durante la pandemia. Relata que pasó casi tres años buscando trabajo, pero los puestos disponibles exigían invariablemente un compromiso a tiempo completo y continuo, lo que era incompatible con sus responsabilidades de cuidado de sus hijos. Siguiendo la recomendación de una amiga que ya trabajaba en la plataforma, decidió probar esta opción. Posteriormente, ella y su esposo decidieron invertir en un automóvil para que pudiera trabajar en Bolt.

Después de más de tres años trabajando para la plataforma, siente que no es escuchada y menciona numerosas situaciones relacionadas con la falta de apoyo de la plataforma en cuestiones de seguridad. Lourdes menciona que ha presentado varias quejas y que la plataforma solo responde diciendo que lamenta que se haya producido el incidente y que tomará una serie de medidas para evitar que vuelva a encontrarse con la persona con la que tuvo el problema (pero afirma que no hacen nada). Menciona en particular un caso que adquirió notoriedad pública. En febrero de 2024, un grupo de conductoras organizadas del colectivo Kuña Pope<sup>57</sup> decidió tomar justicia por cuenta propia, en respuesta a un pasajero en particular que solicitaba viajes para violar a las conductoras. Lourdes menciona que, en el caso del violador, la plataforma no les proporcionó ninguna información que les permitiera identificar al agresor:

**“Sinceramente, después de pedir tres veces los datos de un pasajero para algo importante, como presentar una denuncia, y la plataforma se niegue a hacerlo... La cuarta vez, ya no perdés más el tiempo”.**

También menciona que la plataforma no brindó ningún tipo de apoyo legal a ninguna de las conductoras afectadas, incluso después de que capturaran al agresor. Lourdes menciona que se trata de un problema recurrente en la plataforma, ya que ella misma vivió una situación problemática en la que un pasajero la amenazó directamente de muerte debido a una discusión que tuvieron. Aunque pudo manejar la situación por su cuenta, ya que encontró una patrulla policial que obligó al pasajero a abandonar su vehículo, decidió que quería presentar una denuncia policial y solicitar los datos del pasajero, pero la plataforma se negó. Afirma que no habló con una persona real, sino que recibió un mensaje automatizado ofreciendo condolencias, sin ninguna medida de protección significativa ni un seguimiento efectivo:

**“Le dije a la plataforma que iba a presentar una denuncia porque, para mí, se trataba de un maltrato por mi género; él creía que, por ser mujer y trabajar en la plataforma, debía tenerle miedo. Así que me tomé la amenaza más**





**personalmente, les expliqué todo el incidente y les pedí sus datos, pero me respondieron que no podían proporcionar ese tipo de información sobre sus pasajeros”.**

Por último, Lourdes reflexiona sobre el futuro del trabajo en plataformas y subraya la importancia de garantizar que no se desarrollen demasiado sin una regulación adecuada; de lo contrario, resulta muy difícil revertir los cambios a los que las personas ya se han adaptado:

**“Creo que no se debe permitir que las cosas sucedan primero y regularlas después, porque entonces todos acabamos viéndonos afectados negativamente; nos acostumbramos a todo, ya está funcionando y se trata más o menos de “dejar las cosas como están”. [...]. Como se trata de un negocio, no le importa el bienestar de las personas que trabajan para las máquinas, [...] y se pierde gran parte de nuestra humanidad. Espero que no vuelva a suceder en el futuro, que primero se nos explote y solo después se intenten arreglar las cosas.”**

## **Enrique\*, PedidosYa**

Enrique es un repartidor de 29 años que trabaja para PedidosYa. Combina este trabajo con turnos a tiempo parcial en una empresa de catering, donde ayuda en la cantina. En un trabajo que se realiza en gran medida a través de una interfaz digital, enfatiza especialmente el valor de la camaradería entre las personas trabajadoras. Destaca la importancia de un grupo de WhatsApp creado por ellos para discutir temas como las condiciones de trabajo (horarios e ingresos), cuestiones de seguridad (incluidas advertencias y vigilancia mutua, especialmente por la noche) y la coordinación para reunirse si surge algún problema, como un asalto, o para contactar con la policía. Estas prácticas ilustran las brechas que las propias personas trabajadoras deben cubrir para sostener su trabajo en la plataforma y mantener un sentido de pertenencia y seguridad:

**“Las personas repartidoras que trabajan en turnos nocturnos envían su ubicación en tiempo real cuando comienzan a trabajar por la noche y se vigilan entre sí para asegurarse de que todas están bien. Y si de repente sufren un robo, se ayudan entre sí, se reúnen para ver si todo está bien; a veces incluso regresan para comprobar si los delincuentes siguen cerca y, si es así, avisan a la policía.”**

\*Se han cambiado los nombres para proteger la identidad de las personas trabajadoras



## TEMA EN FOCO

# La informalidad y la precariedad en la economía y la infraestructura paraguaya en general

Como ya se mencionó en la introducción de este informe, las plataformas operan en un entorno socioeconómico complicado que afecta directamente la forma en que las personas trabajadoras interactúan con ellas. La mayoría de las plataformas no solo operan sobre la base del trabajo por cuenta propia, lo que expone a las personas trabajadoras a múltiples riesgos, sino que estas también se ven afectadas por condiciones nacionales más amplias que van más allá de las plataformas, pero que aún así influyen directamente en sus experiencias laborales.

La situación laboral de los jóvenes refleja desafíos significativos. De los aproximadamente 1.500.000 jóvenes del país, el 47,8% solo trabaja, el 22% únicamente estudia, el 17% combina estudio y trabajo, mientras que el 12,5% no realiza ninguna de estas actividades. Además, gran parte de los jóvenes que trabajan perciben ingresos inferiores al salario mínimo, lo que evidencia dificultades de acceso a empleos de calidad<sup>58</sup>. Si bien la muestra de trabajadores entrevistados para este informe no es estadísticamente significativa, más del 60% de los entrevistados tenían entre 20 y 39 años, lo que constituye un indicador aproximado que sugiere que el trabajo en plataformas en el país es joven. Por lo tanto, es esencial seguir luchando por un trabajo en plataformas que garantice ingresos adecuados y protecciones para todas las personas trabajadoras, especialmente considerando las complejas circunstancias a las que se enfrentan las personas jóvenes, que ya son graves fuera del trabajo en plataformas.

Además, los testimonios de las personas trabajadoras recopilados en las entrevistas indican una importante interdependencia entre las plataformas para que este tipo de trabajo sea viable, lo cual es sintomático de la informalidad y la precariedad generalizadas tanto en la economía paraguaya como en su infraestructura de transporte.

Por ejemplo, las personas trabajadoras que entrevistamos indicaron que, para que el trabajo en plataformas como las de traslado de pasajeros y delivery sea viable, es necesario trabajar largas horas para sobrevivir económicamente.

**“Tengo colegas que trabajan 16, 18 horas, y realmente no sé cómo lo hacen. Pero sus ingresos les permiten vivir bien. Lo mío es solo para un extra, no es un medio de vida”.**



**“No podemos decir que sea un trabajo con el que se pueda vivir, es decir, se puede vivir de esto trabajando el doble de lo que trabajo ahora. Si trabajas más de 12 horas al día, puedes vivir de esto”.**

Dicho esto, independientemente de los niveles de ingresos, el desgaste que sufren los vehículos a menudo supera las ganancias que se pueden generar a través del trabajo en plataformas. Las personas trabajadoras que entrevistamos atribuyen esto al hecho de que el modelo de negocio en el que se basan las plataformas fue desarrollado por empresas con sede en el Norte Global, donde las infraestructuras suelen contar con carreteras y calles de primer nivel. Estudios académicos realizados en Paraguay han señalado que el desarrollo de las infraestructuras ha favorecido en gran medida el uso de vehículos privados, mientras que persisten numerosos obstáculos para la mejora del transporte público<sup>59</sup>. Los testimonios de las personas trabajadoras indican que, debido al precario estado del transporte público, existe una mayor presión para utilizar plataformas como Uber, lo que a su vez conduce a un exceso de oferta de pasajeros y personas trabajadoras que se incorporan al sector.

**“Otra cosa es que hay muchos vehículos en las calles, por lo que las calles están congestionadas porque el transporte público no funciona. Por eso se usa mucho Uber”.**

Asimismo, para mantener el trabajo en determinadas plataformas, las personas trabajadoras suelen tener que participar en varias plataformas. De las 39 entrevistas realizadas, 18 personas afirmaron que trabajan en más de una plataforma, mientras que 15 afirmaron que solo trabajan para una plataforma. Esta situación es especialmente notable en el sector del traslado de pasajeros, donde los testimonios mencionaron que, para cubrir los gastos de combustible, trabajan en más de una plataforma para compensar los gastos. Algunas personas que trabajan haciendo *delivery* dijeron que trabajaban indistintamente en plataformas de *delivery* y de traslado de pasajeros. Este tipo de dinámica no se observa en la plataforma de cuidados domésticos, donde todas las personas entrevistadas afirmaron que solo trabajan para Helpers. Sin embargo, existe una notable intersección entre las aplicaciones de traslado de pasajeros y las tareas domésticas, fomentada por las deficiencias de la infraestructura de transporte público. Concretamente, las personas que trabajan en Helpers informan de que la falta de fiabilidad del transporte público o la necesidad de caminar largas distancias a menudo les supone gastos personales adicionales para llegar a sus turnos de trabajo. Como consecuencia, muchas optan por plataformas como Bolt, principalmente debido a sus tarifas de traslado comparativamente más bajas. De este modo, se produce un ciclo de precariedad en el que los bajos ingresos en determinadas plataformas sirven para compensar la ausencia de un sistema de transporte público eficaz, lo que pone de relieve la necesidad de un diálogo sustantivo y una responsabilidad compartida entre las entidades públicas y privadas, que en última instancia facilitan la adopción del trabajo en plataformas.



Como tema transversal en todas las plataformas, los testimonios de las personas trabajadoras revelan con frecuencia una percepción de efecto de bloqueo que limita su capacidad para cuestionar el dominio de las principales plataformas, como Bolt, dada la amplia dependencia de estos servicios por parte de las personas usuarias e independientemente del mal comportamiento de la plataforma. Más importante aún, la opinión compartida de que el trabajo en plataformas es el principal medio de subsistencia subraya su creciente importancia en el panorama laboral de Paraguay:

**“Ellos (Bolt) dicen que trabajar en la plataforma es una forma de obtener ingresos adicionales, que solo está pensada para generar ingresos parciales, pero en Paraguay la gente lo toma como una forma de vida y lo considera un trabajo a tiempo completo”.**

Por último, es importante destacar que la viabilidad del empleo en las plataformas de traslado de pasajeros está estrechamente relacionada con la responsabilidad de las personas trabajadoras de cubrir una serie de gastos, como el mantenimiento del vehículo y la compra de artículos necesarios para acceder a servicios básicos, como los baños. Sin embargo, los gastos imprevistos, como las reparaciones derivadas del uso diario del vehículo, pueden tener implicancias importantes para las finanzas de las personas trabajadoras. Dependiendo de la gravedad del problema, las personas pueden verse obligadas a solicitar préstamos para financiar las reparaciones. Durante esos periodos, al no poder trabajar, se ven privadas de ingresos. Como señaló elocuentemente uno de los testimonios recolectados:

**“Actualmente me encuentro en una encrucijada porque no tengo fondos para reparar mi vehículo, pero no puedo ganar dinero porque no puedo reparar mi vehículo”.**

En resumen, está claro que las condiciones informales, arraigadas en la dinámica del mercado laboral, y las circunstancias precarias derivadas de las deficiencias de infraestructura pública, influyen profundamente en las experiencias en las plataformas. Mientras que la informalidad del mercado laboral aumenta el riesgo de empleo sin protección e inestable, las deficiencias de transporte de larga data exacerban la vulnerabilidad de las personas trabajadoras y limitan su autonomía. En conjunto, estos factores fomentan la dependencia de las plataformas de traslado de pasajeros y *delivery*, y generan consecuencias no deseadas para sectores como el trabajo doméstico, lo que en última instancia limita la capacidad de acción de las personas en sus interacciones rutinarias con las plataformas.



## PRÓXIMOS PASOS

# Vías para el cambio

La teoría del cambio de Fairwork se basa en una convicción humanista sobre el poder de la empatía y el conocimiento. Si disponen de medios económicos para elegir, muchos consumidores serán exigentes con los servicios de las plataformas que utilizan. Nuestras calificaciones anuales ofrecen a los consumidores la posibilidad de elegir la plataforma con mayor puntuación que opere en un sector, contribuyendo así a presionar a las plataformas para que mejoren sus condiciones laborales y sus puntuaciones. De este modo, potenciamos la solidaridad de los consumidores con los aliados de los trabajadores en la lucha por unas condiciones laborales más justas. Más allá de las elecciones individuales de los consumidores, nuestras puntuaciones pueden contribuir a informar las políticas de contratación, inversión y asociación de las grandes organizaciones. Pueden servir de referencia para instituciones y empresas que quieran asegurarse de que apoyan prácticas laborales justas.

Esta es la segunda ronda de calificaciones de Fairwork para Paraguay. En este sentido, vemos cuatro vías para el cambio (Figura 1).

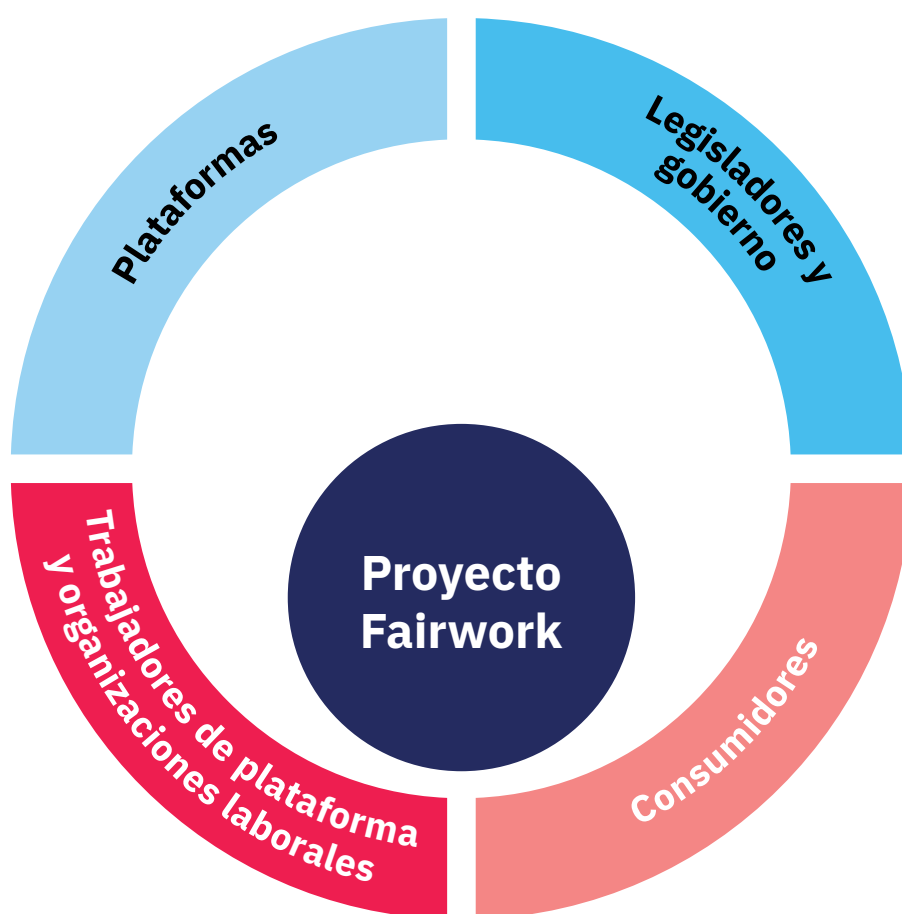


FIGURA 1. Vías para el cambio de Fairwork



El equipo de Fairwork Paraguay está profundamente comprometido con la colaboración con diferentes partes interesadas relacionadas con la economía de plataformas. Desde la publicación del informe Fairwork Paraguay 2022, el equipo ha participado en numerosas audiencias y reuniones con responsables políticos, tanto del poder legislativo como del ejecutivo, para aportar sus perspectivas y enfoques sobre la protección de condiciones laborales justas en la economía de plataformas en el país<sup>60</sup>. Aunque aún se están debatiendo diferentes perspectivas para regular la economía de plataformas, el equipo se compromete a seguir generando pruebas que permitan tomar decisiones basadas en la evidencia.

Más importante aún, el equipo de Paraguay está profundamente comprometido a colaborar con las personas trabajadoras y sus asociaciones. En preparación para la consulta en curso de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre una regulación global del trabajo en plataformas, el equipo entabló conversaciones con diferentes grupos organizados de personas trabajadoras para presentar una respuesta de Paraguay y fomentar la participación de los grupos locales en un debate global<sup>61</sup>. Como continuación de esta iniciativa y con el fin de enmarcar el debate a nivel latinoamericano, el equipo de Fairwork Paraguay también participó activamente en la redacción de una Declaración de América Latina junto con otros miembros del equipo de Fairwork América Latina, así como con diferentes tipos de organizaciones académicas y de la sociedad civil de la región, con el fin de destacar especialmente las necesidades de la región en relación con el trabajo en plataformas y seguir informando sobre los debates en curso en la OIT<sup>62</sup>.

Por último, el equipo de Fairwork Paraguay destaca la importancia de mantener un diálogo continuo con las plataformas privadas. El equipo buscó de manera proactiva el contacto con los representantes de las plataformas para explicarles la metodología y el proceso general. El equipo de Fairwork Paraguay sigue estando disponible para mantener conversaciones constructivas destinadas a mejorar la transparencia y las normas laborales de las plataformas.





FIGURA 2. Principios de Fairwork: Evolución continua guiada por los trabajadores

Las malas condiciones de trabajo en la economía de plataformas no tienen nada de inevitable. A pesar de que afirmen lo contrario, las plataformas tienen un importante control sobre la naturaleza de los empleos en los que actúan como intermediarias. Los trabajadores/as que encuentran su empleo a través de plataformas siguen siendo, en última instancia, trabajadores/as, y no hay ninguna base para negarles los derechos y protecciones clave de los que han disfrutado durante mucho tiempo sus homólogos del sector formal. Nuestros resultados muestran que la economía de plataforma, tal y como la conocemos hoy en día, es muy variable, con algunas plataformas mostrando una mayor preocupación por las necesidades de los trabajadores/as que otras. Esto significa que no tenemos por qué aceptar como norma los bajos salarios, las malas condiciones, la desigualdad y la falta de agencia y de voz. Esperamos que nuestro trabajo, al poner de relieve los contornos de la actual economía de las plataformas, ofrezca también una imagen de lo que ésta podría llegar a ser.



# El compromiso Fairwork

Como parte de este proceso de cambio, hemos introducido el compromiso Fairwork. Este compromiso aprovecha el poder de las políticas de adquisición, inversión y asociación de las organizaciones para apoyar un trabajo de plataforma más justo. Organizaciones como universidades, escuelas, empresas y organizaciones benéficas que hacen uso de la mano de obra de plataforma pueden marcar la diferencia apoyando las mejores prácticas laborales, guiadas por nuestros cinco principios de trabajo justo. Las organizaciones que firman el compromiso pueden mostrar nuestro distintivo en los materiales de la empresa.

El compromiso consta de dos niveles. El primero es como colaborador oficial de Fairwork, lo que implica demostrar públicamente el apoyo a un trabajo de plataforma más justo, y poner a disposición del personal recursos que les ayuden a decidir con qué plataformas comprometerse. Un segundo nivel del compromiso implica que las organizaciones se comprometan a realizar cambios concretos y significativos en sus propias prácticas como socios oficiales de Fairwork, por ejemplo, comprometiéndose a utilizar plataformas mejor calificadas cuando exista la posibilidad de elegir.

**PARA MÁS INFORMACIÓN  
SOBRE EL COMPROMISO,  
Y SOBRE CÓMO REGISTRARSE,  
VISITE:**

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



## ANEXO

# Sistema de puntuación Fairwork

## ¿A qué empresas se le aplican los principios de Fairwork?

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) define las “plataformas de trabajo digital” como compañías median y facilitan “el intercambio de trabajo entre diferentes usuarios como las empresas, los trabajadores/as y los consumidores/as”<sup>63</sup>. Esta definición incluye “mercados” de trabajo digitales donde “las empresas definen las tareas y sus requisitos mientras que las plataformas se las asignan a un grupo de trabajadores/as a nivel mundial que puedan completar esas tareas en el tiempo especificado”<sup>64</sup>. Los mercados que no facilitan el intercambio de mano de obra, como Airbnb (que pone en contacto a propietarios de viviendas con quienes desean alquilarlas) y eBay (que pone en contacto a compradores y vendedores de bienes), quedan obviamente excluidos de la definición. La definición de “plataforma digital de trabajo” de la OIT es ampliamente aceptada e incluye muy diferentes modelos de negocio.<sup>65</sup>

El trabajo de investigación de Fairwork engloba a las plataformas de trabajo digital que cumplen con esta definición y que tienen por objetivo conectar proveedores de servicios individuales con consumidores de dichos servicios a través del interfaz de una plataforma. El proyecto Fairwork no investiga a las plataformas que median en ofertas de trabajo entre individuos y empleadores (ya sea a corto o largo plazo).

Fairwork distingue entre dos tipos de plataformas digitales de trabajo. Las primeras son las plataformas “territorialmente localizadas” (“location-based”), en las que el trabajo debe realizarse en un lugar determinado (por ejemplo, repartir comida de un restaurante a una casa o conducir a una persona de un lugar a otro). A estas plataformas las llamamos “plataformas de trabajo de pedidos” (o gig work platforms). Las segundas son plataformas de trabajo en la nube (cloudwork platforms) en las que, en teoría, el trabajo puede realizarse desde cualquier lugar a través de internet.

Los requisitos que se exige a las plataformas para cumplir con cada principio Fairwork son diferentes para las plataformas “territorialmente localizadas” y para las plataformas en la nube. Esto es debido a que las plataformas “territorialmente localizadas” pueden ser comparadas con respecto a factores del mercado local, riesgos y regulaciones de cada país, mientras que las plataformas en la nube no. Debido a la naturaleza del trabajo que se realiza en las plataformas en la nube, que puede realizarse desde cualquier lugar, distintos factores de mercado, riesgos y regulaciones son aplicables dependiendo de donde se realice el trabajo.



Las plataformas que se analizan en Fairwork tienen distintos modelos de negocio, remuneración y gobernanza. Estos modelos incluyen (entre otros): trabajo asalariado, por subcontratación, por comisión, por franquicia, por suscripción. El trabajo puede hacerse a destajo, por turnos, con una jornada definida (a tiempo completo o parcial), etc. Algunos de estos modelos implican que la plataforma paga directamente a los trabajadores/as (incluido a través de empresas subcontratadas).






## ¿Cómo funciona el sistema de puntuación?

Los cinco principios del trabajo justo se desarrollaron a través de una amplia revisión bibliográfica de la investigación disponible sobre la calidad del empleo, por medio de reuniones de las partes interesadas en la UNCTAD (Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo) y la Organización Internacional del Trabajo-OIT en Ginebra (en las que participaron trabajadores/as de plataformas, responsables políticos/as, sindicatos y académicos/as), y en reuniones nacionales con representantes locales.

Cada principio de Fairwork se divide en dos rangos. En consecuencia, para cada principio, el sistema de puntuación permite conceder un “primer punto” correspondiente al primer rango y un “segundo punto” adicional correspondiente al segundo rango (véase la tabla 1). El segundo punto de cada principio sólo puede concederse si se ha otorgado el primer punto 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 tanto, una plataforma puede recibir una puntuación máxima de Fairwork de diez puntos. Las puntuaciones de Fairwork se actualizan anualmente, las puntuaciones presentadas en este informe se han obtenido a partir de los datos correspondientes a los 12 meses comprendidos entre agosto de 2024 y agosto de 2025, y son válidas hasta septiembre de 2026.



Principle	First Point	Second Point	Total
 <b>Principle 1 Fair Pay</b>	<b>1</b> Ensures workers earn at least the local minimum wage after costs	<b>1</b> Ensures workers earn at least a local living wage after costs	<b>2</b>
 <b>Principle 2 Fair Conditions</b>	<b>1</b> Mitigates task-specific risks	<b>1</b> Ensures safe working conditions and a safety net	<b>2</b>
 <b>Principle 3 Fair Contracts</b>	<b>1</b> Provides clear and transparent terms and conditions	<b>1</b> Ensures that no unfair contract terms are imposed	<b>2</b>
 <b>Principle 4 Fair Management</b>	<b>1</b> Provides due process for decisions affecting workers	<b>1</b> Provides equity in the management process	<b>2</b>
 <b>Principle 5 Fair Representation</b>	<b>1</b> Assures freedom of association and the expression of worker voice	<b>1</b> Supports democratic governance	<b>2</b>

Maximum possible Fairwork Score:





## Principio 1: Pago justo

### ***1.1. Asegura que los trabajadores/as ganen el salario mínimo una vez deducidos los gastos (un punto)***

Los trabajadores y trabajadoras de plataformas a menudo tienen que cubrir costes sustanciales relacionados con su actividad profesional, como el transporte entre un servicio y otro, los suministros o combustible de los vehículos, el pago de peajes, los seguro y mantenimiento del vehículo<sup>66</sup>. Los costes que asumen los trabajadores/as hacen que, en ocasiones, sus ganancias netas pueden caer por debajo del salario mínimo local<sup>67</sup>. Los trabajadores/as también asumen los costes del tiempo extra, cuando pasan tiempo esperando o viajando entre prestaciones de servicio, u otras actividades no remuneradas necesarias para su trabajo, que también se consideran en nuestro estudio como horas activas.<sup>68</sup> Para lograr este punto, las plataformas deben asegurar que los costes relacionados con el trabajo no colocan los ingresos de los trabajadores/as por debajo del salario mínimo local.

La plataforma debe pues tomar las medidas necesarias para asegurar lo siguiente:

- El pago debe de ser puntual y completo
- Los trabajadores y trabajadoras ganan al menos el salario mínimo local, o el salario fijado por convenio colectivo sectorial (el que sea mayor) en el lugar donde trabajan, una vez contabilizadas sus horas reales de trabajo y deducidos sus costes.<sup>69</sup>

### ***1.2 - Asegura el coste de subsistencia una vez deducidos los gastos (un punto adicional)***

En algunos lugares, el salario mínimo no es suficiente para que los trabajadores/as puedan acceder a un nivel de vida básico pero decente. Para lograr este punto, las plataformas deben asegurar que los trabajadores/as ganan un salario digno.

La plataforma toma las medidas necesarias para asegurar lo siguiente:

- Los trabajadores y trabajadoras ganan al menos el salario vital local, o el salario establecido por convenio colectivo sectorial (el que sea mayor) en el lugar donde trabajan, una vez contabilizadas sus horas reales de trabajo y deducidos sus costes.<sup>70,71</sup>

## Principio 2: Condiciones Justas

### ***2.1 - Mitiga los riesgos específicos del trabajo (un punto)***

Los trabajadores y trabajadoras de plataformas pueden tener que hacer frente a una serie de riesgos en el transcurso de su trabajo, incluidos accidentes y lesiones, exposición a materiales nocivos, delitos y violencia. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar que son conscientes de estos riesgos y toman medidas para mitigarlos.

La plataforma debe cumplir con lo siguiente:

- Se proporciona el equipo y la formación adecuados para proteger la salud y la seguridad de los trabajadores frente a los riesgos específicos de la tarea.<sup>72</sup> Estos deben implementarse sin costo adicional para el trabajador/a.



- La plataforma mitiga los riesgos del trabajo en solitario proporcionando un soporte adecuado y diseñando procesos que tienen en cuenta la seguridad y la salud en el trabajo.
- Las plataformas toman medidas significativas para garantizar que los trabajadores/as no sufran costes significativos como resultado de accidentes, lesiones o enfermedades resultantes del trabajo.

## **2.2 - Garantiza condiciones de trabajo seguras y una red de seguridad (un punto adicional)**

Los trabajadores/as de plataformas son vulnerables debido al riesgo de que se interrumpa abruptamente sus ingresos como consecuencia de circunstancias inesperadas o externas, tales como enfermedades o lesiones. Muchos de los países brindan una red de seguridad social para garantizar que los trabajadores/as no experimenten una pérdida repentina de sus ingresos debido a circunstancias que escapen a su control.<sup>73</sup> Sin embargo, los trabajadores/as de las plataformas, debido a su condición de trabajadores/as por cuenta propia, muchas veces no cuentan con seguros que garanticen sus ingresos en caso de enfermedad. Teniendo en cuenta que muchos de estos trabajadores/as dependen de los ingresos que ganan con el trabajo que realizan en las plataformas, éstas pueden lograr este punto proporcionando una compensación por la pérdida de ingresos ante una eventual incapacidad para trabajar. Además, las plataformas deben minimizar el riesgo de enfermedades y lesiones incluso cuando se hayan tomado todas las medidas básicas

La plataforma debe cumplir con TODO lo siguiente:

- La plataforma adopta medidas significativas para la protección social de sus trabajadores.
- Cuando los trabajadores/as no pueden trabajar durante un período prolongado debido a circunstancias inesperadas, su posición en la plataforma no se ve afectada negativamente.
- La plataforma implementa políticas o prácticas que protegen la seguridad de los trabajadores de los riesgos específicos de la tarea. En particular, la plataforma debe garantizar que la remuneración no esté estructurada de manera que incentive a los trabajadores a asumir niveles excesivos de riesgo.

## **Principio 3: Contratos justos**

### **3.1 - Facilita términos y condiciones claros y transparentes (un punto)**

Los Términos y Condiciones que rigen el trabajo en plataformas no siempre son claros y accesibles para los trabajadores/as.<sup>74</sup> Para lograr este punto, la plataforma debe demostrar que los trabajadores/as pueden comprender, aceptar y acceder a las condiciones que regulan su trabajo en todo momento. Los trabajadores/as deben tener también la posibilidad de recurrir legalmente si la plataforma incumple esas condiciones.

La plataforma debe cumplir TODOS los siguientes criterios:

- La parte que contrata con el trabajador/a debe estar identificada en el contrato, y estar sujeta a la ley del país/Estado/región en donde trabaja el trabajador/a.
- El contrato/términos y condiciones se comunica en su totalidad en un lenguaje





claro y comprensible que los trabajadores/as puedan entender.

- Los trabajadores/as deben firmar un contrato y/o dar su consentimiento informado a los términos de las condiciones al registrarse en la plataforma.
- Los contratos/términos y condiciones son fácilmente accesibles para los trabajadores en papel, o a través de la interfaz de la aplicación/plataforma en todo momento.
- Los contratos/términos y condiciones no incluyen cláusulas que reviertan los marcos legales vigentes en los respectivos países.
- Las plataformas adoptan medidas de protección y gestión de datos adecuadas, responsables y éticas, establecida en una política documentada.<sup>75</sup>

### **3.2 - Asegura que no se imponen cláusulas contractuales injustas (un punto adicional)**

En algunos casos, especialmente bajo los estatutos de “trabajador/a autónomo” (o “contratista independiente” en otros países), los trabajadores y trabajadoras corren un riesgo desproporcionado por participar en el contrato con el usuario del servicio. Así, pueden ser considerados responsables de cualquier daño que surja en el curso de su trabajo, o estar expuestos a cláusulas abusivas pueden impedirles buscar una reparación legal por perjuicios o agravios sufridos. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar que los riesgos y la responsabilidad de participar en el trabajo se comparten entre las partes.

Independientemente de cómo se clasifique el estado contractual de los trabajadores/as (por cuenta propia o por cuenta ajena), la plataforma debe cumplir con AMBOS de los siguientes criterios:

- Todos los trabajadores/as son notificados de los cambios propuestos en un lenguaje claro y comprensible dentro de un plazo razonable antes de que los cambios entren en vigor. Los cambios no deben revertir los beneficios acumulados existentes y las expectativas razonables en las que se han basado los trabajadores/as.
- El contrato/términos y condiciones no incluyen cláusulas que excluyan la responsabilidad por negligencia ni eximan injustificadamente a la plataforma de responsabilidad por las condiciones de trabajo. La plataforma adopta las medidas adecuadas para garantizar que el contrato no incluya cláusulas que impidan a los trabajadores/as solicitar efectivamente la reparación de los agravios que surjan de la relación laboral.
- En caso de que la mano de obra de la plataforma esté mediada por subcontratistas: la plataforma implementa un mecanismo confiable para monitorear y garantizar que el subcontratista esté a la altura de los estándares esperados de la propia plataforma con respecto a las condiciones de trabajo.
- En los casos en que se utilicen algoritmos para determinar los precios, las bonificaciones, las calificaciones y/o la asignación de puestos de trabajo, los datos recopilados y los cálculos utilizados deben ser transparentes y estar documentados de forma que los trabajadores puedan acceder a ellos en un lenguaje claro y comprensible que todos ellos puedan entender.

## Principio 4: Gestión Justa

### ***4.1 - Existe un procedimiento adecuado para la toma de decisiones que afecten a los trabajadores/as (un punto)***

Los trabajadores/as de la plataforma pueden experimentar una desactivación arbitraria de su cuenta por parte de la plataforma; tener prohibido acceder a la misma sin explicación y correr así el riesgo de perder sus ingresos. Los trabajadores/as pueden estar sujetos a otras sanciones o decisiones disciplinarias sin la posibilidad de comunicarse con el usuario/a del servicio y/o la plataforma para impugnarlas o recurrirlas si creen que son injustas. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar que tienen activa una vía eficaz y clara para que los trabajadores/as recurran las acciones disciplinarias tomadas por parte de la plataforma.

La plataforma debe cumplir TODOS los siguientes criterios:

- Existe un canal para que los trabajadores/as se comuniquen con un/a representante humano/a de la plataforma. Este canal está documentado y recogido en un contrato y disponible en la interfaz de la plataforma. Las plataformas deben responder a los trabajadores/as en un plazo razonable.
- Existe un procedimiento para que los trabajadores/as puedan apelar o reclamar ante calificaciones bajas recibidas, problemas con la retribución de sus servicios, desactivaciones y otras sanciones o medidas disciplinarias. Este procedimiento debe estar documentado y recogido en un contrato y disponible en la interfaz de la plataforma.
- En el caso de desactivaciones de la aplicación, el proceso de reclamación debe estar disponible para los trabajadores/as que ya no tienen acceso a la plataforma.
- Los trabajadores/as no se ven penalizados o expuestos a situaciones de desventaja por expresar sus preocupaciones o apelar acciones disciplinarias.

### ***4.2 - El proceso de gestión es equitativo (un punto adicional)***

La mayoría de las plataformas no discriminan activamente a grupos particulares de trabajadores/as. Sin embargo, pueden exacerbar inadvertidamente las desigualdades ya existentes en su diseño y gestión. Por ejemplo, hay mucha segregación de género entre los diferentes tipos de trabajo de plataforma. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar, no solo que cuentan con políticas contra la discriminación, sino que buscan eliminar barreras para los grupos desfavorecidos y promover la inclusión.

La plataforma debe cumplir TODOS los siguientes criterios:

- La plataforma cuenta con una política eficaz contra la discriminación que establece un proceso claro para denunciar, corregir y sancionar la discriminación de los trabajadores/as en la plataforma por motivos como la raza, el origen social, la casta, la etnia, la nacionalidad, el género, el sexo, la identidad y expresión de género, la orientación sexual, la discapacidad, la religión o las creencias, la edad o cualquier otra condición.<sup>76</sup>



- La plataforma cuenta con medidas para promover la diversidad, la igualdad y la inclusión en la plataforma. Adopta medidas prácticas para promover la igualdad de oportunidades para los trabajadores/as de grupos desfavorecidos, incluidos ajustes razonables en caso de embarazo, discapacidad y religión o creencias.
- Cuando las personas de un grupo desfavorecido (como las mujeres) están significativamente infrarrepresentadas entre un grupo de trabajadores, se trata de identificar y eliminar los obstáculos al acceso de las personas de ese grupo.
- Si se utilizan algoritmos para determinar el acceso al trabajo o la remuneración, o el tipo de trabajo y las escalas salariales disponibles para los trabajadores/as que desean utilizar la plataforma, estos son transparentes y no dan lugar a resultados desiguales para los trabajadores/as de grupos históricamente o actualmente desfavorecidos.
- Cuenta con mecanismos para reducir el riesgo de que los usuarios discriminen a los trabajadores/as de grupos desfavorecidos en el acceso y la realización del trabajo.

## **Principio 5: Representación justa**

### ***5.1 Asegura la libertad sindical y la expresión de la voz colectiva de los trabajadores/as (un punto)***

La libertad de asociación o sindicación es un derecho fundamental de todos los trabajadores/as y está consagrada en la constitución de la Organización Internacional del Trabajo y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. El derecho de los trabajadores/as a organizarse, a expresar colectivamente sus deseos y, lo que es más importante, a ser escuchados, es un requisito previo importante para unas condiciones de trabajo justas. Sin embargo, las tasas de organización entre los trabajadores/as de las plataformas siguen siendo bajas. Para lograr este punto, las plataformas deben garantizar que se den las condiciones para fomentar la expresión colectiva de los intereses de los trabajadores/as.

La plataforma debe cumplir TODOS los siguientes criterios:

- Existe un mecanismo documentado<sup>77</sup> para la expresión de los intereses colectivos de los trabajadores/as que permite a TODOS los trabajadores/as, independientemente de su situación laboral, participar sin riesgos.
- Existe una declaración formal por escrito de la voluntad de reconocer y negociar con un organismo colectivo e independiente de trabajadores/as o sindicato, que se comunica claramente a todos los trabajadores/as y está disponible en la interfaz de la plataforma.
- La libertad sindical no es obstaculizada y los trabajadores/as no registran ningún tipo de desventaja por comunicar sus preocupaciones, deseos y demandas a la plataforma, o por expresar su voluntad de formar órganos de representación colectivos independientes.



### **5.2 Promueve la gobernanza democrática (un punto adicional)**

Aunque la organización colectiva sigue siendo incipiente, los sindicatos y las asociaciones de trabajadores/as de plataformas están emergiendo en muchos sectores y países. Para lograr una representación justa, los trabajadores/as deben tener voz a la hora de fijar las condiciones de su trabajo. Este requisito podría garantizarse a través de un modelo cooperativo gobernado democráticamente, un sindicato reconocido formalmente o la capacidad de realizar negociaciones colectivas con la plataforma.

La plataforma debe satisfacer al menos UNO de los siguientes criterios:

- Los trabajadores/as juegan un papel significativo en su gobernanza.
- En un documento escrito disponible en todo momento en la interfaz de la plataforma, la plataforma reconoce pública y formalmente a un órgano colectivo independiente de trabajadores, a un comité de empresa electo o a un sindicato. Este reconocimiento no es exclusivo y, cuando el marco legal lo permita, la plataforma debe reconocer a cualquier organismo colectivo significativo que busque representación.



# Créditos y financiamiento

Fairwork es un proyecto dirigido por el Instituto de Internet de Oxford, la Universidad de Oxford y el Centro de Ciencias Sociales de Berlín, y se basa en los conocimientos y la experiencia del personal del Access to Knowledge for Development Center (A2K4D) at the American University in Cairo's School of Business, Audencia Business School, TEDIC (Technology and Human Rights), Center for Development Evaluation and Social Science Research (CREDI), Center for Research in Public Administration from Universidad de Buenos Aires (Centro de Investigaciones en Administración Pública de la Universidad de Buenos Aires), Centre for Labour Research, Chulalongkorn University, Chinese University of Hong Kong's Centre for Social Innovation Studies, CIPG Innovation Policy Governance, De La Salle University, Federal University of Paraná, Federal University of Rio de Janeiro, Federal University of Rio Grande do Sul, FLACSO-Ecuador, Georgetown University, Humboldt University of Berlin, Institute for a Fair Economy, Institute for Social Research in Zagreb (ISRZ), International Institute of Information Technology Bangalore (IIITB), International University of Rabat, iSocial, KU Leuven, Lagos Business School, Luigi Gurakuqi University of Shkodër, National University of Singapore, Observatorio de Plataformas Perú, Phenix Center for Economics & Informatics Studies, Pollicy, Public Policy Research Center (CENTAR), Qhala, REPOA, Sapienza University of Rome, Social Solidarity and Inclusive Economy (ISSIE), Solidarity Center, TEDIC, The Institute for Structural Research (IBS), The Policy Initiative, TU Wien, Universidad Adolfo Ibáñez, Universidad Católica del Uruguay, Universidad Complutense de Madrid, Universidad del Rosario, University of Brasília, University of California's Hastings College of the Law, University of Cape Town, University of Manchester, University of Pretoria, University of the Philippines Diliman, University of the Western Cape, University of Warsaw, XU University.

## Autores

Eduardo Carrillo, Maricarmen Sequera, Mariela Cuevas, Jonas Valente, Mark Graham.

## Equipo de Fairwork

Abdul Bashiru Jibril, Aditya Singh, Adriansyah Dhani Darmawan, Ahmad Awad, Ainan Tajrian, Akkanut Wantanasombut, Alberto Riesco-Sanz, Alejandra S. Y. Dinegro Martínez, Alessio Bertolin, Álvaro Briaes, Ambreen Riaz, Amela Kurta, Ana Caroline Souza, Amanda Evelyn Lopes da Silva, AnaChkareuli, Ana Negro, Ananya Raihan, Andrea Ciarini, Annmercy Wairimu, Andriele Arnaud, Antonio Corasaniti, Antonio Ramírez, Arabella Wang, Arturo Arriagada, Arturo Lahera-Sánchez, Ashly Jiju, Athar Jameel, Balaji Parthasarathy, Bartira Barros Salmom de Souza, Batoul El Mehdar, Beatriz Motta, Bruna Vasconcelos de Carvalho, Beka Natsvlishvili, Bilahari M, Bonnita Nyamwire, Branka Andjelkovic, Brenna deAraújo Vilanova, Breno Camargo, Bruno Sprovieri Togni, Bresena Dema Kopliku, Brikena Kapisyzi Dionizi, Carolina Pérez, Carolline Vasconcellos Pereira, Caroline A Omware, Chana Garcia, Chau Nguyen Thi Minh, Cheryll Ruth Soriano, China Patricia Villanueva, Chris King Chi Chan, Christian Nedu Osakwe, Claudia Marà, i, Cosmin Popan, Dana Elbashbishy, Daniel Vizuete, Daviti Omsarashvili, David Sutcliffe, Debarun Dutta, Derly Yohanna Sánchez Vargas, Didem Özkiziltan Wagenführer, Dinh Thi Chien, Eduardo Carrillo, Eiser Carnero Apaza, Eisha Afifi, Elisa Errico, Eloísa González, Elvira Drishti, Ermira Hoxha Kalaj, Farah Galal, Federico Rosenbaum Carli, Francesca Pasqualone, Francisca Gutiérrez Crocco, Fydel Marcus Rolim Mota, Francisco José Fernández-Trujillo, Frederick Pobe, Fernanda Santos Lima, Funda Ustek Spilda, Gabriela Salomao, Giulia Varaschin, Gustavo Alaboura, Ha Do, Hayford Amegbe, Henry Chávez, Hilda Mwakatumbula, Huynh Thi Ngoc Tuyet, Iftikhar Ahmad, Isabel de Ávila Torres, Ilma Kurtovi, Jack Linchuan Qiu, Jackeline Gameleira, Jaka Primorac, Jamal Msami, Jana Ababneh, Janaki Srinivasan, Janice Roman Tamesis, Jayvy R. Gamboa, Jing Wang, Jelena Ostojčić, João Vítor deAraújo Coelho, Jenica Villanueva, Jeremy Tintiangko, Joe Buckley, Jonas Valente, Jorge Leyton, Joshua Baru, Juan-Carlos Revilla, Julice Salvagni, Karol Muszyński, Katarina Jaklin, Katie J. Wells, Kemi Ogunyemi, Khadiga Hassan, Khatia Dzamukashvili, Kiko Tovar, Ladin Bayurgil, Laura Clemencia Mantilla León, Laura Valle Gontijo, Laureano Martínez, Lola Brittain, Lucas Katera, Luis Jorge Hernández



Flores, Luis Pablo Alonzo, Luisa De Vita, Luke Troynar, Mabel Rocío Hernández Díaz, Maja Kovac, Manzer Imam, Mar Maira, Marcos Aragão, Maren Borkert, Margreta Medina, María Arnal, María Belén Albornoz, Marcos Aragão Couto de Oliveira, Maria Catherine, María Inés Martínez Penadés, Maria Laura Birgillito, Maricarmen Sequera, Mark Graham, Maria Aparecida Bridi, Matheus Rolim de Paiva, Marta D'Onofrio, Martin Krzywdzinski, Massimo De Minicis, Matías Dodel, Meghashree Balaraj, Milena Franke, Mitchelle Ogolla, Moisés K. Rojas Ramos, Morad Kutkut, Mubassira Tabassum Hossain, Nabila Salwa Fitri, Nadine Weheba, Nagla Rizk, Name, Natalia Muniz, Nicolle Wagner da Silva Gonçalves, Neema Iyer, Nermin Oruc, Nur Huda, Olayinka David-West, Olebogeng Selebi, Oluwatobi A. Ogunmokun, Oscar Javier Maldonado, Pablo Aguera Reneses, Pedro Basso de Figueiredo, Pablo Egaña, Pablo Mesequer, Pamela Custodio, Patrick Feuerstein, Pía Garavaglia, Rafael Grohmann, Raiyaan Mahbub, Raktima Kalita, Razan Ayesha, Revin Muhammad Alsidais, Revaz Karanadze, Ricardo Festi, Richard Heeks, Rodrigo Carelli,, Rusudan Moseshvili, Sami Atallah, Sami Zoughaib, Sandra Fredman, Sean Kruger, Seemab Haider, Shamarukh Alam, Shanza Sohail, Shilpa Joseph, Shikoh Gitau, Sidra Nizambuddin, Slobodan Golusin, Sopo Japaridze, Tanja Jakobi, Tariq Ahmed, Tasmeena Tahir, TatChor Au-Yeung, Teo Matković, Tony Mathew, Úrsula Espinoza Rodríguez, Valeria Pulignano, Vitor Ramos, Veena Dubal, Victor Manuel Hernandez Lopez, Victor Riesgo, Virgel Binghay, Wasel Bin Shadat, Wanise Cabral Silva, Wassim Maktabi, Wesley Rosslyn-Smith, Wirawan Agahari, Zeynep Karlidağ, Zuzanna Kowalik.

## Revisores externos de la puntuación

Pia Garavaglia y Federico Rosenbaum

## Revisor del informe

Alessio Bertolini

## Edición

Jonas Valente y David Sutcliffe

## Cómo citar

Fairwork (2025) Puntajes Fairwork Paraguay 2025: Estándares Laborales en la Economía de Plataformas. Oxford, United Kingdom; Berlin, Germany.

Favor tener en cuenta que este informe contiene secciones comunes con otros informes de Fairwork, en particular el Marco Fairwork, partes de la sección de Impacto y Próximos Pasos y del Anexo.

## Diseño y diagramación del informe

Ivana Serrati y Horacio Oteiza

## Financiadores

Este informa ha sido financiado por Internet Society

## Agradecimientos especiales a

Lía Rodríguez y Jazmín Sánchez, cuya inestimable ayuda nos permitió entrevistar a una amplia variedad de personas trabajadoras de toda la ciudad. Sus contribuciones también fueron fundamentales para codificar y analizar la información obtenida en estas entrevistas. Queremos agradecer también a la Thomson Reuters Foundation a través de su programa “TrustLaw”, la red legal pro bono global, que permitió un análisis detallado de los diversos T&C y contratos por parte de un equipo de personas abogadas basado en Paraguay. Sin embargo, los contenidos de este informe no se entenderán como un reflejo de la postura de los equipos jurídicos colaboradores ni de la Thomson Reuters Foundation. También queremos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas trabajadoras que dedicaron parte de su tiempo a compartir sus experiencias con nosotros.

## Declaración de conflictos de intereses

Ninguno de los investigadores tiene relación alguna con ninguna de las plataformas 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 de



## Financiado por





# Notas

- 1 Según la Coalición Global por un Salario Digno (GLWC, por sus siglas en inglés), un salario digno es la remuneración que recibe un trabajador en un lugar determinado por una semana laboral estándar y que le permite mantener un nivel de vida digno para él y su familia.
- 2 BOLT, 'Informe Técnico Jurídico', 2023, <https://silpy.congreso.gov.py/web/descarga/informetecnicojuridico-103055?preview>.
- 3 DNIT, Lista de los 500 contribuyentes con los mayores aportes de impuestos indirectos (2025), [https://drive.google.com/file/u/0/d/1NqepE0zcShBaQAbZXiIQF9KG5zK5Q6iC/view?usp=embed\\_facebook](https://drive.google.com/file/u/0/d/1NqepE0zcShBaQAbZXiIQF9KG5zK5Q6iC/view?usp=embed_facebook).
- 4 Eduardo Carrillo et al., Calificaciones de Fairwork Paraguay 2022: Normas Laborales en la Economía de Plataformas (2022), <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-paraguay-ratings-2022-labour-standards-in-the-platform-economy/>.
- 5 Helpers, 'Políticas de Calidad', 2025, <https://helpers.com.py/>.
- 6 Banco Mundial, 'Paraguay: descripción general, Text/HTML, World Bank, accedido el 25 de noviembre 2025, <https://www.bancomundial.org/es/country/paraguay/overview>.
- 7 Ignacio González Bozzolasco, 'Corporativismo, institucionalización e incorporación laboral. Recorrido conceptual para el análisis del movimiento obrero en Paraguay', Revista Científica de la Facultad de Filosofía 21, no. 1 (2025), <https://doi.org/10.57201/rcff.v21ej1.45>.
- 8 Instituto Nacional de Estadísticas, La población ocupada aumentó en unas 42.000 personas en el primer trimestre de 2025. (2025), <https://www.ine.gov.py/>.
- 9 Instituto Nacional de Estadísticas, La población ocupada aumentó en unas 42.000 personas en el primer trimestre de 2025.
- 10 Instituto Nacional de Estadísticas, El empleo informal alcanzó el 62,5% en 2024. (2025), <https://www.ine.gov.py/>.
- 11 Organización Internacional del Trabajo, Perspectivas laborales para América Latina y el Caribe en 2024 (2025), <https://www.ilo.org/es/publications/panorama-laboral-2024-de-america-latina-y-el-caribe>.
- 12 Mentu, 'El empleo informal persiste y afecta principalmente a jóvenes, mujeres y residentes rurales.', MENTU, 9 de junio 2025, <https://mentu.com.py/2025/06/09/informalidad-laboral-persiste/>.
- 13 CEPAL, América Latina y el Caribe y la Agenda 2030 a cinco años de la fecha meta: ¿cómo gestionar las transformaciones para acelerar el progreso? (2025), <https://www.cepal.org/es/publicaciones/81405-america-latina-caribe-la-agenda-2030-cinco-anos-la-meta-como-gestionar>.
- 14 Instituto Nacional de Estadísticas, 'Tasa de participación en la fuerza laboral de la población de 15 años o más', 2025, <https://atlasgenero.ine.gov.py/detalle-indicador.php?id=54>.
- 15 Instituto Nacional de Estadísticas, Principales resultados de la Encuesta Permanente de Hogares Continua (EPHC) – Tercer trimestre de 2025 (2025), <https://www.ine.gov.py/publication-single.php?code=299>.
- 16 Bozzolasco, 'Corporativismo, institucionalización e incorporación laboral. Recorrido conceptual para el análisis del movimiento obrero en Paraguay'.
- 17 ABC Color, Beneficios laborales, el punto más débil del Índice de Calidad del Empleo de Paraguay, 2025, <https://www.abc.com.py/economia/2025/10/30/beneficios-laborales-punto-mas-debil-en-el-indice-de-calidad-del-empleo-en-paraguay/>.
- 18 InfoNegocios, El Equipo de MUV, 2022, <https://infonegocios.com.py/hay-equipo/el-equipo-de-muv>.
- 19 ABC Color, Video: así mataron al delivery en el barrio San Francisco - Policiales, 30 de mayo 2025, <https://www.abc.com.py/policiales/2025/05/30/video-asi-mataron-al-delivery-en-el-barrio-san-francisco/>.
- 20 Diario Hoy, 'Conductora de Bolt vivió una pesadilla: fue abusada y asaltada por 4 hombres', Diario HOY, 23 de febrero 2023, <https://www.hoy.com.py/nacionales/conductora-de-bolt-vivio-una-pesadilla-fue-abusada-y-asaltada-por-4-hombres>.
- 21 ABC Color, 'Ministerio del Interior firma un convenio con Bolt: ¿de qué se trata?', 2025, <https://www.abc.com.py/nacionales/2025/05/21/ministerio-del-interior-firma-un-convenio-con-bolt-de-que-se-trata/>.
- 22 Portal Unificado Acceso a la Información Pública, 'Solicitud Acceso a La Información Pública- Ministerio Del Interior', 2025, <https://informacionpublica.paraguay.gov.py/#!/ciudadano/solicitud/93820>.
- 23 Carrillo et al., Calificaciones de Fairwork Paraguay 2022.
- 24 Carrillo et al., Calificaciones de Fairwork Paraguay 2022.
- 25 Carrillo et al., Calificaciones de Fairwork Paraguay 2022.
- 26 Pilar de Alvear, 'Conductoras de Bolt y Uber Plantan Cara a La Precariedad de Las Apps', 6 de diciembre 2024, <https://www.theparaguaypost.com/p/conductoras-bolt-uber-precariedad>.
- 27 BOLT, 'Informe Técnico Jurídico'.
- 28 ABC Color, 'Conductores de plataformas quieren descuentos en combustible y esperan autos eléctricos', 24 de julio 2024, <https://www.abc.com.py/nacionales/2024/07/23/conductores-de-plataformas-quieren-descuentos-del-combustible-y-se-preparan-para-recibir-autos-electricos/>.



- 29 Según la definición del INE en su informe, el segmento de subempleo se refiere a las personas empleadas que trabajan menos de un total de 30 horas semanales en su ocupación principal y en cualquier otra ocupación (si la tienen), que desean trabajar más horas semanales y están disponibles para hacerlo.
- 30 Instituto Nacional de Estadísticas, Principales resultados de la Encuesta Permanente de Hogares Continua (EPHC) – Tercer trimestre de 2025.
- 31 ABC Color, Plataformas digitales y economía urbana: ¿qué está cambiando en Paraguay?, n.d., accedido el 14 de junio 2025, <https://www.abc.com.py/negocios/2025/06/11/plataformas-digitales-y-economia-urbana-que-esta-cambiando-en-paraguay/>.
- 32 MENTU, 'El número de empleados en el sector bancario alcanza su nivel más bajo en años', MENTU, 20 de enero 2025, <https://mentu.com.py/2025/01/20/cantidad-de-funcionarios-en-el-sector-bancario-alcanza-minimo-en-anos-2/>.
- 33 DNIT, Lista de los 500 contribuyentes con los mayores aportes de impuestos indirectos.
- 34 TEDIC, 'Fairwork LATAM lanza un nuevo ciclo de investigación sobre el trabajo en plataformas', Blog, TEDIC, 5 de mayo 2025, <https://www.tedic.org/en/fairwork-latam-launches-a-new-research-cycle-on-platform-work/>.
- 35 TEDIC, 'Sobre el proyecto de ley "Regulación del trabajo en las empresas de movilidad digital y plataformas de entrega a domicilio" [Parte 1]', Blog, TEDIC, 21 de noviembre 2023, [https://www.tedic.org/sobreleydeplataformas\\_parte1/](https://www.tedic.org/sobreleydeplataformas_parte1/).
- 36 TEDIC, 'Sobre el proyecto de ley "Regulación del trabajo en las empresas de movilidad digital y plataformas de entrega a domicilio" [Parte 1]'.
- 37 FEPACOP, 'Informe Técnico Jurídico', 2023, <https://silpy.congreso.gov.py/web/descarga/informetecnicojuridico-102553?preview>.
- 38 BOLT, 'Informe Técnico Jurídico'.
- 39 Viaggi EAS, 'Informe Técnico Jurídico', 2023, <https://silpy.congreso.gov.py/web/descarga/informetecnicojuridico-103057?preview>.
- 40 TEDIC, 'Informe Técnico Jurídico', 2024.
- 41 APCAP, 'Informe Técnico Jurídico', 2024, <https://silpy.congreso.gov.py/web/descarga/informetecnicojuridico-103983?preview>.
- 42 TEDIC, 'Hacia una regulación integral de la economía de plataformas en Paraguay.', Blog, TEDIC, 28 de agosto 2024, <https://www.tedic.org/plataformasoit/>.
- 43 Que requiere que las plataformas digitales de transporte y entrega incorporen un sistema de botón de pánico conectado al sistema de emergencias 911. (2025), <https://silpy.congreso.gov.py/web/expediente/143341>.
- 44 Regulación de la seguridad de los proveedores de servicios y los usuarios de plataformas digitales de movilidad y entrega a domicilio. (2025), <https://silpy.congreso.gov.py/web/expediente/143375>.
- 45 El Nacional, Deliverys ganan una demanda millonaria contra una conocida plataforma de reparto, 2022, <https://elnacional.com.py/nacionales/deliverys-ganan-millonario-juicio-conocida-plataforma-envios-n36175>.
- 46 Nota, estos costos no están incluidos en la definición actual de Fairwork de costos relacionados con el trabajo.
- 47 La plataforma Helpers ofrece a sus trabajadores boletos de transporte público. Sin embargo, los trabajadores mencionan imprevistos y fallas en el transporte público que los obligan a utilizar plataformas como Bolt para llegar a sus numerosos turnos. Esto no está cubierto por la plataforma Helpers.
- 48 Ultima Hora, 'Ajuste del salario mínimo por IPC no protege a trabajadores, alertan', Última Hora, 19 de mayo 2025, <https://www.ultimahora.com/ajuste-del-salario-minimo-por-ipc-no-protege-a-trabajadores-alertan>.
- 49 El Surtidor, 'El Trabajo En Riesgo Ante Un Calor Que No Es Normal', El Surtidor, n.d., accedido 24 de noviembre 2025, <https://elsurti.com/futuros/especial/el-trabajo-en-riesgo-ante-un-calor-que-no-es-normal/>.
- 50 Ultima Hora, 'Plataformas generan ingresos y autonomía a los conductores', Economía, Última Hora, 17 de octubre 2025, <https://www.ultimahora.com/plataformas-generan-ingresos-y-autonomia-a-los-conductores>.
- 51 Dionisio Borda et al., Desafíos Para El Trabajo Decente: El Trabajo En Plataformas Digitales En Paraguay (2021).
- 52 CONACYT, 'Emprendimiento Revoluciona Servicio Doméstico En Paraguay', 2019, <https://www.conacyt.gov.py/emprendimiento-revoluciona-servicio-domestico-paraguay>.
- 53 Olivia Blanchard, 'Plataformas digitales para servicios de cuidado y domésticos en América Latina y el Caribe: un análisis inicial de sus modelos de negocio y su papel en la formalización del sector', Revista de Estudios Sociales, no. 89 (Julio 2024): 143–57.
- 54 Gustavo Setrini et al., '¿Cuáles son los principales obstáculos para formalizar el trabajo doméstico remunerado? Lecciones de Paraguay', 2023, <https://www.undp.org/publications/dfs-what-are-main-barriers-formalizing-paid-domestic-work-lessons-paraguay>.
- 55 El programa en cuestión parece desempeñar un papel importante en el fomento de la innovación dentro de las empresas de Paraguay. La investigación documental revela además que PedidosYa promueve activamente el uso de TaxIT, una plataforma innovadora que permite a los clientes subir fotografías de las facturas para que la empresa pueda calcular los impuestos aplicables. TaxIT recibió incentivos financieros del programa PROINNOVA en 2016. Aunque PedidosYa no subvenciona los costos en que incurren las personas trabajadoras al utilizar este servicio digital, parece fomentar su adopción por parte de sus trabajadores.
- 56 CONACYT, 'Emprendimiento Revoluciona Servicio Doméstico En Paraguay'.



- 57 “Kña Popé” significa “En manos de la mujer” en el idioma Guaraní.
- 58 Instituto Nacional de Estadísticas, ‘Con 1,5 millones de personas, los jóvenes paraguayos están a la vanguardia del desarrollo nacional.’, 2025, <https://www.ine.gov.py/>.
- 59 Maria Cecilia Rojas López et al., ‘Las barreras del transporte y sus implicaciones para la salud en Asunción’, *Journal of Transport & Health* 14 (Septiembre 2019): 100579, <https://doi.org/10.1016/j.jth.2019.100579>.
- 60 TEDIC, ‘Hacia una regulación integral de la economía de plataformas en Paraguay.’
- 61 TEDIC, ‘Regulación del trabajo en plataformas: Respuesta desde Paraguay a la OIT’, Blog, TEDIC, 16 de septiembre 2024, <https://www.tedic.org/oitplataformas/>.
- 62 TEDIC, ‘La lucha por una economía de plataformas más justa en Paraguay y América Latina’, Blog, TEDIC, 4 de junio 2025, <https://www.tedic.org/la-lucha-por-una-economia-de-plataformas-mas-justa-en-paraguay-y-america-latina/>.
- 63 ILO (2021). *World Employment and Social Outlook: The role of digital labour platforms in transforming the world of work*. Ginebra: International Labour Organization. p. 31. Disponible en: [https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS\\_771749/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm).
- 64 ILO (2021), p.107
- 65 De Stefano, V. (2016). *The rise of the ‘just-in-time workforce’: On-demand work, crowdwork and labour protection in the ‘gig-economy’*. Ginebra: International Labour Organization. Disponible en: [https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS\\_443267/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_443267/lang--en/index.htm).
- 66 Los costes relacionados con el trabajo incluyen los costes directos que puede registrar el trabajador/a en el desempeño de su trabajo. Pueden incluir, por ejemplo, el transporte entre trabajos, los suministros, la reparación y el mantenimiento del vehículo, el combustible, los peajes de carretera y el seguro del vehículo. Sin embargo, no incluye el transporte de ida y vuelta al trabajo (únicamente entre tareas), ni los impuestos, las cotizaciones a la seguridad social o el seguro médico.
- 67 La OIT define el salario mínimo como la “cuantía mínima de la remuneración que un empleador debe pagar a los asalariados por el trabajo realizado durante un período determinado, que no puede reducirse mediante un convenio colectivo o un contrato individual”. Las leyes de salario mínimo protegen a los trabajadores de salarios excesivamente bajos y les ayudan a alcanzar un nivel de vida mínimo. El Convenio de la OIT sobre la fijación de salarios mínimos, 1970 C135, establece las condiciones y requisitos para establecer salarios mínimos y hace un llamamiento a todos los países que lo ratifiquen para que actúen en consecuencia. En más del 90 por ciento de los Estados Miembros de la OIT existen leyes sobre el salario mínimo.
- 68 Además de las horas de trabajo directo en las que los trabajadores/as completan tareas, los trabajadores/as también dedican tiempo a realizar actividades no retribuidas necesarias para su trabajo, como esperar pedidos de entrega en restaurantes, desplazamientos entre unos y otros servicios o realizar formación obligatoria (es decir, actividades de formación que deben completarse para que los trabajadores sigan accediendo al trabajo en la plataforma). Estas horas de trabajo indirecto se consideran parte de las horas activas de trabajo ya que los trabajadores/as ponen este tiempo a disposición de la plataforma. Por lo tanto, las “horas activas” se definen como horas de trabajo tanto directas como indirectas.
- 69 Para evidenciar esto, cuando la plataforma es responsable de pagar a los trabajadores/as, la plataforma debe: (a) tener una política documentada que garantice que los trabajadores reciban al menos el salario mínimo local en sus horas activas una vez deducidos los costes; o b) proporcionar estadísticas resumidas de las transacciones y los costes.
- 70 En los casos en que no exista un salario digno, Fairwork utilizará la metodología Anker de la Coalición Mundial por un Salario Digno para estimar uno. Para identificar en España el umbral de un salario vital, que garantice unas condiciones de vida decentes, se ha utilizado la estimación efectuada por el Área de Desenvolupament Social i Econòmic de l’Àrea Metropolitana de Barcelona, que define un salario vital de ingresos a partir del cual una persona trabajadora y su familia podrían vivir con dignidad (más información disponible en la nota 2 de este informe).
- 71 Para poder evidenciar este punto, la plataforma debe: (a) tener una política documentada que garantice que los trabajadores reciban al menos el salario vital local después de deducir los costes y de contabilizar sus horas activas; o (b) proporcionar estadísticas resumidas de transacciones y datos de costes.
- 72 La OIT reconoce la salud y la seguridad en el trabajo como un derecho fundamental. Cuando la plataforma involucra directamente al trabajador, el punto de partida es el Convenio sobre seguridad y salud en el trabajo de la OIT, 1981 (C155). Dicho convenio estipula que se exigirá a los empleadores “en la medida en que sea razonablemente factible, que los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y los procesos bajo su control sean seguros y no presenten riesgos para la salud”, y que “cuando sea necesario, se debe proporcionar ropa y equipo de protección adecuados (...) para prevenir, en la medida de lo razonablemente posible, el riesgo de accidentes o de efectos adversos para la salud”.
- 73 El Convenio sobre seguridad social (norma mínima) de la OIT, 1952 (núm. 102), establece nueve clases de prestaciones: asistencia médica y prestaciones por enfermedad, desempleo, vejez, accidentes de trabajo, familia, maternidad, invalidez y supervivencia. Fuente: <https://webapps.ilo.org/public/english/revue/download/pdf/ghai.pdf>, p.122.



- 74 El convenio sobre el trabajo marítimo de la OIT, 2006 (MLC 2006), reg. 2.1, y el Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (C189), artículos 7 y 15, sirven como ejemplos útiles de orientación sobre las disposiciones que deberían estar contenidas en los Términos y Condiciones de los trabajadores, así como sobre el acceso de los trabajadores/as a los mismos.
- 75 Tal y como se establece en las normas internacionales, la protección ética de los datos incluye aspectos como la legitimidad y la legalidad, la proporcionalidad, la limitación de la finalidad, la transparencia, la calidad, los derechos de los interesados (acceso, rectificación, evaluación, supresión y portabilidad), la responsabilidad y los derechos colectivos. Además, cuando se utiliza la IA, debe incluir también el derecho a ser informado al respecto y a disponer de una interfaz humana.
- 76 De conformidad con el Convenio número 111 de la OIT relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación y la legislación nacional aplicable.
- 77 Un mecanismo de expresión colectiva de los intereses de los trabajadores/as permitirá a estos participar en la elaboración de las agendas para poder plantear los temas que más les preocupan. Este mecanismo puede ser físico o virtual (por ejemplo, reuniones en línea) y debe implicar una interacción significativa (por ejemplo, no encuestas). También debe permitir que TODOS los trabajadores/as participen en reuniones periódicas con la gerencia.

## Conocé más

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

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

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

 [@towardsfairwork.bsky.social](https://towardsfairwork.bsky.social)

 [TowardsFairWork](https://www.linkedin.com/company/TowardsFairWork)

