

Nuevas narrativas para la comprensión y medición del trabajo de plataformas en Paraguay

Eduardo Carrillo

TEDIC SURIFUTURO



Nuevas narrativas para la comprensión y medición del trabajo de plataformas en Paraguay

Eduardo Carrillo

Para citar esta publicación: Carrillo. E (2026). Nuevas narrativas para la comprensión y medición del trabajo de plataformas en Paraguay. TEDIC. Sur Futuro, Red Sudamericana de Economía Aplicada (Red Sur).

Esta investigación fue elaborada con el apoyo de **Sur Futuro en** el marco de la iniciativa global FutureWORKS Collective, impulsada el **Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (IDRC)**.

Abril 2026.

TEDIC

SURIFUTURO

FutureWORKS
COLLECTIVE



IDRC · CRDI

International Development Research Centre
Centre de recherches pour le développement international

Canada

Contenidos

- Presentación 4
- 1. Contexto de la economía de plataformas en Paraguay 6
 - Legislación o proyectos de ley en discusión.....8
 - Iniciativas y/o estrategias de resistencia de trabajadores/as de plataformas 11
 - El futuro de la economía de las plataformas en Paraguay 12
- 2. Resultados cualitativos: nuevas narrativas sobre el trabajo de plataformas en Paraguay 14
 - Imaginaris sobre el trabajo de plataformas 16
 - Control, autonomía y nuevas formas de pensar el trabajo de plataformas 18
 - Visión sobre otros actores 21
 - Derechos y beneficios 24
 - Visiones futuras 25
 - Reflexiones y recomendaciones del apartado cualitativo 27
- 3. Bibliografía 30
- Anexo 33



Presentación

El mundo laboral está cambiando. Fenómenos tan disruptivos y aparentemente desconectados como la inteligencia artificial (IA), el cambio climático o el envejecimiento de la población configuran y reconfiguran de manera los mercados laborales de América Latina y el Caribe.

Entre tanta incertidumbre, hay algo que sí sabemos y que puede guiar las acciones de respuesta: los trabajos del futuro –los que impulsarán el dinamismo laboral de los próximos años– serán más verdes, más tecnológicos y más humanos que en el pasado. Verdes porque, frente al cambio climático, la transición hacia economías de baja emisiones de carbono demanda un mercado laboral menos contaminante. Tecnológicos porque la digitalización y la IA tienen un potencial transformador enorme, pero no funcionan solas: necesitan personas capaces de desarrollar, entrenar, implementar y sostener los sistemas basados en datos y algoritmos. Y humanos porque, en el medio de tantos cambios, aparecen en el centro de la escena las habilidades que siguen siendo exclusivas de las personas: la creatividad, la empatía, la comunicación, el liderazgo, y la agencia.

Con la mirada puesta en el futuro del trabajo, esta serie de investigación de Sur Futuro busca entender cómo se posiciona América Latina y el Caribe frente a estos segmentos clave del mercado laboral y qué acciones hacen falta para crear un futuro del trabajo dinámico e inclusivo en la región. ¿Qué tan preparados están los países de nuestra región para promover empleos verdes, tecnológicos y humanos? ¿Qué barreras enfrentan, y cómo pueden transformar estos sectores en motores de productividad y resiliencia e inclusión?

Uno de los principales trabajos tecnológicos emergentes es el trabajo intermediado por plataformas. En este campo, la región tiene una trayectoria breve pero rica en generación de evidencia, debate académico e innovación en política pública. Desde Sur Futuro creemos que, tras un primer ciclo de discusiones centrado en el estatus laboral de estos trabajos, es necesario avanzar hacia una segunda etapa que permita sintetizar lo aprendido durante estos años y orientar una agenda de investigación y acción a futuro.

A pesar de los avances regulatorios y del creciente volumen de estudios empíricos sobre el tema, aún sabemos relativamente poco sobre quiénes son los trabajadores de plataformas más allá de sus características sociodemográficas. Conocemos muy poco sobre sus aspiraciones, sus expectativas de movilidad, sus percepciones sobre el trabajo y el rol que estas actividades ocupan en sus trayectorias laborales.

El trabajo de este consorcio contribuye a llenar ese vacío, analizando los imaginarios sociales, las motivaciones, las visiones de futuro y las percepciones sobre representación colectiva de trabajadores de plataformas en siete países de América Latina y el Caribe. Estas visiones latinoamericanas sobre el trabajo de plataformas contrastan tanto con las narrativas predominantes en países de altos ingresos, donde el trabajo en plataformas aparece con mayor frecuencia como ingreso complementario dentro de trayectorias laborales más estables, como con ciertos supuestos muy presentes en el diseño de políticas públicas en la región, que tienden a concentrarse en la clasificación jurídica del vínculo laboral sin considerar plenamente las aspiraciones y restricciones que enfrentan los trabajadores en contextos de precarización, volatilidad de ingresos e informalidad estructural.

Sur Futuro



1. Contexto de la economía de plataformas en Paraguay

En sintonía con los fenómenos mundiales relacionados a la irrupción tecnológica, la economía de plataformas es una realidad en constante crecimiento y evolución en Paraguay. Desde el lanzamiento de la primera aplicación de transporte de pasajeros en el país, la empresa nacional MUV (InfoNegocios, 2022), el ecosistema ha tenido un crecimiento notable.

Un estudio desde la Organización Internacional para el Trabajo (OIT), que se constituye en uno de los primeros informes detallados sobre la economía de plataformas en el país, da cuenta de que existen más de 40 plataformas digitales intermediarias operando en el país. El estudio define a la economía de plataformas como actividades económicas intermediadas por una plataforma a través de la cual las personas trabajadoras o vendedoras independientes pueden vender un servicio o un bien, incluyendo así a plataformas de comercio electrónico (Borda et al., 2021). Sin embargo, menciona también la existencia de diversas plataformas de transporte de pasajeros, delivery de productos e incluso trabajo doméstico. Las plataformas de transporte y delivery de productos son el objeto de atención en el presente informe.

Con base en diversas noticias de medios de prensa, así como estudios que analizan la materia, es razonable concluir que, en la actual economía de plataformas paraguaya, son las aplicaciones de transporte de pasajeros y delivery de productos las que predominan en el país. Es también evidente que las mismas cuentan con una importante cantidad de personas que dependen del ecosistema. Declaraciones en medios de prensa del responsable nacional de la empresa Bolt, dan cuenta de una cifra de 15000 conductores operando en dicha plataforma a nivel país en 2024 (Oviedo Press, 2024). Informes de incidencia de política pública de la misma empresa arrojan, sin embargo, una cifra de 20000 conductores (BOLT, 2023). La plataforma MUV mencionaba también, ya en el año 2022, una flota de aproximadamente 8000 conductores (InfoNegocios, 2022). Declaraciones desde la Federación Paraguaya de Conductores de Plataforma (FEPACOP)¹ estiman un total de 25000 conductores que se dedican a la actividad de transporte de pasajeros (ABC Color, 2024). Es importante destacar que, a la fecha, no existen estadísticas oficiales sobre el tamaño de dicho ecosistema desde instituciones como el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) o el Instituto Nacional de Estadística (INE). Sin embargo, las cifras mencionadas en este párrafo, para un país

¹ La FEPACOP es una asociación de conductores de plataformas. Más información aquí: <https://www.facebook.com/people/Fepacop-Oficial/100095448587884/>

pequeño como Paraguay², dan cuenta de la importancia que adquiere dicha fuente de empleo para la economía local.

El reporte Fairwork³, que tuvo su primera edición en el año 2022 en el Paraguay, determinó la relevancia de seis plataformas: Uber, Bolt, MUV, Pedidos Ya, Monchis e InDriver. Las mismas son empresas nacionales y extranjeras y pertenecen al sector de transporte de pasajeros y delivery de productos (Carrillo et al., 2022). En dicho informe, que evalúa a las plataformas con base en la metodología de los principios Fairwork, a saber: Pago justo, condiciones justas, contratos justos, gestión justa y representación justa (Fairwork, 2025), se evidencian una serie de desafíos. Concretamente, las puntuaciones de la metodología fueron muy bajas, evidenciando que aún queda mucho por hacer para garantizar estándares laborales básicos de las personas trabajadoras de plataformas en Paraguay. De las seis plataformas estudiadas, sólo dos, MUV y Pedidos Ya, pudieron obtener una puntuación de dos y un punto respectivamente (TEDIC, 2022).

Entre los principales hallazgos del reporte Fairwork, no se encontraron pruebas suficientes de que alguna plataforma cuente con prácticas que garanticen que las personas trabajadoras perciban, una vez deducidos los costos, al menos el salario mínimo establecido a nivel nacional. Tampoco se hallaron evidencias suficientes para afirmar que las plataformas adopten medidas orientadas a mitigar los riesgos de salud y seguridad vinculados al trabajo, o que proporcionen una red de protección para las personas trabajadoras. Del mismo modo, no fue posible confirmar la existencia de políticas formales que reflejen la disposición de las plataformas a reconocer y negociar con organizaciones colectivas de personas trabajadoras o sindicatos. Finalmente, el informe destaca la posición predominante de la aplicación Bolt en el mercado. (Carrillo et al., 2022).

Desde la publicación de dicho informe, un particular tema que ha adquirido particular atención por parte de la opinión pública, es la inseguridad en dichas plataformas. Los ejemplos de inseguridad son numerosos y evidencian un alto grado de desprotección de las personas trabajadoras en dicho ecosistema. Desde situaciones de acoso sexual a conductoras de plataforma (Diario Hoy, 2023) hasta asesinatos a conductores de plataformas de transporte de pasajeros (Ultima Hora, 2023) y delivery de productos (ABC Color, 2025b), sobran ejemplos de la inseguridad que personas trabajadoras de este

² El Instituto Nacional de Estadística afirma que el último Censo Nacional de Población y Viviendas 2022 arrojó como resultado una población en Paraguay de 6.109.903. Más información aquí: <https://www.ine.gov.py/noticias/2101/principales-resultados-finales-del-censo-2022>

³ Fairwork es un proyecto de investigación-acción que tiene como objetivo arrojar luz sobre cómo los cambios tecnológicos afectan las condiciones laborales en todo el mundo. Al evaluar a las plataformas y empleadores en función de criterios de equidad, busca contribuir a la construcción de un futuro laboral más justo para todos. Para más información, ingresar aquí: <https://fair.work/en/fw/about/>

ecosistema enfrentan día a día. Destaca también una evidente falta de apoyo real por parte de las plataformas en las cuales prestan sus servicios y la responsabilidad del Estado para la regulación y cuidado estatal sobre las mismas. No obstante, se destaca que dichas situaciones han generado también una serie de iniciativas regulatorias que serán discutidas en la sección 3 del presente informe.

El contexto de precariedad e inseguridad han promovido también diversos esfuerzos de organización colectiva, con miras a luchar por una mayor protección en el trabajo. Grupos de trabajadores como el Sindicato de Trabajadores de Delivery de Motos (SINACTRAM)⁴, la Asociación de Conductores de Plataforma (APCAP)⁵ la FEPACOP y la organización de mujeres conductoras de plataforma Kuña Pope⁶, son algunos ejemplos de grupos de personas trabajadoras que efectivamente han optado por la organización colectiva para poder dialogar con las plataformas e incidir en mejores beneficios para sus personas asociadas y el sector.

De este modo, puede afirmarse que la economía de plataformas en Paraguay, junto con su marcado crecimiento y diversificación, enfrenta diversos desafíos que han motivado respuestas por parte de actores tanto públicos como privados, las cuales serán abordadas en las secciones siguientes.

Legislación o proyectos de ley en discusión

Como respuesta a los diversos problemas enfrentados por personas conductoras de transporte de pasajeros y delivery de bienes, una serie de iniciativas de regulación han sido presentadas en los últimos cinco años. Dichas propuestas cuentan con aspectos positivos, pero también adolecen de enfoques que podrían terminar en la violación de derechos fundamentales de las personas trabajadoras y en general de la población paraguaya.

Concretamente, durante el 2023, los Diputados Rodrigo Blanco y Pedro Gómez, presentaron el proyecto de ley “Que regula el trabajo en empresas de plataformas digitales de movilidad y reparto a domicilio” (Proyecto de ley “Que regula el trabajo en empresas de plataformas digitales de movilidad y reparto a domicilio”, 2023). Tal proyecto tenía como principal punto el planteo del reconocimiento de una relación

⁴ La SINACTRAM es el grupo de sindicato de delivery unidos del Paraguay. Más información aquí: <https://www.facebook.com/Sinactram>

⁵ La APCAP es un grupo de conductores de plataforma. Más información aquí: <https://www.facebook.com/apcap.paraguay>

⁶ Kuña Pope es la primera Asociación de Mujeres Conductoras del Paraguay que se dedican al trabajo en plataformas de movilidad en Paraguay.

laboral de dependencia. Sin embargo, tras diversas presiones, cambio su enfoque hacia la instauración de un régimen de prestación de servicio para todo tipo de personas trabajadoras de plataformas, y dejando de lado la posibilidad de un debate sobre la dependencia laboral (Proyecto de ley “Que regula el trabajo en empresas de plataformas digitales de movilidad y reparto a domicilio”, 2023). Versiones posteriores también plantearon dos categorías laborales, una de “Prestadores de servicio de plataformas digitales”, que apuntaba específicamente a conductores de transporte de pasajeros y otra de “Trabajadores de reparto de domicilio”, para los conductores de delivery. El proyecto planteó también cuestiones positivas como la obligatoriedad de sentar una representación legal en el país y por parte de las plataformas transnacionales (TEDIC, 2023).

Tal proyecto de ley generó un involucramiento de actores públicos y privados. Concretamente, la FEPACOP planteó una serie de preocupaciones en torno al primer borrador y con relación a la relación de dependencia. En este sentido, la organización expresó su inquietud por la posible prohibición del uso simultáneo de varias plataformas por parte de las personas conductoras, así como por la implementación de límites máximos de tiempo de conexión (FEPACOP, 2023). Por otra parte, la empresa transnacional BOLT envió un parecer técnico en el cual se posicionaba en contra de la instauración de un régimen de dependencia, citando cifras de encuestas propias que manifestaban que más del 73% de sus personas conductoras utilizaba a la plataforma como una fuente secundaria de ingresos (BOLT, 2023). La empresa nacional Viaggio S.A. también planteaba una oposición al proyecto, argumentando que este tipo de plataformas solamente intermedian prestación de servicios de movilidad, y que las personas conductoras tienen plena libertad de conectarse en la plataforma o incluso abandonar la misma sin ningún perjuicio (Fusion Business E.A.S, 2023).

Por otra parte, y ante el creciente clima de inseguridad, surgieron nuevas propuestas legislativas. Una de ellas es el proyecto de ley presentado por los senadores José Oviedo y Patrick Kemper, que exige vincular la identidad electrónica a las plataformas de transporte (Proyecto de ley “Que obliga la vinculación de la identidad electrónica en las empresas de aplicaciones de transporte (EAT), 2024). El proyecto plantea la necesidad de integrar la identidad electrónica de la ciudadanía paraguaya como requisito de verificación de identidad de las personas conductoras y usuarias de plataformas de transporte de pasajeros (TEDIC, 2024b).

Desde la organización de derechos digitales TEDIC se expresaron preocupaciones respecto al proyecto. Señalaron que la medida resulta desproporcionada en relación con el objetivo que busca alcanzar, ya que el portal de identidad electrónica contiene datos sensibles. Vincular esta base de datos con plataformas privadas de transporte plantea

serias dudas, especialmente ante la falta de información sobre los estándares de ciberseguridad aplicados por estas empresas transnacionales y la compatibilidad con la base de datos de la identidad electrónica (TEDIC, 2024a). La Cámara Paraguaya de Comercio Electrónico planteó cuestiones similares, y en relación con posibles vulneraciones al derecho a la privacidad de las personas usuarias, así como la incompatibilidad del proyecto con estándares de proporcionalidad y necesidad (Cámara Paraguaya de Comercio Electrónico, 2024).

Por otro lado, es importante señalar que grupos de trabajadores como la FEPACOP y la APCAP sí apoyaron la iniciativa, debido al aprecio de una iniciativa que buscaba solucionar un problema con el cuál las personas asociadas a estas plataformas se enfrentan a diario. Dichas asociaciones manifestaron la necesidad de incorporar cuestiones adicionales como la obligatoriedad de una representación legal de las plataformas internacionales, así como la creación de un registro nacional de conductores de plataforma y pasajeros para la identificación individual (FEPACOP, 2024). Por otra parte, el Ministerio del Interior firmó también un convenio de cooperación con la empresa Bolt, con el objetivo de validar la identidad de personas conductoras y pasajeras a través de tecnologías biométricas y utilizando bases de datos de la Policía Nacional (ABC Color, 2025a).

De manera más reciente, y como respuesta al asesinato de un conductor de delivery ya mencionado en la primera sección de este reporte, surge el proyecto de ley “Que obliga a las plataformas digitales de transporte y delivery a incorporar un sistema de botón de pánico conectado al sistema de emergencias 911” (Proyecto de ley “Que obliga a las plataformas digitales de transporte y delivery a incorporar un sistema de botón de pánico conectado al sistema de emergencias 911”, 2025). El proyecto, que es bien directo en su objetivo desde el propio título, todavía no ha recibido pareceres de actores públicos y/o privados.

Por último, y más allá de los esfuerzos regulatorios desde el Poder Legislativo, el municipio de Ciudad del Este, segunda ciudad más importante del país por su relevancia económica y poblacional aprobó recientemente, a través de su Junta Municipal, la Ordenanza N.º 17/24, que impone una serie de obligaciones de índole administrativo a conductores de plataformas de transporte de personas pasajeras. Las obligaciones abordan temas como: la certificación como un conductor de clase A, la antigüedad máxima de los automóviles, la residencia obligatoria en Ciudad del Este para poder prestar el servicio y la obligatoriedad de obtener la habilitación a través de gremios o asociaciones, entre otros. Tal ordenanza ha generado una enorme resistencia por parte de grupos de conductores organizados en Ciudad del Este, que argumentan que dichas medidas están hecha a medidas de gremios de taxistas (TEDIC, 2024b).

Iniciativas y/o estrategias de resistencia de trabajadores/as de plataformas

A raíz de distintas problemáticas dentro del ecosistema de plataformas, particularmente en materia de seguridad, y de situaciones coyunturales tanto a nivel local como internacional, se han producido diversas demostraciones de fuerza por parte de las personas trabajadoras de este sector.

Recientemente, y debido al asesinato de un conductor de delivery de productos, se realizó una marcha con más de 300 conductores de delivery, en frente a la Comisaría en donde fue denunciado el hecho (El Poder, 2025). La medida de fuerza buscó denunciar la situación de inseguridad creciente que afecta el derecho de las personas trabajadoras de delivery a poder prestar sus servicios, y por sobre todas las cosas, buscó exigir justicia para la familia del conductor asesinado.

Como respuesta a la inseguridad, algunas organizaciones han recurrido también incluso a acciones de justicia por mano propia. Un caso emblemático fue la detención de un pasajero acusado de acosar a conductoras de plataformas, lograda mediante la colaboración entre personas trabajadoras ante la inacción de la empresa Bolt, que no bloqueó la cuenta del agresor pese a las denuncias. (Alvear, 2024).

Otras iniciativas orientadas a ocupar el espacio público para visibilizar demandas o presionar por cambios, también han sido gestionadas por conductores de plataformas, en un contexto marcado por el aumento de los precios de los combustibles y por ajustes en las tarifas y los porcentajes de comisión de las plataformas, aplicados sin previo aviso ni instancia de diálogo con los grupos de conductores. Para el caso particular de protestas ante aumento de precios de combustibles, se planteó la posibilidad de establecer un esquema de subsidios que permitiera a estos conductores acceder a un precio diferencial de combustible, debido a que, según el presidente de la FEPACOP, los conductores de plataforma prestan un servicio privado de interés público, absorbiendo una proporción significativa de personas usuarias que, ante la baja calidad del transporte público, recurren a estos servicios alternativos (ABC Color, 2024).

Por otra parte, las acciones de incidencia también adoptan la forma de colaboraciones entre organizaciones de la sociedad civil y grupos organizados de personas trabajadoras. En el marco de la preparación de la 113.^a reunión de la Conferencia de la OIT, que incluía un punto específico sobre el trabajo decente en la economía de plataformas, dicho organismo internacional socializó un cuestionario dirigido a sus Estados miembros y mandantes, con el objetivo de recabar sus opiniones y perspectivas.

En este contexto, una alianza conformada por la organización TEDIC, los grupos de trabajadores SINACTRAM y Kuña Pope, el sindicato histórico Central Unitaria de Trabajadores y la Confederación Sindical Internacional (CSI), permitió elaborar una respuesta conjunta al cuestionario, planteando, entre una serie de puntos, la necesidad de fortalecer las leyes de protección de datos personales como un paso fundamental para la protección de las personas trabajadoras (TEDIC, 2024c). Tal colaboración desembocó posteriormente en la firma de dichos grupos de trabajadores de la “Declaración de Asunción”, lanzada en Paraguay en el marco del encuentro de investigadores Fairwork de América Latina. Dicha Declaración subraya una serie de puntos que son puestos a consideración para ser tomados en cuenta en el marco de la 113ª reunión de la OIT, y desde las necesidades de personas trabajadoras de América Latina (Carrillo, 2025).

Por último, y como estrategia para generar infraestructuras digitales propias que planteen modelos de negocios más cooperativos, hace unos años, desde la SINACTRAM se buscó la creación de una aplicación propia llamada Envíos Ya, que planteaba repartirse el 100% de las ganancias por parte de las personas conductoras que se sumaran a dicho emprendimiento (La Nación, 2022)⁷.

El futuro de la economía de las plataformas en Paraguay

El presente análisis documental evidencia un largo camino a seguir, con miras a mejorar la situación del ecosistema de plataformas en Paraguay y garantizar el cumplimiento de derechos laborales de personas trabajadoras de este ecosistema.

Por un lado, es importante destacar el interés de hacedores de políticas públicas, a nivel nacional y municipal, en la búsqueda de soluciones a una serie de problemas experimentados por personas trabajadoras de esta economía. Sin embargo, es importante generar procesos que involucren a múltiples partes interesadas que justamente permitan un diagnóstico holístico de la situación y eviten enfoques regulatorios que pueden terminar vulnerando derechos fundamentales de la población paraguaya, o que dejan de lado la posibilidad de discutir las oportunidades del reconocimiento del vínculo laboral entre plataformas laborales digitales y sus personas trabajadoras. El involucramiento del MTESS, así como de organizaciones de personas trabajadoras y representantes de empresas en las discusiones de la 113ª Conferencia de la OIT serán fundamentales para poder implementar las recomendaciones emanadas

⁷ En el proceso de elaboración de este informe, no se encontró evidencia que confirme la existencia actual de dicha plataforma.

de dicho organismo internacional en materia de trabajo decente en la economía de plataformas.

Por otra parte, es imperativo generar procesos desde instituciones como el MTESS y el INE que permitan cuantificar el tamaño de la economía de plataformas en el Paraguay, de modo a poder generar políticas públicas que tengan efectivamente en cuenta el tamaño real de este ecosistema, así como un mapeo detallado de las necesidades de las personas trabajadoras que operan en dicho sector, y con una particular atención a incorporar una perspectiva de género a la hora de recolectar datos y presentar resultados.

Desde la perspectiva de la competencia, es necesario revisar condiciones actuales que podrían estar generando desequilibrios, como la alianza entre el Ministerio del Interior y una única plataforma, Bolt, que podría limitar la entrada de nuevos actores y consolidar posiciones dominantes. Una evaluación y planteo de medidas por parte de la autoridad de competencia en Paraguay, así como un análisis integral del ecosistema desde el derecho de la competencia, se vuelve indispensable.

Por último, es necesario también evaluar el rol del Estado en incubar emprendimientos digitales que se basan en el cooperativismo como parte integral del modelo de negocios. El caso de Envíos Ya puede ser un punto de partida importante que busque entender los riesgos y oportunidades de este tipo de iniciativas, así como los incentivos a otorgar para promover modelos cooperativos que distribuyan las ganancias de manera más solidaria y por sobre todas las cosas, que permita la sostenibilidad de este tipo de iniciativas.

Una economía de plataformas más justa no solo es necesaria, sino también posible en el contexto paraguayo. Para lograrlo, es esencial generar espacios de diálogo entre instituciones públicas, organizaciones de personas trabajadoras, sociedad civil y empresas, con el fin de identificar desafíos comunes y construir soluciones colaborativas que fortalezcan el ecosistema y mejoren las condiciones de todas las personas involucradas.

2. Resultados cualitativos: nuevas narrativas sobre el trabajo de plataformas en Paraguay

La economía de plataformas demuestra un notable crecimiento en Paraguay. Desde la entrada al mercado de la plataforma nacional de transporte MUV (InfoNegocios, 2022), una ola de plataformas de origen nacional y extranjero ha disputado el liderazgo en la digitalización e intermediación de servicios de transporte de pasajeros, *delivery* de productos e incluso trabajo doméstico.

Un estudio desde la Organización Internacional para el Trabajo (OIT) da cuenta de que existen más de 40 plataformas digitales intermediarias en el país. Si bien el estudio adopta una definición de economía de plataformas que incluye no solo intermediación de servicios sino también comercio electrónico (Borda et al., 2021), se constituye en uno de los primeros estudios que contabiliza la escala del ecosistema de plataformas en el país.

Conectado a lo anterior, es importante destacar que, a la fecha, no existen números oficiales desde el Instituto Nacional de Estadística (INE) o el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) que permitan visualizar la cantidad de trabajadores de plataformas en el país. Sin embargo, información dispersa disponible en fuentes públicas permiten comprender el alto grado de importancia de dichas plataformas en el ecosistema local. Declaraciones en medios de prensa del responsable nacional de la empresa Bolt dan cuenta de una cifra de 15000 conductores operando en dicha plataforma a nivel nacional en 2024 (Alvear, 2024).

En contraste, informes de incidencia de política pública de dicha empresa cuantifican la flota de conductores en aproximadamente 20000 conductores (BOLT, 2023). En esa misma línea, grupos de trabajadores organizados que nuclean a conductores de BOLT y otras plataformas estiman un total de 25000 conductores que se dedican a la actividad de transporte de pasajeros (ABC Color, 2024). Más recientemente, el INE ha publicado recientemente datos que señalan un aumento a 4,1% desde 3,1% de la franja de subocupados, que en números representa unas 38000 más personas subocupadas, y que, de acuerdo con especialistas en empleo, responden a personas que optan por una serie de empleos que requieren menos tiempo de dedicación a un trabajo asalariado, y en donde se incluye el trabajo de plataformas de transporte y reparto (ABC Color, 2025a). Por otra parte, y en lo que respecta al creciente fenómeno de trabajadores en la nube, a la fecha no existen estudios oficiales que aborden esta temática en Paraguay.

Lo anterior contrasta con una situación laboral del sector juvenil particularmente compleja. 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 actividad. Además, gran parte de estos perciben ingresos inferiores al salario mínimo (Instituto Nacional de Estadística, 2024).

En paralelo al crecimiento de dicho ecosistema, un tema que ha adquirido relevancia es la inseguridad en dichas plataformas. Los ejemplos son numerosos y evidencian un alto grado de desprotección de las personas trabajadoras en dicho ecosistema. Desde situaciones de acoso sexual a conductoras de plataforma (Diario Hoy, 2023) hasta asesinatos a conductores de plataformas de transporte de pasajeros (Ultima Hora, 2023) y *delivery* (ABC Color, 2025c), sobran ejemplos de la inseguridad que personas trabajadoras de este ecosistema enfrentan día a día. Con base en lo anterior, dos cuestiones son importantes de analizar. Por un lado, destaca una falta de apoyo por parte de las plataformas ante este tipo de situaciones, de acuerdo con testimonios de diversos trabajadores (Carrillo et al., 2022). Por otra parte, destaca también que, como respuesta a este tipo de situaciones, diversas iniciativas regulatorias han surgido tanto desde el Poder Ejecutivo (ABC Color, 2025b) como desde el legislativo (TEDIC, 2024) para abordar dichas problemáticas.

El contexto de precariedad e inseguridad ha promovido también diversos esfuerzos de organización colectiva, con miras a luchar por una mayor protección en el trabajo. Grupos de trabajadores como el Sindicato de Trabajadores de *Delivery* de Motos (SINACTRAM), la Asociación de Conductores de Plataforma (APCAP), la Federación Paraguaya de Conductores de Plataforma (FEPACOP) y la organización de mujeres conductoras de plataforma Kuña Pope, son algunos ejemplos de grupos de personas trabajadoras que efectivamente han optado por la organización colectiva para poder dialogar con las plataformas e incidir en mejores beneficios las personas trabajadoras.

Este estudio analiza entrevistas realizadas a personas trabajadoras de reparto de productos (*delivery*), transporte de pasajeros y trabajadores de datos (en la nube⁸), con el fin de comprender necesidades, oportunidades y experiencias en el ecosistema de plataformas, y aportar insumos para un debate informado en la materia. Fueron entrevistadas un total de 27 personas trabajadoras del sector *delivery*, transporte de pasajeros y empresas internacionales que contratan a personas colaboradoras en formato virtual para analítica de datos, inteligencia, servicios de apuestas en línea y traducción¹. Se entrevistaron un total de 11 mujeres, 15 hombres y 1 hombre trans. El rango etario de la muestra es amplio, entre 20 y 60 años⁹.

⁸ Por precauciones para mantener el anonimato de las personas que otorgaron sus testimonios, y por lo relativamente pequeño del sector, se omiten los nombres de las empresas de trabajadores en la nube.

⁹ En el Anexo se encuentra una tabla detallando la cantidad de personas trabajadoras entrevistadas, con diversos indicadores.

Imaginarios sobre el trabajo de plataformas

La totalidad de las personas trabajadoras entrevistadas, tanto de transporte de pasajeros, reparto de productos como trabajadores de datos, afirman que las labores que desempeñan, independiente de la mediación digital, son un trabajo. En ese sentido, es importante comprender los valores y percepciones que surgen a través de diversos testimonios, y en relación con el trabajo en general y el trabajo en plataformas.

Primeramente, es importante destacar que, independientemente de que el trabajo sujeto de análisis se caracteriza por otorgar una prioridad casi absoluta a la interfaz digital, surge una importante valoración de la comunidad y el establecimiento de vínculos humanos como un eje importante identificado por parte de las personas trabajadoras cuando reflexionan sobre su trabajo en plataformas. Destacan cuestiones como ayudar a diversos tipos de personas como parte del trabajo, interactuar con personas y el sentido de pertenencia.

“[...] Justamente por mi condición. ¿No? La de la fibromialgia. Es como una terapia. [...] Me gusta mucho manejar y aparte tener relaciones públicas porque es lo que realmente estamos haciendo” (Trabajadora de transporte, femenino, 58 años).

“El trabajo es importante porque nos hace pertenecer a algo” (Trabajador de datos, masculino, 45 años)

Algunos testimonios conectan el relacionamiento con personas en el marco de las reglas dictadas por una “sociedad capitalista” (Trabajador de transporte, masculino, 33 años), demostrando así un análisis que va más allá de las circunstancias específicas de su trabajo, e insertando esto en cuestiones de fondo del tipo de sistema económico en el cual desempeñan sus funciones.

Por otra parte, es evidente que, dependiendo del tipo de trabajo, se aprecian distintas cuestiones propias de cada modalidad de trabajo. Para el trabajo de plataformas de transporte y reparto, surge una preocupación con el entorno y las personas con las cuales las personas trabajadoras interactúan, cuestión que permite también afirmar a las personas trabajadoras la importancia social del trabajo que desempeñan.

“Es un trabajo porque hay muchas personas que [...] Les impide salir de su lugar de trabajo [...] No sé, personas ancianas que necesitan que se le lleve a su casa” (Trabajadora de reparto, femenino, 45 años).

“Lo encaro como un trabajo, pero es un servicio público por sobre todas las cosas, porque es una necesidad. Sí [...] Desde esa óptica lo encaro porque el servicio de transporte público acá tiene un nivel de deterioro muy grande. Y no existe... No funciona prácticamente, entonces, eso. Le asignó una importancia muy grande al uberazgo como yo le llamo”. (Trabajador de transporte, masculino, 69 años).

Lo anterior contrasta con lo señalado por personas trabajadoras de datos que lidian más con sentimientos de soledad e incluso invisibilización de su trabajo.

“A veces era frustrante, porque era un trabajo mecánico en el cual te conectabas, tenías que hacer el trabajo y eso era todo. No había una sensación de ser valorado, escuchado o de pertenecer a algo” (Trabajadora de datos, femenino, 28 años).

“Eso significa [...] Cierta desconexión y cierto aislamiento. Porque yo prácticamente no veo a mis compañeros en el trabajo, suena mucho luego decir, compañeros de trabajo, en realidad son gente que trabajan en la misma empresa que yo, pero no siento que sean mis compañeros, entonces, siento una desconexión grande” (Trabajador de datos, masculino, 35 años).

Por otra parte, es interesante destacar algunas cuestiones específicas que surgen y asociadas al género. En un contexto de una importante brecha de género laboral señalada más arriba, el trabajo en plataformas puede constituirse como una salida que “empodera” económicamente a trabajadoras de plataforma, con testimonios que afirman que luego de aprender a utilizar el sistema disfrutaban de este tipo de actividad “mucho más que otro trabajo” (Trabajadora de transporte, femenino, 58 años). Esto, sin embargo, se balancea con otras cuestiones que hacen a la inseguridad que afecta desproporcionadamente a mujeres que trabajan en este ecosistema.

“En cuanto a mi persona yo me veo cada vez más realizada, me veo cumpliendo con mis objetivos, en cuanto a lo emocional, a mí me ayudó muchísimo a tener una emoción más estable. En cuanto a la seguridad, sí, yo me veo muy vulnerable” (Trabajadora de transporte, femenino, 30 años).

Por último, y en línea con una serie de discursos que posicionan a la autonomía como una de las garantías vinculadas a este tipo de trabajo, ésta efectivamente emerge en testimonios como una cuestión altamente valorada, e incluso reconociendo los problemas de inseguridad asociados a esa autonomía.

Control, autonomía y nuevas formas de pensar el trabajo de plataformas

Más allá de las cuestiones particulares que conlleva a las personas trabajadoras a optar por este tipo de trabajo, y vinculado a cuestiones como recomendaciones de familiares que ya operan en el ecosistema o la curiosidad de trabajar en ellas, los testimonios recolectados apuntan a un importante rol de la pandemia del COVID-19 para fortalecer al ecosistema de economía de plataformas como una opción laboral que absorbió un caudal de personas que sufrió de despidos por el *shock* económico global asociado a la pandemia. Esto permite afirmar también que la narrativa del trabajo de plataformas como un trabajo secundario y temporal no se condice con la realidad de testimonios que directamente vinculan su presencia en la plataforma con la pandemia, independientemente a que ya han pasado años desde el inicio y contención de la misma:

“Al principio fue algo para aprender, un desafío. Sí... Porque empecé a trabajar en pandemia. Entre la pandemia se cerró la empresa para la cual yo trabajaba, y entré a este mundo digital. Fue un desafío bastante importante” (Trabajador de datos, masculino, 45 años).

De manera complementaria, y quizá como un aspecto positivo a destacar, el aparente bajo nivel de escrutinio de las plataformas para incorporar fuerza de trabajo en sus sistemas durante la pandemia, tuvo como efecto que personas que son discriminadas por el sistema tradicional de trabajo paraguayo, pudieran encontrar rápidamente una salida laboral.

“Justamente cuando yo empecé a trabajar, nuestro país en sí es demasiado discriminatorio, llegando a cierta edad y por tener sobrepeso o lo que sea o por tener muchos hijos no te dan el trabajo y yo no tengo la preparación académica para ir a buscar en un lugar, porque todos normalmente ahora apenas terminás un colegio tenés que entrar en la facultad, tenés que estudiar algo, tenés que tener un título y me costó mucho ver en qué trabajar y después nomás vine estudiando el caso que justo estaba el tema de la pandemia y la gente se estaba manejando mucho con el tema del delivery entonces yo calculé y dije en qué lo que puedo trabajar y voy a

intentar, voy a llevar mi solicitud a PedidosYa, si me acepta voy a trabajar con PedidosYa” (Trabajadora de reparto, femenino, 45 años).

A diferencia del trabajo en plataformas de movilidad, la elección del trabajo en la nube está asociado a una mayor posibilidad de ingresos en comparación al mercado local, ya que la mayoría de las personas trabajadoras está vinculada a una empresa extranjera. Así también, los testimonios recolectados destacan positivamente oportunidades de formación en sus áreas profesionales y como un beneficio adicional que hizo que eligieran este tipo de trabajo.

“Motivo número uno por la compensación, por la mejor compensación en comparación con los trabajos que me rodean en el país, eso es el motivo número uno. El motivo número dos es posibilidad de crecimiento profesional, en sentido de que las exigencias a nivel del mercado local son menores también, así como la compensación, las exigencias en términos no en cantidad de trabajo o lo que fuera, pero en términos de, por ejemplo, uso de tecnología reciente o actualizada, trabajar para afuera para mí significa también trabajar con cosas más nuevas” (Trabajador de datos, masculino, 35 años).

“Tener un trabajo remoto me permitía flexibilidad y tenía una paga muy competitiva para nuestro mercado latinoamericano. Gano casi el salario mínimo por un trabajo de medio tiempo, mientras que hay personas que, por un trabajo de seis horas, ganan un millón quinientos. Además, tengo la ventaja de que mi paga es en dólares. No tengo que salir de casa ni dependo del inexistente transporte público” (Trabajador de datos, masculino trans, 21 años).

Por otro lado, se identifica un cierto grado de resignación ya que testimonios apuntan a “verse obligados por las circunstancias” (Trabajador de transporte, masculino, 69 años) a la hora de reflexionar sobre por qué se encuentran trabajando en plataformas de transporte, y que es posible argumentar que está asociado a las situaciones de precariedad ya mencionadas anteriormente e identificadas también en diversos estudios.

Tal tono de resignación no se evidencia en trabajadores en la nube, en donde la totalidad de entrevistas afirma que su trabajo actual es mejor que el que tenía anteriormente –y que implicaba estar involucrado en el sector laboral paraguayo vis-á-vis el internacional en el cual se desempeñan actualmente–.

Por otra parte, las personas trabajadoras de transporte y reparto identifican una serie de cuestiones que son específicas a sus sectores y que deben cambiar a modo de satisfacer mejor sus necesidades en dicho ecosistema. Las mismas comprenden la mejora de la

cobertura del seguro¹⁰, anular el sistema de rankings, así como garantizar un mayor control dentro de lo que ocurre en dicho ecosistema por parte de las plataformas.

“Un seguro más...que tenga mejor cobertura. De repente, también, eh, eliminar la cuestión de los rankings y establecer límites de tolerancia en cuanto al trato entre el cliente y, el trabajador y los usuarios que impliquen trato de respeto y demás cosas” (Trabajador de reparto, masculino, 27 años)

“Y que controlen más, que se le quite de pista a los mal llamados mauris, son los mauricios¹¹, para que nos dejen trabajar a nosotros los legales, que si nos esforzamos para tener toda la documentación y el vehículo en orden para ofrecer un buen servicio” (Trabajadora de transporte, femenino, 34 años)

Así también, destacan ciertas necesidades de personas trabajadoras en cuestiones que van más allá de la plataforma en sí y asociadas a roles de género, como las tareas del cuidado e históricamente a cargo de mujeres. En el marco de la presente investigación, ninguno de los testimonios otorgados por trabajadores varones apuntó a las tareas del cuidado como un condicionante para poder trabajar, a diferencia de trabajadoras mujeres que mencionan esto como una parte fundamental de sus procesos de organización del trabajo.

“¿Cómo organizás tus tiempos para trabajar? Y de acuerdo en el horario que tengo con quién dejar a mis niños” (Trabajadora de transporte, femenino, 34 años).

“Bueno, este trabajo por ejemplo [...] Me hace más independiente en el sentido de que yo manejo mi horario y si yo no quiero trabajar, no trabajo. ¿Verdad? Entonces por eso, porque si por ejemplo tengo bastante actividad con mi hija alguna vez yo no me voy a mi horario o lo que sea y no me voy a trabajar, después a la noche o lo que sea puedo trabajar. Entonces por eso es lo que estoy con este trabajo prácticamente. Me permite manejar mi horario” (Trabajadora de reparto, femenino, 45 años).

¹⁰ Se asume la persona trabajadora refiere a seguros provistos por las plataformas, un tema que escapa al foco de atención del presente estudio.

¹¹ Al utilizar el término mauricio, la trabajadora refiere a un término que aparentemente utilizan entre personas trabajadoras para referirse a las personas “mau”, un término coloquial utilizado en Paraguay para referirse a personas que operan fuera del ámbito formal de cualquier tipo de actividad.

Por otra parte, es importante destacar que la mayoría de las personas en delivery y transporte reconoce que existen diversos mecanismos de vigilancia algorítmica en el trabajo, algo que no es muy visible para los trabajadores que trabajan en formato virtual o en la nube. Las estrategias para lidiar con esto abarcan el seguir estrictamente las “reglas impuestas por el sistema” (Trabajadora de reparto, femenino, 58 años), o incluso ignorar al mismo y tratar de “operar de manera independiente” (Trabajador de reparto, masculino, 21 años), y potencialmente ignorando escenarios de posibles sanciones por parte del sistema. Los testimonios mencionan también que los incentivos mediados algorítmicamente deben ser tomados con cuidado, ya que pueden promover “viajes riesgosos” (Trabajadora de transporte, femenino, 30 años). Concretamente, se habla incluso de presión por parte de las plataformas en el contexto de incentivar a aceptar todo tipo de viajes.

La narrativa que coloca a las personas trabajadoras como emprendedoras y por ende como *sus propios jefes* ha surtido un cierto efecto en el imaginario de las personas. Las entrevistas recolectadas apuntan a diversas percepciones en torno a si las personas trabajadoras se consideran sus propios jefes o no, con respuestas variadas dependiendo del sector.

“No me considero mi propio jefe, me considero mi propia esclava” (Trabajadora de transporte, femenino, 35 años).

Visión sobre otros actores

El ecosistema de plataformas plantea una compleja red de actores con los cuales las personas trabajadoras deben interactuar diariamente, y mucho más allá de la interfaz digital de la plataforma. Tal ecosistema abarca a clientes, así como personal de restaurantes y servicios varios. Tal interacción desencadena, en algunos casos, situaciones problemáticas de maltrato y discriminación que no son atendidas adecuadamente por las plataformas de transporte y reparto.

En tal sentido, destacan particularmente diversos testimonios de personas trabajadoras de reparto que plantean percepciones de clasismo y discriminación dependiendo de diversos factores (incluido el hecho de que algunos de ellos son predominantemente hablantes del guaraní) así como percepciones de que las personas deshumanizan un poco el trabajo y los equiparan a “máquinas” (Trabajador de reparto, masculino, 34 años). Trabajadores de datos también señalan un cierto componente mecánico a sus acciones que termina finalmente generando percepciones de falta de empatía o percepciones de maquinización de su trabajo.

“Si bien existe, por ejemplo, un cierto respeto entre algunos clientes que, digamos, tienen una mayor conciencia, de nuestro rol, de la importancia de nuestro trabajo y qué implica, también existe un amplio margen, por ejemplo, de usuarios que nos ven como, por ejemplo, ciudadanos de segunda categoría o gente que, nos ven como gente de otra clase social y entonces tratan de denigrar” (Trabajador de reparto, masculino, 34 años).

“Sí, porque hablo mucho guaraní. A veces se me complica el castellano, se me olvida y le meto en guaraní. Y ahí sí, tal vez de repente me miran así con cara de sorprendidos. ¿Qué onda, muchacho? Habla guaraní. La gente así se sorprende muchas veces” (Trabajador de reparto, masculino, 27 años).

“Y es algo un poco cansativo, porque respondiendo ampliamente, primero es un trabajo más al final del día, porque muchas veces se... No sé cuál es la palabra en español... Se desgarran tu humanidad. Porque vos al final del día sos un telefonito que las personas que estaban escuchando cortan nomás” (Trabajador de datos, masculino trans, 21 años).

No se identifica mucha información que evidencie situaciones de discriminación directa por parte de las empresas. La mayoría de los testimonios se concentra en las cuestiones del día a día de las personas trabajadoras, en donde los clientes son el principal foco de atención.

Por otra parte, testimonios también apuntan a una falta de empatía por parte de las personas consumidoras a las que “poco o nada le importan los problemas de fondo de los compañeros” (Trabajador de reparto, masculino, 55 años), lo que de alguna manera puede explicar los numerosos ejemplos de maltrato señalados más arriba.

Así también, el hecho de interactuar de manera directa o indirecta con personas de diverso tipo genera naturalmente situaciones distintas. Esto es particularmente notable en el trabajo de reparto y en la nube, en donde en el primer caso la interacción es directa y en el segundo mediada por una interfaz digital. En interacciones con personas de la comunidad LGBTQI+, esto puede habilitar escenarios de discriminación o de empoderamiento, dependiendo del caso:

“De repente sí, me tocó gente que... o sea, que porque sos mujer tiene un poco de miedo o también porque yo soy una mujer un poco diferente [Nota investigador: Con esto la persona entrevistada se refiere al hecho de tener un aspecto andrógino masculino], ya me tocó gente así medio mala onda, pero no muchas” (Trabajadora de transporte, femenino, 35 años).

“Porque yo, por ejemplo, en mi trabajo, yo voy por mi nombre legal. Solo que muchas veces ni siquiera necesitan mi nombre. Entonces es como incluso es un ejercicio, por ejemplo, para practicar cambiar mi voz, por ejemplo. Porque puedes hacer eso, no hay ningún límite que te diga, vos tenés que hablar con un tono. Aparte que tenés que hablar con un tono de voz cordial” (Trabajador de nube, masculino trans, 21 años).

Por otra parte, surgen testimonios que apuntan a escenarios de discriminación hacia trabajadoras de reparto y vinculados con cuestiones de peso, edad y género:

“[...] en la moto se discrimina por ser mujer o los hombres mismos que se van en moto, los autos mismos te dicen ah, ‘mujer lo que está manejando’ o no sé qué cosa. Y tenemos demasiado muchos obstáculos para nosotras las mujeres. ¿Verdad? Y más todavía yo que soy una persona que ya no tengo más, veinte ni veinticinco años. ¿Verdad? Ya 45 años, en la moto y todas esas cuestiones que tengo, como se dice, que soy una persona grande, no soy chiquita... no sé, tengo sobrepeso, digamos. (Trabajadora de reparto, femenino, 45 años).

Lo anterior contrasta con una visión más positiva al respecto de interacciones entre conductores de plataforma, clientes y personal de tránsito.

“Hay cierta impunidad...te pueden preguntar lo que quieras [Nota del investigador: En relación con los pasajeros]. Total, no lo estás mirando entonces el tema de la timidez ahí... No, no entra a tallar... Te preguntan lo que quieren. Y a grandes rasgos hay una visión de simpatía y empatía al ser conductor de plataformas. Increíble... y eso, por ejemplo, se traduce en una caminera en un oficial de tránsito o en un policía... Si te acercan a pedirte documento y vos le decís: ‘Soy Uber’. ‘Ah. Pero por favor, adelante señor, ni me muestre’ [Nota del investigador: Simulando lo que dice el conductor de plataforma] (Trabajador de transporte, masculino, 69 años).

Tales situaciones de valoración positiva de interacciones en el ecosistema de aplicaciones de transporte incluso tienen una dimensión de género, que contrastan notablemente en relación con la experiencia negativa con base en el género y señalada por la trabajadora de *delivery*:

“Hago muchísimo Bolt Mujer porque la gente pide mucho Bolt Mujer porque le da más seguridad tanto a las chicas, señoras, señoras con criaturas, con bebé, por ejemplo, piden mucho Bolt Mujer5. Hay muchos señores también que piden Bolt Mujer porque le gusta más, dice que manejamos mejor, que somos más cautelosas en el manejo, que somos más limpias... así, un montón de cosas la gente te dice así” (Trabajadora de transporte, femenino, 58 años).

Sin embargo, las propias personas conductoras, cuando utilizan los servicios de transporte como pasajeros, notan también situaciones problemáticas que emergen de sus propios colegas, apuntando incluso a situaciones de conductores alcoholizados y situaciones de acoso a pasajeras ya que “los conductores empiezan a querer sobrepasarse” (Trabajadora de transporte, femenino, 58 años):

“y no uso tanto, pero las pocas veces que usé me tocaron choferes así un poco... me tocó gente medio irresponsable que te das cuenta de que está un poco raro que está un poco tomado [Nota investigador: Término utilizado en Paraguay para referirse a personas alcoholizadas], yo por ejemplo uso a la noche, no en la mañana nunca uso, pero a la noche sí ya me tocó gente así de repente un poco rara, pero nada más que eso” (Trabajadora de transporte, femenino, 35 años).

Derechos y beneficios

En lo que respecta a derechos y beneficios que personas trabajadoras enumeran como parte de su trabajo, resaltan los testimonios ofrecidos por personas trabajadoras de transporte. La principal cuestión para subrayar conecta con el valor de comunidad señalado al inicio de este reporte. Las personas trabajadoras destacan las interacciones que emanan de este trabajo, y cómo esto impacta positivamente en su trabajo. Destaca también nuevamente la sensación de libertad en este tipo de trabajo.

“La parte emocional puede ser, otra vez vamos con la parte terapéutica [Nota del investigador: En el marco de la entrevista, la trabajadora refiere que el trabajo es terapéutico debido a las interacciones con las personas pasajeras]. Y la parte económica, siempre. Esos son los beneficios” (Trabajadora de transporte, femenino, 58 años).

“Muchísimo, hay gente que no solamente me vuelve a contratar o me encarga el transporte de sus hijos con confianza, eso, por un lado. Por otro lado [...] En donde mires. ¿No? Por ejemplo, la vez pasada trasladé a una persona que trabaja en Corporación mercantil, que es una empresa dedicada a los sanitarios. Yo estaba necesitando un sanitario, la tapa del inodoro de mi casa es un modelo muy exclusivo, y no encontraba repuestos... Esta persona me lo consiguió a un precio bajísimo. O sea, todo depende de cómo vos aproveches la charla que tenés” (Trabajador de transporte, masculino, 69 años).

“[...] Tenemos tiempo libre lo que me permite, o sea, como que me siento más libre [...] Puedo dormir la siesta, puedo vestirme como quiero. Escucho la música que quiero, empiezo a trabajar cuando quiero, paro cuando quiero. Eso, digamos que es como lo que aparentemente es a simple vista, pero esto es un poco relativo también porque sí o sí tenés que manejar una

cantidad de tiempo para que eso te dé un beneficio real, o sea, si es que vas a vivir de eso o pagar tus cosas, alquiler y hacerlo de la plataforma” (Trabajador de transporte, masculino, 33 años).

Lo anterior contrasta con la totalidad de las reflexiones de trabajadores de reparto, que solamente reflexionan sobre algunos beneficios o situaciones positivas como la cobertura parcial de un seguro provisto por la plataforma o el acceso a ciertos descuentos. Ninguno de los testimonios apunta a beneficios similares a los señalados por los conductores de transporte de pasajeros y en relación con la interacción humana. Tal situación se constituye en un factor adicional para tener en cuenta al analizar la precariedad del trabajo de reparto.

Así también, la totalidad de trabajadores en la nube señala que no reciben muchos beneficios o garantías por fuera del salario mensual. Algunos testimonios sí señalan beneficios como el pago de internet o incluso la membresía del gimnasio, pero son la excepción en relación con la totalidad de testimonios recolectados. Por otra parte, algunos testimonios recolectados señalan la necesidad de contar con mayor cobertura de salud o algún tipo de seguro, como una importante deuda, ya que independientemente a la naturaleza remota del trabajo, se identifican problemas de salud que emanan de dicho trabajo.

“Bueno, derechos laborales. Resumido. Más precisamente, en cuanto a salud, el trabajo que yo hago por más que no parezca, tiene un impacto considerable en mi cuerpo, yo tengo dos hernias que tienen una relación estrecha al trabajo que hago desde siempre. Son hernias en la columna. Pienso que tengo que tener, aparte de derechos laborales, cosas más específicas, por ejemplo, un presupuesto para ergonomía o cosas que mejoran mi comodidad, que eso corrió netamente por mi cuenta. Por ejemplo, un segundo monitor o una silla” (Trabajador de datos, masculino, 35 años).

Visiones futuras

En general, se identifica un cierto grado de pesimismo al discutir con las personas trabajadoras sobre el futuro del trabajo en plataformas. Destacan reflexiones sobre la imposibilidad de cambio en las condiciones estructurales del trabajo y debido a la precariedad del sistema del transporte público, que desencadena en mayor demanda de este tipo de servicios.

“Dudo que cambie. ¿Por qué? La necesidad está. La precariedad de todo el sistema está, el transporte público en nuestro país es una realidad que se arrastra ya hace demasiado tiempo y en vez de ir mejorando o de encontrar nuevas alternativas al transporte público, cada día la gente tiene [...] se ve más en la necesidad de recurrir a otro tipo de servicio de traslado” (Trabajadora de transporte, femenino, 35 años).

Así también, la resignación de permanecer en este tipo de trabajo va más allá de la agencia que una persona trabajadora pueda tener al respecto de poder elegir el tipo de trabajo que realiza, ya que hay un reconocimiento de que trabajadores se encuentran desempeñando estas labores por muchos más años de los inicialmente previstos:

“No no, no. Lo veo como un paso transitorio en el cual ya van cuatro años” (Trabajador de transporte, masculino, 69 años).

Por otra parte, surgen análisis que incluso ponen en cuestionamiento la sostenibilidad del modelo a largo plazo, si no se avanza hacia algún tipo de formalización en el sector, e incluso el surgimiento de nuevos competidores:

“Yo creo que tiene que ir en camino a una regularización, una formalización del trabajo con reglas claras donde se involucre a los trabajadores o de lo contrario puede ir desapareciendo la modalidad. Por ejemplo, muchos locales gastronómicos grandes están optando nuevamente por crear su flotilla, entonces es algo bastante incierto” (Trabajador de reparto, masculino, 34 años).

Por otro lado, la posibilidad de que las plataformas apuesten a la contratación de personas jóvenes en vez de apuntar a la automatización de sus sistemas, para constituirse en un polo que otorgue empleo a muchas personas, evidencia un deseo hacia un modelo que conlleve mayor desarrollo local:

“[...] Lo que me gustaría que cambie que habiliten locales y que le den trabajo a la gente y que no sea todo automatizado tipo que te responda un robot, habiendo muchos jovencitos y jovencitas que estudian todavía, así generan puestos laborales y que le puedan ayudar a ellos” (Trabajador de reparto, masculino, 22 años).

Por último, una cuestión específica al sector de trabajadores en la nube, y que se diferencia de lo señalado por parte de trabajadores de reparto y transporte, es el alto grado de exposición que este tipo de trabajo tiene en relación con la inteligencia artificial, y la posibilidad de reemplazo parcial o total. Los testimonios apuntan a una serie de

estrategias que estas personas están previendo a modo de continuar en dicho ecosistema:

“Sí, especialmente nosotros estamos muy sujetos. O sea, nosotros somos los que estamos más en peligro de perder trabajos. A menos que nos recontra especialicemos en cosas muy específicas [...] Muchos de nosotros vamos a perder el trabajo. Ojalá que no sea yo ese. Y en un futuro tiene que... va a ser otro trabajo enfocado en administrar inteligencias artificiales” (Trabajador de datos, masculino, 31 años).

“Es algo que va a pasar, porque ya estoy en el ámbito tecnológico. En el ámbito tecnológico, las cosas van cambiando muy rápido, o sea, las cosas cambian. Y es algo que pasa en todos los trabajos más en el ámbito tecnológico [...] Va a ser más automatizado. En todo caso, va a ser yo más interactuando con inteligencias artificiales” (Trabajador de datos, masculino, 26 años).

“Y yo creo que mi trabajo no va a existir tanto en el futuro porque creo que la IA va a poder ser mi asistente. En ese sentido, sí, yo creo que mi trabajo no va a existir tanto en el futuro. O sea, no digo que no va a existir luego, yo creo que lo que va a pasar es que se van a necesitar menos diseñadores. Porque muchas de las empresas que no tienen recursos que quieren generar capital, lo que van a hacer es contratar menos gente y reemplazar a la gente con inteligencia artificial” (Trabajadora de datos, femenino, 30 años).

La mayoría de las personas entrevistadas no se ve trabajando toda su vida en este tipo de plataformas. La respuesta negativa es notoriamente mayor entre personas trabajadoras de reparto y transporte y en comparación con las personas trabajadoras en la nube. Esto evidencia una mayor percepción de precariedad en estos sectores que hace que las personas trabajadoras busquen, a largo plazo, otro tipo de trabajo.

Reflexiones y recomendaciones del apartado cualitativo

El presente apartado documenta una serie de testimonios recolectados a lo largo del 2025, y en torno a las distintas visiones del trabajo de plataformas, así como la deseabilidad de dicha realidad por parte de los principales protagonistas de dicho ecosistema: las personas trabajadoras de plataforma.

Los testimonios apuntan a una serie de experiencias diarias y coyunturales que desnudan un complejo panorama con diversos actores: clientes, restaurantes y locales

de servicio, personas trabajadoras de plataforma, agentes de tránsito, así como las propias plataformas.

Con base en los testimonios, es posible afirmar que el entendimiento del trabajo de plataformas como un trabajo temporal es una noción anticuada que no se condice con la realidad. Los trabajadores de transporte, reparto y datos caracterizan la pandemia como un acontecimiento histórico que estableció un punto de inflexión en sus trayectorias laborales. Esto subraya el rol de la pandemia en posicionar el trabajo mediado por plataformas digitales como una realidad persistente en el mercado laboral.

Es importante señalar también que, con base en las interacciones del panorama de actores mencionado, emergen una serie de situaciones de discriminación específicas al sector de reparto, que deben ser abordadas de manera acorde. Si bien los testimonios no apuntan directamente a las plataformas como fuente de discriminación sino más bien a interacciones con diversos tipos de clientes y empresas en el desempeño de sus funciones, es evidente que no existen mecanismos de prevención para evitar que estas situaciones se produzcan en primer lugar. En ese sentido, las plataformas deben activamente diseñar políticas antidiscriminación que fomenten una coexistencia sana dentro del ecosistema de plataformas.

Por otra parte, la digitalización del trabajo ha habilitado una aparente deshumanización de trabajadores, particularmente reparto y trabajo en la nube, que requiere atención por parte de las plataformas. Es imperativo rechazar un futuro que no permita que diversos integrantes del ecosistema de plataformas mantengan un grado básico de reconocimiento hacia las personas trabajadoras que hacen viable la existencia de este sector, y políticas de educación para todo el ecosistema de plataformas, y no solamente para trabajadores, sino también para distintos públicos.

En contraste, e independiente de la interfaz digital que domina este tipo de trabajos, distintos testimonios de trabajadores de reparto, nube y transporte destacan la necesidad y la búsqueda de comunidad como una parte indiscutible de su trabajo, y son señales que deben ser tomadas en cuenta por dichas plataformas. Políticas que fomenten el encuentro presencial y virtual, así como espacios de interacción para el intercambio de experiencias o la mera socialización en el marco de las funciones desempeñadas por las personas trabajadoras, son cruciales para evitar sensaciones de aislamiento y soledad que pueden desencadenar problemas de salud mental más severos en el largo plazo. Esto es particularmente relevante para el sector de trabajadores en la nube.

Por otra parte, resulta evidente que la flexibilidad y autonomía percibidas por las personas entrevistadas constituyen beneficios innegables asociados al trabajo que

desempeñan. Dichas dimensiones deben ser preservadas en cualquier discusión sobre regulación del sector, tanto por parte de las autoridades como de otros actores relevantes, con el fin de garantizar condiciones laborales básicas actualmente negadas a estos trabajadores, sin eliminar los beneficios que los mantienen vinculados al sector pese a las problemáticas que reconocen en este ecosistema. Los esfuerzos regulatorios deben asimismo reconocer la relevancia social que estos trabajadores detentan, particularmente en los sectores de reparto y transporte, donde las deficiencias estructurales históricas en materia de transporte público y movilidad de grupos vulnerables –como las personas mayores– otorgan a este tipo de trabajo un rol social significativo que frecuentemente permanece invisibilizado.



3. Bibliografía

ABC Color. (2024, julio 24). Conductores de plataformas quieren descuentos en combustible y esperan autos eléctricos.

<https://www.abc.com.py/nacionales/2024/07/23/conductores-de-plataformas-quieren-descuentos-del-combustible-y-se-preparan-para-recibir-autos-electricos/>

ABC Color. (2025a). Crecen la subocupación y "segundo empleo" para llegar a fin de mes. <https://www.abc.com.py/economia/2025/11/16/crecen-la-subocupacion-y-segundo-empleo-para-llegar-a-fin-de-mes/>

ABC Color. (2025b). Ministerio del Interior firma un convenio con Bolt: ¿de qué se trata? <https://www.abc.com.py/nacionales/2025/05/21/ministerio-del-interior-firma-un-convenio-con-bolt-de-que-se-trata/>

ABC Color. (2025c, mayo 30). Video: Así mataron al delivery en el barrio San Francisco - Policiales. <https://www.abc.com.py/policiales/2025/05/30/video-asi-mataron-al-delivery-en-el-barrio-san-francisco/>

Alvear, P. de. (2024, diciembre 6). Conductoras de Bolt y Uber plantan cara a la precariedad de las apps. <https://www.theparaguaypost.com/p/conductoras-bolt-uber-precariedad>

BOLT. (2023). Informe Técnico Jurídico. <https://silpy.congreso.gov.py/web/descarga/informetecnicojuridico-103055?preview>

Borda, D., González Bozzolasco, I., Serafini, V., González, R., & Rodríguez Fernández, M. L. (2021). *Desafíos para el trabajo decente: El trabajo en plataformas digitales en Paraguay*.

Cámara Paraguaya de Comercio Electrónico. (2024). Informe técnico jurídico. <https://silpy.congreso.gov.py/web/descarga/informetecnicojuridico-104130?preview>

Carrillo, E. (2025, junio 4). La lucha por una economía de plataformas más justa en Paraguay y América Latina. TEDIC. <https://www.tedic.org/la-lucha-por-una-economia-de-plataformas-mas-justa-en-paraguay-y-america-latina/>

Carrillo, E., López, T., Sequera, M., & Graham, M. (2022). Fairwork Paraguay Ratings 2022: Labour Standards in the Platform Economy. <https://fair.work/en/fw/publications/fairwork-paraguay-ratings-2022-labour-standards-in-the-platform-economy/>

Diario Hoy. (2023, febrero 23). Conductora de Bolt vivió una pesadilla: Fue abusada y asaltada por 4 hombres. *Diario HOY*. <https://www.hoy.com.py/nacionales/conductora-de-bolt-vivio-una-pesadilla-fue-abusada-y-asaltada-por-4-hombres>

El Poder. (2025, junio 2). Manifestación de deliverys tras crimen de repartidor: Piden justicia y protección. *El Poder - Diario Digital*. <https://www.elpoder.com.py/nacionales/2025/06/02/manifestacion-de-deliverys-tras-crimen-de-repartidor-piden-justicia-y-proteccion/>

Fairwork. (2025). Location-based Platform Work Principles. <https://fair.work/en/fw/principles/fairwork-principles-location-based-work/>

FEPACOP. (2023). Informe Técnico Jurídico. <https://silpy.congreso.gov.py/web/descarga/informetecnicojuridico-102553?preview>

FEPACOP. (2024). Informe técnico jurídico. <https://silpy.congreso.gov.py/web/descarga/informetecnicojuridico-103982?preview>

Fusion Bussiness E.A.S. (2023). Informe Técnico Jurídico. <https://silpy.congreso.gov.py/web/descarga/informetecnicojuridico-104080?preview>

InfoNegocios. (2022). El Equipo de MUV. <https://infonegocios.com.py/hay-equipo/el-equipo-de-muv>

Instituto Nacional de Estadística. (2024). Con 1,5 millones de personas la juventud paraguaya es la protagonista del desarrollo nacional. <https://www.ine.gov.py/noticias/2583/con-15-millones-de-personas-la-juventud-paraguaya-es-la-protagonista-del-desarrollo-nacional>

La Nación. (2022). Motodeliverys ya cuentan con su propia app para realizar envíos. <https://www.lanacion.com.py/politica/2025/04/29/pese-a-aclaratoria-oficial-de-itaipu-oposicion-persiste-en-campana-de-desprestigio-senalan/>

Oviedo Press. (2024). Paraguay tiene mucho potencial y adopta muy rápido la tecnología, mencionó el manager de la plataforma Bolt. *OviedoPress*. <https://oviedopress.com/paraguay-tiene-mucho-potencial-y-adopta-muy-rapido-la-tecnologia-menciono-el-manager-de-la-plataforma-bolt/>

Proyecto de ley "Que obliga a las plataformas digitales de transporte y delivery a incorporar un sistema de botón de pánico conectado al sistema de emergencias 911" (2025). <https://silpy.congreso.gov.py/web/expediente/143341>

Proyecto de ley "Que obliga la vinculación de la identidad electrónica en las empresas de aplicaciones de transporte (EAT)" (2024). <https://silpy.congreso.gov.py/web/expediente/131021>

Proyecto de ley "Que regula el trabajo en empresas de plataformas digitales de movilidad y reparto a domicilio" (2023).

<https://silpy.congreso.gov.py/web/expediente/128565>

TEDIC. (2022, noviembre 23). Fairwork Paraguay Puntuaciones 2022: Estándares Laborales en la Economía de las Plataformas.

https://www.tedic.org/fairwork_paraguay2022/

TEDIC. (2023, noviembre 21). Sobre el proyecto de ley "Que regula el trabajo en empresas de plataformas digitales de movilidad y reparto a domicilio" |Parte 1|.

https://www.tedic.org/sobreleydeplataformas_parte1/

TEDIC. (2024a). Informe Técnico Jurídico.

TEDIC. (2024b, agosto 28). Hacia una regulación integral de la economía de plataformas en Paraguay. <https://www.tedic.org/plataformasoit/>

TEDIC. (2024c, septiembre 16). Regulación del trabajo en plataformas: Respuesta desde Paraguay a la OIT. <https://www.tedic.org/oitplataformas/>

Ultima Hora. (2023). Asesinan a conductor de Bolt en Villa Elisa por un celular.

<https://www.ultimahora.com/asesinan-a-conductor-de-bolt-en-villa-elisa-por-un-celular>

Anexo

Metodología

El estudio fue de carácter exploratorio. Se utilizó una metodología cualitativa que incluyó la realización de entrevistas en profundidad.

Las entrevistas en profundidad permiten explorar las experiencias, trayectorias laborales y justificaciones como elementos centrales que configuran el “imaginario” de los/as trabajadores/as de plataforma. Una de las particularidades del enfoque cualitativo es la flexibilidad que permite tomar decisiones metodológicas durante el desarrollo de la investigación (Flick 2009).

Este conjunto de datos se complementó con la revisión de información secundaria, como estadísticas oficiales y no-oficiales, disponibles en el país sobre el tamaño y características del mercado de trabajadores/as de plataformas para comprender qué se está midiendo y cómo con relación a estas actividades. Además, se recopiló la jurisprudencia disponible (principalmente del fuero laboral), así como los proyectos de ley y normativa vigente sobre trabajo de plataformas.

Tanto las entrevistas con trabajadores/as, como el análisis de la jurisprudencia, proyectos de ley y normativa vigente, permiten comprender cómo se configura el imaginario social del trabajo de plataformas.

En Paraguay, se realizaron un total de 27 entrevistas con trabajadores de delivery (9) y transporte (9), y trabajadores/as de datos (9). Estas entrevistas tuvieron por objetivo entender el campo de estudio, específicamente, cómo describen el trabajo de plataformas, las trayectorias y conocimientos requeridos para realizar esta actividad, además de las características del mercado del país.

Tabla A1. Información de participantes

Sector	Plataforma principal	Número	Género	Edad
Reparto	Monchis	1	Femenino	44
Reparto	PedidosYa	2	Masculino	21
Reparto	PedidosYa	3	Masculino	34
Reparto	PedidosYa	4	Femenino	45
Reparto	PedidosYa	5	Masculino	34
Reparto	PedidosYa	6	Masculino	22
Reparto	PedidosYa	7	Masculino	27
Reparto	Punto a Punto	8	Masculino	27
Reparto	-	9	Masculino	55
Transporte	Bolt	1	Femenino	35
Transporte	Bolt	2	Femenino	34
Transporte	MUV	3	Femenino	58
Transporte	MUV	4	Femenino	30
Transporte	MUV	5	Femenino	58
Transporte	Uber	6	Masculino	69
Transporte	Uber	7	Masculino	35
Transporte	Uber	8	Masculino	33
Transporte	-	9	Femenino	35
Datos	Nube	1	Masculino	45
Datos	Nube	2	Masculino	35
Datos	Nube	3	Femenino	30
Datos	Nube	4	Masculino trans	21
Datos	Nube	5	Femenino	28

Datos	Nube	6	Masculino	29
Datos	Nube	7	Masculino	26
Datos	Nube	8	Femenino	23
Datos	Nube	9	Masculino	31

Limitaciones del análisis cualitativo

El equipo investigador de Paraguay realizó reiterados esfuerzos para contactar con representantes de plataforma para poder recolectar sus testimonios al respecto del panorama de plataformas. Al cierre de la presente investigación, no fue posible establecer dichos espacios de conversación. Reportes futuros pueden concentrarse específicamente en dichos sectores y sobre esto contrastar las diversas visiones encontradas en el presente informe, a modo de identificar puntos en común y divergentes para la descripción de un panorama más completo.

Acerca del investigador

Eduardo Carrillo

Licenciado en Relaciones Internacionales por la Universidad Americana (UA) y cuenta con una maestría en Administración Pública, con énfasis en tecnología digital y políticas públicas, por University College London (UCL). Cuenta con varios años de experiencia laboral en la sociedad civil y en organizaciones internacionales en Paraguay en temas de derechos humanos. Entre 2021 y 2024, fue codirector de TEDIC, organización de derechos digitales con la que continúa colaborando. Su investigación examina cómo la tecnología moldea la sociedad y los derechos humanos, impulsando cambios, pero también profundizando la censura, la desigualdad, la vigilancia y los desequilibrios geopolíticos.

Actualmente es estudiante de doctorado en el Departamento de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Políticas Públicas (STeAPP) de University College London, donde estudia la interferencia en redes a través de distintas jurisdicciones, combinando el análisis de tráfico con investigación cualitativa para identificar actores y motivaciones, y evaluar sus implicaciones para los derechos humanos.

Un especial agradecimiento a Jazmín Sánchez y Lia Rodríguez, cuya colaboración fue crucial para la realización, desgrabación y codificación de entrevistas, así como para el análisis de las mismas.

Acerca del proyecto

En contextos sociales y mercados laborales altamente desiguales y segregados como el latinoamericano, el trabajo de plataformas aparece como un fenómeno de alcance global, que requiere ser abordado desde una perspectiva comparada, donde se entrelazan la adopción tecnológica con formas históricas de desigualdad y exclusión laboral propias del contexto Latinoamericano. Este proyecto aborda el fenómeno emergente del trabajo de plataforma en América Latina, cuya regulación y medición aún no están claras. Se propone un análisis de los imaginarios sociales sobre este tipo de trabajo en la región, y así, desde una narrativa común, establecer criterios para su medición y regulación. Se examina cómo se imagina y vive el trabajo de plataforma en 7 países de Sudamérica –Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Paraguay, Perú y Uruguay—, así como las motivaciones y justificaciones de las personas para participar en estas actividades. El proyecto busca comprender estas dinámicas específicas y proponer formas de medición que reflejen las particularidades nacionales. Esto incluye la caracterización de imaginarios sociales a través de entrevistas con trabajadores/as y ejecutivos/as de empresas de plataformas y el análisis de dispositivos que moldean la percepción del trabajo de plataforma -como la jurisprudencia, los marcos normativos vigentes y datos estadísticos oficiales— para diseñar cuestionarios que consideren las experiencias laborales de los/as trabajadores/as en cada país.

Este proyecto fue ejecutado por un consorcio de instituciones liderado por la Universidad Adolfo Ibáñez (Chile) y financiado por Sur Futuro.

Sobre la institución

TEDIC es una Organización no gubernamental fundada en Paraguay en el año 2012, cuya misión es la defensa y promoción de los derechos humanos en el entorno digital. Entre sus principales temas de interés están la libertad de expresión, la privacidad, el acceso al conocimiento y género en Internet.

SURFUTURO

Sur Futuro es una organización que trabaja para ampliar el acceso de todas las personas a empleos resilientes frente a grandes tendencias, como el cambio tecnológico, climático y demográfico.

Genera evidencia contextualizada, impulsa estrategias de políticas públicas y articula con actores clave para fortalecer los mercados laborales inclusivos y sostenibles en América Latina y el Caribe.



www.sur-futuro.org



[/surfuturo_](#)



[/surfuturo_](#)



[/surfuturo](#)



[/surfuturo1](#)