



CONTADOR PÚBLICO NACIONAL

MODALIDAD DE TRABAJO MEDIANTE APLICACIONES DIGITALES, ALCANCE Y REGULACIÓN EN RUBRO GASTRONÓMICO EN MENDOZA, ARGENTINA, 2024.

AUTORAS:

28037- ALANIZ, Natalia. Email: na.impositivocontable@gmail.com

28185 - GODOY, Camila Gabriela. Email: camig2091@gmail.com

26787- ORTIZ, Romina Isabel. Email: rominaortiz55@gmail.com

28331 - PROSPITTI, Andrea. Email: andreaprospitti25@gmail.com

DIRECTORA:

GOMEZ PAGNOTTA, Adriana Mabel

Mendoza – Argentina, 2025

TÍTULO

Modalidad de trabajo mediante aplicaciones digitales, alcance y regulación en rubro gastronómico en Mendoza, Argentina, 2024.

RESUMEN TÉCNICO

La regulación de las relaciones laborales en plataformas digitales de reparto es un tema de gran importancia sobre todo durante la pandemia de Covid-19, momento en el cual se comenzó a utilizar con más frecuencia este tipo de contratación.

La presente investigación propone indagar cuales son las condiciones de trabajo y empleo de los repartidores vinculados a plataformas digitales en Mendoza, durante el año 2024, y si ésta pudiera encuadrarse cómo una relación laboral prevista por la Ley de Contrato de Trabajo (LCT) o por el contrario puede considerarse que presta un servicio como trabajador independiente.

El presente estudio consiste en un análisis de la situación actual que permita evaluar las condiciones laborales actuales de los trabajadores de la App “PEDIDOS YA”, a través de encuestas realizadas a los mismos y a los locales gastronómicos que utilizan esta modalidad de envíos.

Los resultados indican que los repartidores se encuentran expuestos a bajas condiciones de seguridad, ya que deben asumir los riesgos que se presentan en la vía pública como robos o accidentes, haciendo uso de sus medios de transporte y de sus propios dispositivos móviles, incurriendo en los gastos que implican la utilización de esos elementos necesarios para el desarrollo de su labor diaria. Cabe destacar que en su gran mayoría incluye a personas jóvenes, de sexo masculino y predomina la existencia de extranjeros, los que poseen estos ingresos como única fuente. Dada esta situación se busca evaluar mejores condiciones laborales para este tipo de trabajadores.

PALABRAS CLAVES: Plataformas digitales, relación laboral, trabajador independiente, Ley de Contrato de Trabajo,

ÍNDICE

Contenido

RESUMEN TÉCNICO	2
INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO	6
1.1. Conceptos Fundamentales de la Relación Laboral	11
1.1.1. Contrato de Trabajo y Relación de Dependencia	13
1.1.2. Derechos y Deberes en el Ámbito Laboral	15
1.2. Seguridad Social y Protección al Trabajador	16
1.2.1. Marco Legal de la Seguridad Social	16
1.2.2. Implicaciones para Trabajadores en Plataformas Digitales	18
CAPÍTULO 2. EL ECOSISTEMA DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES	20
2.1. Evolución de las Plataformas de Entrega a Domicilio	20
2.1.1. Tipologías y Características	21
2.1.2. Impacto de la Pandemia en la Demanda de Servicios	23
2.2. Análisis del Modelo de Reparto Mediante Aplicaciones	24
2.2.1. Integración en el Mercado Gastronómico de Mendoza	26
2.2.2. Aspectos Operativos y Logísticos	27
2.3. Gestión de Recursos Humanos en el Entorno Digital	29
2.3.1. Modalidades de Contratación	30
2.3.2. Desafíos en la Gestión de Trabajadores	31
CAPÍTULO 3. MARCO JURÍDICO DE LAS RELACIONES LABORALES	34
3.1. Relación Laboral	35
3.1.1. Criterios de Subordinación y Dependencia	36
3.1.2. Distinción entre Empleado y Trabajador Autónomo	38



3.2. Regulación y Derechos en las Plataformas de Reparto	39
3.2.1. Análisis de la Legislación Vigente	41
3.2.2. Debates y Tendencias Actuales	42
3.3. Normativas Específicas y Casos de Estudio	44
3.3.1. Servicio de Reparto y Legislación Aplicable	45
3.3.2. Jurisprudencia y Decisiones Relevantes	46
CAPÍTULO 4. VENTAJAS DE LA FORMALIZACIÓN LABORAL	48
4.1. Comparativa: Trabajador Registrado vs. Independiente	56
CAPÍTULO 5. PROPUESTAS PARA UNA REGULACIÓN EFECTIVA	58
5.1. Directrices para la Mejora de las Condiciones Laborales	59
5.1.1. Políticas Públicas y Legislación Laboral	60
5.1.2. Recomendaciones para la Inclusión y Protección Social	62
5.2. Estrategias de Implementación y Control	65
5.2.1. Mecanismos de Vigilancia y Cumplimiento	66
5.2.2. Fomento de Prácticas Responsables en la Industria	69
REFLEXIONES Y CONCLUSIÓN FINAL	72
BIBLIOGRAFÍA	73
GLOSARIO DE TÉRMINOS	77



INTRODUCCIÓN

Desde la emergencia de la pandemia de COVID-19 en 2020, la sociedad se ha visto inmersa en una vertiginosa transformación de su estilo de vida y modalidades de trabajo. La creciente demanda de servicios de entrega a domicilio, potenciada por las necesidades del distanciamiento social y las restricciones a la movilidad, desencadenó una expansión sin precedentes en la adopción de aplicaciones y plataformas digitales. Esta dinámica ha abierto las puertas a una nueva estructura laboral digital, desafiando los paradigmas tradicionales y sumergiendo a muchos en un escenario completamente novedoso. (López López, E. J., 2022)

Este viraje hacia un modelo de empleo digital, particularmente en el sector de las plataformas de reparto, plantea interrogantes significativos y retos normativos de gran envergadura. La dependencia de una porción significativa de la población de estas plataformas como principal medio de subsistencia suscita preguntas imperativas sobre la protección de los derechos laborales, la adecuación de las condiciones de trabajo, la cobertura de la seguridad social y la naturaleza de la vinculación entre los repartidores y las empresas que proveen estos servicios digitales.

El foco de este estudio se sitúa en el contexto de Mendoza, Argentina, durante el año 2024, poniendo especial atención en la aplicación "PEDIDOS YA". Nos concentramos en los repartidores que desempeñan su labor a través de esta plataforma en el sector gastronómico, con el fin primordial de examinar y comprender la realidad de sus condiciones laborales. Buscamos determinar si sus vínculos laborales se ajustan a lo establecido por la Ley de Contrato de Trabajo (LCT), caracterizándose como empleados, o si por el contrario, su situación se asemeja más a la de trabajadores autónomos. Se evaluará también su entorno de seguridad y protección social, tomando en cuenta los riesgos y responsabilidades inherentes a su cotidianeidad laboral, así como la dependencia económica de esta fuente de ingresos.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

El sector gastronómico y las plataformas digitales de reparto han transformado significativamente la economía y las prácticas laborales contemporáneas, especialmente en regiones con una rica oferta culinaria y turística como Mendoza, Argentina. Estas plataformas, de las cuales "Pedidos Ya" es una de las más prominentes, no solo han modificado la forma en que los consumidores acceden a servicios gastronómicos, sino también las condiciones laborales de quienes trabajan a través de ellas. Este capítulo establecerá un marco teórico para entender las complejidades de estas relaciones laborales, su impacto en el sector y la economía local, y las implicaciones para los trabajadores, empleadores, y legisladores.

Contrato Psicológico: Un contrato psicológico es un acuerdo, no escrito, pero entendido. Se refiere a las creencias de las obligaciones recíprocas entre empleados y empleadores, más allá de los contratos laborales formales. Estos contratos no escritos abarcan expectativas sobre el trabajo, como seguridad laboral, remuneración, oportunidades de desarrollo profesional y condiciones de trabajo. En el ámbito de las plataformas digitales de reparto, el contrato psicológico adquiere una nueva dimensión debido a la naturaleza atípica de la relación laboral. (Rousseau, D. M., 1989)

Expectativas de los Trabajadores: Los repartidores pueden esperar flexibilidad horaria, autonomía en el trabajo, y una compensación justa basada en las tareas realizadas. La percepción de equidad y respeto en el trato por parte de los que manejan la plataforma también forma parte de este contrato psicológico.

Expectativas de las Plataformas: Por otro lado, las plataformas esperan que los repartidores mantengan altos estándares de servicio al cliente, cumplan con los tiempos de entrega y utilicen la aplicación de manera eficiente. Además, valoran la flexibilidad de los trabajadores para adaptarse a la demanda fluctuante. (Organización Internacional del Trabajo, 2021)

El desajuste entre estas expectativas antes mencionadas, puede conducir a conflictos y a la disminución de la satisfacción laboral, lo que subraya la importancia de gestionar adecuadamente el contrato psicológico en este contexto laboral no convencional.

Teoría de la Dependencia de Recursos: La teoría de la dependencia de recursos examina cómo las organizaciones dependen de los recursos externos para sobrevivir y prosperar, y cómo esta dependencia influye en las relaciones de poder. En el contexto de las

plataformas de reparto, los trabajadores dependen de la plataforma para acceder a oportunidades de trabajo y, por ende, a ingresos. Esta dependencia crea una dinámica de poder particular, donde la plataforma tiene una influencia significativa sobre las condiciones laborales y la remuneración de los repartidores. (Pfeffer, J. y Salancik, G., 1978)

Acceso a Oportunidades Laborales: La plataforma actúa como intermediario entre los restaurantes y los consumidores, controlando el flujo de pedidos y, por lo tanto, las oportunidades de trabajo para los repartidores. La algoritmización de este proceso puede exacerbar la dependencia, ya que los trabajadores deben adaptarse a las reglas y algoritmos de la plataforma para maximizar sus ingresos.

Negociación y Poder: La alta dependencia de los repartidores en la plataforma para acceder a trabajo limita su capacidad de negociación. Sin embargo, la organización colectiva de los trabajadores, como la formación de sindicatos o la realización de protestas, puede alterar esta dinámica, desafiando la distribución desigual del poder y buscando condiciones laborales más equitativas.

La aplicación de estas teorías al estudio de las relaciones laborales en plataformas como "Pedidos Ya" en Mendoza permite una comprensión más profunda de las complejidades involucradas. Revela la importancia de abordar las expectativas y percepciones de los trabajadores para mejorar su satisfacción y bienestar, así como la necesidad de examinar las estructuras de poder y dependencia para avanzar hacia relaciones laborales más justas y equitativas. Este análisis también subraya el papel potencial de la regulación y la acción colectiva en la reconfiguración de estas dinámicas, hacia un modelo más sostenible y equitativo para todas las partes involucradas.

La legislación laboral en Argentina está diseñada para proteger a los trabajadores, asegurando derechos fundamentales como un salario mínimo garantizado, límites en las horas de trabajo, y acceso a la seguridad social, entre otros beneficios. Estas protecciones están enmarcadas dentro de la Ley de Contrato de Trabajo (LCT), que establece las normas que regulan las relaciones laborales en el país. Sin embargo, el auge de las plataformas digitales de reparto, como "Pedidos Ya", ha introducido complejidades significativas en la clasificación y regulación de las relaciones laborales, especialmente en lo que respecta a la distinción entre trabajadores independientes y empleados. A

continuación, se desarrolla un análisis de la legislación laboral aplicable en este contexto.

Derechos Laborales Básicos en Argentina

Los derechos laborales fundamentales en Argentina incluyen:

Salario Mínimo: La ley garantiza un salario mínimo vital y móvil que todos los empleadores deben respetar (Ley de Contrato de Trabajo, N° 20.744. Artículo 116).

Horas de Trabajo Reguladas: Existe una jornada laboral máxima, con el pago de horas extras por trabajo adicional conforme a lo establecido por la ley (Ley de Contrato de Trabajo, N° 20.744. Artículo 198).

Seguridad Social: Los trabajadores tienen derecho a beneficios de seguridad social, incluyendo pensiones, seguro de salud, y compensación por accidentes de trabajo (Ley de Contrato de Trabajo, N° 20.744. Artículo 120).

Protecciones Contra el Despido Injustificado: La LCT protege a los trabajadores contra despidos arbitrarios, estableciendo indemnizaciones en caso de despidos sin causa justificada (Ley de Contrato de Trabajo, N° 20.744. Artículo 245).

Desafíos Presentados por las Plataformas Digitales de Reparto

Clasificación de Trabajadores: Las plataformas de reparto generalmente clasifican a sus repartidores como trabajadores independientes o "freelancers", lo que significa que no se les aplicarían las protecciones laborales estándar bajo la LCT. Esta clasificación es conveniente para las plataformas, ya que reduce sus obligaciones en cuanto a salarios, beneficios sociales, y otras protecciones laborales. Sin embargo, genera un área gris en la legislación, donde los trabajadores que dependen de estas plataformas para su sustento encuentran dificultades para acceder a los derechos laborales básicos.

Esquemas de Remuneración: El modelo de pago por tarea, común en las plataformas de reparto, desafía la noción tradicional de salario mínimo y horas de trabajo reguladas. Los repartidores pueden trabajar muchas horas sin garantías de ingresos mínimos, dependiendo de factores como la demanda de pedidos y las políticas internas de la plataforma.

Acceso a la Seguridad Social: La clasificación como independientes también afecta el acceso a beneficios de seguridad social, dejando a los trabajadores vulnerables en casos



de accidentes laborales, enfermedades, o necesidad de pensiones de jubilación (Ley de Contrato de Trabajo, N° 20.744. Artículo 120).

Respuestas Legislativas y Judiciales

En respuesta a estos desafíos, ha habido intentos de regulación y fallos judiciales en Argentina que buscan abordar la situación de los trabajadores de plataformas digitales:

Regulaciones Locales: Algunas jurisdicciones han intentado regular las plataformas digitales de reparto, exigiendo medidas de protección para los repartidores.

Fallos Judiciales: Los tribunales argentinos han comenzado a abordar la cuestión de la clasificación de los trabajadores de plataformas, con algunos fallos que favorecen la consideración de los repartidores como empleados, otorgándoles así acceso a las protecciones laborales bajo la LCT.

Contexto de Mendoza

La provincia de Mendoza, ubicada en el oeste de Argentina, es conocida por su vibrante cultura gastronómica y como uno de los principales destinos turísticos del país, especialmente debido a su reconocida industria vitivinícola. Este contexto económico y social crea un terreno fértil para el desarrollo de plataformas digitales de reparto, como "Pedidos Ya", que han experimentado un crecimiento significativo en los últimos años.

Impacto en la Economía Local y el Turismo

La integración de plataformas de reparto en la economía de Mendoza ha tenido un impacto notable tanto en el sector turístico como en el gastronómico. Para los turistas, la facilidad de acceso a una amplia gama de opciones gastronómicas a través de estas plataformas mejora su experiencia en la región. Para los establecimientos locales, representa una oportunidad para aumentar su alcance y ventas, especialmente aquellos que quizás no cuentan con la visibilidad o el acceso al mercado turístico directamente.

Desafíos y Oportunidades para el Sector Gastronómico

La adopción de "Pedidos Ya" y otras plataformas de reparto presenta tanto oportunidades como desafíos para los restaurantes y establecimientos gastronómicos locales. Por un lado, estas plataformas ofrecen una nueva vía para expandir su clientela y adaptarse a las tendencias de consumo digital. Por otro lado, la dependencia de las plataformas puede implicar comisiones significativas y una posible pérdida de control sobre la experiencia del cliente.

Dinámicas Laborales en el Sector Gastronómico

Las plataformas digitales de reparto también han influido en las dinámicas laborales dentro del sector gastronómico mendocino. La necesidad de adaptarse a los horarios de alta demanda y de gestionar eficientemente la logística de reparto requiere una reorganización de los procesos de trabajo, tanto para los establecimientos como para los repartidores.

Trabajadores de "Pedidos Ya" en Mendoza.

Los trabajadores de "Pedidos Ya" en Mendoza presentan un espectro amplio en términos de demografía y antecedentes. A pesar de la diversidad, muchos comparten experiencias comunes relacionadas con la naturaleza precaria de su trabajo.

Condiciones de Trabajo Precarias

Una de las principales preocupaciones para los repartidores es la precariedad laboral. La falta de un contrato formal de empleo con "Pedidos Ya" significa que muchos carecen de beneficios laborales estándar, como seguro de salud, vacaciones pagadas y contribuciones a la seguridad social. Además, la remuneración basada en entregas puede variar considerablemente, lo que lleva a una inestabilidad financiera.

Gestión de la Demanda Fluctuante

La naturaleza fluctuante de la demanda, que puede ser influenciada por factores como la temporada turística, eventos especiales, o incluso el clima, representa un desafío significativo. Los repartidores deben estar constantemente disponibles para maximizar sus ingresos, lo que puede resultar en largas horas de espera y trabajo.

Negociación de Compensación

La compensación es otro aspecto crítico, con muchos repartidores luchando por negociar una remuneración justa. La estructura de pago por entrega de "Pedidos Ya" y otras plataformas similares significa que los ingresos de los repartidores dependen directamente del número de entregas completadas, sin tener en cuenta las horas trabajadas ni los costos asociados, como el mantenimiento del vehículo.

Flexibilidad y Autonomía Laboral

A pesar de estos desafíos, trabajar con "Pedidos Ya" ofrece ventajas significativas en términos de flexibilidad y autonomía. Los repartidores pueden elegir sus horarios de

trabajo y, en muchos casos, equilibrar otras responsabilidades personales o laborales. Esta flexibilidad es especialmente valorada por aquellos que buscan un ingreso adicional o que prefieren no estar sujetos a un horario fijo de trabajo.

1.1. Conceptos Fundamentales de la Relación Laboral

El estudio de las relaciones laborales abarca una amplia gama de dinámicas entre empleadores, empleados, sindicatos y el estado. Para comprender estas complejidades, es esencial comenzar con los conceptos fundamentales de la relación laboral. Estos conceptos no sólo proporcionan la base para analizar las interacciones laborales específicas, como las que se encuentran en el sector gastronómico y las plataformas de reparto digital, sino que también ayudan a entender las estructuras y procesos legales, económicos y sociales que configuran el trabajo. Aquí, desarrollaremos estos conceptos fundamentales para proporcionar una comprensión sólida de la relación laboral.

Dependencia y Subordinación

La dependencia y subordinación son características distintivas de la relación laboral, donde el trabajador realiza sus actividades bajo la dirección y el control del empleador (García, 2022).

Esta dinámica es crucial para distinguir a los empleados de otros tipos de trabajadores, como los contratistas independientes. En el contexto de las plataformas digitales de reparto, la línea entre la dependencia y la independencia puede volverse borrosa, ya que los trabajadores a menudo tienen la flexibilidad de elegir sus horarios, pero pueden estar sujetos a evaluaciones de desempeño, instrucciones específicas, y algoritmos que dictan su trabajo (Organización Internacional del Trabajo).

Prestación de Servicios Personales

La prestación de servicios personales implica que el trabajo se realiza personalmente por el empleado. Esto subraya el aspecto humano de la relación laboral, reconociendo que detrás de cada tarea o servicio hay un individuo con derechos, necesidades y expectativas.

En sectores como el gastronómico y en las plataformas de reparto, la prestación personal del servicio es fundamental, ya que la calidad y la eficiencia del servicio dependen directamente del trabajador individual.

Remuneración

La remuneración es el pago que recibe el trabajador a cambio de su labor. Este concepto es central en cualquier relación laboral, ya que asegura la compensación por el esfuerzo y el tiempo invertidos por el empleado (Pérez, 2022). La remuneración puede incluir no solo el salario, sino también beneficios adicionales como bonificaciones, seguro de salud, y contribuciones a planes de jubilación. En el ámbito de las plataformas digitales, la remuneración a menudo se calcula por tarea completada, lo que plantea desafíos para asegurar ingresos estables y justos para los trabajadores.

Legislación y Derechos Laborales

La relación laboral está regulada por un marco jurídico que establece los derechos y obligaciones de empleadores y empleados. Este marco incluye leyes nacionales, convenios colectivos y normativas internacionales que buscan equilibrar las dinámicas de poder en el trabajo, proteger a los trabajadores de abusos, y promover condiciones de trabajo dignas (Organización Internacional del Trabajo, 2019). Es crucial que tanto empleadores como empleados conozcan estos derechos y obligaciones para asegurar relaciones laborales justas y equitativas.

Sindicatos y Negociación Colectiva

Los sindicatos juegan un papel vital en la representación de los intereses de los trabajadores, negociando colectivamente mejores condiciones de trabajo, salarios y beneficios. La negociación colectiva es el proceso a través del cual los sindicatos y los empleadores llegan a acuerdos que regulan términos y condiciones de empleo. En el contexto de trabajo a través de plataformas digitales, la organización sindical y la negociación colectiva enfrentan desafíos únicos, dado el modelo de trabajo independiente y la dispersión geográfica de los trabajadores.

La negociación colectiva es una herramienta para abordar la desigualdad, la discriminación y los desafíos del mundo laboral, como los que se presentaron durante la pandemia. La negociación colectiva puede contribuir a la igualdad de género, la inclusión social y la protección de los trabajadores frente a la precariedad laboral. (Organización Internacional del Trabajo, 2022)

Este proceso es fundamental para establecer contratos colectivos que aplican a todos los trabajadores bajo su alcance, promoviendo condiciones laborales justas y mejorando la calidad de vida de los empleados.

1.1.1. Contrato de Trabajo y Relación de Dependencia

El contrato de trabajo es un acuerdo entre el empleador y el empleado que establece los términos y condiciones bajo los cuales se realizará el trabajo. Este contrato es crucial porque define los derechos y obligaciones de ambas partes, incluyendo pero no limitado a, remuneración, horas de trabajo, deberes laborales y condiciones para la terminación del empleo. Los contratos pueden ser indefinidos, temporales, a tiempo completo o a tiempo parcial, dependiendo de la naturaleza del trabajo y las necesidades de las partes involucradas.

La relación laboral es una relación de intercambio entre el trabajo humano y el capital. El trabajador aporta su fuerza de trabajo, que es la capacidad de trabajar, y el empleador aporta el capital, que es los medios de producción y los bienes de consumo necesarios para el trabajo. (Marx, 1867).

La relación laboral comienza formalmente con un contrato de trabajo, que es un acuerdo entre un empleador y un trabajador, donde el trabajador se compromete a realizar actos, prestar servicios o ejecutar obras bajo la dependencia del empleador a cambio de una remuneración. Este contrato, definido en el artículo 21 de la Ley de Contrato de Trabajo (LCT), es esencial para diferenciar entre un trabajador dependiente y uno autónomo o independiente.

La relación de dependencia, como la establece el artículo 22 de la LCT, ocurre cuando un individuo presta servicios para otro bajo una forma de subordinación o dirección. Este punto es crucial para la clasificación del trabajador dentro de las normativas laborales vigentes.

El contrato de trabajo y la relación de dependencia constituyen los pilares fundamentales de la dinámica laboral moderna, definiendo no solo las responsabilidades y derechos de los actores involucrados, sino también la naturaleza misma de la vinculación entre empleador y empleado. Al adentrarnos en estos conceptos, es esencial comprender cómo interactúan para formar la base legal y práctica sobre la cual se construyen todas las relaciones laborales.

El contrato de trabajo es el instrumento jurídico mediante el cual se formaliza el acuerdo de voluntades entre el empleador y el empleado. Este contrato se erige como el fundamento de la relación laboral, delineando explícitamente los términos y condiciones bajo los cuales se desarrollará el trabajo. La existencia de este contrato distingue a los empleados de otros tipos de trabajadores, como los autónomos o independientes, estableciendo una serie de derechos y obligaciones que son protegidos y reconocidos por la ley.

Naturaleza del Contrato: Puede ser verbal o escrito, aunque para ciertas modalidades de empleo la legislación puede exigir una forma escrita para su validez.

Elementos Clave: Incluyen la identificación de las partes, la descripción del trabajo a realizar, la remuneración acordada, el horario de trabajo, y otros términos relevantes como la duración del contrato (indefinida, temporal), y las condiciones de terminación del empleo.

La relación de dependencia es el eje central de la relación laboral, caracterizada por la subordinación y la dirección bajo las cuales el trabajador desempeña sus tareas. Esta dependencia no se limita a la mera ejecución de las tareas, sino que implica una integración del trabajador en la estructura organizativa del empleador, sometiéndose a su poder de dirección, control y sanción.

Subordinación: Refiere a la sujeción del empleado a las órdenes e instrucciones del empleador respecto de la manera, tiempo y lugar de ejecución del trabajo.

Dependencia Económica: A menudo, la dependencia trasciende lo operativo para reflejar también una relación económica, donde el trabajador depende del salario que le provee el empleador para su subsistencia y la de su familia.

La distinción entre un trabajador dependiente y uno autónomo es crucial para la aplicación de la legislación laboral. Mientras que el trabajador dependiente goza de una serie de protecciones legales, como seguridad social, derechos a vacaciones pagadas, indemnizaciones por despido, entre otros, el trabajador autónomo opera bajo un régimen legal diferente, usualmente con menos protecciones, pero con mayor autonomía sobre su trabajo.

Protección Legal: La clasificación como trabajador dependiente otorga acceso a un amplio espectro de derechos laborales diseñados para proteger al trabajador dentro de esta relación de subordinación.

Derecho Colectivo: Además, esta relación permite la participación en sindicatos y la negociación colectiva, herramientas fundamentales para la defensa y mejora de las condiciones laborales.

1.1.2. Derechos y Deberes en el Ámbito Laboral

Los derechos laborales se refieren al conjunto de normativas y leyes que protegen a los trabajadores dentro de la relación laboral. Estos derechos están diseñados para asegurar condiciones de trabajo justo y seguro, prevenir la discriminación laboral, y promover un equilibrio entre las demandas laborales y la vida personal. Los derechos laborales fundamentales incluyen el derecho a un salario justo, limitaciones en las horas de trabajo, seguridad y salud, y el derecho a formar y unirse a sindicatos.

La legislación laboral comprende el conjunto de leyes y regulaciones que gobiernan las relaciones laborales. Estas leyes establecen los derechos y obligaciones de empleadores y empleados, y proveen el marco dentro del cual se resuelven disputas laborales. La legislación laboral incluye normativas sobre contratación, remuneración, horas de trabajo, seguridad y salud en el trabajo, y relaciones industriales.

El corazón de cualquier relación laboral es la interacción entre el empleador y el empleado. Un empleador es una persona física, una empresa o una organización que contrata a otra para realizar un trabajo específico a cambio de una remuneración. El empleado, por su parte, es la persona contratada para realizar dicho trabajo. Esta relación se establece a través de un contrato de trabajo, que puede ser verbal o escrito, y especifica las condiciones de empleo, incluyendo salario, horario de trabajo, descripción del puesto y otros derechos y obligaciones.

La LCT detalla derechos y obligaciones tanto para empleadores como empleados, cubriendo áreas como la contratación, despido, licencias, vacaciones y seguridad social. La jornada de trabajo está delineada en términos de duración, condiciones y descansos, lo que es fundamental para entender la dinámica de los horarios y las condiciones laborales.

La remuneración, que va más allá del salario e incluye otros beneficios económicos, es la compensación que debe recibir el trabajador por su labor, según los artículos 103 y siguientes de la LCT.

1.2. Seguridad Social y Protección al Trabajador

La seguridad social es un sistema de protección que ofrece el estado para garantizar asistencia económica y servicios de bienestar a los ciudadanos, especialmente en casos de desempleo, enfermedad, discapacidad, vejez y muerte. Dentro de la relación laboral, la seguridad social cubre beneficios como pensiones de jubilación, seguro de salud, y compensaciones por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

Los deberes del empleador incluyen:

Proporcionar trabajo al empleado. Pagar un salario al empleado. Proporcionar condiciones laborales seguras y saludables.

Cumplir con las leyes y regulaciones laborales." (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

1.2.1. Marco Legal de la Seguridad Social

Este aspecto de la relación laboral toca el corazón de la protección al trabajador, regulando aspectos como la salud, la integridad física (artículos 171 a 176 de la LCT) y las indemnizaciones por despido sin justa causa (artículos 245 y siguientes). Las políticas de seguridad e higiene en el trabajo son esenciales para preservar la salud de los trabajadores, destacando la responsabilidad del empleador en proporcionar un entorno de trabajo seguro y sano.

El marco legal de la seguridad social en las relaciones laborales juega un papel fundamental en la protección de los derechos y el bienestar de los trabajadores. Este marco abarca diversas disposiciones que buscan asegurar no solo el cuidado de la salud y la integridad física de los empleados, sino también proporcionar una red de seguridad económica en casos de desempleo, enfermedad, incapacidad, y jubilación. En este desarrollo, nos enfocaremos en las leyes y normativas aplicables en Argentina, particularmente en lo que respecta a la Ley de Contrato de Trabajo (LCT) y otras disposiciones relacionadas con la seguridad social.

Salud e Integridad Física en el Trabajo

La Ley de Contrato de Trabajo (LCT), en sus artículos 171 a 176, establece la obligatoriedad de los empleadores de garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables para prevenir accidentes laborales y enfermedades profesionales. Estas disposiciones subrayan la importancia de:

Políticas de Seguridad e Higiene: Implementación de políticas y procedimientos específicos para asegurar un entorno de trabajo seguro y sano, incluyendo la provisión de equipos de protección personal, formación sobre prácticas de trabajo seguras, y la realización regular de evaluaciones de riesgo.

Responsabilidad del Empleador: La ley asigna al empleador la responsabilidad principal de garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores. Esto incluye la obligación de cumplir con las normativas vigentes sobre seguridad e higiene y realizar las adaptaciones necesarias en el lugar de trabajo para prevenir riesgos laborales.

Indemnizaciones por Despido Sin Justa Causa

Los artículos 245 y siguientes de la LCT regulan las indemnizaciones por despido sin justa causa, estableciendo un mecanismo de protección económica para los trabajadores que son despedidos arbitrariamente. Estas disposiciones aseguran que los trabajadores reciban una compensación económica adecuada, calculada en base a su antigüedad y remuneración, en caso de que su relación laboral sea terminada sin una razón válida. Este sistema de indemnización busca disuadir a los empleadores de realizar despidos injustificados y proporciona una red de seguridad para los trabajadores afectados.

Marco Ampliado de la Seguridad Social

Además de las disposiciones específicas de la LCT, el marco legal de la seguridad social en Argentina comprende una serie de leyes y reglamentos que ofrecen cobertura y protección en áreas como:

Seguro de Desempleo: Brinda un ingreso temporal a aquellos trabajadores que han perdido su empleo de manera involuntaria, ayudándoles a subsistir mientras buscan nuevas oportunidades laborales.

Cobertura de Salud: A través del sistema de obras sociales, se garantiza el acceso a servicios médicos y de salud para los trabajadores y sus familias.

Pensiones y Jubilaciones: El sistema de seguridad social incluye provisiones para pensiones por vejez, invalidez y muerte, asegurando un ingreso a los trabajadores retirados y a sus dependientes en casos de fallecimiento o incapacidad laboral.

1.2.2. Implicaciones para Trabajadores en Plataformas Digitales

La expansión de las plataformas digitales de reparto, como "PEDIDOS YA", y su modelo de negocio basado en la economía gig ha redefinido las fronteras tradicionales de la relación laboral, presentando desafíos únicos para la aplicación de la normativa de seguridad social. La clasificación de los trabajadores de estas plataformas como independientes en lugar de empleados bajo relación de dependencia plantea cuestiones importantes sobre su acceso a las protecciones estándar de seguridad social, incluidas coberturas de salud, pensiones, y compensaciones por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

Implicaciones de la Clasificación como Trabajadores Independientes

1. Falta de Cobertura de Seguridad Social:

Los trabajadores de plataformas digitales clasificados como independientes frecuentemente carecen de acceso a los beneficios de seguridad social reservados para empleados bajo relación de dependencia. Esto incluye seguro de salud, aportes jubilatorios, y seguros contra accidentes de trabajo.

2. Vulnerabilidad ante Accidentes y Enfermedades:

Dado que la seguridad e higiene en el trabajo son responsabilidad del empleador, los trabajadores independientes pueden encontrarse desprotegidos ante accidentes laborales o enfermedades profesionales, sin acceso a compensaciones o coberturas que sí están disponibles para los trabajadores dependientes.

3. Inestabilidad Financiera:

La ausencia de indemnizaciones por despido y el acceso limitado a seguros de desempleo aumentan la inestabilidad financiera de los trabajadores de plataformas digitales, especialmente en situaciones de baja demanda o desactivación arbitraria de sus cuentas en la plataforma.

Evolución de la Legislación y Jurisprudencia

Ante estos desafíos, es fundamental que la legislación y la jurisprudencia evolucionen para proporcionar un marco de protección adecuado para los trabajadores de plataformas digitales:

1. Reconocimiento de la Relación Laboral:

Algunas jurisdicciones han comenzado a reconocer la relación entre las plataformas digitales y sus trabajadores como una de carácter laboral, obligando a las empresas a ofrecer protecciones similares a las de los empleados tradicionales. Este enfoque podría extenderse para incluir a los trabajadores de plataformas como "PEDIDOS YA".

2. Legislación Específica para la Economía Gig:

La creación de legislación específica que aborde las particularidades del trabajo en la economía gig puede proporcionar un marco legal claro para la protección de los derechos de los trabajadores digitales, incluyendo seguridad social, salud laboral, y estabilidad financiera.

3. Sistemas de Seguridad Social Flexibles:

El desarrollo de sistemas de seguridad social adaptados a la naturaleza flexible del trabajo en plataformas digitales puede permitir a los trabajadores realizar aportes proporcionales a sus ingresos, asegurando acceso a beneficios de salud, pensiones, y protecciones contra accidentes.

4. Iniciativas de las Plataformas:

Las propias plataformas digitales pueden desempeñar un papel crucial en la provisión de protecciones para sus trabajadores, ya sea mediante la oferta voluntaria de seguros de accidentes, fondos para enfermedades, o sistemas de pensiones privados.

CAPÍTULO 2. EL ECOSISTEMA DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES

La irrupción y proliferación de las plataformas digitales de entrega a domicilio han reconfigurado profundamente nuestras interacciones con el sector gastronómico, marcando un hito particularmente notable en entornos urbanos densamente habitados, tales como la ciudad de Mendoza. Este capítulo profundiza en cómo estos servicios han evolucionado desde simples intermediarios en línea hasta convertirse en elementos integrales de la cadena de valor gastronómica, cómo se han integrado con restaurantes y proveedores locales, y los multifacéticos desafíos que enfrentan, abarcando desde cuestiones operativas hasta las implicaciones de sus modelos de gestión de recursos humanos.

2.1. Evolución de las Plataformas de Entrega a Domicilio

La trayectoria de las plataformas digitales de entrega a domicilio refleja un viaje fascinante de innovación y adaptación, desde sus humildes inicios hasta su posición actual como pilares del ecosistema gastronómico urbano. Esta evolución ha sido impulsada por una confluencia de factores, incluyendo avances tecnológicos, transformaciones en los patrones de consumo, y la presión sobre los negocios gastronómicos para incorporarse a la era digital.

Inicios y Adopción Tecnológica

Las primeras etapas de las plataformas de entrega a domicilio se caracterizaron por sistemas relativamente simples basados en sitios web o aplicaciones básicas que permitían a los usuarios ordenar de restaurantes específicos. Estas primeras versiones dependían en gran medida de la infraestructura existente de los restaurantes, con un enfoque limitado en la experiencia del usuario y en la eficiencia de la entrega.

A medida que la tecnología móvil avanzaba, con smartphones cada vez más potentes y globales, las plataformas de entrega a domicilio experimentaron una transformación radical. La integración de sistemas de pago en línea, la personalización de las ofertas a través del análisis de datos de los usuarios, y la mejora en la interfaz de usuario, facilitaron una experiencia de pedido mucho más atractiva y eficiente.

Cambios en los Hábitos de Consumo

El crecimiento de estas plataformas ha sido paralelo a cambios significativos en los hábitos de consumo. La demanda de conveniencia, impulsada por estilos de vida más

agitados y el deseo de una mayor variedad gastronómica, ha sido un motor clave detrás del auge de la entrega a domicilio. La pandemia de COVID-19 marcó un punto de inflexión, acelerando la adopción de estas plataformas a medida que las restricciones de movilidad y el cierre temporal de establecimientos físicos empujaron a consumidores y negocios hacia soluciones digitales. Organización Internacional del Trabajo. (2020).

Adaptación de los Negocios Gastronómicos

La adaptación al mercado digitalizado ha representado un reto considerable para muchos negocios gastronómicos. La integración con plataformas de entrega a domicilio no solo ha requerido cambios logísticos, como la gestión de pedidos online y la preparación de alimentos para llevar, sino también cambios estratégicos, como la optimización de menús para la entrega y la inversión en marketing digital.

Los restaurantes que han logrado integrarse exitosamente con estas plataformas han visto cómo se abren nuevas vías de ingresos y cómo pueden alcanzar a una base de clientes más amplia. Sin embargo, esta integración también ha planteado desafíos, incluidas las comisiones de las plataformas y la competencia en un mercado cada vez más saturado.

Hacia una Nueva Era

Actualmente, nos encontramos al borde de una nueva era en la evolución de las plataformas de entrega a domicilio, marcada por la innovación en la entrega mediante el uso de drones y vehículos autónomos, y por una creciente conciencia hacia la sostenibilidad y la responsabilidad social. Estas tendencias apuntan hacia un futuro en el que las plataformas de entrega no solo serán más eficientes y versátiles, sino también más integradas en la vida urbana y alineadas con valores de sostenibilidad y comunidad.

2.1.1. Tipologías y Características

Las plataformas de entrega a domicilio han revolucionado la manera en que accedemos a servicios gastronómicos (Organización Internacional del Trabajo, 2020), ofreciendo una comodidad y variedad sin precedentes. Para entender mejor el paisaje de estas plataformas, es esencial clasificarlas según criterios como su modelo de negocio, alcance del servicio y tecnología empleada. Esta clasificación no solo revela la diversidad del sector sino que también ayuda a comprender las diferentes experiencias de usuario que cada tipo ofrece.

Plataformas Agregadoras:

Las plataformas agregadoras funcionan como intermediarios entre los consumidores y una amplia gama de restaurantes. Su principal valor radica en la capacidad de ofrecer a los usuarios acceso a múltiples opciones gastronómicas a través de una única interfaz. Estas plataformas se centran en consolidar ofertas de diversos establecimientos, permitiendo a los usuarios comparar precios, menús y tiempos de entrega antes de tomar una decisión. (Appscrip, 2024).

Características:

Interfaz amigable: Facilitan la navegación y la elección de opciones gastronómicas mediante diseños intuitivos y sistemas de filtrado avanzados.

Sistemas de recomendación: Utilizan algoritmos para sugerir restaurantes y platos basados en el historial de pedidos del usuario y preferencias.

Independencia operativa: No manejan directamente la logística de entrega, sino que se asocian con servicios de reparto independientes o utilizan los sistemas de entrega de los propios restaurantes.

Plataformas Integradas

A diferencia de las agregadoras, las plataformas integradas gestionan toda la cadena de valor relacionada con el servicio de entrega a domicilio. Esto incluye no solo la plataforma de pedido en línea, sino también la logística de reparto, que es realizada por flotas propias o contratadas directamente por la plataforma. Este modelo permite un control más estricto sobre la experiencia del cliente, desde el momento del pedido hasta la entrega.

Características:

Gestión completa de la cadena de valor: Controlan cada etapa del proceso, desde la recepción del pedido hasta la entrega al cliente, asegurando una calidad de servicio coherente.

Flota de repartidores: Emplean o colaboran estrechamente con repartidores para facilitar entregas rápidas y eficientes, a menudo bajo la marca de la plataforma.

Tecnología avanzada: Incorporan tecnologías de seguimiento en tiempo real, permitiendo a los usuarios ver el estado de su pedido y el ETA (Estimated Time of Arrival) del repartidor.

Innovaciones Tecnológicas

Más allá de la clasificación basada en el modelo de negocio, las plataformas de entrega a domicilio se caracterizan por la adopción de tecnologías innovadoras destinadas a mejorar la experiencia del usuario y optimizar la eficiencia operativa. Esto incluye:

Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático: Para la personalización de recomendaciones y la optimización de rutas de entrega.

Interfaz de Usuario (UI) y Experiencia de Usuario (UX) avanzadas: Para asegurar que la navegación y el proceso de pedido sean lo más intuitivos y agradables posible.

Integraciones de pago seguras y versátiles: Ofrecen múltiples opciones de pago, incluyendo tarjetas de crédito, billeteras electrónicas y, en algunos casos, criptomonedas.

Estas características y tipologías subrayan la complejidad y dinamismo del sector de las plataformas de entrega a domicilio. A medida que estas plataformas continúan evolucionando, es probable que veamos aún más innovaciones, no sólo en términos de la tecnología empleada y la eficiencia operativa, sino también en cómo se integran dentro del tejido social y económico de las comunidades que sirven.

2.1.2. Impacto de la Pandemia en la Demanda de Servicios

La pandemia de COVID-19 marcó un punto de inflexión en el comportamiento del consumidor y en las estrategias de negocio en todo el mundo, especialmente en el sector de la entrega a domicilio. La imposición de confinamientos, la restricción de movilidad y el cierre forzoso de establecimientos gastronómicos aceleraron una transformación digital que, aunque ya estaba en curso, tomó una velocidad y escala sin precedentes durante este período.

Aceleración de la Demanda de Servicios de Entrega

La necesidad de minimizar el contacto físico y adherirse a las medidas de distanciamiento social llevó a un aumento exponencial en la demanda de servicios de entrega a domicilio. Esta demanda no se limitó solo a alimentos preparados, sino que se expandió a una amplia gama de productos, incluyendo comestibles, medicamentos, y otros bienes esenciales. Las plataformas de entrega a domicilio se convirtieron en una línea vital para muchos, permitiendo a los consumidores acceder a bienes y servicios mientras permanecían seguros en sus hogares.

Digitalización de Empresas

Ante el cierre temporal de establecimientos físicos, muchas empresas, incluidas aquellas que tradicionalmente no operaban en línea, se vieron forzadas a digitalizarse. Restaurantes, tiendas de comestibles, y negocios de retail, entre otros, adoptaron o expandieron sus capacidades de venta en línea y colaboraron con plataformas de entrega para seguir operando. Esta digitalización forzada aceleró la adopción de soluciones tecnológicas y la integración de sistemas de gestión de pedidos en línea, pagos electrónicos y logística de entrega. (BBVA, 2020).

Cambio en las Expectativas de los Consumidores

La pandemia también redefinió las expectativas de los consumidores respecto a la conveniencia, rapidez y seguridad de los servicios de entrega. Los consumidores, ahora más familiarizados y cómodos con la tecnología, esperan una experiencia de compra sin fricciones, entregas rápidas y la posibilidad de acceder a una amplia variedad de productos desde la comodidad de sus hogares. Estas expectativas elevadas han presionado a las plataformas y negocios a innovar constantemente y mejorar la calidad de sus servicios de entrega. (Infobae, 2020).

Establecimiento de un Nuevo Estándar

La pandemia ha establecido un nuevo estándar en el sector de la entrega a domicilio, acelerando no solo la adopción de estos servicios sino también su aceptación como una parte esencial de la vida cotidiana. El aumento en la demanda y las expectativas cambiadas han impulsado mejoras en la tecnología de entrega, como el seguimiento en tiempo real, la optimización de rutas y la exploración de opciones de entrega sin contacto, incluyendo drones y vehículos autónomos.

2.2. Análisis del Modelo de Reparto Mediante Aplicaciones

El modelo de reparto mediante aplicaciones ha transformado radicalmente la logística de entrega, especialmente en el sector de alimentos y bienes de consumo. (Organización Internacional del Trabajo, 2020). Este enfoque digitalizado se basa en aplicaciones móviles y plataformas en línea para gestionar y facilitar la entrega de productos directamente a los consumidores. A continuación, se analiza este modelo desde varias perspectivas, destacando sus características, ventajas, desafíos y tendencias futuras.

Características Principales

El modelo de reparto mediante aplicaciones se caracteriza por su dependencia de tecnologías digitales para conectar a los consumidores con servicios y productos. A través de una interfaz de usuario intuitiva, los clientes pueden explorar, ordenar y pagar productos o servicios, mientras que un sistema backend coordina la logística de entrega, desde la asignación de repartidores hasta la optimización de rutas.

Las plataformas utilizan algoritmos avanzados y análisis de datos para mejorar la eficiencia, personalizar la experiencia del usuario y predecir la demanda. Además, este modelo ofrece una gran flexibilidad, permitiendo a los usuarios realizar pedidos en cualquier momento y lugar, y a los repartidores trabajar en horarios flexibles. (Haidar, Menéndez y Arias, 2020)

Ventajas

Conveniencia y Accesibilidad: La principal ventaja es la conveniencia para el consumidor, ofreciendo acceso a una amplia variedad de productos y servicios con solo unos clics.

Eficiencia Operativa: La optimización de rutas y la asignación dinámica de repartidores mejoran la eficiencia de las entregas, reduciendo los tiempos de espera y los costos operativos.

Datos e Insights: La recopilación y análisis de datos proporcionan insights valiosos para la mejora continua del servicio, la personalización de ofertas y la toma de decisiones estratégicas.

Desafíos

Gestión de la Demanda: El manejo de picos de demanda, especialmente durante eventos especiales o crisis, puede ser complejo, requiriendo una planificación y capacidad de adaptación significativas.

Derechos y Condiciones Laborales de los Repartidores: La naturaleza flexible del trabajo de los repartidores plantea preguntas sobre seguridad laboral, beneficios y estabilidad de ingresos.

Sostenibilidad e Impacto Ambiental: El aumento en el número de entregas incrementa la preocupación por el impacto ambiental, incluyendo la emisión de gases de efecto invernadero y el uso de envases desechables.

Tendencias Futuras

Automatización y Tecnología Avanzada: La implementación de vehículos autónomos y drones para las entregas está en experimentación, prometiendo aumentar la eficiencia y reducir los costos a largo plazo.

Sostenibilidad: Se están explorando prácticas más sostenibles, como el uso de vehículos eléctricos, envases reutilizables y la optimización de rutas para minimizar el impacto ambiental.

Modelos de Reparto Híbridos: Para abordar desafíos operativos y de sostenibilidad, algunos servicios están experimentando con modelos híbridos que combinan entregas centralizadas con puntos de recogida locales.

El modelo de reparto mediante aplicaciones continuará evolucionando, impulsado por la innovación tecnológica y las cambiantes demandas del mercado. A medida que este modelo madura, es probable que veamos mejoras significativas en la eficiencia operativa, la experiencia del usuario y la sostenibilidad. Sin embargo, también será crucial abordar los desafíos relacionados con los derechos laborales de los repartidores y el impacto ambiental de las operaciones de reparto.

2.2.1. Integración en el Mercado Gastronómico de Mendoza

La integración de las plataformas digitales de reparto en el mercado gastronómico de Mendoza ha transformado la dinámica entre restaurantes, consumidores y el propio entorno urbano, marcando una evolución significativa en cómo se consume la gastronomía en la región. Este fenómeno ha sido particularmente beneficioso para pequeños y medianos establecimientos, proporcionándoles una herramienta vital para expandir su alcance y competir efectivamente en un mercado ampliado. Analizaremos cómo esta integración ha impactado en varios aspectos del sector gastronómico mendocino.

Expansión del Alcance de los Restaurantes

Una de las contribuciones más significativas de las plataformas digitales es la democratización del acceso al mercado. Restaurantes de todos los tamaños pueden ahora alcanzar a un público más amplio sin la necesidad de invertir en infraestructura física adicional. Esto es particularmente relevante en Mendoza, donde la industria vitivinícola y turística atrae a visitantes de todo el mundo, ofreciendo a los establecimientos locales una ventana para mostrar sus ofertas a un público internacional.

Competencia en un Mercado Ampliado

La visibilidad y el acceso mejorados han fomentado un entorno de competencia más equitativo. Los pequeños y medianos establecimientos, que antes podían verse limitados por su ubicación o capacidad de marketing, ahora tienen la oportunidad de destacarse basados en la calidad y singularidad de sus ofertas. Esto ha incentivado la innovación y la mejora continua en el sector, elevando el estándar de la experiencia gastronómica en Mendoza.

Transformación de la Experiencia Gastronómica Local

La integración de estas plataformas también ha modificado las expectativas y comportamientos de los consumidores locales. La conveniencia de poder ordenar una amplia gama de opciones gastronómicas desde la comodidad del hogar ha enriquecido la experiencia culinaria mendocina, permitiendo a los residentes y visitantes disfrutar de una diversidad de sabores sin precedentes. Además, ha fomentado un mayor interés y apreciación por la cocina local, al hacerla más accesible a un público más amplio.

Desafíos y Oportunidades para los Restaurantes

Mientras que las plataformas de reparto ofrecen numerosas ventajas, también presentan desafíos para los restaurantes. La dependencia de terceros para la entrega puede afectar la percepción de la calidad y el servicio al cliente, lo que requiere una gestión cuidadosa de las expectativas. Además, las comisiones y tarifas asociadas con estas plataformas pueden impactar en las estructuras de costos de los establecimientos.

No obstante, la adaptación exitosa a este nuevo entorno digital también abre puertas a oportunidades de innovación en el servicio y la oferta gastronómica. Los restaurantes pueden explorar nuevas estrategias de marketing, menús optimizados para la entrega y colaboraciones exclusivas con plataformas de reparto para mejorar su posicionamiento y diferenciación en el mercado.

2.2.2. Aspectos Operativos y Logísticos

El modelo de reparto mediante aplicaciones, esencial en la economía actual, plantea desafíos únicos y oportunidades en cuanto a operaciones y logística. Para cumplir y superar las expectativas de los clientes, este modelo se apoya en varios pilares fundamentales, como la optimización de rutas, la gestión eficiente de los tiempos de entrega, y la prestación de un servicio al cliente de alta calidad. La logística,

especialmente, se ha transformado gracias a la implementación de algoritmos avanzados, permitiendo una gestión más efectiva de la complejidad inherente a la entrega de múltiples pedidos en áreas geográficas extensas.

Optimización de Rutas

La piedra angular de la eficiencia en el modelo de reparto mediante aplicaciones es la optimización de rutas. Los sistemas de gestión logística utilizan algoritmos complejos para calcular las rutas más eficientes, teniendo en cuenta variables como el tráfico en tiempo real, la distancia, la disponibilidad de los repartidores, y los tiempos de preparación de los pedidos. Esta optimización asegura no solo la rapidez en la entrega sino también la reducción de costos operativos, al minimizar el tiempo y el combustible gastados en cada entrega.

Gestión de Tiempos de Entrega

La promesa de entregas rápidas y puntuales es central para la satisfacción del cliente en el modelo de reparto mediante aplicaciones. La gestión efectiva de los tiempos de entrega implica una coordinación precisa entre la preparación del pedido por parte del establecimiento y la recogida y entrega por parte del repartidor. Los sistemas logísticos deben ser capaces de adaptarse dinámicamente a contratiempos, como retrasos en la preparación o imprevistos en el tráfico, recalculando rutas y reasignando repartidores si es necesario para cumplir con los tiempos estimados de entrega.

Calidad del Servicio al Cliente

Más allá de la logística, la calidad del servicio al cliente es fundamental. Esto abarca desde la facilidad de uso de la aplicación y la claridad en la comunicación de los tiempos de entrega, hasta el manejo de quejas y problemas post-venta. Los repartidores, que son la cara de la plataforma ante los clientes, desempeñan un papel crucial en este aspecto. Su profesionalismo, puntualidad y la manera en que manejan la entrega y cualquier posible incidente afectan directamente la percepción del cliente sobre el servicio.

Uso de Algoritmos Avanzados

El uso de algoritmos avanzados es lo que permite a estas plataformas manejar la complejidad de coordinar múltiples pedidos simultáneamente. Estos algoritmos no solo optimizan rutas y tiempos de entrega, sino que también predicen patrones de demanda, ayudando a las plataformas a asignar de manera proactiva repartidores en áreas de alta

demanda antes de que los pedidos se realicen efectivamente. Esto mejora significativamente la eficiencia y la capacidad de respuesta del servicio.

2.3. Gestión de Recursos Humanos en el Entorno Digital

La gestión de recursos humanos (RRHH) en el entorno digital enfrenta desafíos únicos y oportunidades, especialmente en sectores impulsados por la tecnología como el reparto mediante aplicaciones. La digitalización ha transformado la naturaleza del trabajo, las expectativas de los empleados y los métodos de gestión del talento. En este contexto, las estrategias efectivas de RRHH son cruciales para atraer, retener y desarrollar a los empleados en un mercado laboral cada vez más competitivo y tecnológicamente avanzado.

Atracción y Retención de Talento

En el entorno digital, atraer y retener talento va más allá de ofrecer un buen paquete salarial. Los trabajadores buscan flexibilidad, oportunidades de crecimiento y una cultura organizacional que valore la innovación y el bienestar. Las estrategias de RRHH deben enfocarse en crear una propuesta de valor para el empleado que responda a estas expectativas, utilizando plataformas digitales para promover una cultura inclusiva, ofrecer formación continua y facilitar la comunicación y colaboración a distancia.

Flexibilidad y Trabajo Remoto

La digitalización ha hecho que el trabajo remoto se convierta en una norma para muchas organizaciones. Esto presenta desafíos en términos de gestión de equipos distribuidos, comunicación efectiva y mantenimiento de la cultura empresarial. Las herramientas digitales como sistemas de gestión de proyectos, plataformas de videoconferencia y redes sociales corporativas son esenciales para gestionar estos desafíos, permitiendo una colaboración fluida y manteniendo a los equipos conectados y comprometidos.

Capacitación y Desarrollo

El rápido avance tecnológico requiere que los empleados estén en constante aprendizaje para mantenerse al día con las nuevas herramientas y metodologías de trabajo. Los programas de formación y desarrollo deben ser flexibles y accesibles, preferentemente en formatos digitales que permitan a los empleados aprender a su propio ritmo. La capacitación en habilidades digitales, gestión de proyectos y trabajo en equipo remoto

son fundamentales para asegurar que los empleados puedan contribuir efectivamente en un entorno digital.

Evaluación del Desempeño y Feedback

La gestión del desempeño en entornos digitales requiere enfoques innovadores que reflejen la naturaleza del trabajo remoto y flexible. Las herramientas digitales permiten realizar seguimientos más frecuentes y centrados en el desarrollo, en lugar de evaluaciones anuales tradicionales. Estos sistemas de feedback continuo ayudan a los empleados a ajustar su desempeño en tiempo real y fomentan un ambiente de mejora constante.

Bienestar y Salud Mental

El bienestar de los empleados ha tomado un nuevo significado en el entorno digital, especialmente considerando los desafíos del trabajo remoto, como el aislamiento y la dificultad para desconectar del trabajo. Las estrategias de RRHH deben incluir programas de apoyo al bienestar y la salud mental, ofreciendo recursos como acceso a terapia en línea, programas de mindfulness y espacios para el encuentro virtual informal entre colegas.

Desafíos Legales y Éticos

La gestión de RRHH en el entorno digital también implica navegar por cuestiones legales y éticas complejas, incluida la privacidad de los datos de los empleados y la seguridad de la información. Es esencial establecer políticas claras y transparentes que protejan tanto a la organización como a los empleados, cumpliendo con la legislación local e internacional sobre protección de datos y trabajo remoto.

2.3.1. Modalidades de Contratación³⁰

Las plataformas digitales de reparto han transformado la forma en que se contrata y emplea a los trabajadores, optando principalmente por modelos de contratación que clasifican a los repartidores como independientes o contratistas. Aunque esta modalidad ofrece flexibilidad tanto para los trabajadores como para las plataformas, también plantea desafíos significativos en términos de seguridad laboral, beneficios sociales y estabilidad de ingresos. (Madariaga, Buenadicha, Molina y Ernst, 2019).

Trabajadores Independientes o Contratistas

En la mayoría de las plataformas de reparto, los repartidores son clasificados como trabajadores independientes o contratistas. Esto significa que trabajan de manera autónoma, sin estar formalmente empleados por la plataforma. Como resultado, tienen la libertad de elegir sus horarios de trabajo y de aceptar o rechazar pedidos según su conveniencia. Esta flexibilidad es a menudo uno de los principales atractivos para quienes optan por trabajar en estas plataformas.

Desafíos y Controversias

A pesar de los beneficios de la flexibilidad, esta modalidad de contratación también ha generado controversias y desafíos. Los repartidores independientes no tienen acceso a los mismos beneficios y protecciones laborales que los empleados tradicionales, como seguro de salud, compensación por accidentes laborales, vacaciones pagadas y jubilación. Además, al ser considerados autónomos, son responsables de pagar sus propios impuestos y seguros sociales, lo que puede resultar en una carga financiera significativa.

Seguridad Laboral y Estabilidad de Ingresos

Otro desafío importante es la falta de seguridad laboral y estabilidad de ingresos para los repartidores independientes. Aunque la flexibilidad puede ser atractiva, también puede llevar a una inestabilidad financiera, ya que los repartidores dependen de la demanda del mercado y pueden experimentar fluctuaciones en sus ingresos. Además, la falta de protecciones laborales puede dejar a los trabajadores vulnerables a condiciones de trabajo precarias, explotación y discriminación.

Respuestas y Regulaciones

Ante estas preocupaciones, han surgido llamados para una mayor regulación de las plataformas de reparto y una mejor protección de los derechos laborales de los trabajadores. Algunas ciudades y países han implementado leyes y regulaciones que exigen a las plataformas proporcionar ciertos beneficios y protecciones a sus trabajadores independientes, mientras que otras están en proceso de desarrollar marcos legales para abordar estas cuestiones.

2.3.2. Desafíos en la Gestión de Trabajadores

La gestión de trabajadores en el entorno digital presenta una serie de desafíos únicos que requieren enfoques innovadores y adaptativos por parte de las empresas. Estos

desafíos van desde la retención del talento hasta la motivación de los trabajadores que valoran su autonomía, pasando por el manejo de las relaciones laborales en ausencia de un vínculo de dependencia tradicional. En este contexto, la satisfacción y el bienestar de los trabajadores se convierten en aspectos críticos para asegurar la calidad del servicio y el éxito a largo plazo de la empresa.

Retención de Talento

La retención del talento es un desafío clave en el entorno digital, donde la competencia por habilidades especializadas es alta y los trabajadores tienen una mayor movilidad laboral. Las empresas deben ofrecer programas de desarrollo profesional, oportunidades de crecimiento y un ambiente de trabajo que fomente la colaboración y el aprendizaje continuo para retener a sus empleados más talentosos.

Motivación de Trabajadores Autónomos

En un entorno donde muchos trabajadores son contratados como autónomos o independientes, la motivación puede ser un desafío adicional. Estos trabajadores valoran su autonomía y libertad para establecer sus propios horarios y condiciones de trabajo. Las empresas deben encontrar formas de motivar a estos trabajadores, ofreciendo incentivos como bonos por rendimiento, reconocimiento público y oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Manejo de Relaciones Laborales

La gestión de relaciones laborales en un entorno digital puede ser más compleja debido a la falta de un vínculo de dependencia tradicional entre la empresa y los trabajadores. Las empresas deben establecer canales de comunicación abiertos y transparentes con sus trabajadores, fomentando un ambiente de confianza y colaboración. Además, deben estar atentas a las preocupaciones y necesidades de los trabajadores y tomar medidas proactivas para abordar cualquier problema que surja.

Satisfacción y Bienestar de los Trabajadores

La satisfacción y el bienestar de los trabajadores son aspectos críticos para asegurar la calidad del servicio y la productividad en un entorno digital. Las empresas deben prestar atención a factores como la carga de trabajo, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y el apoyo emocional y psicológico. Ofrecer programas de bienestar, como acceso a servicios de salud mental, jornadas laborales flexibles y políticas de conciliación



familia-trabajo, puede ayudar a mejorar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores.

Estrategias Innovadoras de Gestión de Recursos Humanos

En última instancia, la gestión de trabajadores en el entorno digital requiere estrategias innovadoras de gestión de recursos humanos que se adapten a la naturaleza flexible y dinámica del trabajo. Esto incluye el uso de tecnología para facilitar la comunicación y colaboración, el diseño de políticas y programas de recursos humanos que promuevan el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, y la creación de una cultura organizacional que valore la diversidad, la inclusión y el crecimiento personal y profesional. Al abordar estos desafíos de manera proactiva, las empresas pueden construir equipos sólidos y comprometidos que impulsen el éxito a largo plazo.

CAPÍTULO 3. MARCO JURÍDICO DE LAS RELACIONES LABORALES

El marco jurídico de las relaciones laborales es fundamental para regular las interacciones entre empleadores y empleados, estableciendo derechos y obligaciones para ambas partes. Este marco proporciona la base legal para garantizar condiciones laborales justas, protección social y resolución de conflictos en el ámbito laboral. En este desarrollo, exploraremos los principales aspectos del marco jurídico de las relaciones laborales.

Definición y Naturaleza de la Relación Laboral

“Habrá relación de trabajo cuando una persona realice actos, ejecute obras o preste servicio en favor de otra, bajo la dependencia de ésta en forma voluntaria y mediante el pago de una remuneración, cualquiera sea el acto que le dé origen” (Ley de Contrato de Trabajo, art. 62)

Derechos y Obligaciones de las Partes:

El marco jurídico establece los derechos y obligaciones tanto del empleador como del empleado. Entre los derechos de los empleados se incluyen el salario mínimo, el pago de horas extras, vacaciones remuneradas, licencia por enfermedad, seguridad en el lugar de trabajo y protección contra la discriminación laboral. Por su parte, los empleadores tienen la obligación de proporcionar un ambiente de trabajo seguro, cumplir con las leyes laborales y brindar condiciones de trabajo justas y equitativas.

Legislación Laboral y Normativas Aplicables:

La legislación laboral varía según el país y puede abarcar una amplia gama de temas, como el salario mínimo, las horas de trabajo, la seguridad laboral, la protección contra la discriminación y el derecho a la negociación colectiva. Además de las leyes laborales nacionales, también pueden aplicarse normativas internacionales y convenios de la Organización Internacional del Trabajo (2019) que establecen estándares mínimos para las condiciones de trabajo.

Resolución de Conflictos Laborales:

El marco jurídico proporciona mecanismos para la resolución de conflictos laborales, como la mediación, la conciliación y el arbitraje. Los empleados tienen derecho a presentar quejas por violaciones de sus derechos laborales ante las autoridades

competentes, como los tribunales laborales o las agencias gubernamentales de trabajo. Estos mecanismos buscan garantizar una solución justa y equitativa a las disputas entre empleadores y empleados.

Evolución del Marco Jurídico:

El marco jurídico de las relaciones laborales ha evolucionado a lo largo del tiempo para adaptarse a los cambios en el mercado laboral y las relaciones de trabajo. Con la creciente digitalización y la emergencia de nuevas formas de empleo, como el trabajo independiente y las plataformas de economía colaborativa, el marco jurídico enfrenta nuevos desafíos para garantizar la protección de los derechos de todos los trabajadores, independientemente de su forma de empleo.

3.1. Relación Laboral

Elementos de la Relación Laboral:

Prestación de Servicios: El empleado se compromete a realizar un trabajo específico para el empleador, siguiendo sus instrucciones y directrices.

Remuneración: A cambio de los servicios prestados, el empleado recibe una compensación económica, que puede ser en forma de salario, honorarios u otras formas de pago acordadas.

Subordinación y Dependencia: El empleado está sujeto al control y dirección del empleador en cuanto a la forma y tiempo de realización del trabajo. Esta subordinación implica que el empleado no tiene autonomía total sobre su trabajo y debe cumplir con las instrucciones del empleador.

Características Clave:

Dirección y Control: El empleador tiene la autoridad para dirigir y supervisar el trabajo del empleado, estableciendo las tareas a realizar y las condiciones en las que deben llevarse a cabo. **Continuidad y Regularidad:** La relación laboral se establece con la expectativa de continuidad y regularidad en la prestación de servicios por parte del empleado, generalmente a tiempo completo o parcial.

No Eventualidad: La relación laboral no se basa en trabajos ocasionales o eventuales, sino en una prestación de servicios continua y regular en el tiempo.

Distinción de la Relación Laboral:

Es importante distinguir la relación laboral de otras formas de trabajo, como el trabajo autónomo o independiente. En la relación laboral, el empleado está subordinado al empleador y recibe órdenes y directrices sobre cómo realizar su trabajo. Por el contrario, en el trabajo autónomo, el trabajador tiene autonomía para organizar su trabajo y no está subordinado a un empleador específico.

3.1.1. Criterios de Subordinación y Dependencia

Los criterios de subordinación y dependencia son fundamentales para determinar la existencia de una relación laboral entre un empleador y un empleado. Estos criterios establecen la naturaleza de la relación y son elementos clave en la definición del vínculo laboral. A continuación, desarrollaremos cada uno de estos criterios y su importancia en la caracterización de la relación laboral:

Subordinación:

La subordinación se refiere a la situación en la que el empleado está bajo la dirección y control del empleador en el desempeño de sus funciones laborales. Esto significa que el empleador tiene la autoridad para dar instrucciones sobre cómo realizar el trabajo, establecer horarios, supervisar el progreso y evaluar el desempeño del empleado. Algunos aspectos importantes de la subordinación incluyen:

Dirección y Control: El empleador tiene la capacidad de dirigir y supervisar el trabajo del empleado, dictando las tareas a realizar y las formas en que deben llevarse a cabo.

Jerarquía Organizacional: La relación jerárquica entre el empleador y el empleado refleja la subordinación, donde el empleado reporta directamente al empleador o a un supervisor designado.

Obediencia a Instrucciones: El empleado está obligado a seguir las instrucciones y directrices del empleador en cuanto al desempeño de sus funciones laborales.

Dependencia:

La dependencia puede ser: (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina, s.f.)

Jurídica: El trabajador está sujeto al derecho de dirección del empleador, debe cumplir las órdenes o instrucciones que se le imparten, lo cual implica la sujeción del trabajador a cierta disciplina, e implica obligaciones relativas al lugar y tiempo de trabajo,

prestación personal (indelegable) y reconocimiento de la autoridad funcional del empleador a quien debe obediencia.

Económica: Se identifica con el concepto de trabajo por cuenta ajena. El trabajador presta los servicios en beneficio o provecho del empleador, quien asume los riesgos del negocio o la empresa...

Técnica: El trabajador debe ajustarse a los procedimientos y modalidades de ejecución de sus tareas indicadas por el empleador, para la producción de los bienes o la prestación de servicios en qué consiste la actividad de éste...

La dependencia económica se refiere a la necesidad económica del empleado respecto del salario y los beneficios proporcionados por el empleador para su sustento. Esto implica que el empleado confía en la remuneración que recibe del empleador para cubrir sus necesidades básicas y mantener su nivel de vida. Algunos aspectos importantes de la dependencia incluyen:

Remuneración: El empleado depende del salario proporcionado por el empleador como fuente de ingresos para satisfacer sus necesidades financieras.

Beneficios y Prestaciones: Además del salario, el empleado puede depender de otros beneficios y prestaciones proporcionados por el empleador, como seguro de salud, pensiones y otros beneficios laborales.

Continuidad Laboral: La dependencia económica del empleado puede manifestarse en la continuidad y estabilidad del empleo, donde el empleado busca mantener una relación laboral a largo plazo para garantizar un flujo constante de ingresos.

Importancia en la Determinación de la Relación Laboral

Los criterios de subordinación y dependencia son esenciales para determinar si existe una relación laboral entre el empleador y el empleado. La presencia de estos elementos indica que el empleado está bajo el control y dirección del empleador, y que depende económicamente de la remuneración proporcionada por el empleador. Estos criterios ayudan a distinguir la relación laboral de otras formas de trabajo, como el trabajo autónomo o independiente, y son fundamentales en la aplicación de las leyes laborales y la protección de los derechos de los trabajadores. En resumen, la subordinación y dependencia son aspectos críticos en la definición y caracterización de la relación

laboral, ya que establecen la naturaleza y los términos de la interacción entre el empleador y el empleado.

3.1.2. Distinción entre Empleado y Trabajador Autónomo

La distinción entre un empleado y un trabajador autónomo es esencial en el ámbito laboral y tiene implicaciones significativas en términos de derechos, responsabilidades y obligaciones legales tanto para el empleador como para el trabajador. Esta distinción se basa principalmente en el grado de control y subordinación que tiene el empleador sobre el trabajador, así como en la autonomía e independencia del trabajador en la realización de su trabajo. A continuación, desarrollaremos los principales aspectos que diferencian a un empleado de un trabajador autónomo.

Empleado:

Subordinación y Control: Un empleado está sujeto a la dirección y control del empleador en cuanto a la forma y tiempo de realización del trabajo. El empleador tiene la autoridad para dictar las tareas a realizar, establecer horarios, supervisar el trabajo y evaluar el desempeño del empleado.

Derechos y Beneficios: Los empleados tienen derecho a ciertos beneficios laborales proporcionados por el empleador, como vacaciones remuneradas, seguro de salud, jubilación, compensación por enfermedad o accidentes laborales, y otros beneficios sociales y laborales de conformidad con las leyes laborales y los convenios colectivos.

Dependencia Económica: Los empleados dependen económicamente del salario y beneficios proporcionados por el empleador como fuente principal de ingresos para cubrir sus necesidades financieras y mantener su nivel de vida.

Trabajador Autónomo:

Autonomía y Libertad: Un trabajador autónomo tiene mayor autonomía y libertad en la realización de su trabajo. Puede determinar libremente la forma, tiempo y lugar de realización de su trabajo, así como establecer sus propios precios y tarifas por los servicios prestados.

Independencia Económica: Los trabajadores autónomos son independientes en términos económicos y financieros, ya que asumen la responsabilidad de gestionar su propio negocio y obtener sus propios clientes y proyectos.

Ausencia de Beneficios Laborales: A diferencia de los empleados, los trabajadores autónomos generalmente no reciben beneficios laborales proporcionados por el empleador, como vacaciones remuneradas, seguro de salud u otros beneficios sociales. Son responsables de asegurar su propio bienestar financiero y de planificar sus propias prestaciones y seguridad social.

Importancia de la Distinción:

La correcta determinación de la naturaleza de la relación laboral es crucial para las empresas y los trabajadores, ya que esto afecta las obligaciones legales, los derechos y los beneficios para ambas partes. Las empresas deben determinar correctamente si una persona es un empleado o un trabajador autónomo para cumplir con las leyes laborales, los impuestos y las regulaciones aplicables. Del mismo modo, los trabajadores deben comprender su clasificación laboral para proteger sus derechos y garantizar una relación laboral justa y equitativa.

3.2. Regulación y Derechos en las Plataformas de Reparto

La regulación y los derechos en las plataformas de reparto han generado un intenso debate debido a la naturaleza cambiante del empleo en la economía digital. Estas plataformas, que conectan a usuarios con servicios de entrega a través de una aplicación, han transformado la forma en que se realizan las transacciones comerciales y han planteado nuevos desafíos en términos de protección laboral y derechos de los trabajadores. A continuación, desarrollaremos los principales aspectos relacionados con la regulación y los derechos en las plataformas de reparto:

1. Análisis de la Legislación Vigente:

La regulación de las plataformas de reparto varía según el país y la jurisdicción, con diferentes enfoques en términos de clasificación laboral, derechos de los trabajadores y responsabilidades del empleador. Algunas jurisdicciones consideran a los repartidores como trabajadores independientes o contratistas autónomos, mientras que otras los clasifican como empleados, lo que implica diferentes obligaciones y derechos laborales para las plataformas y los trabajadores.

2. Derechos de los Trabajadores en Plataformas de Reparto:

Salario Mínimo: Los trabajadores de las plataformas de reparto pueden tener derecho a un salario mínimo, dependiendo de la legislación laboral y las regulaciones locales.

Seguridad Laboral: Los repartidores tienen derecho a un entorno de trabajo seguro y condiciones laborales que protejan su salud y seguridad mientras realizan sus funciones.

Protección Social: Los trabajadores pueden tener derecho a beneficios sociales como seguro de salud, compensación por accidentes laborales, vacaciones pagadas y jubilación, dependiendo de la clasificación laboral y las regulaciones locales.

Derecho a Organizarse: Los repartidores tienen derecho a organizarse sindicalmente y a negociar colectivamente para mejorar sus condiciones laborales y proteger sus derechos como trabajadores.

3. Debates y Tendencias Actuales:

Clasificación Laboral: Existe un debate sobre si los repartidores deben ser clasificados como empleados o trabajadores independientes. Algunos argumentan que la clasificación como empleados proporciona una mayor protección laboral, mientras que otros sostienen que la clasificación como trabajadores independientes ofrece flexibilidad y libertad.

Regulación Laboral: Los gobiernos y legisladores están revisando y actualizando las leyes laborales para abordar los desafíos planteados por las plataformas de reparto, asegurando un equilibrio entre la protección de los derechos de los trabajadores y la promoción de la innovación y el crecimiento económico.

Acuerdos y Asociaciones: Algunas plataformas de reparto están estableciendo acuerdos y asociaciones con sindicatos y organizaciones de trabajadores para mejorar las condiciones laborales y garantizar una colaboración mutuamente beneficiosa entre la plataforma y los trabajadores.

4. Responsabilidades del Empleador:

Cumplimiento Normativo: Las plataformas de reparto tienen la responsabilidad de cumplir con las leyes laborales y las regulaciones locales en cuanto a la protección de los derechos de los trabajadores y el cumplimiento de las normas laborales.

Transparencia y Comunicación: Los empleadores deben ser transparentes en cuanto a las políticas y prácticas laborales, así como en la comunicación con los trabajadores sobre sus derechos y responsabilidades.

Gestión de Riesgos: Las plataformas deben implementar medidas para gestionar los riesgos laborales y proteger la seguridad y salud de los trabajadores durante la prestación de servicios.

3.2.1. Análisis de la Legislación Vigente

El análisis de la legislación vigente en relación con las plataformas de reparto revela una diversidad de enfoques y regulaciones en diferentes países y jurisdicciones. A continuación, profundizaremos en este análisis considerando los principales aspectos y tendencias en la regulación de las relaciones laborales en estas plataformas:

1. Clasificación Laboral:

Trabajadores Independientes o Contratistas: En algunos lugares, como en Estados Unidos, los repartidores de plataformas de reparto son clasificados como trabajadores independientes o contratistas. Esto implica que no tienen los mismos derechos y protecciones laborales que los empleados tradicionales, como el salario mínimo, el seguro de salud y otros beneficios laborales.

Empleados: En contraste, en otros países y jurisdicciones se considera a los repartidores como empleados de las plataformas de reparto. Esto les otorga derechos laborales más amplios, incluido el salario mínimo, la protección contra accidentes laborales y la posibilidad de organizarse sindicalmente.

2. Legislación y Regulaciones:

Países con Regulaciones Flexibles: Algunos países tienen regulaciones laborales más flexibles que permiten que las plataformas de reparto clasifiquen a los trabajadores como contratistas independientes, lo que les permite evadir ciertas responsabilidades y costos asociados con la contratación de empleados.

Implementación de Regulaciones Laborales: Sin embargo, en otros lugares, se están implementando regulaciones específicas para las plataformas de reparto con el objetivo de garantizar que los trabajadores reciban ciertos beneficios y protecciones laborales. Esto puede incluir la exigencia de un salario mínimo, la cobertura de seguro de accidentes laborales y el reconocimiento del derecho a la sindicalización.

3. Tendencias Actuales:

Mayor Protección Laboral: Existe una tendencia hacia una mayor protección laboral para los trabajadores de plataformas de reparto en respuesta a preocupaciones sobre la

precarización del trabajo y la falta de protección social. Los gobiernos y legisladores están tomando medidas para garantizar que los trabajadores de estas plataformas tengan acceso a condiciones laborales justas y equitativas.

Litigios y Controversias: La clasificación laboral de los trabajadores de plataformas de reparto ha generado litigios y controversias legales en varios países. Los tribunales han sido llamados a determinar si los repartidores deben ser clasificados como empleados o contratistas independientes, lo que ha llevado a cambios en la interpretación y aplicación de las leyes laborales.

4. Impacto en las Plataformas de Reparto:

Costos Operativos: Las regulaciones laborales más estrictas pueden aumentar los costos operativos para las plataformas de reparto al requerir el pago de salarios mínimos y beneficios adicionales para los trabajadores. Esto podría afectar la viabilidad económica de estas plataformas y su capacidad para competir en el mercado.

Innovación en Modelos de Negocio: Por otro lado, las regulaciones laborales también pueden impulsar la innovación en los modelos de negocio de las plataformas de reparto, llevándolas a encontrar nuevas formas de cumplir con las obligaciones laborales mientras continúan brindando servicios eficientes y rentables.

3.2.2. Debates y Tendencias Actuales

El intenso debate sobre la regulación de las plataformas de reparto refleja las preocupaciones y tensiones en torno a la naturaleza cambiante del empleo en la economía digital. A continuación, profundizaremos en los debates y tendencias actuales en este tema:

1. Flexibilidad vs. Protección Laboral:

Argumento a Favor de la Flexibilidad: Algunos defienden la clasificación de los repartidores como trabajadores independientes, argumentando que esto les brinda flexibilidad para establecer sus propios horarios y trabajar de acuerdo con sus necesidades y preferencias. Esta flexibilidad es especialmente valorada por aquellos que buscan ingresos adicionales o necesitan adaptarse a horarios fluctuantes.

Preocupaciones sobre la Protección Laboral: Sin embargo, hay preocupaciones sobre la falta de protecciones laborales para los trabajadores clasificados como independientes. Esto incluye la ausencia de salario mínimo, beneficios laborales como seguro de salud

y vacaciones remuneradas, y la exposición a condiciones de trabajo precarias o explotación por parte de las plataformas.

2. Riesgos de Explotación y Precarización:

Riesgo de Explotación: Existe el riesgo de que los trabajadores clasificados como independientes sean explotados por las plataformas de reparto, que pueden imponer tarifas injustas, condiciones de trabajo peligrosas o sanciones arbitrarias.

Precarización del Trabajo: La proliferación de trabajadores independientes puede contribuir a la precarización del trabajo, con trabajadores enfrentando inseguridad laboral, ingresos fluctuantes y falta de protección social.

3. Mayor Regulación y Protección Laboral:

Tendencia hacia una Mayor Regulación: En respuesta a estas preocupaciones, hay una tendencia hacia una mayor regulación de las plataformas de reparto para garantizar la protección de los derechos laborales de los trabajadores. Esto puede incluir la aplicación de un salario mínimo, la cobertura de seguro de accidentes laborales y el reconocimiento del derecho a la sindicalización.

Equilibrio entre Flexibilidad y Protección: El desafío radica en encontrar un equilibrio entre la flexibilidad laboral ofrecida por las plataformas de reparto y la protección de los derechos de los trabajadores. Se busca implementar regulaciones que brinden protección laboral sin socavar la flexibilidad que muchos trabajadores valoran en este tipo de empleo.

4. Diálogo entre Stakeholders:

Participación de Diferentes Actores: El debate sobre la regulación de las plataformas de reparto involucra a una variedad de actores, incluidos legisladores, empresas, trabajadores, sindicatos y organizaciones de defensa de los derechos laborales. Es fundamental involucrar a todas las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones para encontrar soluciones equitativas y sostenibles.

Negociación y Colaboración: Se promueve el diálogo y la negociación entre las partes interesadas para encontrar soluciones consensuadas que equilibren los intereses de los trabajadores, las plataformas y la sociedad en general.

3.3. Normativas Específicas y Casos de Estudio

Las normativas específicas y los casos de estudio en el ámbito de las plataformas de reparto ofrecen una visión detallada de cómo se están abordando los desafíos laborales y regulatorios en diferentes contextos. A continuación, exploraremos este tema en profundidad:

1. Normativas Específicas:

Las normativas específicas se refieren a leyes y regulaciones diseñadas para abordar los aspectos únicos y las preocupaciones asociadas con las plataformas de reparto. Estas normativas pueden variar según el país y la jurisdicción, pero generalmente buscan garantizar la protección de los derechos laborales de los trabajadores y promover prácticas comerciales justas en el sector de reparto.

Ejemplos de Normativas Específicas:

Establecimiento de un salario mínimo para los repartidores. Requisitos de seguridad y salud en el lugar de trabajo.

Obligación de proporcionar seguro de accidentes laborales. Derecho a la sindicalización y negociación colectiva.

2. Casos de Estudio:

Los casos de estudio proporcionan ejemplos concretos de cómo las plataformas de reparto y los gobiernos están abordando los desafíos laborales y regulatorios en la práctica. Estos casos ofrecen lecciones valiosas sobre las estrategias efectivas para equilibrar la flexibilidad laboral con la protección de los derechos de los trabajadores.

Ejemplos de Casos de Estudio:

California, Estados Unidos (AB 5): La Ley AB 5 de California, que entró en vigencia en 2020, estableció un nuevo estándar para la clasificación de los trabajadores, lo que dificulta que las plataformas de reparto clasifiquen a los trabajadores como contratistas independientes. Esto ha llevado a importantes cambios en la clasificación laboral y en las prácticas de contratación de empresas como Uber y Lyft. (Legislatura del estado de California, 2019).

Reino Unido (Caso Uber): En el caso Uber vs. Aslam, la Corte Suprema del Reino Unido dictaminó en 2021 que los conductores de Uber deben clasificarse como empleados y

no como contratistas independientes. Este fallo estableció un precedente importante y puede tener implicaciones significativas para la regulación de las plataformas de reparto en otros países. (Tribunal Supremo del Reino Unido, 2021).

España (Ley Rider): La "Ley Rider" en España, aprobada en 2021, establece un marco legal para regular las condiciones laborales de los repartidores de plataformas digitales. Esta ley exige que las empresas como Glovo, Deliveroo y Uber Eats clasifiquen a los repartidores como empleados y les proporcionen beneficios y protecciones laborales adecuadas. (Ley 12/2021, España, 2021).

3.3.1. Servicio de Reparto y Legislación Aplicable

La prestación de servicios de reparto está sujeta a una serie de normativas y regulaciones que abarcan diferentes áreas, desde leyes laborales hasta normas de seguridad vial y protección al consumidor. Estas regulaciones varían según el país y la jurisdicción, pero su cumplimiento es fundamental para garantizar operaciones legales y éticas en el sector de reparto. A continuación, profundizaremos en los aspectos clave de la legislación aplicable al servicio de reparto:

1. Legislación Laboral:

Clasificación Laboral: Las empresas de reparto deben asegurarse de clasificar correctamente a sus repartidores según la legislación laboral vigente en su país. Esto implica determinar si los repartidores son considerados empleados o contratistas independientes, lo que puede tener implicaciones significativas en términos de derechos laborales y obligaciones empresariales.

Salario Mínimo y Beneficios: Las empresas deben cumplir con las leyes laborales relacionadas con el salario mínimo y los beneficios, garantizando que los repartidores reciban una remuneración justa y adecuada por su trabajo. Esto puede incluir el pago de horas extras, vacaciones remuneradas y beneficios sociales según corresponda.

2. Legislación de Transporte:

Seguridad Vial: Las empresas de reparto deben cumplir con las normativas de seguridad vial para garantizar la seguridad tanto de los repartidores como de otros usuarios de la vía pública. Esto puede incluir el cumplimiento de normas de tráfico, requisitos de licencia de conducir y mantenimiento adecuado de los vehículos utilizados para la entrega.

Seguro de Accidentes: Es importante que las empresas proporcionen un seguro de accidentes adecuado para cubrir a los repartidores en caso de lesiones o accidentes durante el desempeño de sus funciones de entrega. Esto puede ser obligatorio según la legislación local o ser una práctica recomendada para garantizar la protección de los trabajadores.

3. Legislación de Protección al Consumidor:

Derechos del Consumidor: Las empresas de reparto deben respetar los derechos de los consumidores y cumplir con las normativas de protección al consumidor en cuanto a la calidad del servicio, la entrega oportuna de los productos y la resolución de problemas o reclamaciones de manera justa y eficiente.

Etiquetado y Seguridad de los Productos: Es importante que las empresas aseguren que los productos entregados cumplan con los estándares de seguridad y etiquetado requeridos por la ley, especialmente en el caso de alimentos y productos sensibles.

3.3.2. Jurisprudencia y Decisiones Relevantes

La jurisprudencia y las decisiones judiciales relevantes desempeñan un papel crucial en la evolución del marco legal que regula las plataformas de reparto. Estos casos establecen precedentes y proporcionan orientación sobre cuestiones laborales y regulatorias clave en este sector. A continuación, analizaremos algunos ejemplos de jurisprudencia y decisiones relevantes:

1. Clasificación Laboral:

Caso Uber vs. Aslam (Reino Unido): En este caso, la Corte Suprema del Reino Unido determinó en 2021 que los conductores de Uber deben clasificarse como empleados y no como trabajadores autónomos. Esta decisión estableció un precedente importante que puede influir en la clasificación laboral de los trabajadores en otras jurisdicciones y llevar a cambios significativos en las prácticas de contratación de las plataformas de reparto. (Supreme Court of the United Kingdom., 2021).

Caso Dynamex Operations West, Inc. vs. Superior Court (California, EE. UU.): En esta decisión de 2018, la Corte Suprema de California estableció un nuevo estándar para determinar la clasificación laboral de los trabajadores en el estado. El caso estableció una "prueba ABC" que presume que los trabajadores son empleados a menos que la empresa pueda demostrar que cumplen con tres criterios específicos para ser



considerados contratistas independientes. Esta decisión tuvo un impacto significativo en la clasificación laboral en el sector de reparto en California y más allá. (Supreme Court of California, 2018)

2. Responsabilidad del Empleador:

Caso Ruffin-Steinback v. DoorDash (EE. UU.): En este caso, la Corte Suprema de California determinó en 2021 que DoorDash era responsable de proporcionar seguro de compensación laboral a sus repartidores en caso de accidentes laborales. La decisión destacó la responsabilidad del empleador de proteger a los trabajadores y proporcionar cobertura adecuada en caso de lesiones o accidentes durante el trabajo.

3. Aplicación de Leyes Laborales y de Protección al Consumidor:

Caso Glovo en España: Varios casos en España han abordado la clasificación laboral de los repartidores de Glovo y otras plataformas de reparto. Estos casos han llevado a cambios en la legislación laboral y a acuerdos entre las empresas y los sindicatos para garantizar derechos y protecciones laborales adecuadas para los repartidores. (Tribunal Supremo de España, 2020).

CAPÍTULO 4. VENTAJAS DE LA FORMALIZACIÓN LABORAL

La formalización laboral, o en otras palabras registrar a los trabajadores y cumplir con todas las obligaciones legales y fiscales, ofrece una serie de ventajas tanto para los trabajadores como para las empresas.

Ventajas para los Trabajadores:

Seguridad Laboral:

La seguridad laboral es un componente fundamental del trabajo formalmente registrado, ya que los trabajadores están protegidos por un marco legal que establece condiciones mínimas de trabajo. Algunas de ellas son las siguientes:

1. Horarios de Trabajo Justos:

Las leyes laborales suelen establecer límites en cuanto a la duración máxima de la jornada laboral, así como períodos mínimos de descanso entre jornadas y durante la jornada laboral. Esto garantiza que los trabajadores no sean explotados y tengan tiempo adecuado para descansar y recuperarse, lo que contribuye a su salud y bienestar.

2. Seguridad en el Lugar de Trabajo:

Las normativas laborales también exigen que los empleadores proporcionen un entorno de trabajo seguro y saludable para sus empleados. Esto incluye la implementación de medidas de seguridad para prevenir accidentes y lesiones laborales, como el suministro de equipos de protección personal, la capacitación en seguridad y salud ocupacional, y la evaluación de riesgos laborales.

3. Protección contra el Despido Injustificado:

Los trabajadores formalmente registrados suelen gozar de protección contra el despido injustificado o arbitrario. Las leyes laborales establecen causales válidas para el despido y garantizan que los trabajadores no sean despedidos de manera injusta o discriminatoria. En caso de despido, los trabajadores pueden tener derecho a indemnizaciones o compensaciones según lo estipulado por la ley.

4. Estabilidad y Tranquilidad Laboral:

La seguridad laboral proporciona estabilidad y tranquilidad a los trabajadores, ya que saben que tienen derechos protegidos por la ley y que su empleador está obligado a cumplir con ciertas normas y regulaciones laborales. Esto les brinda confianza en su

lugar de trabajo y les permite concentrarse en sus tareas laborales sin preocupaciones excesivas sobre su seguridad o estabilidad laboral.

Salario Mínimo Garantizado:

El establecimiento de un salario mínimo garantizado es uno de los pilares de la formalización laboral, ya que proporciona una base de ingresos que asegura un nivel mínimo de remuneración para los trabajadores. (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Aquí se desarrolla más sobre este tema:

1. Garantía de un Ingreso Digno:

El salario mínimo garantizado asegura que los trabajadores reciban un ingreso digno por su trabajo, lo que les permite cubrir sus necesidades básicas como alimentación, vivienda, educación y atención médica. Esto contribuye a mejorar su calidad de vida y la de sus familias, reduciendo la incidencia de la pobreza y la vulnerabilidad económica.

2. Protección contra la Explotación Laboral:

El establecimiento de un salario mínimo protege a los trabajadores contra la explotación laboral al garantizar que no sean subpagados o sometidos a condiciones laborales precarias. Esto ayuda a prevenir situaciones de abuso por parte de los empleadores y promueve relaciones laborales justas y equitativas.

3. Reducción de la Desigualdad:

El salario mínimo contribuye a reducir la desigualdad económica al establecer un estándar mínimo de remuneración para todos los trabajadores, independientemente de su ocupación o sector laboral. Esto ayuda a cerrar la brecha de ingresos entre los trabajadores mejor remunerados y aquellos en empleos menos calificados o precarios.

4. Estabilidad Social y Económica:

El establecimiento de un salario mínimo proporciona estabilidad social y económica al garantizar que los trabajadores tengan un ingreso constante y predecible. Esto reduce la incertidumbre financiera y contribuye a la cohesión social al promover un mayor bienestar y seguridad entre los trabajadores y sus familias.

5. Fomento del Consumo y la Demanda Interna:

Un salario mínimo garantizado también puede tener un efecto positivo en la economía al aumentar el poder adquisitivo de los trabajadores. Esto fomenta el consumo interno y estimula la demanda de bienes y servicios, lo que puede impulsar el crecimiento económico y la creación de empleo.

Beneficios Sociales:

Los beneficios sociales son un componente fundamental del trabajo registrado, ya que proporcionan una red de seguridad financiera y contribuyen al bienestar y la seguridad de los trabajadores y sus familias. (Pereyra, 2022)

Aquí se detallan algunos de los beneficios sociales a los que suelen tener acceso los trabajadores registrados: (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

Seguro de Salud:

Los trabajadores registrados pueden tener acceso a planes de seguro de salud proporcionados por el empleador o a programas de salud pública financiados por el gobierno. Estos planes cubren una variedad de servicios médicos, incluyendo consultas médicas, hospitalización, medicamentos recetados, y tratamientos especializados, lo que garantiza que los trabajadores y sus familias puedan recibir atención médica cuando la necesiten sin preocupaciones financieras excesivas.

1. Jubilación:

Los trabajadores registrados suelen tener la oportunidad de contribuir a planes de jubilación patrocinados por el empleador, como fondos de pensiones o planes de ahorro para la jubilación. Estos planes permiten a los trabajadores ahorrar e invertir parte de sus ingresos durante su vida laboral para asegurar un ingreso estable y seguro durante la jubilación, lo que les brinda tranquilidad y estabilidad financiera en sus años dorados.

2. Vacaciones Remuneradas:

Los trabajadores registrados tienen derecho a un cierto número de días de vacaciones remuneradas al año, que les permiten descansar, relajarse y pasar tiempo con sus familias sin perder ingresos. Las vacaciones remuneradas son importantes para mantener el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como para promover la salud mental y el bienestar general de los trabajadores.

3. Prestaciones Familiares:

Los trabajadores registrados pueden tener acceso a prestaciones familiares, como subsidios por maternidad y paternidad, asignaciones familiares por hijos menores, y ayudas para el cuidado de dependientes. Estas prestaciones ayudan a las familias a hacer frente a los gastos relacionados con la crianza de los hijos y el cuidado de familiares dependientes, lo que les proporciona un mayor nivel de seguridad financiera y estabilidad.

4. Otros Beneficios:

Además de los beneficios mencionados, los trabajadores registrados pueden tener acceso a una variedad de otros beneficios sociales, como seguro de desempleo, subsidios por enfermedad, ayudas para la vivienda, y programas de asistencia social. Estos beneficios proporcionan apoyo adicional en momentos de necesidad y contribuyen al bienestar y la seguridad de los trabajadores y sus familias. Protección Legal: Los trabajadores formalmente registrados tienen derechos legales garantizados, como protección contra la discriminación, el acoso laboral y el despido injustificado. Esto les brinda una mayor seguridad y confianza en el lugar de trabajo.

Oportunidades de Desarrollo Profesional:

La formalización laboral no solo proporciona estabilidad y seguridad en el empleo, sino que también puede abrir un amplio abanico de oportunidades de desarrollo profesional para los trabajadores. Aquí se detallan algunas de estas oportunidades:

1. Programas de Capacitación:

Las empresas suelen ofrecer programas de capacitación y formación profesional para sus empleados registrados. Estos programas pueden incluir cursos específicos relacionados con el trabajo, seminarios, talleres y certificaciones que ayudan a los trabajadores a adquirir nuevas habilidades, conocimientos y competencias relevantes para su campo laboral.

2. Educación Continua:

La formalización laboral puede facilitar el acceso a programas de educación continua y de desarrollo profesional fuera del ámbito laboral. Esto incluye la posibilidad de obtener títulos académicos, participar en programas de estudios superiores, asistir a conferencias y eventos relacionados con la industria, y participar en actividades de aprendizaje en línea.

3. Asesoramiento y Mentoría:

Los trabajadores registrados pueden beneficiarse de programas de asesoramiento y mentoría proporcionados por la empresa o por profesionales externos. Estos programas permiten a los trabajadores recibir orientación y consejos de expertos en su campo, así como establecer conexiones y redes profesionales que pueden ser valiosas para su desarrollo profesional.

4. Oportunidades de Avance:

La formalización laboral también puede abrir oportunidades de avance y promoción dentro de la empresa. Los trabajadores registrados pueden tener acceso a programas de carrera y desarrollo de liderazgo que les permitan ascender a posiciones de mayor responsabilidad y autoridad dentro de la organización.

5. Reconocimiento y Valoración:

Los trabajadores formalmente registrados suelen ser más valorados y reconocidos por sus empleadores debido a su compromiso y lealtad hacia la empresa. Esto puede traducirse en oportunidades de desarrollo profesional, como proyectos especiales, asignaciones de mayor relevancia y reconocimientos por logros destacados en el trabajo.

Ventajas para las Empresas:

1. Cumplimiento Legal:

El cumplimiento legal es un aspecto crucial de la formalización laboral, ya que implica que las empresas operen de acuerdo con todas las leyes y regulaciones laborales y fiscales establecidas por el gobierno. Aquí se desarrolla más sobre este tema:

2. Cumplimiento de Obligaciones Laborales:

La formalización laboral asegura que las empresas cumplan con todas las obligaciones laborales hacia sus empleados, como el pago de salarios justos y en tiempo, la provisión de beneficios sociales y el cumplimiento de las normativas sobre condiciones de trabajo seguras y saludables. Esto garantiza que los derechos de los trabajadores sean respetados y protegidos, y ayuda a prevenir conflictos laborales y sanciones por parte de las autoridades competentes.

3. Cumplimiento de Obligaciones Fiscales:

Las empresas formalmente registradas están obligadas a cumplir con todas las obligaciones fiscales, incluyendo el pago de impuestos sobre la renta, contribuciones a la seguridad social, y otros tributos locales y nacionales. El cumplimiento de estas obligaciones fiscales es fundamental para mantener la legalidad y la transparencia en las operaciones empresariales, y ayuda a evitar problemas legales y financieros en el futuro.

4. Reducción del Riesgo de Sanciones y Litigios:

El cumplimiento legal ayuda a reducir el riesgo de sanciones y litigios laborales, que pueden surgir cuando las empresas no cumplen con las leyes y regulaciones laborales y fiscales. Esto incluye multas por incumplimiento de normativas laborales, demandas por despidos injustificados o discriminación laboral, y litigios por evasión fiscal o fraude. La formalización laboral ayuda a mitigar estos riesgos al asegurar que las empresas operen dentro del marco legal establecido.

5. Protección de la Reputación Empresarial:

El cumplimiento legal también protege la reputación de la empresa al demostrar su compromiso con el respeto a las leyes y regulaciones. Las empresas que operan de manera legal y ética son percibidas como más confiables y respetables por parte de los clientes, proveedores, inversores y la sociedad en general. Por lo tanto, el cumplimiento legal contribuye a fortalecer la imagen y la credibilidad de la empresa en el mercado.

6. Promoción de un Entorno Empresarial Saludable:

El cumplimiento legal promueve un entorno empresarial saludable y equitativo al garantizar que todas las empresas compitan en igualdad de condiciones y respeten los mismos estándares legales. Esto favorece la competencia justa y la ética empresarial, y contribuye al desarrollo económico y social sostenible de la comunidad.

Productividad y Estabilidad Laboral:

La formalización laboral no solo beneficia a los trabajadores, sino que también puede tener un impacto positivo en la productividad y la estabilidad laboral dentro de una empresa. Aquí se detallan algunos aspectos relacionados con esto:

1. Sentimiento de Valoración y Protección:

Los trabajadores formalmente registrados suelen sentirse más valorados y protegidos por la empresa, ya que esta cumple con todas las obligaciones legales y les proporciona beneficios sociales y seguridad laboral. Este sentimiento de valoración y protección

puede aumentar la moral y la motivación de los trabajadores, haciéndolos más comprometidos y dedicados a su trabajo.

2. Mayor Productividad:

Los trabajadores que se sienten valorados y protegidos tienden a ser más productivos en su trabajo. El aumento de la moral y la motivación puede impulsar el rendimiento laboral, ya que los trabajadores están más dispuestos a esforzarse y contribuir al éxito de la empresa. Además, al tener acceso a programas de capacitación y desarrollo profesional, los trabajadores pueden mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que también puede aumentar su productividad.

3. Reducción de la Rotación de Empleados:

La formalización laboral puede contribuir a una mayor estabilidad laboral y una reducción en la rotación de empleados. Los trabajadores formalmente registrados tienen menos probabilidades de abandonar su trabajo en busca de mejores condiciones laborales, ya que están satisfechos con su situación laboral actual y tienen menos preocupaciones sobre su seguridad laboral y sus beneficios sociales. Esto ayuda a reducir los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos empleados, así como a mantener la continuidad y la cohesión en el equipo de trabajo.

4. Mejora del Clima Laboral:

La formalización laboral puede contribuir a mejorar el clima laboral dentro de la empresa. Los trabajadores que se sienten seguros y valorados tienden a tener relaciones laborales más positivas con sus supervisores y compañeros de trabajo, lo que promueve un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso. Esto puede llevar a una mayor satisfacción laboral y un mayor compromiso con los objetivos y valores de la empresa.

Mejora de la Imagen Corporativa: Las empresas que demuestran un compromiso con el bienestar y la protección de sus empleados a través de la formalización laboral pueden mejorar su imagen corporativa y atraer a clientes, inversores y talento laboral de alta calidad.

Acceso a Incentivos y Financiamiento:

El acceso a incentivos y financiamiento es otro beneficio importante de la formalización laboral para las empresas. (Organización Internacional del Trabajo, 2022).

Aquí se exploran más detalles sobre este aspecto:

1. Incentivos Gubernamentales:

Las empresas formalmente registradas pueden acceder a una variedad de incentivos gubernamentales diseñados para promover el empleo formal y el crecimiento empresarial. Estos incentivos pueden incluir reducciones fiscales, subsidios para la contratación de nuevos empleados, créditos fiscales por inversión en capacitación y desarrollo de habilidades, y programas de apoyo para el emprendimiento y la expansión empresarial. Estos incentivos pueden ayudar a reducir los costos operativos y mejorar la competitividad de las empresas en el mercado.

2. Programas de Financiamiento:

Las empresas formalmente registradas también pueden acceder a una variedad de programas de financiamiento ofrecidos por instituciones financieras y organismos gubernamentales. Estos programas pueden incluir préstamos preferenciales, líneas de crédito flexibles, garantías de préstamos, y programas de microfinanzas destinados a apoyar el crecimiento y la expansión empresarial. El acceso a financiamiento facilita la inversión en capital humano, tecnología, maquinaria y equipo, lo que puede impulsar la productividad y el crecimiento a largo plazo de la empresa.

3. Apoyo para la Formalización:

Además de los incentivos y programas de financiamiento, las empresas formalmente registradas pueden recibir apoyo adicional para cumplir con los requisitos legales y administrativos asociados con la formalización laboral. Esto puede incluir asistencia técnica y asesoramiento legal proporcionado por agencias gubernamentales, cámaras de comercio, asociaciones empresariales y organizaciones no gubernamentales. Este apoyo puede ayudar a las empresas a superar barreras y desafíos en el proceso de formalización, facilitando su integración en el mercado formal y su participación en la economía formal.

4. Mejora de la Credibilidad y la Confianza:

Operar dentro de los límites legales y cumplir con todas las regulaciones laborales también mejora la credibilidad y la confianza de la empresa ante los inversionistas, clientes, proveedores y otras partes interesadas. Las empresas formalmente registradas son percibidas como más confiables y seguras, lo que puede abrir nuevas oportunidades

de negocio, fortalecer las relaciones comerciales existentes y mejorar la reputación de la empresa en el mercado.

4.1. Comparativa: Trabajador Registrado vs. Independiente

Trabajador Registrado:

Ventajas:

Salario mínimo garantizado: Los trabajadores registrados tienen la garantía de recibir un salario mínimo establecido por ley, lo que proporciona estabilidad financiera y un nivel mínimo de ingresos.

Beneficios sociales: Tienen acceso a una variedad de beneficios sociales, como seguro de salud, pensiones, vacaciones remuneradas y prestaciones familiares, que contribuyen a su bienestar y el de sus familias.

Seguridad laboral: Están protegidos por las leyes laborales que establecen normas para condiciones de trabajo seguras y saludables, reduciendo el riesgo de accidentes y enfermedades laborales.

Protección legal: Los trabajadores registrados tienen derechos legales, como protección contra el despido injustificado, discriminación laboral y acoso en el lugar de trabajo.

Cobertura de seguros: Generalmente están cubiertos por seguros de accidentes laborales, seguro de desempleo y otras prestaciones, lo que proporciona una red de seguridad financiera en caso de emergencia o pérdida de empleo.

Desventajas:

Menor flexibilidad en los horarios de trabajo: Los trabajadores registrados pueden tener horarios de trabajo más rígidos y menos flexibilidad para adaptarse a sus necesidades personales.

Dependencia del empleador para la provisión de beneficios y protecciones: Dependen del empleador para recibir beneficios y protecciones laborales, lo que puede limitar su capacidad de negociación en ciertas situaciones.

Estas ventajas y desventajas delinean claramente el contexto en el que se encuentran los trabajadores registrados, mostrando tanto los beneficios que reciben en términos de seguridad y estabilidad laboral como las limitaciones que pueden enfrentar en términos de flexibilidad y autonomía en el trabajo.



Trabajador Independiente:

Ventajas:

Mayor autonomía y flexibilidad en los horarios de trabajo: Los trabajadores independientes tienen la libertad de establecer sus propios horarios de trabajo y elegir los proyectos en los que desean participar. Esto les permite adaptar su trabajo a sus necesidades personales y preferencias.

Posibilidad de trabajar con múltiples clientes y proyectos: Pueden diversificar sus fuentes de ingresos al trabajar con varios clientes y participar en diferentes proyectos simultáneamente. Esta diversificación les brinda una mayor estabilidad financiera y les permite explorar diferentes áreas de interés profesional.

Desventajas:

Falta de protección laboral y seguridad social: Los trabajadores independientes no tienen acceso a beneficios sociales ni protección laboral, lo que los deja vulnerables a situaciones como enfermedades, lesiones laborales o desempleo. Esta falta de protección puede afectar su bienestar financiero y emocional en caso de emergencia.

Riesgo de ingresos fluctuantes: Sus ingresos pueden ser irregulares y sujetos a la demanda del mercado, lo que puede generar inestabilidad financiera. Los periodos de escasez de trabajo pueden resultar en dificultades para cubrir los gastos básicos y mantener un nivel de vida adecuado.

Responsabilidad personal por la provisión de beneficios y cobertura de seguros: Son responsables de proporcionar sus propios beneficios y cobertura de seguros, lo que puede ser costoso y complicado de gestionar. Esto incluye la compra de seguro de salud, ahorro para la jubilación y la gestión de otros beneficios laborales que normalmente serían proporcionados por un empleador en un entorno laboral tradicional.

Estas ventajas y desventajas destacan la naturaleza compleja y desafiante del trabajo independiente, que ofrece libertad y flexibilidad pero también conlleva riesgos y responsabilidades adicionales para los trabajadores.

CAPÍTULO 5. PROPUESTAS PARA UNA REGULACIÓN EFECTIVA

La regulación de las plataformas digitales de reparto es un tema crucial en la actualidad, ya que busca garantizar condiciones laborales justas y equitativas para los trabajadores, así como promover prácticas responsables por parte de las empresas. A continuación, se presentan algunas propuestas clave para lograr una regulación efectiva en este ámbito:

1. Políticas Públicas y Legislación Laboral:

Normativas específicas: Es fundamental desarrollar leyes y regulaciones específicas que aborden las particularidades de las relaciones laborales en las plataformas digitales. Estas normativas deben garantizar los derechos básicos de los trabajadores, como un salario mínimo, seguridad laboral y protección social.

Flexibilidad regulada: Si bien la flexibilidad es una característica deseable en este tipo de empleo, es necesario establecer mecanismos para equilibrarla con la protección social. Esto implica garantizar que los trabajadores independientes tengan acceso a beneficios básicos, como seguro de salud y pensiones, sin perder su autonomía.

2. Inclusión y Protección Social:

Extensión de la protección social: Es crucial ampliar la cobertura de la seguridad social para incluir a los trabajadores independientes que operan en plataformas digitales. Esto implica proporcionar acceso a servicios de salud, pensiones y otros beneficios que contribuyan al bienestar y la estabilidad financiera de los trabajadores.

Promoción de la formación y el desarrollo profesional: Se deben implementar programas de formación continua y desarrollo profesional para mejorar las habilidades y la empleabilidad de los trabajadores en este sector. Esto les permitirá adaptarse a los cambios en el mercado laboral y acceder a mejores oportunidades de trabajo.

3. Mecanismos de Vigilancia y Cumplimiento:

Creación de agencias de supervisión: Es necesario establecer agencias gubernamentales especializadas encargadas de monitorear y hacer cumplir las regulaciones laborales en el sector de las plataformas digitales. Estas agencias deben tener los recursos y la autoridad necesarios para investigar denuncias y tomar medidas contra las empresas que violen las normativas laborales.

Implementación de sistemas de denuncia y resolución de conflictos: Se deben establecer mecanismos accesibles y eficientes para que los trabajadores denuncien prácticas

laborales abusivas y resuelvan disputas de manera justa y oportuna. Esto puede incluir la creación de líneas telefónicas de denuncia, plataformas en línea y servicios de mediación laboral.

4. Fomento de Prácticas Responsables en la Industria:

Transparencia y rendición de cuentas: Las plataformas digitales deben ser transparentes en cuanto a sus políticas laborales, condiciones de trabajo y prácticas de contratación. Esto ayudará a garantizar una mayor transparencia y rendición de cuentas por parte de las empresas.

Estándares de responsabilidad social corporativa: Se debe promover la adopción voluntaria de prácticas empresariales socialmente responsables por parte de las plataformas digitales. Esto incluye el respeto a los derechos laborales, la igualdad de oportunidades y la sostenibilidad ambiental.

5.1. Directrices para la Mejora de las Condiciones Laborales

Las plataformas digitales de reparto han transformado el panorama laboral, ofreciendo nuevas oportunidades de empleo, pero también planteando desafíos en términos de condiciones laborales justas y equitativas. Para abordar estos desafíos y promover un entorno laboral más favorable, es fundamental establecer directrices claras y efectivas. A continuación, se presentan algunas directrices clave:

1. Establecimiento de Normativas Específicas:

Es necesario desarrollar normativas específicas que aborden las particularidades de las relaciones laborales en las plataformas digitales de reparto. Estas normativas deben garantizar los derechos básicos de los trabajadores, como un salario justo, condiciones de trabajo seguras y protección social. Además, deben ser flexibles y adaptables para adaptarse a la naturaleza cambiante del trabajo en estas plataformas.

2. Promoción de la Negociación Colectiva:

Se debe fomentar la negociación colectiva entre los trabajadores y las plataformas digitales para garantizar que las condiciones laborales se establezcan de manera justa y equitativa. Esto implica permitir la formación de sindicatos y asociaciones de trabajadores que puedan representar los intereses de los trabajadores y negociar en su nombre.

3. Protección de los Derechos de los Trabajadores:

Es fundamental proteger los derechos de los trabajadores en las plataformas digitales de reparto. Esto incluye garantizar la igualdad de oportunidades, proteger contra la discriminación laboral y el acoso en el lugar de trabajo, y asegurar la libertad de asociación y sindicalización.

4. Garantía de un Salario Digno:

Se debe garantizar que los trabajadores en las plataformas digitales de reparto reciban un salario digno que les permita mantener un nivel de vida adecuado. Esto puede implicar establecer un salario mínimo y mecanismos para garantizar el pago justo por el trabajo realizado, como tarifas transparentes y justas por los servicios prestados.

5. Protección Social y Beneficios Laborales:

Es crucial proporcionar protección social y beneficios laborales a los trabajadores en las plataformas digitales de reparto. Esto incluye acceso a seguro de salud, pensiones, vacaciones remuneradas, seguro de desempleo y otros beneficios que contribuyan al bienestar y la seguridad financiera de los trabajadores y sus familias.

6. Implementación de Mecanismos de Supervisión y Cumplimiento:

Se deben establecer mecanismos efectivos de supervisión y cumplimiento para garantizar que las plataformas digitales cumplan con las normativas laborales establecidas. Esto puede implicar la creación de agencias gubernamentales especializadas encargadas de monitorear el cumplimiento de las regulaciones laborales y tomar medidas contra las empresas que violen las normativas.

5.1.1. Políticas Públicas y Legislación Laboral

La mejora de las condiciones laborales en el sector de las plataformas digitales de reparto requiere de políticas públicas y legislación laboral adaptadas a las necesidades de este nuevo modelo de empleo. Entre las directrices clave se encuentran:

Establecimiento de normativas claras:

El establecimiento de normativas claras es esencial para abordar las particularidades de las relaciones laborales en las plataformas digitales y garantizar los derechos y protecciones básicas de los trabajadores.

Aquí se explora más a fondo este aspecto:

Desarrollo de leyes y regulaciones específicas:

Identificación de particularidades: Las plataformas digitales de reparto presentan características únicas en términos de relación laboral, donde los trabajadores suelen ser clasificados como independientes o contratistas. Es crucial que las leyes y regulaciones reconozcan estas particularidades y se adapten a ellas.

Garantía de derechos laborales básicos: Las normativas deben asegurar que los trabajadores en estas plataformas tengan acceso a derechos laborales básicos, como un salario mínimo, seguridad laboral, protección contra la discriminación y el acoso, y derecho a la libertad sindical y de asociación.

Flexibilidad y adaptabilidad: Dado el rápido avance tecnológico y los cambios en las formas de trabajo, las normativas deben ser flexibles y adaptables para mantenerse al día con las nuevas tendencias y prácticas laborales. Esto implica la revisión periódica de las leyes y regulaciones para asegurar su relevancia y eficacia.

Inclusión de consultas y aportes: Es importante involucrar a todas las partes interesadas, incluidos trabajadores, empresas, sindicatos y expertos en legislación laboral, en el proceso de desarrollo de normativas. La inclusión de consultas y aportes garantiza que las regulaciones sean equitativas, efectivas y viables en la práctica.

Coordinación entre jurisdicciones: Dado que muchas plataformas digitales operan a nivel nacional e internacional, es crucial la coordinación entre diferentes jurisdicciones para evitar lagunas legales y garantizar una regulación coherente y uniforme en todas las áreas geográficas relevantes.

Flexibilidad regulada:

La flexibilidad regulada es un concepto clave en el ámbito de las relaciones laborales, especialmente en el contexto de las plataformas digitales de trabajo independiente. Aquí se explora en detalle cómo encontrar mecanismos para equilibrar la flexibilidad laboral con la protección social:

Equilibrio entre Flexibilidad y Protección Social:

Acceso a Beneficios Básicos: Es fundamental garantizar que los trabajadores independientes en las plataformas digitales tengan acceso a beneficios básicos, como seguro de salud, seguro de desempleo, pensiones y vacaciones remuneradas. Esto puede

lograrse a través de la creación de programas de protección social adaptados a las necesidades de los trabajadores independientes.

Modelos de Colaboración: Las plataformas digitales pueden colaborar con gobiernos, sindicatos y otras partes interesadas para desarrollar modelos de protección social que se ajusten a la naturaleza flexible del trabajo independiente. Estos modelos podrían incluir la contribución compartida entre las plataformas, los trabajadores y el gobierno para financiar los beneficios sociales.

Seguro de Ingresos y Desempleo: Se pueden establecer sistemas de seguro de ingresos y desempleo que proporcionen una red de seguridad financiera a los trabajadores independientes en caso de enfermedad, lesión o falta de trabajo. Estos programas podrían financiarse mediante contribuciones obligatorias por parte de las plataformas y los trabajadores.

Flexibilidad en la Prestación de Beneficios: Es importante ofrecer flexibilidad en la prestación de beneficios para adaptarse a las necesidades y preferencias de los trabajadores independientes. Por ejemplo, podrían permitirse opciones personalizadas para elegir entre diferentes paquetes de beneficios o ajustar los beneficios en función de la cantidad de trabajo realizado.

Educación y Concienciación: Se debe educar a los trabajadores independientes sobre la importancia de la protección social y los beneficios disponibles para ellos. Esto podría incluir campañas de concienciación sobre los derechos laborales y las opciones de protección social disponibles, así como el acceso a asesoramiento y recursos para ayudar a los trabajadores a comprender sus derechos y opciones.

Regulación Flexible: Las regulaciones laborales deben ser lo suficientemente flexibles como para adaptarse a la diversidad de situaciones y necesidades de los trabajadores independientes. Esto implica evitar soluciones únicas y adoptar un enfoque más adaptable y personalizable que permita a los trabajadores elegir las opciones que mejor se adapten a sus circunstancias individuales.

5.1.2. Recomendaciones para la Inclusión y Protección Social

La inclusión y protección social de los trabajadores en las plataformas digitales son aspectos cruciales para garantizar un desarrollo laboral sostenible y equitativo. Algunas recomendaciones incluyen:

Extensión de la protección social:

La extensión de la protección social es una medida crucial para garantizar la inclusión de los trabajadores independientes en los sistemas de seguridad social. Aquí se desarrolla cómo se puede lograr esta extensión de manera efectiva:

Ampliación de la Cobertura de la Seguridad Social:

Inclusión en los Sistemas de Seguridad Social: Es fundamental que los trabajadores independientes sean incluidos en los sistemas de seguridad social existentes. Esto implica reconocer su contribución al mercado laboral y garantizar que tengan acceso a los mismos beneficios y protecciones que los trabajadores empleados, como atención médica, pensiones, seguro de desempleo y cobertura de accidentes laborales.

Adaptación de los Sistemas Existentes: Los sistemas de seguridad social deben adaptarse para acomodar las necesidades específicas de los trabajadores independientes. Esto puede implicar la creación de regímenes especiales o programas flexibles que se ajusten a las características del trabajo independiente, como los ingresos fluctuantes y la diversidad de actividades laborales.

Contribuciones Obligatorias: Para financiar la extensión de la protección social a los trabajadores independientes, puede ser necesario establecer contribuciones obligatorias por parte de estos trabajadores, así como de las plataformas digitales y otros empleadores que utilicen sus servicios. Estas contribuciones podrían destinarse a un fondo común que financie los beneficios sociales.

Participación del Estado: El Estado también debe desempeñar un papel activo en la extensión de la protección social, proporcionando subsidios y recursos adicionales para garantizar la viabilidad y sostenibilidad de los programas de seguridad social para los trabajadores independientes.

Educación y Concienciación: Es importante educar a los trabajadores independientes sobre la importancia de la protección social y los beneficios disponibles para ellos. Esto puede incluir campañas de concientización sobre los derechos laborales y las opciones de seguridad social, así como el acceso a asesoramiento y recursos para ayudar a los trabajadores a comprender y aprovechar los beneficios disponibles.

Coordinación Internacional: Dado que muchos trabajadores independientes operan en un entorno global, es crucial la coordinación internacional para garantizar una

protección social coherente y equitativa en todos los países. Esto puede implicar la armonización de regulaciones y estándares internacionales para garantizar la igualdad de condiciones para todos los trabajadores independientes, independientemente de su ubicación.

Promoción de la formación y el desarrollo profesional:

La promoción de la formación y el desarrollo profesional es esencial para mejorar las habilidades y la empleabilidad de los trabajadores, especialmente en un entorno laboral en constante evolución. Aquí se desarrolla cómo se pueden implementar programas efectivos en este sentido:

Implementación de Programas de Formación Continua y Desarrollo Profesional:

Identificación de Necesidades: Es fundamental realizar una evaluación de las necesidades de formación y desarrollo profesional de los trabajadores independientes. Esto puede implicar encuestas, entrevistas o análisis de tendencias del mercado laboral para identificar las habilidades más demandadas y relevantes en su campo.

Diseño de Programas Adaptados: Con base en las necesidades identificadas, se pueden diseñar programas de formación y desarrollo profesional adaptados a las características y requerimientos específicos de los trabajadores independientes. Estos programas deben ser flexibles, accesibles y orientados a resultados, centrándose en el desarrollo de habilidades relevantes y aplicables en el mercado laboral actual.

Modalidades de Aprendizaje Flexibles: Los programas de formación pueden ofrecerse en una variedad de modalidades para adaptarse a las preferencias y circunstancias de los trabajadores independientes. Esto puede incluir cursos en línea, seminarios web, talleres presenciales, mentorías personalizadas y recursos de aprendizaje autodirigidos.

Colaboración con Instituciones Educativas y Empresas: Las plataformas digitales, empresas y organizaciones educativas pueden colaborar para ofrecer programas de formación y desarrollo profesional. Esto puede incluir alianzas con universidades, institutos de formación profesional y proveedores de educación en línea para ofrecer cursos y certificaciones relevantes para los trabajadores independientes.

Acceso a Recursos y Herramientas: Es importante proporcionar a los trabajadores independientes acceso a recursos y herramientas que faciliten su aprendizaje y desarrollo profesional. Esto puede incluir plataformas de aprendizaje en línea,

bibliotecas virtuales, tutoriales, guías de estudio y herramientas de evaluación de habilidades.

Apoyo Financiero: Los programas de formación y desarrollo profesional pueden ser costosos, por lo que es importante ofrecer opciones de financiamiento y becas para garantizar que los trabajadores independientes tengan acceso equitativo a estas oportunidades de desarrollo.

Evaluación y Retroalimentación: Se deben implementar mecanismos de evaluación y retroalimentación para medir el impacto y la efectividad de los programas de formación y desarrollo profesional. Esto permite realizar ajustes y mejoras continuas para garantizar la relevancia y la calidad de la formación ofrecida.

5.2. Estrategias de Implementación y Control

Para garantizar una regulación efectiva y el cumplimiento de las normativas laborales en el contexto de las plataformas digitales, es crucial implementar estrategias de implementación y control adecuadas. Aquí se desarrollan algunas estrategias clave:

Mecanismos de Vigilancia y Cumplimiento:

Supervisión Gubernamental: Las autoridades gubernamentales deben establecer mecanismos de supervisión y control para monitorear el cumplimiento de las normativas laborales por parte de las plataformas digitales y los trabajadores independientes. Esto puede incluir la creación de unidades especializadas o agencias encargadas de investigar y sancionar prácticas laborales ilegales o abusivas.

Auditorías e Inspecciones: Se deben llevar a cabo auditorías e inspecciones regulares para evaluar el cumplimiento de las normativas laborales por parte de las plataformas digitales y los empleadores. Estas auditorías pueden incluir la revisión de registros de empleo, contratos laborales, pagos de salarios y beneficios, y condiciones de trabajo.

Denuncias y Quejas: Se deben establecer canales para que los trabajadores independientes puedan presentar denuncias y quejas sobre violaciones de sus derechos laborales. Esto puede incluir líneas telefónicas de denuncia, formularios en línea y oficinas de atención al público donde los trabajadores puedan reportar irregularidades de manera confidencial y segura.

Colaboración con Organizaciones de la Sociedad Civil: Las autoridades gubernamentales pueden colaborar con organizaciones de la sociedad civil, sindicatos y

grupos de defensa de los derechos laborales para fortalecer los mecanismos de vigilancia y control. Estas organizaciones pueden proporcionar información y asistencia a los trabajadores independientes, así como apoyo en la investigación y denuncia de violaciones laborales.

Fomento de Prácticas Responsables en la Industria:

Códigos de Conducta y Buenas Prácticas: Las plataformas digitales y los empleadores deben adoptar códigos de conducta y buenas prácticas laborales que promuevan el respeto de los derechos laborales y la dignidad de los trabajadores. Esto puede incluir compromisos con el salario mínimo, la seguridad laboral, el respeto a la jornada laboral y la protección contra la discriminación y el acoso.

Capacitación y Sensibilización: Es importante proporcionar capacitación y sensibilización a las plataformas digitales, los empleadores y los trabajadores independientes sobre sus derechos y responsabilidades laborales. Esto puede incluir programas de formación en línea, seminarios y talleres sobre temas laborales relevantes, así como materiales educativos y guías de buenas prácticas.

Transparencia y Rendición de Cuentas: Las plataformas digitales deben ser transparentes en sus prácticas laborales y proporcionar información clara y accesible sobre las condiciones de trabajo, los salarios y los beneficios ofrecidos a los trabajadores independientes. Además, deben rendir cuentas por cualquier violación de los derechos laborales y tomar medidas correctivas para abordar estas cuestiones de manera oportuna y efectiva.

Diálogo Social: Se debe fomentar el diálogo social entre las plataformas digitales, los empleadores, los trabajadores independientes y las autoridades gubernamentales para abordar los desafíos laborales de manera colaborativa y constructiva. Esto puede incluir la creación de mesas de diálogo, comités de consulta y otros mecanismos de participación para facilitar la comunicación y la negociación entre todas las partes interesadas.

5.2.1. Mecanismos de Vigilancia y Cumplimiento

La efectividad de cualquier regulación depende en gran medida de los mecanismos de vigilancia y cumplimiento establecidos. Para garantizar el cumplimiento de las normativas laborales en las plataformas digitales de reparto, es necesario:

Establecer agencias de supervisión:

Establecer agencias de supervisión especializadas es una medida crucial para garantizar el cumplimiento de las regulaciones laborales en el sector de las plataformas digitales. Estas agencias tendrían la responsabilidad de monitorear las prácticas laborales de las empresas de tecnología y las plataformas de entrega, así como de proteger los derechos de los trabajadores independientes que operan en estas plataformas. Aquí se detallan algunas razones por las cuales estas agencias son importantes y cómo podrían funcionar:

Enfoque Especializado: Las agencias de supervisión especializadas pueden dedicar sus recursos y experiencia específicamente al monitoreo y cumplimiento de las regulaciones laborales en el sector de las plataformas digitales. Esto les permite desarrollar un conocimiento profundo de las prácticas laborales en este ámbito y responder de manera efectiva a las necesidades y desafíos específicos de los trabajadores y las empresas en estas plataformas.

Vigilancia Proactiva: Estas agencias pueden llevar a cabo investigaciones proactivas para identificar posibles violaciones de las regulaciones laborales por parte de las empresas de tecnología y las plataformas de entrega. Esto incluiría la revisión de contratos laborales, registros de empleo, condiciones de trabajo y otros aspectos relevantes para garantizar el cumplimiento de las leyes laborales.

Aplicación de Sanciones: En caso de encontrar violaciones de las regulaciones laborales, las agencias de supervisión tendrían la autoridad para imponer sanciones a las empresas que no cumplan con las leyes laborales. Estas sanciones podrían incluir multas económicas, suspensiones de actividades comerciales y otras medidas correctivas destinadas a garantizar el cumplimiento de las regulaciones laborales.

Asistencia y Orientación: Además de hacer cumplir las regulaciones laborales, las agencias de supervisión pueden proporcionar asistencia y orientación a los trabajadores independientes sobre sus derechos laborales y cómo hacer valer esos derechos. Esto puede incluir la divulgación de información sobre las leyes laborales, la facilitación de denuncias de violaciones laborales y la prestación de asesoramiento legal y apoyo a los trabajadores afectados.

Colaboración con Otras Entidades: Las agencias de supervisión pueden colaborar con otras entidades, como sindicatos, organizaciones de la sociedad civil y organismos internacionales, para fortalecer aún más la protección de los derechos laborales en el

sector de las plataformas digitales. Esta colaboración puede incluir la participación en iniciativas conjuntas, intercambio de información y coordinación de esfuerzos para abordar los desafíos laborales comunes.

Implementar sistemas de denuncia y resolución de conflictos:

Implementar sistemas de denuncia y resolución de conflictos es fundamental para garantizar que los trabajadores en el sector de las plataformas digitales puedan hacer valer sus derechos laborales y resolver disputas de manera justa y oportuna. Aquí se detallan algunas formas en las que estos sistemas podrían implementarse y beneficiar a los trabajadores:

Plataformas de Denuncia en Línea: Se podrían establecer plataformas en línea donde los trabajadores puedan presentar denuncias de manera segura y confidencial sobre prácticas laborales abusivas, como salarios bajos, largas horas de trabajo, discriminación o acoso laboral. Estas plataformas podrían estar gestionadas por las agencias de supervisión laboral mencionadas anteriormente y ofrecer formularios de denuncia fáciles de usar y opciones para cargar documentos relevantes como pruebas.

Procedimientos de Investigación: Una vez presentada una denuncia, se deberían implementar procedimientos de investigación para examinar y evaluar las acusaciones. Esto podría implicar entrevistar a los trabajadores afectados, revisar registros de empleo y comunicarse con la empresa o plataforma en cuestión para recopilar información adicional. Es crucial que estas investigaciones se realicen de manera imparcial y transparente.

Mediación y Arbitraje: Para resolver disputas de manera eficiente, se podrían ofrecer servicios de mediación y arbitraje donde las partes involucradas puedan llegar a un acuerdo voluntario con la ayuda de un tercero neutral. Esto podría ayudar a evitar costosos y prolongados litigios legales y promover soluciones más rápidas y satisfactorias para todas las partes.

Protección contra Represalias: Es importante garantizar que los trabajadores que presentan denuncias o participan en procesos de resolución de conflictos estén protegidos contra represalias por parte de sus empleadores o las plataformas digitales. Esto podría implicar la implementación de medidas para prevenir el despido injustificado, la discriminación o cualquier otra forma de represalia contra los denunciantes.

Transparencia y Divulgación: Los resultados de las investigaciones y los procedimientos de resolución de conflictos deberían ser transparentes y divulgados públicamente para promover la rendición de cuentas y la confianza en el sistema. Esto podría incluir la publicación de informes anuales sobre el número y tipo de denuncias recibidas, las acciones tomadas y los resultados de las investigaciones.

5.2.2. Fomento de Prácticas Responsables en la Industria

Además del cumplimiento normativo, es fundamental promover prácticas empresariales responsables que vayan más allá de las obligaciones legales. Algunas estrategias incluyen:

Incentivar la transparencia y la rendición de cuentas:

Incentivar la transparencia y la rendición de cuentas en las plataformas digitales es crucial para garantizar condiciones laborales justas y equitativas. Aquí se detallan algunas formas en las que se podría lograr este objetivo:

Divulgación de Políticas Laborales: Las plataformas digitales deberían estar obligadas a divulgar públicamente sus políticas laborales, incluidos aspectos como los criterios de contratación, las tarifas de pago, los horarios de trabajo y las políticas de seguridad en el lugar de trabajo. Esta divulgación proporcionaría a los trabajadores información clara sobre lo que pueden esperar al unirse a la plataforma y les permitiría tomar decisiones informadas sobre su empleo.

Informe de Condiciones Laborales: Las plataformas podrían ser requeridas para publicar informes periódicos sobre las condiciones laborales de sus trabajadores, incluyendo datos sobre salarios, horas trabajadas, tasas de accidentes laborales y niveles de satisfacción laboral. Estos informes permitirían una evaluación transparente del desempeño de la plataforma en términos de protección laboral y podrían servir como base para la implementación de mejoras.

Auditorías Laborales Independientes: Se podrían llevar a cabo auditorías laborales independientes para evaluar el cumplimiento de las plataformas digitales con las leyes laborales y las normas de derechos humanos. Estas auditorías podrían ser realizadas por agencias gubernamentales, organizaciones no gubernamentales o entidades independientes y podrían incluir entrevistas con trabajadores, revisión de documentos y visitas al lugar de trabajo.

Transparencia en los Algoritmos de Gestión: Si las plataformas digitales utilizan algoritmos para asignar trabajos, establecer tarifas o evaluar el desempeño de los trabajadores, deberían divulgar información sobre cómo funcionan estos algoritmos y cómo pueden afectar las condiciones laborales. Esto garantizaría una mayor transparencia en el proceso de toma de decisiones y ayudaría a prevenir posibles sesgos o discriminación algorítmica.

Mecanismos de Retroalimentación y Quejas: Las plataformas podrían implementar mecanismos transparentes para que los trabajadores proporcionen retroalimentación y presenten quejas sobre sus condiciones laborales. Esto podría incluir encuestas periódicas de satisfacción laboral, sistemas de comentarios en línea y líneas directas de denuncia de abusos laborales. Las plataformas deberían comprometerse a investigar y abordar de manera efectiva todas las quejas recibidas.

Establecer estándares de responsabilidad social corporativa:

Establecer estándares de responsabilidad social corporativa (RSC) es una medida fundamental para promover prácticas empresariales éticas y sostenibles en el sector de las plataformas digitales. Aquí se detallan algunas formas en las que se podrían establecer y fomentar estos estándares:

Desarrollo de Códigos de Conducta: Se podrían desarrollar códigos de conducta específicos para el sector de las plataformas digitales, que establezcan estándares mínimos de responsabilidad social corporativa. Estos códigos podrían abordar aspectos como los derechos laborales, la protección del medio ambiente, la igualdad de género y la transparencia empresarial. Las empresas que se adhieran a estos códigos se comprometerían a cumplir con ciertos principios éticos y a informar públicamente sobre sus prácticas empresariales.

Certificación de Responsabilidad Social: Se podría establecer un sistema de certificación voluntaria para reconocer a las empresas que cumplen con estándares rigurosos de responsabilidad social corporativa. Las empresas que obtengan esta certificación podrían utilizarla como un distintivo de calidad y compromiso social, lo que podría aumentar su reputación y atractivo para los consumidores y los inversores.

Incentivos y Reconocimientos: Se podrían ofrecer incentivos y reconocimientos a las empresas que demuestren un compromiso excepcional con la responsabilidad social corporativa. Esto podría incluir premios gubernamentales, programas de



reconocimiento de la industria o incentivos fiscales para empresas que implementen prácticas sostenibles y socialmente responsables.

Participación de Stakeholders: Es importante involucrar a una variedad de partes interesadas, incluidos trabajadores, consumidores, organizaciones no gubernamentales y agencias gubernamentales, en el desarrollo y la implementación de estándares de responsabilidad social corporativa. Esto garantizaría que los estándares sean relevantes, equitativos y efectivos en la promoción de prácticas empresariales éticas y sostenibles.

Transparencia y Divulgación de Información: Las empresas deberían ser transparentes en cuanto a sus prácticas empresariales y divulgar información relevante sobre su desempeño en términos de responsabilidad social corporativa. Esto podría incluir informes anuales de sostenibilidad, divulgación de datos sobre el impacto social y ambiental de sus operaciones, y participación en iniciativas de divulgación voluntaria, como el Global Reporting Initiative (GRI).

REFLEXIONES Y CONCLUSIÓN

Nuestro trabajo de investigación apuntó a determinar cuáles serían las mejores condiciones de trabajo para trabajadores de plataformas digitales, en base a esto hemos podido cumplir con nuestro objetivo y concluir que si bien las dichas plataformas han proporcionado facilidad en la vida de los consumidores y oportunidades para los trabajadores, es necesaria una regulación más estricta sobre las condiciones de trabajo para este sector.

En primer lugar se deberían ajustar sus beneficios sociales y su remuneración variable que no reflejan el esfuerzo realizado, es necesario una innovación y la protección de los derechos laborales. Si bien los trabajadores pueden manejar sus propios horarios y gozan de una autonomía considerable, las empresas deberían ofrecer como base fundamental un ambiente laboral seguro y justo.

En segundo lugar es importante destacar que es necesaria la revisión de la aplicación legal vigente para formalizar este tipo de trabajo en donde se garantice un salario digno, la protección contra el despido injustificado y la seguridad social. Establecer claramente estos criterios proporcionará al trabajador condiciones de trabajo justas y dignas.

Las aplicaciones digitales han llegado para quedarse y para aprovechar ese potencial e impacto que provocan, es necesario establecer una normativa clara para este sector mediante el diálogo con los actores involucrados y lograr una regulación adecuada para el bienestar de los trabajadores.

Entre las limitaciones que se nos presentaron en nuestra investigación se puede destacar la poca información en las plataformas digitales sobre las condiciones contractuales, ingresos y cantidad de horas trabajadas, la inexistencia de una regulación legal clara en Mendoza sobre el tema y la subjetividad en cuanto a la experiencia de cada trabajador según su situación personal.

Este estudio invita a la reflexión sobre el papel de las políticas públicas y la responsabilidad social empresarial en la construcción de condiciones del trabajo más justas e inclusivas para el futuro de los trabajadores del sector en nuestra provincia. Como contadores nos resulta de vital importancia la investigación de este tema con el fin de tener un panorama claro para un futuro asesoramiento a clientes que deseen iniciar una relación laboral de este estilo.

BIBLIOGRAFÍA

- Appscrip. (2024). *La mejor pila tecnológica de aplicaciones de entrega de alimentos*. Recuperado de <https://appscrip.com/es/blog/best-food-delivery-app-tech-stack/>
- BBVA. (2020). *La transformación digital en América Latina se acelera con la pandemia recuperado de* bbva.com
- Boletín Oficial del Estado. <https://www.boe.es/boe/dias/2021/09/29/pdfs/BOE-A-2021-15767.pdf>.
- España. (2021). *Ley 12/2021, de 9 de septiembre, de medidas urgentes para la regulación de los trabajadores de las plataformas digitales*.
- Fernández, L. E. (2019). El acceso a la seguridad social de los trabajadores autónomos. *Revista de Legislación Laboral*.
- García, J. A. (2022). *Manual del Derecho del Trabajo*. Editorial Tirant lo Blanch.
- Haidar, J., Diana Menéndez, N. y Arias, CC (2020). La organización vence al algoritmo: Plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores de delivery Argentina. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8297146.pdf>.
<https://www.argentina.gob.ar/trabajo/buscastrabajo/conocetusderechos/marcolegal>
- Infobae. (2020). *Los negocios que crecen a pesar del coronavirus: delivery, comercio electrónico, notebooks y productos de limpieza*. Recuperado de infobae.com
- Legislatura del estado de California. (2019). *Proyecto de ley de la Asamblea n.º 5, capítulo 296*
- Ley de Contrato de Trabajo, N.º 20.744. (1976). Recuperado de Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina.
- López López, E. J. (2022). *Redefinición de la relación laboral: Análisis del trabajo en las plataformas digitales de servicios. Un enfoque de justicia y equidad* [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona].
- López, M. (2021). *Colaboración educativa y desarrollo profesional en la era digital*.
Asociación de Innovación Educativa.

- López, M., & Fernández, C. (2022). *El impacto de las plataformas digitales en los derechos laborales*. Ediciones Jurídicas.
- Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E. y Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?*, CIPPEC-BID-OIT. Buenos Aires, 2019.
- Martínez, J. (2020). *Nuevas formas de empleo en la economía digital: Desafíos para la legislación laboral*. Universidad Autónoma.
- Martínez, J., & Ramírez, C. (2019). *Seguridad social para trabajadores autónomos: Modelos y reformas*. Ediciones Jurídicas.
- Marx, K (1867) *El Capital*. Recuperado de <https://www.textos.info/karl-marx/el-capital/descargar-pdf>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina. (s.f.). *Marco legal del trabajo en Argentina*. Gobierno de Argentina.
- Morales, A. (2020). *Concienciación y educación sobre derechos laborales en la era digital*. Instituto del Trabajo.
- Morales, A. (2022). *Tendencias laborales y desarrollo de habilidades en el siglo XXI*. Editorial de Ciencias Sociales.
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Convenio sobre el trabajo decente*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Delivery en pandemia: el trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina*. OIT
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El trabajo en las plataformas digitales de reparto en Argentina: Análisis y recomendaciones de política*. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *La seguridad social en las plataformas digitales de reparto*. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *El trabajo en tiempos de COVID*. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *La seguridad social para los trabajadores de las plataformas digitales: un marco para la acción*. OIT.

- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *La seguridad social para los trabajadores de las plataformas digitales: avances en la legislación y la jurisprudencia*. OIT.
- Pedidos Ya. (2023). *Acerca de Pedidos Ya: Plataforma de entregas en Argentina*. Recuperado de <https://www.pedidosya.com>.
- Pereyra (2022). *Desafíos de la regulación del trabajo de plataformas digitales de reparto en Argentina* Revista Temas Sociológicos N°31
- Pérez, D. (2020). *Aprendizaje flexible y educación en plataformas digitales*. Centro de Estudios Tecnológicos.
- Pérez, D., Rodríguez, G., & Sánchez, L. (2021). *Adaptabilidad legislativa y flexibilidad en el trabajo digital*. Asociación de Estudios Laborales.
- Pérez, I. (2022). *La seguridad social de los trabajadores de plataformas digitales en América Latina*. Revista de Derecho del Trabajo, 56(1), 1-26.
- Pfeffer, J. y Salancik, G. (1978) *El control externo de las organizaciones: una perspectiva de dependencia de recursos*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Pavan-Soni-2/publication/275017035_The_External_Control_of_Organizations_Pfeffer_and_Salancik_1978/links/552e360a0cf22d43716decbb/The-External-Control-of-Organizations-Pfeffer-and-Salancik-1978?origin=publication_detail&_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uRG93bmxvYWQiLCJwcmV2aW91c1BhZ2UiOiJwdWJsaWNhdGlvbiJ9fQ
- Rodríguez, G. (2019). *Diccionario de Derecho Laboral*. Biblioteca Jurídica Digital.
- Rodríguez, G. (2019). *Subordinación y dependencia laboral en el contexto digital*. Biblioteca Jurídica Digital.
- Rodríguez, G. (2022). *Contribuciones y financiamiento de la seguridad social en plataformas digitales*. Universidad Autónoma.
- Rousseau, D. M. (1989). *Contratos psicológicos e implícitos en las organizaciones*



Supreme Court of California. (2018). *Dynamex Operations West, Inc. v. Superior Court of Los Angeles County*, 4 Cal. 5th 903. <https://scocal.stanford.edu/opinion/dynamex-operations-west-inc-v-superior-court-34584>

Supreme Court of the United Kingdom. (2021). *Uber BV and others (Appellants) v Aslam and others (Respondents)* [2021] UKSC 5. <https://www.supremecourt.uk/cases/uksc-2019-0029.html>

Tribunal Supremo de España. (2020). *Sentencia 805/2020, de 25 de septiembre*. Recurso 4746/2019. <https://www.poderjudicial.es>

Tribunal Supremo del Reino Unido. (2021). *Uber BV y otros (Apelantes) contra Aslam y otros (Demandados)* [2021] UKSC 5. Corte Suprema

Vega, P. (2021). *Alternativas de regulación flexible para el trabajo independiente en la era digital*. Centro de Estudios Económicos y Sociales.

Vega, P., & Torres, R. (2023). *Innovación en formación profesional: Estrategias y casos de éxito*. Centro de Formación Avanzada.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Repartidor: Persona que realiza entregas de productos a través de una plataforma digital.

Trabajador Independiente: Individuo que ofrece servicios sin estar subordinado a un empleador específico, gestionando su tiempo y recursos de manera autónoma.

Plataformas Digitales: Aplicaciones o sitios web que conectan a usuarios con servicios, como entrega de comida o transporte, a través de un intermediario tecnológico.

DECLARACIÓN JURADA RESOLUCIÓN 212/99 CD

El autor de este trabajo declara que fue elaborado sin utilizar ningún otro material que no haya dado a conocer en las referencias que nunca fue presentado para su evaluación en carreras universitarias y que no transgrede o afecta los derechos de terceros.

Mendoza, 29 de Agosto de 2025.



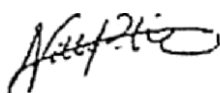
Romina Isabel Ortiz

N° Registro 26787

DNI: 35.665.194

romina.ortiz@fce.uncu.edu.ar

2622550302



Natalia Romina Alaniz

N° Registro 28037

DNI: 34.748.767

na.impositivocontable@gmail.com

2614698635



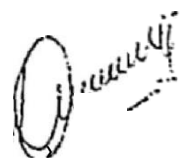
Camila Gabriela Godoy

N° Registro 28185

DNI: 37.626.666

camig2091@gmail.com

2622354070



Andrea Prospitti

N° Registro 28331

DNI: 37.091.207

andreaprospitti25@gmail.com

2615915104