

# Trabajo en plataformas en Chile y desafíos para el trabajo decente

Situación actual y lineamientos  
para diseñar políticas públicas  
dirigidas al sector

Pablo Morris Keller

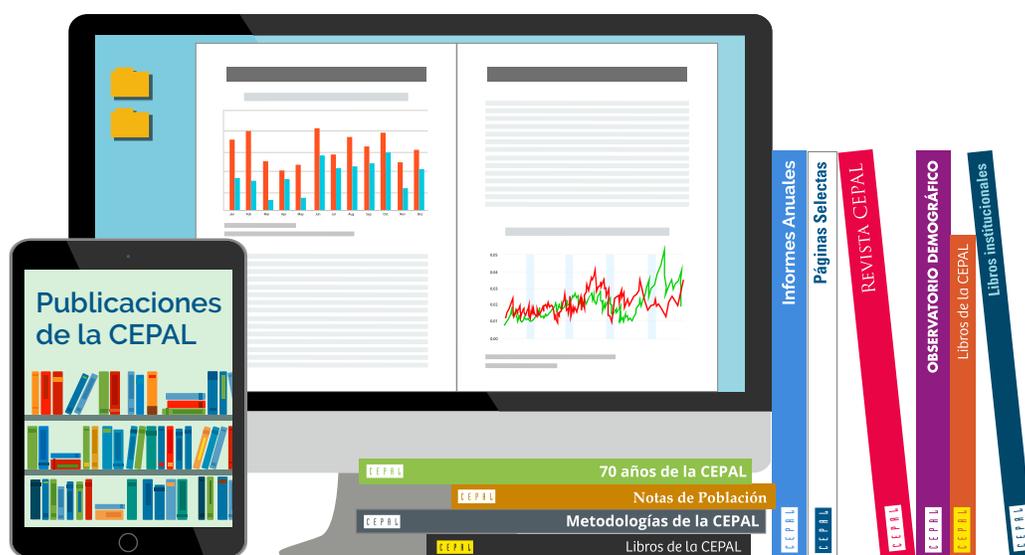


CEPAL



Ministerio de Asuntos Exteriores  
de Noruega

# Gracias por su interés en esta publicación de la CEPAL



Si desea recibir información oportuna sobre nuestros productos editoriales y actividades, le invitamos a registrarse. Podrá definir sus áreas de interés y acceder a nuestros productos en otros formatos.

 [www.cepal.org/es/publications](http://www.cepal.org/es/publications)

 [www.cepal.org/apps](http://www.cepal.org/apps)

# Trabajo en plataformas en Chile y desafíos para el trabajo decente

Situación actual y lineamientos para diseñar  
políticas públicas dirigidas al sector

Pablo Morris Keller



NACIONES UNIDAS

CEPAL



Ministerio de Asuntos Exteriores  
de Noruega

Este documento fue preparado por Pablo Morris Keller, Consultor de la Unidad de Estudios del Empleo de la División de Desarrollo Económico de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en el marco del programa Enhancing Human Capacities throughout the Life Cycle for Equality and Productivity (programa de cooperación entre la CEPAL y el Gobierno de Noruega), y del proyecto de la Cuenta de las Naciones Unidas para el Desarrollo "Transformaciones tecnológicas en América Latina: fomentando empleos productivos y enfrentando los desafíos de nuevas formas de informalidad".

El autor agradece la colaboración de Natalia Dembowski en la revisión bibliográfica y de Edith Cabezas en la coordinación logística del taller en línea de trabajadores de plataformas.

Las opiniones expresadas en este documento son de exclusiva responsabilidad del autor y pueden no coincidir con las de la Organización o las de los países que representa.

Publicación de las Naciones Unidas  
LC/TS.2021/213  
Distribución: L  
Copyright © Naciones Unidas, 2021  
Todos los derechos reservados  
Impreso en Naciones Unidas, Santiago  
S.21-00623

Esta publicación debe citarse como: P. Morris Keller, "Trabajo en plataformas en Chile y desafíos para el trabajo decente: situación actual y lineamientos para diseñar políticas públicas dirigidas al sector", *Documentos de Proyectos* (LC/TS.2021/213), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2021.

La autorización para reproducir total o parcialmente esta obra debe solicitarse a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), División de Documentos y Publicaciones, publicaciones.cepal@un.org. Los Estados Miembros de las Naciones Unidas y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir esta obra sin autorización previa. Solo se les solicita que mencionen la fuente e informen a la CEPAL de tal reproducción.

## Índice

<b>Introducción</b> .....	<b>5</b>
<b>I. Debate conceptual sobre el trabajo en plataformas</b> .....	<b>7</b>
A. La necesidad de ampliar el concepto de trabajo.....	8
B. Planteamientos conceptuales sobre el trabajo en plataformas .....	10
<b>II. Caracterización de los trabajadores de las plataformas digitales</b> .....	<b>11</b>
A. El trabajo en plataformas desde la perspectiva del trabajo decente .....	12
B. La experiencia subjetiva del trabajo en plataformas .....	17
<b>III. Debate y propuestas regulatorias para el sector</b> .....	<b>21</b>
A. Estado del debate normativo en el ámbito internacional .....	21
B. Estado del debate normativo en Chile .....	24
<b>IV. Conclusiones</b> .....	<b>33</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>37</b>
<b>Anexo</b> .....	<b>41</b>
<b>Cuadros</b>	
Cuadro 1	Brasil, Chile, Colombia y México: características sociodemográficas de los conductores Uber, 2019 .....
	13
Cuadro 2	Chile: número y perfil de los repartidores de plataformas digitales, 2020 .....
	14
Cuadro 3	Recomendaciones para garantizar el trabajo decente en plataformas digitales sobre la base de los criterios definidos por la Organización Internacional del Trabajo .....
	22
Cuadro 4	Chile: resumen comparado de los tres proyectos de ley presentados para regularizar las condiciones laborales de quienes trabajan en plataformas digitales, 2019 y 2020 .....
	25
Cuadro 5	Chile: resumen de los puntos de consenso y disenso que surgieron en la mesa técnica del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2020.....
	29

**Gráfico**

Gráfico 1	Chile: respuestas brindadas en un taller de expertos a la pregunta sobre cuáles serían los tres elementos más relevantes que se deberían incluir en una regulación laboral destinada a los trabajadores de plataformas digitales en el país, 2021.....	31
-----------	--	----

**Diagramas**

Diagrama 1	Tipos de trabajo en la economía de plataformas, según orientación espacial y habilidades requeridas .....	7
Diagrama 2	Chile: respuestas brindadas en un grupo de discusión cualitativa a la pregunta sobre con qué adjetivos positivos los participantes calificarían la experiencia de trabajar como repartidor o conductor de plataformas digitales, 2021 .....	18
Diagrama 3	Chile: respuestas brindadas en un grupo de discusión cualitativa a la pregunta sobre con qué adjetivos negativos los participantes calificarían la experiencia de trabajar como repartidor o conductor de plataformas digitales, 2021 .....	19
Diagrama 4	Chile: respuestas brindadas en un grupo de discusión cualitativa a la pregunta sobre cómo los participantes consideraban que el estallido social, la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID19) y el proceso constituyente habían afectado su trabajo como repartidor o conductor de plataformas digitales, 2021.....	19
Diagrama 5	Chile: respuestas brindadas en un grupo de discusión cualitativa a la pregunta sobre qué era lo más importante que una ley que protegiera a los trabajadores de plataformas digitales debería garantizar, 2021.....	20
Diagrama 6	Chile: respuestas brindadas en un taller de expertos a la pregunta sobre cuáles serían los tres aspectos prioritarios de una política pública destinada a promover el trabajo decente en el caso de los trabajadores de plataformas, 2021 .....	30

## Introducción

Desde hace más de un decenio, a nivel mundial se está observando una transformación acelerada de lo que se ha entendido históricamente como trabajo, transformación que ha venido de la mano de las nuevas tecnologías, las nuevas formas de organizar la producción de bienes y servicios, y las nuevas maneras de gestionar el conocimiento. Algunos organismos, como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Banco Mundial, la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) coinciden en que los procesos de digitalización y automatización, así como la utilización de algoritmos para administrar los procesos productivos, inciden en la desaparición de ocupaciones, en la creación de otras nuevas, y en la reorganización de los procesos productivos y de prestación de servicios.

Según la información recabada por la OIT en todo el mundo, una expresión de lo anterior es el surgimiento y el auge de las plataformas digitales, que han supuesto uno de los cambios más importantes acontecidos en el mundo del trabajo en los últimos años. En este proceso inevitablemente aparecen “zonas grises” relacionadas con cientos de miles de personas que pasan a desempeñarse en nuevas actividades (por ejemplo, las de transporte de personas y reparto de productos), sin que esté definido con claridad cuál es su situación en cuanto a la protección jurídica. Así, el dinamismo empresarial va de la mano con la desprotección masiva de los nuevos tipos de trabajadores. Ante estas transformaciones, uno de los retos principales es gestionar la transición de los trabajadores desde ocupaciones, industrias y regiones en declive hacia nuevas oportunidades laborales, aumentando la inversión en las capacidades de las personas, fortaleciendo las instituciones del trabajo, e incrementando la inversión en trabajo decente y sostenible.

Chile no es ajeno a estas tendencias mundiales. Si bien no existe una cifra oficial que permita cuantificar con precisión la magnitud de este hecho, el trabajo en plataformas digitales se instaló con fuerza en los últimos años como una fuente de ingresos para grupos importantes de trabajadores. Luego de la crisis económica y del empleo que se inició tras el estallido social de octubre de 2019 y se profundizó a partir de marzo de 2020 con la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID19), el trabajo en plataformas ha constituido una alternativa para hacer frente a la disminución de los ingresos que ha tenido lugar en muchos hogares afectados por la pérdida de empleos. Muchos trabajadores de plataformas se han visto sobrecargados de trabajo y expuestos al contagio, al tiempo que carecen de seguros de salud, licencias de enfermedad o ingresos de sustitución para enfrentar el cese de las actividades. La mayoría de estos trabajadores son jóvenes o inmigrantes cuyas oportunidades de empleo se limitaron sustancialmente durante la pandemia.

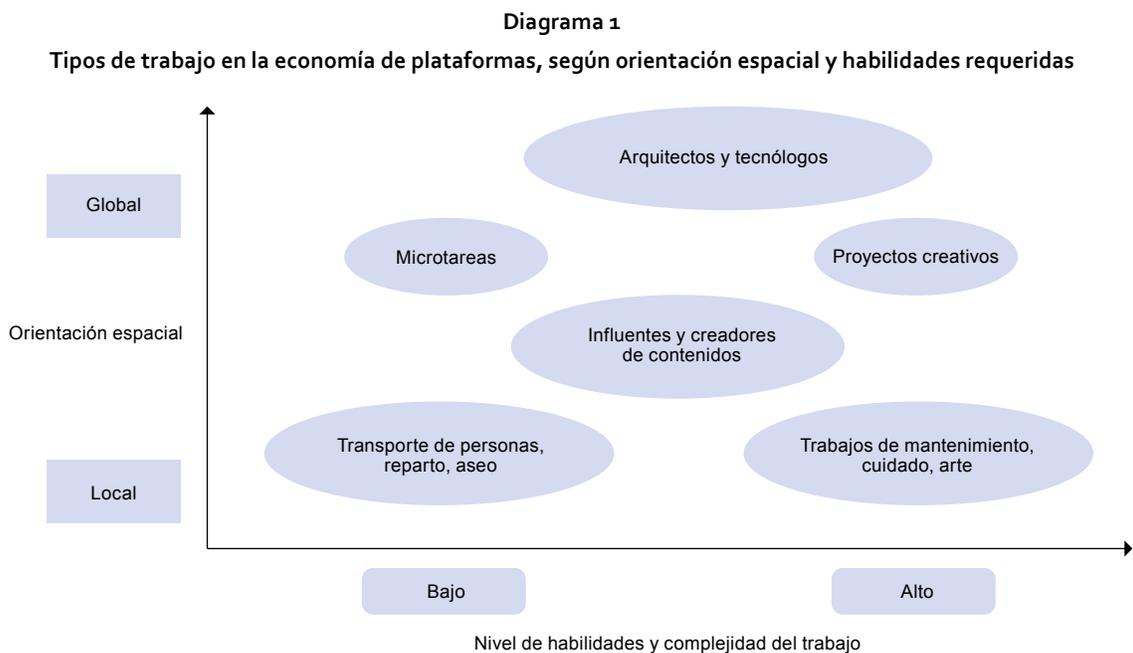
En este escenario, urge tener una visión global que permita sistematizar la realidad de quienes trabajan en las plataformas digitales, visión que se podría obtener a partir de los datos que brindan distintos estudios, las percepciones de los expertos y los actores relacionados con el sector, y las posturas planteadas en el debate legislativo atingente. Esta visión permitiría determinar cuáles son los principales desafíos que se deberían abordar en un marco de regulación laboral para el rubro, que hoy no existe.

Lamentablemente, por ahora es escasa la información de que se dispone en América Latina sobre estos trabajadores. El objetivo general de este documento es caracterizar la situación actual de los trabajadores de plataformas en Chile en el contexto de las nuevas tecnologías, y proponer medidas para asegurar el trabajo decente de estos trabajadores en el contexto nacional. Para ello se identifican y sintetizan los resultados de estudios previos, se hace un sondeo de opinión mediante entrevistas a actores claves, y se sistematiza el debate legislativo sobre las propuestas de regulación relativas a los trabajadores de plataformas en el país. Como resultado, se proponen los aspectos relevantes que se deben considerar a la hora de formular normas y políticas de promoción del empleo decente adaptadas al contexto nacional para los trabajadores de plataformas.

En el primer capítulo del documento se examina el debate conceptual sobre el trabajo en plataformas, asumiendo la necesidad de enfocar este tipo de actividades desde un paradigma más amplio de lo que se entiende por trabajo, en línea con los planteamientos de los organismos internacionales y de la sociología del trabajo. En el segundo capítulo se profundiza en las principales características sociodemográficas y en las principales dimensiones de vulnerabilidad que afectan a quienes trabajan en las plataformas digitales en Chile, a partir de los resultados de diversos estudios previos realizados en el país, algunos publicados y otros inéditos. Los datos cuantitativos que se obtuvieron de fuentes secundarias se complementan con un análisis de los datos cualitativos que se recabaron en el marco de esta consultoría. En el tercer capítulo se hace un análisis comparativo detallado de las distintas propuestas regulatorias que desde el Congreso, la sociedad civil y el Gobierno se han planteado en el debate público nacional. Dicho análisis se lleva a cabo a la luz de los principios internacionales del trabajo decente. Finalmente, en el cuarto capítulo se presentan las principales conclusiones del análisis integrado de la información recopilada, y se plantean los lineamientos centrales que se deberían tener en cuenta en una regulación laboral destinada a proteger a las personas que trabajan en este sector.

## I. Debate conceptual sobre el trabajo en plataformas

Las nuevas tecnologías, especialmente las que se relacionan con la digitalización, crean múltiples oportunidades de llevar a cabo trabajo remunerado en plataformas digitales, ya sea para clientes localizados en cualquier parte del mundo o para clientes que residen en el lugar donde habita el trabajador. A su vez, entre las actividades que se desempeñan en las plataformas se pueden distinguir distintos tipos de trabajos que conllevan grados de complejidad y niveles de habilidad diferentes. Esta consultoría se focaliza en el segmento de las plataformas locales de baja complejidad, según la tipología elaborada por la CEPAL y la OIT (CEPAL/OIT, 2021) (véase el diagrama 1).



**Fuente:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)/Organización Internacional del Trabajo (OIT), "Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina", *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, N° 24 (LC/TS.2021/71), Santiago, 2021; y S. Vallas y J. Schor, "What do platforms do? Understanding the gig economy", *Annual Review of Sociology*, vol. 46, julio de 2020.

Como encuadre general del análisis es importante partir de la constatación de que no se trata de sectores productivos nuevos, ya que las empresas de plataformas se dedican a actividades clásicas, como el reparto de comida a domicilio, las labores de limpieza y el transporte de pasajeros, entre otras. Lo que cambia es la forma de estructurar el negocio gracias a la tecnología. Desde la perspectiva de este documento, la pregunta central es de qué manera este nuevo modo de organizar el trabajo con intermediación digital afecta a las personas que obtienen ingresos prestando los servicios locales que las aplicaciones ofrecen en Chile.

La característica principal del trabajo en plataformas es que las aplicaciones digitales actúan como intermediarias entre los clientes, las empresas proveedoras y los trabajadores que realizan labores de transporte, reparto o mensajería.

Quienes prestan estos servicios se diferencian de los trabajadores asalariados y de los independientes, lo que hace difícil clasificarlos en alguna de estas dos categorías ocupacionales tradicionales. Al igual que ocurre con los trabajadores asalariados, la plataforma diseña el proceso de trabajo, cuenta con mecanismos detallados de supervisión y puede desvincular a los trabajadores de manera unilateral. Sin embargo, a diferencia de lo que sucede con los asalariados, muchos de los trabajadores de plataformas pueden administrar el tiempo de forma más flexible, con frecuencia utilizan activos propios y pueden trabajar simultáneamente por cuenta propia en diferentes plataformas.

Como se menciona en CEPAL/OIT (2021), "hay argumentos para establecer tanto que los trabajadores de plataformas son asalariados como que trabajan por cuenta propia, pero también hay argumentos en contra de ambos supuestos". En vista del carácter mixto del trabajo en plataformas, este generalmente no cumple todos los criterios que se suelen utilizar para identificar una u otra forma de trabajo, por lo que en los países de América Latina se han formulado judicialmente distintas definiciones casuísticas. Además, se debe tener en cuenta que entre los mismos trabajadores de plataformas hay una variedad de narrativas respecto a su realidad laboral y la forma en que la viven (CEPAL/OIT, 2021), hecho que también surge del estudio cualitativo que se llevó a cabo en esta consultoría.

Desde la OIT se ha propuesto agrupar a estos trabajadores en una tercera categoría denominada contratistas dependientes. En la 20.ª Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo (CIET), que se llevó a cabo en octubre de 2018, se resolvió que esta expresión se incluyera como una nueva metacategoría en la Clasificación Internacional de la Situación en la Ocupación (CISO). En la resolución que se aprobó en dicha conferencia se establece lo siguiente: "Los contratistas dependientes son trabajadores que suscriben acuerdos contractuales de índole comercial (pero no un contrato de empleo) para suministrar bienes o servicios para otra unidad económica o a través de ella. No son empleados de dicha unidad económica, pero dependen de ésta para la organización y ejecución del trabajo, los ingresos, o para el acceso al mercado. Son trabajadores empleados por beneficios, quienes son dependientes de otra entidad que ejerce control sobre sus actividades productivas y que se beneficia directamente del trabajo que ellos realizan" (OIT, 2018).

Los partidarios de la modalidad de contratistas dependientes y otras formas de empleo atípico sostienen que estas benefician a los empleadores, ya que les proporcionan una mayor flexibilidad para adaptarse a las fluctuaciones comerciales, y ofrecen a los trabajadores más oportunidades para conciliar sus obligaciones laborales con las personales. Los críticos señalan que, debido a factores institucionales y al poder del mercado de trabajo, son sobre todo los empleadores quienes obtienen los beneficios de las formas atípicas de trabajo, en detrimento de los trabajadores (OIT, 2018).

## **A. La necesidad de ampliar el concepto de trabajo**

Dadas las particularidades de las personas que trabajan en plataformas en Chile, para describir y caracterizar su situación actual hay que ir más allá de la noción de empleo e integrar el concepto más amplio e inclusivo de trabajo. Por el hecho de ser una actividad que reporta ingresos, el trabajo en plataformas es una forma de empleo, pero dadas sus especificidades, que lo hacen difícil de encasillar en las modalidades típicas, es preciso observarlo desde un concepto más abarcador.

De acuerdo con el Tesoro de la OIT (OIT, 2021), empleo es todo aquel “trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie) sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo)”. De este modo, el empleo es un subconjunto del trabajo, noción más amplia que incluye todo el “conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”.

No obstante, según señala la OIT, el desafío no solo consiste en dar cuenta de todos los trabajos que existen en los hechos: en el contexto de la dinámica de transformación tecnológica, automatización, digitalización, destrucción de ciertos tipos de empleos y creación de otros nuevos, otro concepto relevante es el de trabajo decente. Con este concepto se pretenden expresar las características que debería tener un buen trabajo o empleo digno en el mundo globalizado, a saber: i) ser respetuoso de los principios y derechos laborales fundamentales; ii) dar lugar a un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado, sin discriminación de género ni de ningún otro tipo, iii) ofrecer una protección social adecuada, y iv) considerar el diálogo social y el tripartismo como mecanismos de negociación de las condiciones laborales.

En la 87.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo (1999) se planteó la necesidad de “promover oportunidades para que los hombres y las mujeres puedan conseguir un trabajo decente y productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana”. Con el concepto de trabajo decente se amplía la forma de comprender el trabajo, en tanto no solo se considera el acceso al mercado laboral (empleados, desocupados y otros), sino que también se incorporan aspectos como las horas excesivas de trabajo, la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar, la igualdad de género, la no discriminación, la seguridad laboral y social, y la dignidad, entre otros. A nivel individual, el concepto del trabajo decente posiciona el trabajo como algo más que un mecanismo de subsistencia, y permite reconocer su importancia en la trayectoria de vida de las personas, no solo por la gran cantidad de tiempo que ocupa, sino también por su aporte como mecanismo de integración social y realización personal.

A partir de estos lineamientos, el Comité Técnico de Expertos del Observatorio Laboral del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) de Chile propuso un conjunto de dimensiones que deberían medirse por medio de indicadores para dar seguimiento a las condiciones de trabajo decente en el país (INE, 2017). Entre esas dimensiones se encontraban las siguientes: oportunidades de empleo; ingresos monetarios y no monetarios, y productividad del empleo; tiempo de trabajo; compatibilidad entre el trabajo y la vida familiar; formas de trabajo que deben abolirse; estabilidad laboral; igualdad de oportunidades y trato; ambiente físico seguro y saludable; acceso a la seguridad social; existencia de espacios de diálogo social tripartito, y oportunidades para adquirir habilidades y competencias. Esta operacionalización se plasmaría luego en el Observatorio de Trabajo Decente<sup>1</sup>, prototipo de visualización de indicadores relativos a todas las dimensiones antes mencionadas en Chile, creado con el patrocinio de la Oficina de la Organización Internacional del Trabajo para el Cono Sur de América Latina y la Dirección del Trabajo, con apoyo técnico del Instituto Nacional de Estadísticas y financiado por el Fondo de Innovación Pública del Laboratorio de Gobierno.

La línea de reflexión conceptual global que se expone aquí se ajusta a la teoría de la sociología del trabajo. En los últimos 20 años, cuando se habla del trabajo como objeto de estudio de la sociología se entiende que hay que ir mucho más allá del concepto clásico de empleo para poder dar cuenta de las nuevas formas de relación laboral (temporal, flexible, a distancia y otras) (Castillo, 2000; Cornfield, 2006). De allí que por trabajo se entienda “cualquier actividad física o mental que transforma materiales en una forma más sutil, provee o distribuye bienes o servicios a los demás, y extiende el conocimiento y el saber humano” (Brown, 1992). En este último documento también se señala que “una definición de trabajo, por lo tanto, incluye referencias tanto a la actividad como al propósito para el cual la actividad es llevada a cabo [...], el mundo del trabajo es construido activamente por los actos interpretativos de los agentes implicados”.

El sociólogo Enrique De la Garza Toledo (2000) señala que el trabajo tiene una dimensión objetiva, pues es una actividad física y mental que transforma la naturaleza, y una dimensión social, dado que supone interactuar con otras personas en el mercado laboral y a nivel de las instituciones y los actores sociales. En los conceptos clásicos sobre los trabajadores no se contemplan los nuevos trabajos que han surgido, lo que lleva a la necesidad de ampliar el concepto de trabajo.

<sup>1</sup> Véase [en línea] [www.trabajodecente.cl](http://www.trabajodecente.cl).

En esta línea, en un documento reciente de la Universidad de Chile sobre políticas públicas se subraya la necesidad de que en los estudios laborales se dé cuenta de las nuevas realidades sociales, económicas y urbanas que la transformación digital ha creado. Para ello es urgente redefinir la noción tradicional de trabajo y asumir que las ocupaciones calificadas como informales, marginales o paralelas en realidad son modalidades laborales significativas en Chile y América Latina desde hace decenios, y que se han expandido aún más con el trabajo en plataformas (Jirón y otros, 2021).

## B. Planteamientos conceptuales sobre el trabajo en plataformas

En un inicio, la conceptualización específica del trabajo en plataformas surgió asociada a la noción de economía colaborativa (Botsman y Rogers, 2010; Gansky, 2010; Patiño, Gómez-Alvarez y Plaza-Angulo, 2017). En este paradigma se englobaba un variado conjunto de modos de producción y consumo en que distintos agentes compartían activos, bienes o servicios normalmente infrautilizados, a cambio de dinero o no. La intermediación de estas interacciones solía estar anclada en plataformas sociales digitales y, sobre todo, de Internet y de la Web 2.0 (Kaplan y Haenlein, 2010), y llevó a que se modificaran las relaciones de intercambio de una gama muy variada de bienes y servicios (Plaza-Angulo, Patiño-Rodríguez y Gómez-Álvarez, 2018). Sin embargo, con el avance, la evolución y la masificación de las plataformas digitales, y dado el poder de estas empresas para establecer y definir de forma unilateral las condiciones de quienes trabajan en ellas (por sobre el vínculo entre el demandante y el oferente), el concepto de economía colaborativa hoy en día no resulta adecuado para hacer un análisis laboral del sector.

Los agentes que participan en el intercambio que se lleva a cabo en las plataformas digitales son principalmente tres: quienes prestan el servicio, los usuarios o compradores de este, y las plataformas que interconectan en línea a los dos primeros (Patiño, Gómez-Álvarez y Plaza-Angulo, 2017). Las empresas que funcionan en el marco de este modelo facilitan las transacciones a través de plataformas web o aplicaciones móviles, e implementan sistemas de calificación por parte de los usuarios como mecanismo de control de calidad. Las personas que brindan servicios por medio de la página web o aplicación móvil, en tanto, cuentan con flexibilidad horaria y sus ingresos están directamente relacionados con el tiempo que dedican a las plataformas (Irigaray García de la Serrana, 2020).

El mercado laboral asociado a las plataformas digitales es amplio y variado, y hace avanzar progresivamente las relaciones laborales hacia la individualización y la flexibilidad (Hernández, 2017). La tecnología transforma el modo en que las empresas se organizan, y lleva a que se instale el *crowdwork offline específico*, que consiste en tomar un servicio que tradicionalmente ha sido prestado por un trabajador dependiente, y descentralizarlo hacia un número grande e indefinido de personas (Todolí, 2017).

Las plataformas surgen al alero de empresas que se dedican a crear y administrar aplicaciones para dispositivos móviles o sitios web en que los usuarios (clientes) pueden contactarse con proveedores de bienes o servicios (Todolí, 2017). En Chile, las plataformas colaborativas más populares son las de transporte de pasajeros, como Uber, Beat, Cabify, inDriver y DiDi, y las de mensajería o reparto, como Cornershop, Rappi, PedidosYa, UberEats, Mercado Libre y Yapo.

Las empresas propietarias de plataformas virtuales a menudo señalan que son meras bases de datos cuya función es facilitar el encuentro entre los clientes y los prestadores de servicios. En dicho marco, a quienes prestan servicios o comercializan bienes se los califica como autónomos o independientes (Todolí, 2017), y no se los reconoce como empleados en el sentido tradicional. De hecho, casi todas las plataformas requieren que los trabajadores acepten ser calificados como autónomos o contratistas independientes (Oficina Internacional del Trabajo, 2018).

Ello incide en el precio del bien o servicio otorgado, ya que estas plataformas no pagan la seguridad social, los impuestos nacionales ni otras obligaciones que sí deben asumir las empresas tradicionales. Por ello, dado que privan a los trabajadores y las trabajadoras de la protección de la legislación laboral y la seguridad social, han encontrado resistencias gremiales (Pizarro, 2016; Reportour, 2019; Oficina Internacional del Trabajo, 2018).

## II. Caracterización de los trabajadores de las plataformas digitales

Chile es un país atractivo para la instalación de empresas de plataformas dada la estabilidad institucional, la solidez macroeconómica, la penetración masiva del uso de Internet y la tasa de crecimiento del producto interno bruto (PIB) y de los ingresos per cápita, que es superior a la de otros países de América Latina.

Sin embargo, se desconoce el número exacto de personas que trabajan en plataformas en el país, y eso hace difícil calcular una muestra representativa con fines de estudio, dada la ausencia de un marco muestral apropiado (Jirón y otros, 2021). Una de las razones principales de este desconocimiento sería que las plataformas encuentran incentivos que las llevan a ocultar la cantidad de repartidores inscritos y activos, tanto para que se desconozca la participación de la plataforma en el mercado como para manipular la disponibilidad de repartidores de manera artificiosa con el fin de que el usuario piense que la aplicación en cuestión es la que ofrece el servicio más rápido y a menor costo (Asenjo y Coddou, 2021).

Las principales plataformas digitales que funcionan hoy en Chile son las que están destinadas a personas que transportan pasajeros, como Uber, DiDi, Cabify/Easy Taxi, Beat e InDriver. En el caso de las personas que reparten y llevan a cabo el despacho y la entrega de bienes y productos, las plataformas más importantes son Cornershop (adquirida recientemente por Uber), PedidosYa, Rappi y Uber Eats.

De acuerdo con algunas informaciones aportadas por las propias empresas, en el primer semestre de 2020 en Chile había aproximadamente 600.000 personas que obtenían ingresos a través de plataformas digitales basadas en la geolocalización (conductores y repartidores). Sin embargo, de acuerdo con los datos presentados por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social ante el Congreso Nacional, las cifras totales serían más bien cercanas a los 300.000 (Asenjo y Coddou, 2021).

En tanto, en la Encuesta Longitudinal de Empleo en Tiempo Real que la Pontificia Universidad Católica de Chile llevó a cabo a fines de mayo de 2021 se incluyó un módulo especial de preguntas que permitieron estimar que, durante los 24 meses previos, había habido un total de 189.100 personas que habían obtenido ingresos ofreciendo servicios en plataformas de transporte o reparto, lo que equivalía al 2,4% del total de los ocupados. Entre esas personas, un 91% (171.500) había realizado esa actividad en algún mes durante el último año, y un 52% (98.000) lo había hecho el mes anterior (Bravo y Castillo, 2021).

La misma encuesta reveló que cerca de 3,33 millones de hogares conformados por 10,2 millones de personas (que corresponden a más de la mitad del total de hogares del país) habían utilizado plataformas

digitales de transporte, reparto o compras en línea en los últimos 24 meses (Bravo y Castillo, 2021). Debido a las medidas sanitarias destinadas a evitar la propagación del coronavirus (distanciamiento social y reducción de la movilidad), se ha incrementado el uso de las plataformas de reparto y compras en línea, y ha disminuido la demanda de las plataformas de transporte.

Ello ha llevado a que se incrementara la cantidad de personas que reparten productos a domicilio, lo que se ha visto reflejado indirectamente en el aumento de los reclamos de los clientes, como lo muestra un estudio en que se analizaron los datos relativos a Rappi, PedidosYa, Uber Eats y Cornershop. Los resultados muestran que, mientras que en 2019 se recibieron 1.612 reclamos contra las empresas estudiadas, en los primeros diez meses de 2020 se registraron 4.269, lo que equivale a un incremento del 165% (SERNAC, 2020).

A los efectos de nuestro análisis es interesante constatar que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) recomienda, además de otras medidas regulatorias, avanzar junto con otros organismos públicos hacia medidas que protejan los derechos de los trabajadores, pues considera que las relaciones laborales que surgen entre las plataformas y los repartidores afectan al consumidor, en un momento en que aumenta la importancia relativa de las ventas, el acceso a los bienes y la creación de empleo en este tipo de sector. Por consiguiente, el trabajo decente pasa a tener la mayor importancia tanto desde el punto de vista de las condiciones internas de funcionamiento del sector de las plataformas digitales como desde la perspectiva de la satisfacción de los usuarios finales.

## A. El trabajo en plataformas desde la perspectiva del trabajo decente

En un informe conjunto reciente de la CEPAL y la OIT se manifiesta lo siguiente: “Si bien existe un alto grado de heterogeneidad en las condiciones laborales de los trabajadores de las plataformas digitales, en general esta modalidad de trabajo se caracteriza por un elevado incumplimiento de los criterios del trabajo decente: presenta inestabilidad de trabajo e ingresos, una significativa proporción de tiempo no remunerado, largas jornadas de trabajo y la ausencia de protección sociolaboral, así como la falta de opciones de diálogo y representación frente a un marcado desequilibrio de poder entre la plataforma y el trabajador, y en cierto sentido también entre el demandante del trabajo y el trabajador” (CEPAL/OIT, 2021).

Los elementos de precariedad que se mencionan en el informe anterior se confirman en un estudio de los estándares laborales que se aplican al trabajo en plataformas. Dicho estudio se llevó a cabo sobre la base de la metodología internacional Fairwork, que permite comparar unos países con otros, y en él se incluyeron varias empresas del rubro<sup>2</sup>. En el modelo se analizan cinco principios del trabajo justo: remuneración, protección frente a los riesgos, ausencia de unilateralidad en las condiciones contractuales, gestión justa del personal y reconocimiento de la representación colectiva de los trabajadores. En relación con cada principio las empresas podían obtener cero, uno o dos puntos, según el nivel de cumplimiento calificado sobre la base de datos verificables. Los puntos se asignaban a partir de fuentes documentales y de entrevistas a representantes y trabajadores de las plataformas.

Cuando se aplicó esta metodología al caso de Chile, ninguna de las plataformas que operan en el país obtuvo más de dos puntos de un máximo total de diez. Se detectaron brechas en cuanto al salario justo, la protección de salud y la seguridad de los trabajadores, así como condiciones contractuales que se podían modificar de forma unilateral, ausencia de canales de comunicación fluidos entre las empresas y los trabajadores, y falta de reconocimiento de las organizaciones de trabajadores (Fairwork, 2021).

A la hora de avanzar en la caracterización de quienes trabajan en plataformas, se dispone de datos que permiten esbozar un perfil general. En el caso de los conductores, en un estudio comparado realizado por el BID se caracteriza a quienes se desempeñan en Uber en el Brasil, Chile, Colombia y México (Azua, González y Keller, 2019), lo que permite establecer los atributos típicos de esos trabajadores (véase el cuadro 1)<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Uber, Cornershop, Cabify, PedidosYa, Uber Eats, Rappi y DiDi.

<sup>3</sup> Uber Technologies Inc. es una empresa de viajes compartidos que proporciona movilidad a las personas conectando a los conductores y a los usuarios mediante su plataforma digital. Uber y el BID contrataron a Ipsos Public Affairs LLP

**Cuadro 1**  
**Brasil, Chile, Colombia y México: características sociodemográficas de los conductores Uber, 2019**

	Brasil	Chile	Colombia	México
Año de lanzamiento	2014	2013	2013	2013
Ciudades ( <i>en número</i> )	101	17	19	44
Proporción de hombres ( <i>en porcentajes</i> )	95	91	94	94
Edad promedio ( <i>en años</i> )	37	38	38	38
Educación superior ( <i>en porcentajes</i> )	47	56	71	49
Nacido en otro país ( <i>en porcentajes</i> )	0,50	10,40	1,50	1,90
Exclusividad con Uber ( <i>en porcentajes</i> )	50	81	72	84
Vehículo no propio ( <i>en porcentajes</i> )	36	23	32	42
Otra fuente de ingresos ( <i>en porcentajes</i> )	77	91	81	81
Sin experiencia previa ( <i>en porcentajes</i> )	78	63	89	93
Prefieren conducción diurna ( <i>en porcentajes</i> )	57	35	49	49
Prefieren conducir el fin de semana ( <i>en porcentajes</i> )	31	39	35	35
Ingreso por hora ( <i>en dólares</i> )	10,9	12,4	10,5	12,6
Cantidad de horas promedio por semana ( <i>en número</i> )	19,7	14,9	17,7	23,2

**Fuente:** Elaboración propia, sobre la base de O. Azuara, S. González y L. Keller, "¿Quiénes son los conductores que utilizan las plataformas de transporte en América Latina? Perfil de los conductores de Uber en Brasil, Chile, Colombia y México", *Nota Técnica*, N° IDB-TN-1779, Washington, D.C., Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 2019.

A partir de los datos del cuadro 1 se puede concluir que en Chile los conductores de Uber tienen las siguientes características:

- En general son hombres jóvenes calificados y entre ellos hay una fuerte presencia de migrantes. En el estudio se muestra que en Chile, al igual que en los demás países estudiados, los conductores de Uber son mayoritariamente hombres (más del 90%), tienen una edad promedio de 38 años y más de la mitad (56%) cuenta con estudios superiores. Algo que diferencia a Chile de los demás países es la alta proporción de conductores de Uber no nacidos en el país, que representan un 10,4% del total encuestado.
- Suelen ser trabajadores por cuenta propia. Más del 80% solo presta servicios de transporte a través de esta plataforma, pero al mismo tiempo cerca del 75% lo hace utilizando su propio vehículo y más del 90% cuenta también con otra fuente de ingresos. Además, la mayoría de los conductores de Uber del país (63%) no tiene experiencia previa en el rubro del transporte. Es decir, el trabajo en Uber es una actividad que se ejerce de modo similar a un nuevo emprendimiento que se costea de manera independiente y que tiene por objeto complementar ingresos insuficientes.
- La plataforma constituye una fuente de ingresos adicionales. Al igual que en los otros países estudiados, más de un tercio de los trabajadores de Uber en Chile (39%) prefiere conducir los fines de semana; no obstante, en comparación con los demás países el porcentaje de quienes prefieren conducir de noche (35%) es considerablemente más bajo, lo que sugiere una especificidad nacional. Al parecer, el trabajo como conductor de Uber se considera como una fuente de ingresos adicionales o como una actividad que complementa otra principal: de hecho, en Chile más del 70% de los conductores había pagado sus cotizaciones previsionales y tenido empleo formal el mes previo a integrarse a Uber. Ello también coincide con la cantidad comparativamente menor de horas semanales promedio que se dedica a esta actividad (14,9 horas).

La cantidad de repartidores, así como su perfil, se puede estimar a grandes rasgos a partir de los datos de fuentes abiertas que se encuentran disponibles (Asenjo y Coddou, 2021) (véase el cuadro 2).

---

para que llevara a cabo una encuesta representativa de los conductores de Uber en el Brasil, Chile, Colombia y México durante los meses de febrero y marzo de 2019. Se llevaron a cabo 5.251 entrevistas distribuidas de la siguiente manera: en el Brasil, 1.470; en Chile, 1.387; en Colombia, 1.152, y en México, 1.251.

**Cuadro 2**  
**Chile: número y perfil de los repartidores de plataformas digitales, 2020**

Empresa	Número	Perfil
Rappi	40 000 inscritos (+ 15 000 durante la crisis sanitaria) 4 000 conectados constantemente (+ 3 000 durante la crisis sanitaria)	80% entre 18 y 35 años 10% mujeres 70% migrantes
Uber Eats	34 000 repartidores activos al mes Se calcula que en el segundo semestre de 2020 el número de inscritos aumentó 40%	En su mayoría jóvenes de 20 a 30 años 40% extranjeros
PedidosYa	7 000 repartidores activos al mes	Edad promedio 29 años
Cornershop	50 <i>shoppers</i> asalariados y de 13 000 a 15 000 que cobran honorarios	

**Fuente:** A. Asenjo y A. Coddou, "Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile", *OIT Cono Sur - Informes Técnicos*, N°17, Santiago, 2021.

Así, si se suma el total de inscritos en Rappi, el número de repartidores activos en Uber Eats y PedidosYa, y la cantidad de *shoppers* que cobran un salario o que cobran honorarios en Cornershop, se llega a una cifra superior a las 100.000 personas. Dado que el número de repartidores ha aumentado más que el de conductores, y que muchos de estos últimos se reconvirtieron y pasaron a ser repartidores luego de que se implementaran las medidas de confinamiento masivo a causa de la crisis sanitaria, es probable que la cifra actual de repartidores sea aún más alta. Los datos de Bravo y Castillo (2021) apuntan en la misma dirección.

Si se compara el perfil social de los repartidores con el de los conductores, vemos que en términos generales los primeros son más jóvenes (de 18 a 30 años) y que la presencia de personas de origen extranjero entre ellos es considerablemente mayor (estas representan más del 40% de todos los repartidores de Uber Eats y 70% de los de Rappi). La evidencia anecdótica también permite sostener que la presencia femenina es levemente superior en el caso de los repartidores, aunque de todos modos es baja. Por lo tanto, si se consideran las condiciones objetivas de menor seguridad y mayor vulnerabilidad física y social del trabajo de los repartidores comparado con el de los conductores, se puede suponer que en el mundo de los trabajadores de plataformas hay una brecha etaria, de género y de nacionalidad que separa las ocupaciones de mayor y menor precariedad relativa.

La realidad que se ha señalado llevó a que algunas instituciones y autores procuraran caracterizar con mayor profundidad a las personas que trabajan en plataformas en Chile. En esta línea, en 2019 la consultora DataLab, por encargo del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo, llevó a cabo una investigación acerca de las características, el impacto y las prácticas de gestión de dos plataformas digitales que funcionan en el mercado chileno: Uber y Cornershop (Data Lab. Investigación y Consultoría laboral, 2019 y 2020).

El estudio consistió en aplicar dos encuestas a dos muestras intencionadas y no probabilísticas de 353 conductores de Uber y 100 repartidores de Cornershop. Estos fueron contactados en zonas y puntos de encuentro recurrentes, con énfasis en las comunas donde suelen iniciar sus rutas según la información proporcionada por las propias empresas. En el caso de Uber, un 92% de la muestra encuestada estaba integrada por hombres que tenían una edad promedio de 41,7 años; en el caso de Cornershop, los hombres representaban un 50% y la edad promedio era de 33,7 años.

Respecto de los conductores de Uber, en el estudio de DataLab se obtuvieron los siguientes resultados:

- Uber constituye una fuente complementaria de ingresos, pero también un empleo principal. El 39,7% de las personas encuestadas señalaron que su motivación principal para trabajar en Uber era aumentar sus ingresos: el 54% de quienes brindaron esa respuesta señalaron que los ingresos de Uber complementaban lo que recibían en otros trabajos, el 30% que esos ingresos eran una manera de pagar deudas, y el 8% que eran una forma de lograr un objetivo a corto plazo. No obstante, un 35,9% de la muestra total dijo que Uber era su fuente laboral principal, y un tercio de quienes dieron esa respuesta indicaron que además tenían un empleo tradicional. Un 16,1% de las personas encuestadas dijeron que trabajaban en Uber por la flexibilidad.

- Las jornadas laborales son extensas. El 53,1% de los participantes declaró trabajar más de 45 horas semanales, lo que supera el máximo legal establecido. El 25,1% dijo trabajar entre 31 y 45 horas semanales, el 19% entre 11 y 30 horas, y solo el 2,8% declaró que trabajaba menos de 10 horas semanales. Respecto del uso del tiempo y la rutina de las personas encuestadas, el 50,7% mantiene un horario de trabajo fijo, el 28,6% cambia el horario algunos días pero mantiene la cantidad de horas semanales totales, y el 20,7% cambia el horario dependiendo del día de la semana o del mes. Esto confirma los hallazgos de Fielbaum y Tirachini (2019), quienes llevaron a cabo una encuesta en línea a conductores de Uber y Cabify/Easy Taxi en Chile para caracterizar el trabajo de conducción en plataformas. La muestra estaba integrada por 458 conductores de todo el país, 233 de los cuales eran de Santiago. Según los resultados de la encuesta, los conductores trabajaban 47,3 horas semanales en promedio: un 31% de ellos trabajaba más de 50 horas semanales, y un 11% más de 60.
- Los ingresos mensuales se correlacionan con las horas trabajadas. Las personas que trabajaban más de 45 horas semanales obtenían un ingreso promedio de 1.073 dólares, mientras que quienes trabajaban menos de 10 horas semanales percibían 463 dólares en promedio. El ingreso promedio mensual del total de los encuestados era de 915 dólares, con una desviación estándar de 479 dólares. Cabe señalar como punto de referencia que, a la fecha en que se realizó esta encuesta, el sueldo mínimo legal en Chile era 387 dólares, y el salario medio, 1.190 dólares. La línea de pobreza por persona, en tanto, se estimaba en 217 dólares. Esto implica que el trabajo en plataformas permitía obtener un nivel de ingresos suficiente para satisfacer las necesidades básicas de una persona, pero inferior al promedio que se podía percibir en el mercado laboral formal. Respecto de la estabilidad de los ingresos, el 36,8% de los encuestados declaró que los ingresos eran nada estables o poco estables, el 34,5% los consideraba algo estables, y el 28,6% los calificaba como bastante estables o muy estables. Cabe mencionar que esta encuesta se aplicó antes de la pandemia de COVID19. Sería previsible suponer que luego de la crisis sanitaria se haya producido un doble movimiento paradójico: por una parte, que el trabajo se haya precarizado debido a las medidas de confinamiento y reducción de la movilidad y, por otra parte, que haya aumentado el tiempo dedicado a la plataforma para compensar la pérdida de ingresos causada por la crisis social y laboral. La ausencia de un marco regulatorio y de medidas de política pública destinadas específicamente a los trabajadores de plataformas lleva a pensar que las condiciones de vulnerabilidad social de estos se deben haber agudizado.
- Los trabajadores están desprotegidos y hay un vacío en cuanto a la seguridad social. Solo el 31,7% de los encuestados dijo cotizar para la jubilación, y el 4% ya estaba jubilado. La gran mayoría (63,4%) dijo que no cotizaba para la jubilación. Entre quienes sí lo hacían, el 33,3% cotizaba entre 0 y 64 dólares mensuales, el 36,6% entre 64 y 129, y el 23,7% entre 129 y 644. El grupo que cotizaba más de 644 dólares representaba un 6,5% de todos los encuestados. En cuanto a la cotización de salud, el 57,8% dijo pertenecer al Fondo Nacional de Salud (FONASA) (seguro público de salud), el 27,6% a instituciones de salud previsual (ISAPRE) (seguro privado), el 11,1% dijo no tener previsión de salud, el 1,4% dijo estar afiliado a la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) (seguro de salud de las Fuerzas Armadas y de Orden), y el 2% no sabe si tiene previsión de salud. En lo que respecta a esta dimensión, en el estudio de Fielbaum y Tirachini (2019) se halló que el 56% de los conductores está a favor de que se regulen los contratos, el seguro de salud, la previsión, las vacaciones, la transparencia del salario y otros aspectos del sistema de conducción en plataformas, aunque eso obligue a obtener licencia profesional o a pagar impuestos.
- La noción de relaciones laborales se ha redefinido. Pese a las condiciones objetivas de empleo que se acaban de mencionar, desde un punto de vista subjetivo las personas encuestadas no parecen tener inquietudes colectivas como las que históricamente han dado lugar a la organización y lucha sindical. La mitad de los encuestados percibe a Uber como un intermediario entre los clientes y los trabajadores (51,1%), y un 30,6% lo ve como un socio. Solo un 8,3% lo ve como empleador, y únicamente el 2,3% como jefe. Ello va de la mano del bajo interés que los encuestados mostraron en cuanto a la sindicalización: solo el 9,7% dijo estar muy interesado, y el 15,8% dijo estar interesado. El 46% no estaba interesado en la sindicalización.

Con relación a los repartidores de Cornershop, en tanto, a partir del estudio de DataLab se aprecian las siguientes tendencias:

- Cornershop constituye una fuente complementaria de ingresos; además, se da importancia a los estudios y se valora la flexibilidad. El principal motivo que lleva a las personas a trabajar en Cornershop es el deseo de aumentar sus ingresos (34%). No obstante, a diferencia de lo que ocurre con los conductores de Uber, en ese subgrupo aparece como motivo significativo el ganar dinero extra mientras se estudia (29%); a ese motivo le siguen conseguir una manera de pagar deudas (26%) y lograr un objetivo a corto plazo (18%). El 31% de los repartidores dijo trabajar en Cornershop para contar con una fuente laboral principal, y el 23% dijo que trabajaba allí por la flexibilidad, sobre todo en materia de horarios.
- Las jornadas laborales son más flexibles. Un 34% de los participantes declaró que trabajaba más de 45 horas semanales, lo que supera el máximo legal establecido. Esa proporción es menor que la que se observa entre los conductores de Uber. El 24% dijo que trabajaba entre 31 y 45 horas semanales, el 35% entre 11 y 30 horas, y el 7% menos de 10 horas. Respecto del uso del tiempo y la rutina de las personas encuestadas, el 25% mantiene un horario de trabajo fijo, el 35% cambia el horario dependiendo del día de la semana o del mes, y el 38% declara trabajar por metas. Esto indica que los repartidores de Cornershop usan la plataforma de un modo más variable que los conductores de Uber.
- Los ingresos son más bajos e inestables. Al igual que ocurre en Uber, la cantidad de tiempo que los encuestados pasan en la plataforma se correlaciona directamente con los ingresos mensuales que perciben. Las personas que a la fecha de la encuesta trabajaban más de 45 horas semanales obtenían un ingreso mensual promedio equivalente a 715 dólares, mientras que quienes trabajaban menos de 10 horas semanales percibían 178 dólares en promedio. El ingreso promedio mensual del total de los encuestados era de 477 dólares, con una desviación estándar de 286 dólares. Estos datos muestran que los ingresos están muy por debajo de los ingresos promedio que perciben los conductores, y que en el caso de los trabajadores con dedicación parcial no aseguran que se supere la línea de pobreza (aunque sí lo hacen en el caso de quienes trabajan jornadas más extensas). En todo caso, los ingresos que se pueden obtener prestando servicios de reparto están lejos del nivel de ingresos medios del mercado laboral formal, lo que denota una situación de vulnerabilidad y precariedad mayor. Respecto de la estabilidad de los ingresos, el 47% de los encuestados declaró que los ingresos obtenidos en la plataforma Cornershop eran nada estables o poco estables, el 33% los consideraba algo estables, y el 20% los calificaba como bastante estables o muy estables.
- Los trabajadores están desprotegidos y hay un vacío en cuanto a la seguridad social. Se repite lo que se había observado entre los conductores. El 21% de los repartidores encuestados dijo cotizar para la jubilación, y el 2% ya estaba jubilado. El 75% dijo no cotizar para la jubilación. Entre quienes sí lo hacían, el 23,3% cotizaba entre 0 y 51 dólares mensuales, el 9,5% entre 51 y 67, y el 14,3% entre 67 y 167, mientras que el 38,1% no respondió. En cuanto a la cotización de salud, el 57,8% dijo pertenecer a ISAPRE (seguro privado de salud), el 38% al FONASA (seguro público de salud), el 3% dijo no tener previsión de salud y el 2% dijo estar afiliado a CAPREDENA (seguro de salud de las Fuerzas Armadas y de Orden).
- La noción de relaciones laborales se ha redefinido. Al igual que en Uber, casi la mitad de los encuestados percibe a Cornershop como un intermediario entre los clientes y los trabajadores (49%), y el 11% lo percibe como socio. Sin embargo, un tercio (32%) lo reconoce como empleador (proporción más elevada que en el caso de los conductores), y el 6% como jefe. Se confirma así que hay un cambio importante en la noción de empleador y trabajador que se define subjetivamente, lo que también repercute en las relaciones laborales colectivas que se pueden configurar.
- Hay una brecha determinada por el país de origen del trabajador. A lo que se ha mencionado es importante agregar que, sobre la base de una encuesta realizada a 259 repartidores de plataformas y a 50 repartidores locales de comida entre los meses de junio y octubre de 2019, Asenjo y Coddou (2021) llaman la atención sobre las diferencias relevantes que hay entre los chilenos y los migrantes que trabajan en las plataformas<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> La muestra de trabajadores encuestados en el estudio se distribuía de la siguiente manera: trabajadores de Rappi, 31,66%, de Uber Eats, 22,39%, de Cornershop, 23,17%, y de PedidosYa, 22,78%.

En cuanto a la motivación para trabajar en las plataformas de reparto, el 43% de los chilenos destacó la flexibilidad laboral, mientras que los migrantes destacaron como más relevantes los motivos asociados a la obtención de ingresos. En tanto, casi el 40% de los migrantes señaló que ese era el único trabajo disponible, algo que está muy asociado a la situación migratoria irregular, y el 30% indicó que la remuneración que obtenían era mejor que la que podían percibir en otros trabajos.

## B. La experiencia subjetiva del trabajo en plataformas

Como se mostró en la sección anterior, hay elementos objetivos que permiten constatar situaciones de precariedad laboral que afectan a quienes trabajan en plataformas digitales desde el punto de vista de la inestabilidad de los ingresos, el aumento del tiempo de trabajo, la vulnerabilidad frente a los riesgos de salud y seguridad laboral, la desprotección social y la falta de garantías que les permitan asociarse para negociar colectivamente las condiciones de trabajo.

Esto puede tener consecuencias negativas innegables en la calidad de vida y la salud mental de los trabajadores de plataformas. En este sentido cabe citar un análisis publicado en el Centro de Investigación Periodística (CIPER) a partir del caso de Amazon.com, empresa que no se analiza en esta consultoría pero que es de interés porque en ella, al igual que en las plataformas de transporte y reparto, el peso de los algoritmos automatizados como reguladores del flujo y el tiempo de trabajo es cada vez mayor. Ese caso sirve para ejemplificar cómo en los trabajos en que el ritmo, la intensidad y la retribución del tiempo dedicado se regulan digitalmente puede producirse un aumento del estrés laboral, mayores problemas de salud mental e incluso un alza preocupante de la cantidad de intentos de suicidio entre los trabajadores. A medida que se difumina la separación entre la vida personal y la laboral, se profundizan las diferencias entre los trabajadores en cuanto a la calidad de vida debido a “la alienación por automatización, el aislamiento a través de la digitalización y la falta de protecciones adecuadas para los trabajadores en un entorno virtual” (Ivy y Gutiérrez, 2021).

Sin embargo, también hay evidencia internacional que apunta a que los trabajadores de plataformas perciben ventajas en este tipo de trabajo. Entre ellas destaca el hecho de que éste puede representar una alternativa con bajas barreras de entrada frente a la desocupación. Así también, puede ser una oportunidad de percibir un ingreso complementario que ofrece más flexibilidad en cuanto a la organización de las horas de trabajo y la posibilidad potencial de conciliar el trabajo y la vida familiar. En términos de los ingresos por hora, los trabajadores de plataformas con frecuencia consideran que sus ingresos son relativamente elevados, si bien para alcanzar el monto total deseado por lo general deben invertir mucho tiempo no remunerado de espera entre los servicios prestados (CEPAL/OIT, 2021).

Para entender la valoración positiva de algunas características del trabajo en plataformas se debe tomar en cuenta que estos trabajadores suelen estar informados de las características de estos trabajos antes de asumirlos, y por ello suelen tener expectativas realistas. Además, en América Latina la mayoría de las alternativas potenciales por las que pueden optar los trabajadores de las plataformas de tareas de ejecución local no tienen características menos precarias que su trabajo actual, es decir, el costo alternativo es bajo. Sin embargo, también es cierto que la mayoría de los trabajadores de plataformas aspira a cambiarse a otro trabajo, lo que indica que la satisfacción no es permanente ni de largo plazo (CEPAL/OIT, 2021).

Por otra parte, la combinación sui géneris entre el control que ejercen las plataformas, sus algoritmos y la flexibilidad que manejan los propios trabajadores incide en que se hayan encontrado varias narrativas coexistentes en cuanto al modo en que los trabajadores de las plataformas interpretan su situación laboral. En un estudio exploratorio de casos que llevaron a cabo Maza y Aguilar (2019) se hallaron algunas evidencias al respecto. Stewart, Shanahan y Smith (2020), por su parte, identificaron tres narrativas en que el trabajo en plataformas se consideraba de la siguiente manera: como oportunidad económica; como actividad de tiempo libre, y como trabajo precario. Esto implica que no solo las condiciones laborales específicas de las diferentes plataformas son heterogéneas, sino que también varía la interpretación de la realidad laboral a nivel individual.

Para indagar y recabar datos cualitativos a escala local, en el marco de esta consultoría se organizó un grupo de discusión virtual con diez trabajadores y trabajadoras de plataformas. Es importante señalar que, desde el punto de vista metodológico y estadístico, un grupo de discusión cualitativo no es representativo del universo ni pretende representarlo, ni tampoco tiene por objeto cuantificar opiniones o percepciones. Su valor radica en que aporta antecedentes sobre las opiniones, las percepciones y las expectativas de ciertos grupos con mayor profundidad que una encuesta, lo que permite matizar y complementar hipótesis previas con información rica proveniente del lenguaje espontáneo de las personas que participan.

Los temas que se indagaron en el grupo fueron los siguientes: la percepción de los participantes sobre la experiencia de trabajar con plataformas digitales; la percepción sobre el impacto que los eventos recientes del país (el estallido social, la pandemia y la crisis económica) tuvieron en su vida laboral, y las expectativas sobre cómo se podría dar mayor protección normativa a los trabajadores de plataformas.

Sobre el primer tema, y en línea con los datos nacionales e internacionales que ya se han citado, los principales atributos positivos que quienes integraban el grupo asociaban con el trabajo en plataformas tenían que ver con la noción de ser su propio jefe, con la tranquilidad de administrar de forma autónoma su jornada laboral, y con la posibilidad de obtener ingresos que a veces constituían la fuente única o más significativa, y que otras veces eran recursos que complementaban una entrada principal (véase el diagrama 2). Por otro lado, los atributos más negativos que las personas participantes señalaron fueron la excesiva cantidad de horas de trabajo que dedicaban a la plataforma, y la inseguridad física debida a la potencial exposición a accidentes o a acciones de delincuencia callejera, sin que las empresas dueñas de las plataformas ofrecieran condiciones de protección legal adecuada (véase el diagrama 3).

La subjetividad que expresan quienes trabajan en las plataformas guarda relación directa con las condiciones estructurales del sector. La calidad híbrida de prestadores de servicios semiindependientes efectivamente produce la sensación de libertad y autonomía en el trabajo, pero también de desprotección y vulnerabilidad frente a los riesgos. El hecho de que los ingresos que se pueden obtener sean directamente proporcionales al tiempo que se invierte hace que, por un lado, las plataformas sean una opción interesante en períodos de inactividad o pérdida de empleo, pero que, por el otro, haya un incentivo para que las jornadas se extiendan mucho más allá del máximo legal permitido en el caso de los empleos formales.

Diagrama 2

Chile: respuestas brindadas en un grupo de discusión cualitativa a la pregunta sobre con qué adjetivos positivos los participantes calificarían la experiencia de trabajar como repartidor o conductor de plataformas digitales, 2021<sup>a</sup>



Fuente: Elaboración propia, sobre la base del taller con trabajadores de plataformas digitales realizado el 16 de julio de 2021.

<sup>a</sup> Los participantes podían señalar tres adjetivos como máximo.

Diagrama 3

Chile: respuestas brindadas en un grupo de discusión cualitativa a la pregunta sobre con qué adjetivos negativos los participantes calificarían la experiencia de trabajar como repartidor o conductor de plataformas digitales, 2021<sup>a</sup>



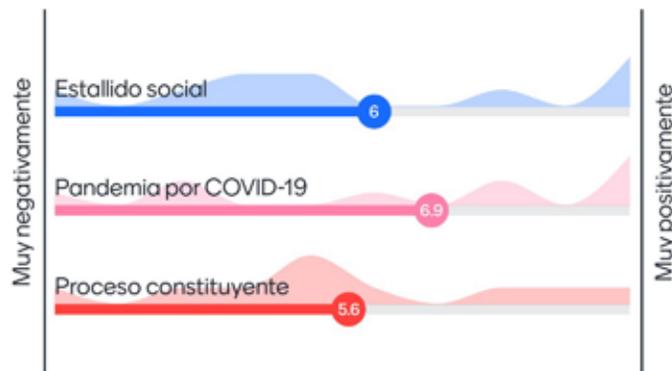
Fuente: Elaboración propia sobre la base del taller con trabajadores de plataformas digitales realizado el 16 de julio de 2021.  
<sup>a</sup> Los participantes podían señalar tres adjetivos como máximo.

Estas ambivalencias se acentúan en el caso de las personas socialmente más vulnerables y, en el contexto de la pandemia, de todas las personas que han perdido su empleo debido a las medidas de protección adoptadas ante la contingencia sanitaria. Es decir, en la medida en que no haya un marco regulatorio claro que proteja a quienes trabajan en plataformas, las reglas actuales de funcionamiento del sector tienden a profundizar las brechas de desigualdad preexistentes.

El segundo tema que se trató en el grupo de discusión cualitativa se refería al impacto percibido de los diversos hechos que han afectado al país recientemente: la crisis social que se puso de manifiesto a partir del estallido de octubre de 2019; la crisis sanitaria provocada por la pandemia de COVID19 iniciada en marzo de 2020, y la crisis político-institucional provocada por el hecho de que la ciudadanía cuestionara la constitución actual y de que se iniciara un proceso de elaboración de una nueva constitución en que participarían 155 representantes elegidos democráticamente, proceso que a partir de julio de 2021 se ha canalizado a través de la Convención Constitucional (véase el diagrama 4).

Diagrama 4

Chile: respuestas brindadas en un grupo de discusión cualitativa a la pregunta sobre cómo los participantes consideraban que el estallido social, la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID19) y el proceso constituyente habían afectado su trabajo como repartidor o conductor de plataformas digitales, 2021



Fuente: Elaboración propia, sobre la base del taller con trabajadores de plataformas digitales realizado el 16 de julio de 2021.

Se observa que los trabajadores de plataformas, sobre todo los repartidores, perciben que la pandemia de COVID19 tuvo un efecto positivo, dado que la cuarentena y el confinamiento masivo obligaron a muchos hogares a recurrir a este tipo de servicios. Esta percepción coincide con lo que sugieren algunas cifras que ya se han citado en este informe. En cuanto al estallido social, la percepción es levemente menos positiva y las opiniones están más dispersas. Algunos consideran que las demandas de mayor igualdad y justicia social son ineludibles para el país, y que estas deberían contribuir a que mejoraran las condiciones en que se lleva a cabo el trabajo en plataformas. Otros, en cambio, ponen el énfasis en las dificultades y la mayor inseguridad del tránsito en ciertos sectores de la ciudad, lo que afecta directamente a quienes trabajan en las calles, entre ellos los trabajadores de plataformas. En cuanto al proceso por el que una convención elegida democráticamente ha de redactar la nueva constitución, las opiniones están más dispersas, aunque en promedio predomina una visión neutra. Se entiende que el proceso es positivo en términos generales, pero que no incide de forma específica en la cotidianeidad del trabajo en plataformas.

A modo de síntesis, hay dos ideas fuerza que resumen el estado de ánimo expresado por los conductores y repartidores. Hay una sensación de incertidumbre ante el futuro, dado el momento de cambios generales y simultáneos que enfrenta el país en múltiples ámbitos, pero también hay una confianza proveniente de una sensación de indispensabilidad: los servicios que se prestan a través de las plataformas se han convertido en una necesidad social, por lo que difícilmente dejarán de ser una fuente de trabajo y generación de ingresos para muchas personas. Hay consenso en que, por ese motivo, es urgente establecer un marco normativo que les brinde protección social y laboral.

Por último se preguntó a las personas que integraban el grupo de discusión cualitativa sobre el tercer tema, a saber, sobre cuáles eran sus expectativas y anhelos respecto de una ley destinada a las trabajadoras y los trabajadores de plataformas. Como respuesta a esa pregunta, el concepto que más se mencionó transversalmente fue el de seguridad, aplicado a distintas dimensiones: la seguridad física frente a enfermedades, accidentes o actos delictivos en la vía pública, y la seguridad laboral en el sentido de no perder los implementos de trabajo, no ser objeto de sanciones por infringir la ley del transporte, y no ver amenazada la estabilidad de esta fuente de ingresos (véase el diagrama 5).

**Diagrama 5**

**Chile: respuestas brindadas en un grupo de discusión cualitativa a la pregunta sobre qué era lo más importante que una ley que protegiera a los trabajadores de plataformas digitales debería garantizar, 2021**



**Fuente:** Elaboración propia, sobre la base del taller con trabajadores de plataformas digitales realizado el 16 de julio de 2021.

Existe una percepción general de que las ganancias del sector benefician principalmente a las empresas dueñas de las plataformas, en tanto que los costos de todo tipo recaen en quienes trabajan prestando los servicios directamente, sin que estos cuenten con un marco de protección legal adecuado.

### III. Debate y propuestas regulatorias para el sector

Los datos presentados en los capítulos anteriores muestran que el trabajo en plataformas es una actividad cada vez más masiva desde el punto de vista cuantitativo, ya sea como estrategia de emergencia ante crisis globales o como fuente principal de ingresos; no obstante, también hay datos que sugieren que la desregulación laboral del sector introduce o potencia vulnerabilidades tanto en el plano de las condiciones objetivas de vida como en el de la subjetividad social, vulnerabilidades de las que la sociedad debe hacerse cargo. El debate normativo sobre posibles marcos regulatorios que protejan a los trabajadores de plataformas es una muestra de ello.

#### A. Estado del debate normativo en el ámbito internacional

En el ámbito internacional se han llevado a cabo trabajos de investigación sobre las condiciones laborales de quienes trabajan en distintos tipos de plataformas colaborativas y se han definido aspectos que deben incorporarse a la regulación de este tipo de empleos, enmarcados en los criterios generales definidos por la OIT (véase el cuadro 3).

Según Todolí (2017), hay diversas necesidades medulares relativas a la regulación laboral del trabajo en plataformas que se deberían satisfacer para reducir las desventajas de este tipo de trabajo y mantener sus beneficios. En primer término, es necesario determinar si el concepto tradicional de trabajador subordinado sigue siendo pertinente para estas nuevas formas de trabajo y, con ello, averiguar si la protección del derecho laboral debe aplicarse independientemente de que el trabajador pueda considerarse subordinado o no, o si es necesario definir nuevas maneras de brindar protección laboral a fin de resguardar a este tipo de trabajador, dadas las particularidades del tipo de trabajo que lleva a cabo y las condiciones que se analizaron anteriormente.

**Cuadro 3**  
**Recomendaciones para garantizar el trabajo decente en plataformas digitales sobre la base de los criterios definidos por la Organización Internacional del Trabajo**

**Según las recomendaciones y propuestas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), a los efectos de garantizar el trabajo decente en las plataformas digitales se sugiere lo siguiente:**

Regular los mecanismos de seguridad social para cubrir a los trabajadores en todas las formas de empleo, independientemente del tipo de contrato.
Usar la tecnología para simplificar los pagos de contribuciones y beneficios sociales.
Instituir y fortalecer mecanismos universales de protección social financiados con impuestos.
Abordar la clasificación del empleo en plataformas digitales.
Permitir que se ejerza la libertad de asociación y de negociación colectiva.
Regular el salario mínimo de los trabajadores.
Crear mecanismos que garanticen la transparencia de las tarifas evaluadas por la plataforma y los pagos dirigidos a los trabajadores.
Garantizar que los trabajadores tengan la flexibilidad de rechazar tareas.
Definir mecanismos de compensación asociados con el trabajo perdido cuando surgen problemas técnicos con tareas específicas o con la plataforma.
Regular la falta de pago.
Regular la claridad y legibilidad de los acuerdos en que se establecen las condiciones de servicio, sobre todo procurar que se presenten en un formato legible para los humanos, es decir, que no sean algoritmos que solo las máquinas puedan leer.
Transparentar la información que le llega a los trabajadores sobre las razones por las que obtuvieron calificaciones desfavorables.
Regular el cumplimiento de códigos de conducta claros para todos los usuarios de la plataforma.
Regular los mecanismos para impugnar la ausencia de pago, las evaluaciones negativas, los resultados de las pruebas de calificación, las acusaciones de violación del código de conducta y el cierre de cuentas.
Regular para que los sistemas de evaluación del cliente sean similares a los de evaluación del trabajador.
Regular los costos que se generan cuando un trabajador abandona la plataforma o las penalidades que se le imponen por continuar una relación laboral con un cliente fuera de esta.
Asegurar que los clientes y los operadores de las plataformas respondan a las comunicaciones de los trabajadores con prontitud y cortesía, y de forma sustancial.
Regular la información que la plataforma entrega a los trabajadores sobre la identidad de sus clientes y la finalidad o el precio del trabajo.
Definir criterios que permitan establecer qué tareas pueden ser psicológicamente estresantes y procurar que quienes operan las plataformas informen a los trabajadores de estas características.

Fuente: Elaboración propia, sobre la base de Oficina Internacional del Trabajo (OIT), *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*, Ginebra, 2018.

También es preciso redefinir, o al menos reflexionar sobre, el concepto de dependencia y subordinación, o bien determinar si quienes trabajan en plataformas son trabajadores por cuenta propia. Esto va de la mano con analizar las nuevas formas en que el trabajo se controla, por ejemplo, las evaluaciones que los clientes hacen del servicio prestado y que la empresa recibe en todo momento sin incurrir en costos de monitoreo o sin contar con mandos medios, que son los métodos que se aplicarían en el trabajo tradicional. Esas evaluaciones suponen que la empresa cuente con una mayor cantidad de información y que no haya criterios necesariamente objetivos o claros de evaluación. Esos criterios pueden desencadenar el despido del trabajador, sin que este disponga de mecanismos para objetarlos o apelar. En suma, si bien existe un grado de libertad sobre la manera en que el trabajador realiza la tarea, ello no significa que haya menos control ni ausencia de subordinación.

La independencia también puede entenderse desde el punto de vista de la organización empresarial del trabajador. Un trabajador por cuenta propia define sus propias reglas y asume sus propios riesgos. En el caso de las plataformas, el trabajador debe acatar a cabalidad los términos y condiciones que la empresa (plataforma) define, sin poder negociarlos, por lo que no se cumplen las condiciones del trabajo por cuenta propia o de relación entre empresarios. De la misma manera, los trabajadores de plataformas no tienen posibilidades de desarrollo de carrera, ya que solo aportan mano de obra. Cuando una empresa compra

un servicio o contrata a un trabajador a cambio de honorarios y establece una relación por proyecto o producto, lo hace porque necesita algún conocimiento o experiencia del que no dispone. Esto no ocurre en el caso del trabajo en plataformas, puesto que quienes trabajan solo aportan a estas la ejecución de tareas simples (horas de mano de obra).

Todolí (2017) sostiene que, para disminuir la asimetría de poder de negociación entre el trabajador y la plataforma, la relación entre ambos debería estar regida por un contrato de trabajo con independencia de la manera en que se ejecute la prestación del servicio, ya que el contrato es el único que puede corregir dicha inequidad.

En un informe reciente de la OIT se hace un análisis comparado de la jurisprudencia y la legislación internacional sobre las condiciones de empleo de los trabajadores de plataformas sobre la base de la Recomendación sobre la relación de trabajo 2006 (núm. 198) (De Stefano y otros, 2021).

A pesar de que casi invariablemente las empresas dueñas de las plataformas contratan a los trabajadores en calidad de contratistas independientes, en el informe se constata que el principio de la primacía de los hechos es vital a fin de preservar la capacidad de los trabajadores para reclamar derechos laborales. Además de ello, en el ámbito internacional los tribunales suelen tener en cuenta una amplia gama de indicadores para determinar la existencia de una relación laboral entre las plataformas y los trabajadores, por ejemplo, el hecho de que el empleador proporcione herramientas y el de que la actividad se lleve a cabo de forma continua durante un tiempo determinado. Sin embargo, también hay argumentos en contra de la existencia de dicha relación, por ejemplo, se esgrime que las herramientas de trabajo, como el automóvil, la motocicleta, el celular u otras, no constituyen la esencia del negocio en comparación con la infraestructura algorítmica, o que los horarios flexibles excluyen a los trabajadores de plataformas de la protección del empleo. Frente a este dilema, la Comisión de Expertos de la OIT (2020) señala que el uso del trabajo ocasional de forma regular para llevar a cabo actividades que conciernen al negocio principal de la empresa es una forma de relación laboral encubierta y contribuye a la precariedad natural de este tipo de trabajo.

Ante la ausencia de un consenso normativo mundial, en algunos países se han aplicado medidas para extender ciertas protecciones laborales a los trabajadores de plataformas, independientemente de su situación laboral. Por ejemplo, en Francia se proporcionó a los trabajadores autónomos de plataformas determinadas protecciones específicas, mientras que en Italia se ha ampliado la protección laboral y social existente a todos los trabajadores cuyo trabajo esté organizado por un tercero, por ejemplo, una plataforma, aunque no cumplan todos los requisitos para clasificar como empleados. En otros países, como Colombia, se está formulando una categoría intermedia entre empleo y autoempleo que se aplica de forma específica a los trabajadores de plataformas.

También hay otros ejemplos nacionales en que el trabajo en plataformas se ha reconocido como una relación laboral. En algunos países escandinavos esto ocurrió como resultado de convenios colectivos, mientras que en el estado de California (Estados Unidos) esto sucedió en virtud de la jurisprudencia creada mediante litigios<sup>5</sup>. El reconocimiento del vínculo laboral cumple el doble propósito de proteger a los trabajadores y de beneficiar a la sociedad en general. A juicio de la OIT, si bien puede ser oportuno reflexionar sobre cómo garantizar un acceso más universal al trabajo y a la protección social, la relación laboral sigue siendo la institución primordial para brindar protección a los trabajadores, incluidos los que se desempeñan en plataformas.

<sup>5</sup> Esta jurisprudencia, generada en abril de 2018 por un fallo de la Corte Suprema de California, inspiró el proyecto de ley AB5, aprobado en la Asamblea de California en septiembre de 2019, que establece que las empresas de plataforma asuman a sus trabajadores como empleados, lo que les permite recibir beneficios laborales. En noviembre de 2020, la jurisprudencia fue revertida por la Propuesta 22, elaborada por dos empresas de plataformas, sometida a votación popular en el marco de las elecciones federales y donde triunfó la opción de considerar a los trabajadores de plataformas como contratistas independientes y no como empleados. Sin embargo, en agosto de 2021, un juez de California dictaminó que partes de la Propuesta 22 son inconstitucionales, lo que hace que la medida electoral no pueda aplicarse, y vuelve a regir la jurisprudencia inicialmente establecida por la Corte Suprema.

En el caso de muchos países de América Latina, dada la ausencia de una respuesta legal clara al dilema que supone definir la situación laboral de quienes trabajan en plataformas, se observa un alto grado de judicialización, lo que significa que los tribunales deben decidir en cada caso si se trata de un trabajador asalariado o por cuenta propia. Se han presentado diferentes proyectos de ley, pero no ha habido avances importantes en cuanto a la legislación laboral, y el debate se suele centrar en asuntos relacionados con la regulación tributaria más que en temas laborales (CEPAL/OIT, 2021). En unos análisis recientes en que se sintetiza la situación de los trabajadores de plataformas digitales en la Argentina (Goldin, 2020) y México (Bensusán, 2020) se señalan pocos avances concretos en materia regulatoria. La CEPAL y la OIT (2021) señalan que las respuestas regulatorias deben ser coherentes con la regulación laboral que ya existe, y que para ello es necesario que haya un diálogo social en el que participen todos los actores pertinentes. En este contexto es clave que los trabajadores de plataformas se organicen y que las empresas tengan prohibido tomar medidas represivas contra los que promuevan esta organización (CEPAL/OIT, 2021). Los aspectos que se acaban de mencionar se deben tener en cuenta al emprender cualquier avance en materia de regulación.

## B. Estado del debate normativo en Chile

Por el momento, en Chile no hay ninguna regulación respecto de la calidad del trabajo de quienes se desempeñan en plataformas digitales colaborativas (Álvarez y Weidenslaufer, 2020). En los últimos meses se ha avanzado en distintas áreas con el fin de formular un marco legal para estos trabajadores. En esta sección se examinarán, en primer lugar, los proyectos de ley que tienen por objeto regular el trabajo en plataformas, en segundo lugar, las iniciativas que provienen de la sociedad civil, en tercer lugar, los resultados de una instancia de diálogo convocada por el sector gubernamental, y finalmente, los puntos de vista expresados por expertos en materias transversales convocados a debatir en el marco de este estudio.

### 1. Proyectos de ley

A la fecha en el país se han ingresado tres proyectos de ley destinados a regularizar las condiciones laborales de quienes trabajan en plataformas digitales: el 14 de marzo de 2019 se ingresó un proyecto del Gobierno del Presidente Piñera<sup>6</sup>, y otro de las diputadas Orsini y Yeomans y los diputados Jackson y Soto<sup>7</sup>, y el 13 de mayo de 2020 los senadores Ossandón, Goic, Letelier y Sandoval<sup>8</sup> ingresaron un nuevo proyecto de ley en que se brindan garantías básicas a las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales (véase el cuadro 4).

<sup>6</sup> Véase Ministerio de Hacienda/Ministerio de Trabajo y Previsión Social (2019).

<sup>7</sup> Véase Jackson y otros (2019).

<sup>8</sup> Véase Goic y otros (2020).

Cuadro 4

Chile: resumen comparado de los tres proyectos de ley presentados para regularizar las condiciones laborales de quienes trabajan en plataformas digitales, 2019 y 2020

Proyecto de ley por el que se regula el contrato de los trabajadores que desarrollan labores en plataformas digitales de servicios, ingresado el 14 de marzo de 2019 por las diputadas Maite Orsini y Gael Yeomans, y los diputados Giorgio Jackson y Raúl Soto (Jackson y otros, 2019)	Proyecto de ley sobre modernización laboral para la conciliación, familia e inclusión, ingresado el 14 de marzo de 2019 por el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social(2019)	Proyecto de ley por el que se establecen garantías básicas para las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales, ingresado el 13 de mayo de 2020 por la senadora Goic y los senadores Ossandón, Letelier y Sandoval (Senado de la República de Chile, 2020)
<p><b>Definiciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma digital de servicios (PDS): persona jurídica que ofrece sus prestaciones a través de una infraestructura digital cuyo propósito es organizar y controlar, por medio de algoritmos, la realización de los servicios conectando a los trabajadores con los clientes que los solicitan. Estas empresas, a diferencia de las agencias de empleo temporal o sistemas de <i>crowdwork</i>, mantienen el control sobre aspectos relevantes del trabajo.</li> <li>• Representante de la PDS como empleadora: persona natural o jurídica que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación de la PDS en Chile.</li> <li>• Trabajador de las PDS: persona que suscriba un contrato de trabajo con alguna de estas plataformas.</li> <li>• Jornada pasiva de trabajo: tiempo en que el trabajador se encuentra a disposición del empleador, es decir, conectado a la aplicación, sin realizar labores, por causas que no le sean imputables.</li> <li>• Contrato de trabajo con la PDS: convención por la cual la PDS y el trabajador se obligan recíprocamente, este a prestar servicios personales bajo dependencia y subordinación del primero a través de una infraestructura digital que lo conecta con clientes con el objeto de que preste el servicio que la plataforma ofrece, y aquella a pagar por estos servicios una remuneración determinada por servicio prestado. Por la naturaleza del trabajo que se realizará, se entenderá que este contrato es por esencia indefinido.</li> <li>• Estipulaciones mínimas del contrato de trabajo: fecha del contrato, individualización de las partes, determinación de la naturaleza y condiciones bajo las cuales deben realizarse los servicios que ofrece la plataforma, período y forma de pago de la remuneración de los trabajadores y las trabajadoras, así como los demás pactos que acuerden las partes en el contrato.</li> <li>• Lugar de trabajo: toda la zona geográfica que comprenda la actividad de la empresa.</li> </ul>	<p><b>Definiciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los servicios prestados a través de empresas que operan mediante plataformas digitales de intermediación no dan origen al contrato de trabajo.</li> <li>• Las empresas de plataformas digitales que intermedien servicios entre personas naturales y usuarios deberán imponer como condición para participar en la plataforma que las personas naturales que prestan servicios a través de ella extiendan la documentación tributaria que corresponde, tal como la respectiva boleta de honorarios por los servicios prestados, salvo que el Servicio de Impuestos Internos establezca, mediante resolución, otra forma de documentar la operación.</li> <li>• Las empresas que operan mediante plataformas digitales de intermediación y las personas naturales que presten servicios a través de estas, deberán establecer, a lo menos, las siguientes condiciones, las que no constituirán por sí solas presunciones de dependencia y subordinación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las directrices que sean estrictamente necesarias o imprescindibles para la debida ejecución del servicio, sin que estas impliquen determinar la forma y oportunidad en que estos serán prestados, ni supervigilar al prestador de servicios.</li> <li>- Los términos y condiciones que determinen el precio e incentivos por la prestación de los servicios.</li> <li>- La distribución de los gastos y reembolsos que asumirá la empresa que opera mediante plataforma digital, de haberlos.</li> <li>- Las modalidades de intercambio de información entre la empresa que opera mediante la plataforma digital y las personas naturales que prestan servicios a través de ellas.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Definiciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas de plataformas digitales de servicios: aquellas personas jurídicas que mediante un sistema informático o de tecnología de cualquier tipo de programación ejecutable en aplicaciones de aparatos móviles o fijos permitan reunir a un oferente con un demandante de uno o más bienes o servicios determinados. La materialización de la transacción puede realizarse con la mera reunión del oferente y demandante o mediante la asistencia de servicios accesorios como el reparto de mercaderías a domicilio, entre otros.</li> <li>• Persona que presta servicios: toda persona natural que ofrezca bienes o servicios personales en una empresa de plataforma digital de servicios para que esta última coordine la contratación de sus bienes o servicios con personas interesadas en consumirlos o contratarlos. También se considerará en esta categoría a las personas que presten servicios accesorios para facilitar la materialización de las transacciones acordadas o contratadas a través de una empresa de plataforma digital de servicios.</li> <li>• <b>Derechos que establece:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneración: las empresas de plataformas digitales de servicios deberán pagar a las personas que prestan servicios una remuneración por hora, luego de las retenciones a que se refiere el artículo siguiente y las que se puedan establecer en otras leyes, cuyo monto líquido no podrá ser inferior al valor por hora del ingreso mínimo mensual. Para el cálculo anterior se dividirá el ingreso mínimo mensual en 180 horas al mes.</li> <li>- Frecuencia de pago: las empresas de plataformas digitales de servicios deberán pagar a la persona que presta servicios semanalmente.</li> </ul> </li> </ul>

**Proyecto de ley por el que se regula el contrato de los trabajadores que desarrollan labores en plataformas digitales de servicios, ingresado el 14 de marzo de 2019 por las diputadas Maite Orsini y Gael Yeomans, y los diputados Giorgio Jackson y Raúl Soto (Jackson y otros, 2019)**

- Jornada autónoma: quien trabaje para una PDS tendrá libertad para escoger sus horarios y cantidad de trabajo. Sin perjuicio de lo anterior, y por motivos de seguridad y de salud pública, la jornada no podrá exceder las 12 horas al día, ni tampoco las 45 horas a la semana (jornada máxima legal en Chile).
- Seguridad laboral: las trabajadoras y los trabajadores de las plataformas estarán protegidos por el seguro de accidentes laborales y enfermedades profesionales, así como por un seguro de daños que cubra los implementos necesarios para la realización del trabajo y que sean dispuestos para ello por parte de la trabajadora o el trabajador.
- Transparencia de la toma de decisiones y control de la arbitrariedad: al celebrar el contrato, las PDS deberán informar de manera completa y exhaustiva los criterios que la aplicación utiliza para asignar la prestación de un servicio, la forma en que se calcula la remuneración de este, el método por el que se recolectan datos del trabajador o trabajadora, el impacto que tienen las calificaciones que se le asignen, así como cualquier otro criterio relevante para el desempeño del trabajo o el ejercicio y respeto de sus derechos.
- Privacidad de la información personal: los datos recolectados sobre el trabajador son de carácter estrictamente reservado y solo podrán ser utilizados por la PDS en el contexto de los servicios que la misma empresa presta. Podrán ser divulgados, en todo caso y exclusivamente para los fines solicitados, por medio de una solicitud judicial.
- De la terminación del contrato de trabajo y estabilidad en el empleo: el despido de los trabajadores debe ser notificado al menos con 30 días de anticipación. Además, si el despido se realiza por necesidades de la empresa, habrá que indemnizar debidamente a la trabajadora o el trabajador por los años de servicio y conforme se indica en el articulado.
- Derecho a sindicalización: los trabajadores de las PDS tendrán el derecho de constituir, sin autorización previa, las organizaciones sindicales que estimen convenientes, con la sola condición de sujetarse a la ley y a los estatutos de estas, y gozarán de todos los derechos y deberes consagrados para ellas en el Código del Trabajo.
- De la tutela de derechos fundamentales: las trabajadoras y los trabajadores de este estatuto tendrán derecho a accionar por despidos injustificados, autodespido y tutela de derechos fundamentales, conforme a los artículos 168, 171, 485 y siguientes del Código del Trabajo.

**Proyecto de ley sobre modernización laboral para la conciliación, familia e inclusión, ingresado el 14 de marzo de 2019 por el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Trabajo y Previsión Social(2019)**

- La calidad del servicio esperada y las circunstancias que puedan producir el término de la relación comercial entre la empresa que opera mediante la plataforma digital y las personas naturales que prestan servicios.
- El detalle de las medidas y equipos de seguridad que deben ser utilizados por los prestadores de servicios para evitar daños personales y/o a terceros.
- En ningún caso las empresas que operan mediante plataformas digitales de intermediación podrán exigir exclusividad al prestador de servicios.

**Proyecto de ley por el que se establecen garantías básicas para las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales, ingresado el 13 de mayo de 2020 por la senadora Goic y los senadores Ossandón, Letelier y Sandoval (Senado de la República de Chile, 2020)**

- Obligaciones tributarias: se deberá emitir la respectiva boleta de honorarios semanal.
- Prestaciones de salud, seguridad y beneficios sociales: las empresas de plataformas digitales de servicios deberán proporcionar todos los seguros necesarios y oportunidades de formación a los trabajadores de plataformas.
- Condiciones de despido: para desvincular o cesar de sus funciones a una persona que presta servicios, las empresas de plataformas digitales de servicios deberán comunicárselo por escrito con al menos 30 días de anticipación, si es que la persona ha prestado servicios por seis meses continuos o más. En caso de que la persona sea cesada de manera arbitraria y sin una debida justificación, podrá exigir su reincorporación a la plataforma digital.

**Fuente:** Elaboración propia, sobre la base del sistema de seguimiento de proyectos de ley [en línea] [www.camara.cl](http://www.camara.cl) y [www.senado.cl](http://www.senado.cl).

El proyecto gubernamental se presentó como parte de la agenda de modernización laboral y en él se incorporaba un apartado sobre la protección del empleo, la capacitación del trabajador y las nuevas formas de contratación. En términos generales, en este proyecto el trabajo en plataformas se califica como trabajo independiente o por cuenta propia, es decir, como un trabajo en que no hay un vínculo contractual de dependencia o exclusividad. La principal innovación que se introduce en este proyecto respecto de la situación actual es que se obliga a quienes prestan los servicios a emitir documentos tributarios (boleta de honorarios), para lo cual es necesario contar con un RUT.

Si bien en el proyecto se aborda la importancia de contar con elementos de seguridad y protección personal, no se establece quién debe hacerse cargo de brindar dicha protección, lo que deja abierto un espacio de incerteza para los trabajadores y las trabajadoras. A pesar de que desde la fecha en que este proyecto ingresó a primer trámite constitucional se han emitido numerosos mensajes periódicos en que se ha indicado la suma urgencia con que habría que discutirlo, no hay ningún acta de votación ni ningún informe emitido por ninguna comisión.

Por otro lado, en el proyecto de las diputadas y los diputados citados anteriormente se responde a una parte importante de las recomendaciones de la OIT sobre el empleo decente en plataformas digitales y a la problemática local de quienes trabajan en ellas, y se propone reconocer la existencia de un vínculo laboral dependiente entre las personas que prestan servicios y las empresas de plataformas digitales identificadas como empleadoras. En el proyecto se reconoce la laboralidad de quienes prestan servicios en plataformas digitales, con todas las condiciones de protección propias de los trabajadores dependientes que se rigen por el Código del Trabajo<sup>9</sup>. En el debate parlamentario, los críticos del proyecto plantearon que este introduce rigideces en el mercado laboral que podrían llevar a que las empresas de plataformas se retiraran del país.

En cuanto al avance de la tramitación del proyecto, el 7 de enero de 2021 la Comisión de Trabajo y Seguridad Social de la Cámara de Diputados emitió un informe en el que se concluye que en la sesión ordinaria del 6 de octubre de 2020 el proyecto fue aprobado en general por 10 votos a favor y 3 en contra, sin ninguna abstención (Muga, 2021). El 2 de marzo de 2021 la Cámara de Diputados, con un total de 153 diputados en ejercicio, aprobó el proyecto con indicaciones por 83 votos a favor. El 29 de abril de 2021 el proyecto avanzó a segundo trámite constitucional y pasó a la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado.

Finalmente, en el tercer proyecto, que se originó en el Senado, se recogen aspectos relativos a la protección de salud y contra accidentes laborales y sociales, se incorpora la emisión de boletas de honorarios, y se visibiliza la necesidad de instruir y capacitar a los trabajadores para que desempeñen correctamente sus funciones.

En ese proyecto se reconoce que una parte de los trabajadores de plataformas son dependientes y que, en ese caso, gozan de todos los derechos que se consignan en el Código del Trabajo para este tipo de vínculo. La condición de trabajadores dependientes se reconoce en estos casos de manera no contradictoria con la libertad para organizar la jornada laboral, lo que fortalece la presunción de laboralidad.

Por otra parte, en el proyecto se reconoce que también puede haber trabajadores independientes que prestan servicios en plataformas digitales. En relación con estos casos se reconoce la asimetría de poder entre esos trabajadores y las plataformas, y se garantizan derechos fundamentales, como la posibilidad de conformar sindicatos y negociar colectivamente.

El proyecto se aprobó en general el 28 de enero de 2021. El 1 de abril se despachó con indicaciones a segundo trámite constitucional, y el 13 de abril pasó a la Comisión de Trabajo y Seguridad Social de la Cámara de Diputados. Su discusión está catalogada como de suma urgencia, pero hasta la fecha no se han registrado nuevos avances en su tramitación.

<sup>9</sup> Por laboralidad se entiende el reconocimiento jurídico de la existencia de una relación laboral entre alguien que presta un servicio bajo condiciones de subordinación y dependencia (trabajador) y alguien que establece las condiciones de dicha prestación de servicios y fija la retribución monetaria por ella (empleador). La laboralidad se establece por los indicios observables en la realidad, independientemente de si el vínculo laboral está explícitamente establecido de manera escrita como tal, mediante un contrato. Al establecerse la laboralidad de un vínculo, se reconocen a ambas partes los derechos y deberes propios de las leyes laborales vigentes.

## 2. Iniciativas de la sociedad civil

La sociedad civil también ha ido avanzando en cuanto a la visibilización de los problemas y necesidades de quienes trabajan en plataformas digitales, sobre todo en lo que respecta a promover la asociatividad y a exponer los problemas comunes que surgen y se perpetúan debido a la falta de regulación específica para quienes trabajan en plataformas en Chile.

La asociación MAREA (Mancomunal de Repartidores de App de Chile) (MAREA, s/f) agrupa a varias asociaciones de personas que trabajan en las aplicaciones de reparto con el fin de fortalecer la labor que las organizaciones fundantes llevan a cabo de manera independiente. Esta asociación pone de relieve la desprotección, los riesgos a los que quienes trabajan en estas aplicaciones están expuestos y la desconexión con las empresas mandantes. Se considera que la flexibilidad oculta la relación laboral y la precarización extrema, que se asemeja a la que había en períodos anteriores de la historia laboral del país.

Los principales problemas que la asociación MAREA plantea son los riesgos y las condiciones laborales que afectan la salud y la seguridad de quienes trabajan en plataformas de reparto, por ejemplo, los accidentes, los robos, las inclemencias del tiempo y la definición unilateral de las plataformas en cuanto a las condiciones de trabajo, los ingresos, las desvinculaciones y otros aspectos. Muchas veces esta desprotección es doble, sobre todo en el caso de los trabajadores inmigrantes que se encuentran en situación irregular.

En este sentido, los principales objetivos que se pretenden alcanzar son que se reconozca la asociación sindical de quienes trabajan en las aplicaciones de reparto, que se reconozcan sus derechos laborales en el ordenamiento jurídico de Chile, que se proteja el trabajo, y que mejoren las condiciones de salud y seguridad de los miembros.

El 4 de septiembre de 2019, los trabajadores de la plataforma Uber de la región de Valparaíso constituyeron formalmente una asociación sindical en la Dirección del Trabajo (Sindical, 2019).

Algunos trabajadores han interpuesto recursos legales contra algunas plataformas digitales, por ejemplo, los extrabajadores de PedidosYa demandaron a la empresa con patrocinio de la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) por despidos injustificados y prácticas antisindicales, a saber, por el despido de algunos dirigentes (Fundación FIEL, 2020).

Por otra parte, el 19 de mayo de 2020 un grupo de extrabajadores de la misma empresa entregaron al Ministerio del Trabajo y Previsión Social y al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo una carta en representación de los repartidores de esa aplicación en que denunciaban una constante precarización del trabajo. En la carta explicaban que se había modificado el plan tarifario y que eso había representado una disminución del margen de ganancia de los trabajadores. También esgrimían que la empresa no entregaba implementos de seguridad sanitaria para que los trabajadores se protegieran del coronavirus (Sindical, 2020). En la carta se solicitaba lo siguiente:

- La reincorporación inmediata de los trabajadores que habían sido desvinculados por manifestar su descontento.
- Protección ante las medidas judiciales que PedidosYa había anunciado contra los trabajadores.
- Apoyo real en cuanto a medidas sanitarias en el contexto del COVID19.
- Establecimiento de una mesa de trabajo para definir tarifas justas.
- Incorporación al seguro de la Ley 16744, a fin de tener acceso garantizado a atención médica en caso de enfermedad profesional o accidente laboral (en particular en caso de accidente durante los trayectos), y de contar con seguro en caso de muerte.

## 3. Iniciativas del Gobierno

Dada la diversidad de propuestas que surgieron en el debate y la necesidad de lograr un acuerdo que permitiera formular una nueva regulación, en 2020 el Ministerio del Trabajo y Previsión Social constituyó una mesa técnico-política que tenía por objeto identificar puntos de consenso y disenso entre los distintos sectores con respecto a la regulación del trabajo en plataformas (véase el cuadro 5)<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> La mesa se integró con representantes de cada estamento del Consejo Superior Laboral y de los senadores de la Comisión de Trabajo y Previsión Social, así como con representantes de la Comisión Nacional de Productividad, del Ministerio del Trabajo y Previsión

**Cuadro 5**  
**Chile: resumen de los puntos de consenso y disenso que surgieron en la mesa técnica del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2020**

<b>Consensos</b>	<b>Puntos de discusión abiertos</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sobre el tipo de plataformas digitales que presentan desafíos en el mundo del trabajo: plataformas bajo demanda.</li> <li>2. Sobre la protección en materia de seguridad social: extensión de derechos con independencia del estatus jurídico que se determine (pensiones, salud, accidentes del trabajo y Ley Sanna, por la que se crea un seguro para el acompañamiento de los niños y las niñas afectados por una afección grave de salud).</li> <li>3. Sobre la protección en materia de datos personales: reconocer protección especial y portabilidad.</li> <li>4. Sobre la protección en materia de tiempo de conexión: establecer un derecho a desconexión de al menos 12 horas en un período de 24 horas.</li> <li>5. Sobre las condiciones de servicio y sus modificaciones: transparencia, legibilidad y conocimiento previo.</li> <li>6. Sobre las condiciones mínimas de retribución económica a la actividad: información detallada, oportuna y transparente.</li> <li>7. Sobre la protección en materia de derechos fundamentales: reconocimiento de que los derechos fundamentales asisten a todos los habitantes, y existencia de mecanismos actualmente aplicables, sin perjuicio de la posibilidad de consagrar y proteger especialmente ciertos derechos tales como la libertad de trabajo, la no discriminación y la protección de datos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sobre la calificación jurídica de la relación entre las plataformas y las personas que prestan servicios a través de estas.</li> <li>2. Sobre la existencia de criterios objetivos para presumir laboralidad con posibilidad de alterar la determinación en sede jurisdiccional.</li> <li>3. Sobre la pertinencia de establecer un marco de duración del tiempo de conexión y/o prestación de servicios en el uso de las plataformas.</li> <li>4. Sobre la pertinencia de generar mínimos o marcos de referencia para la retribución económica por los servicios prestados en la plataforma.</li> <li>5. Sobre la pertinencia de asimilar la protección de derechos fundamentales a mecanismos existentes o reglas generales.</li> <li>6. Sobre la pertinencia de reconocer derechos colectivos a quienes prestan servicios en las plataformas.</li> </ol>

**Fuente:** Elaboración propia, sobre la base de Ministerio del Trabajo y Previsión Social, "Informe Mesa Técnica: plataformas digitales de servicios", Santiago, 2020.

A partir del trabajo de la mesa técnico-política del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (2020) se elaboró un informe denominado *Mesa Técnica: plataformas digitales de servicios* en que se enumeran las siguientes conclusiones:

- En la regulación que se proponga se debe considerar cómo funcionan en realidad las plataformas digitales, sobre todo en relación con las razones que las personas tienen para utilizarlas como fuentes de ingreso y los atributos que más valoran al respecto, como la libertad que les otorga el mecanismo de funcionamiento de este tipo de economía.
- De acuerdo con los datos que surgen de diversos estudios, gran parte de quienes usan las plataformas como fuente de ingreso lo hacen de manera complementaria a una fuente principal (esto ocurre en el caso de los conductores, pero no en el de los repartidores) o en períodos de búsqueda de empleo.
- Por consiguiente, en toda intervención regulatoria, sea laboral o de otro ámbito, se debe entender cómo funcionan las plataformas y se deben diseñar mecanismos protectores que no perjudiquen el desarrollo de este tipo de economías ni las oportunidades que tienen las personas para obtener ingresos. No obstante, siempre se deben proteger las condiciones de trabajo de quienes prestan servicios en las plataformas.
- Parece adecuado que en la regulación futura, que es necesaria, se determine cuáles son los aspectos más relevantes que requieren protección y se creen mecanismos que garanticen el acceso a determinados derechos y garantías en el ámbito de la seguridad social.
- Además del marco de protección en materia de seguridad social, es importante que en la regulación se evalúe la pertinencia de disponer mecanismos especiales de protección en materia de datos personales y sensibles. Las plataformas digitales almacenan y registran una gran cantidad de información, que incluye datos sobre preferencias y comportamientos. Esta información solo debe utilizarse con los fines que el titular de dicha información acepte y conozca previamente. Asimismo, cuando sea posible se deben considerar mecanismos de portabilidad a fin de que esos datos se puedan utilizar en otras plataformas o como parte de la experiencia del usuario.

---

Social, y del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones. También participaron académicos, representantes de trabajadores, empresas y gremios como invitados expertos. La Secretaría Ejecutiva estuvo a cargo de la Subsecretaría del Trabajo.

- En la misma línea, se recomienda que en la futura regulación se consideren mecanismos de transparencia respecto de las condiciones económicas de retribución por los servicios prestados a través de la plataforma, sobre todo en cuanto a los descuentos, las tarifas, los tributos y demás imputaciones que impliquen que los ingresos de quien presta el servicio se modifiquen.
- En cuanto a la experiencia de uso, es recomendable que en la futura regulación se establezcan normas específicas que garanticen el cumplimiento de criterios sanitarios y de seguridad. En tal sentido, se debe establecer que las personas no puedan conectarse durante un máximo de horas continuas o discontinuas en un marco horario máximo. En la mesa se acordó proponer un período de desconexión de 12 horas en 24 horas, con una misma plataforma.
- En lo que respecta a los derechos fundamentales, a pesar de que hay puntos cuya resolución depende de cómo se defina jurídicamente el vínculo entre la plataforma y quienes prestan servicios, es recomendable que en la futura regulación se reconozcan mecanismos especiales destinados a proteger los derechos fundamentales, adaptando si es necesario dichos mecanismos de protección a este tipo de economía.

#### 4. La opinión de los expertos

Con el fin de trabajar junto a especialistas y actores claves para construir y validar lineamientos sobre las políticas públicas y el marco regulatorio destinados a los trabajadores de plataformas en Chile, se realizó el taller de trabajo con especialistas “Promoción del trabajo decente para los trabajadores de plataforma en Chile” al que concurren 27 abogados, economistas y sociólogos vinculados al ámbito gubernamental, parlamentario y de investigación.

El primer elemento para destacar como resultado de esa instancia es que los tres aspectos que se mencionaron transversalmente como los más importantes a la hora de formular políticas públicas que promovieran el trabajo decente en el ámbito de las plataformas fueron la seguridad social, la protección social y los derechos fundamentales (véase el diagrama 6).

Diagrama 6

Chile: respuestas brindadas en un taller de expertos a la pregunta sobre cuáles serían los tres aspectos prioritarios de una política pública destinada a promover el trabajo decente en el caso de los trabajadores de plataformas, 2021



**Fuente:** Elaboración propia, sobre la base del taller de trabajo con especialistas “Promoción del trabajo decente para los trabajadores de plataforma en Chile”, realizado el 23 de agosto a 2021.

Hay acuerdo entre los expertos en cuanto a que el trabajo en plataformas forma parte de los desafíos que algunas tendencias, como la transformación digital, la inteligencia artificial y la automatización de procesos, implican para los trabajos del futuro. En ese escenario global surgen preguntas sobre cómo categorizar las condiciones de los nuevos empleos y cómo definir el tipo de vínculos (dependientes o independientes) que estos traen consigo respecto de la figura de un empleador también redefinido. Ello tiene efectos sobre las personas que trabajan en plataformas, la compatibilidad entre el trabajo y la vida familiar, y el equilibrio de las relaciones laborales, entre otros aspectos.

Para comprender las nuevas realidades hay que atreverse a adoptar una perspectiva innovadora. Hay quienes plantean definir nuevas categorías conceptuales que den cuenta de situaciones híbridas en que las personas transitan o actúan de forma simultánea y flexible en posiciones de dependencia, independencia o emprendimiento. En otros enfoques se reconoce lo anterior, pero se invita a tener cuidado de que estas categorías intermedias no terminen redundando en una precarización de puestos laborales que en los hechos son dependientes, más allá de que haya estudios en que se muestre que muchos trabajadores de plataformas se ven a sí mismos como independientes y flexibles, o como trabajadores en régimen de dedicación parcial.

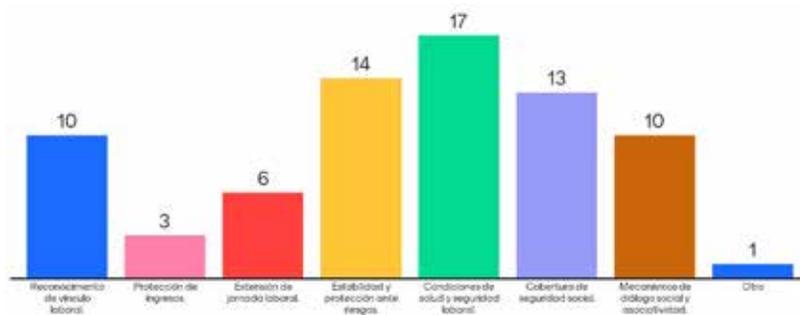
El debate que subyace a lo que se acaba de mencionar se refiere a la laboralidad o no del vínculo que establece una persona al prestar servicios de transporte o reparto intermediados por una plataforma digital. Algunos expertos plantean que este no debería ser el debate central, sino que lo principal es asegurar la protección social y garantizar derechos básicos a las personas, más allá de cómo se defina su vínculo con las plataformas desde el punto de vista jurídico. Otros apelan al principio de la realidad, según el cual una parte cada vez más significativa de los trabajadores de plataformas se dedican a ellas durante la jornada completa e incluso durante períodos más prolongados, por lo que tanto en esos casos específicos como en el resto de los casos debería primar la presunción de laboralidad.

Sin embargo, de modo transversal se asume que, más allá del tipo de relación que se pueda establecer, lo más importante es que se reconozca un piso común de condiciones mínimas aplicables que cubra al menos las pensiones, la invalidez, la vejez, la salud laboral y los accidentes, entre otros aspectos. Un punto en discordia se refiere al ámbito de los derechos colectivos (sindicalización y negociación colectiva): para algunos expertos, este es un tema fundamental dada la asimetría de poder que hay entre las empresas de plataformas y las personas que trabajan o prestan servicios a través de ellas; para otros, este tema es importante, pero no debería ser prioritario.

Por último, a juicio de los especialistas hay temas específicos que se deberían tener en cuenta en el nuevo marco normativo. Entre esos temas se encuentran la situación particular de los migrantes irregulares a la hora de ejercer sus derechos, la protección de los datos personales que los trabajadores de plataformas ponen a disposición de estas, el impacto que la actividad de los conductores y repartidores tiene en los espacios públicos urbanos, y las políticas de desarrollo del capital humano que es necesario aplicar para que en el país en su conjunto se aprovechen todos los talentos.

De manera más detallada y utilizando las categorías conceptuales del enfoque de trabajo decente de la OIT, los expertos que participaron en el taller priorizaron los aspectos centrales que se deben definir en Chile desde el punto de vista jurídico (véase el gráfico 1).

**Gráfico 1**  
Chile: respuestas brindadas en un taller de expertos a la pregunta sobre cuáles serían los tres elementos más relevantes que se deberían incluir en una regulación laboral destinada a los trabajadores de plataformas digitales en el país, 2021  
(En número de respuestas)



Fuente: Elaboración propia, sobre la base del taller de trabajo con especialistas "Promoción del trabajo decente para los trabajadores de plataforma en Chile", realizado el 23 de agosto de 2021.

Como se observa en el gráfico 1, los expertos mencionaron los siguientes siete aspectos centrales:

- Condiciones de salud y seguridad laboral. Las plataformas generalmente no se responsabilizan de la protección sociolaboral de los trabajadores. Ello se debe prever en la nueva regulación.
- Estabilidad y protección ante riesgos. Dada la discontinuidad de la demanda, el trabajo y los ingresos que se obtienen a través de las plataformas tienden a ser inestables. Por ello, una estrategia habitual que los trabajadores utilizan es inscribirse en varias plataformas o extender la jornada laboral hasta alcanzar la meta personal de ingresos. Ello se acompaña de un alto grado de control unilateral por parte de las plataformas sobre los trabajadores. En la regulación se debería disponer que los trabajadores estén asegurados ante los riesgos de la actividad.
- Cobertura de seguridad social. El trabajo en plataformas es más susceptible al riesgo de sufrir accidentes y asaltos. Además, en algunos casos hay malas condiciones de higiene que pueden afectar a la comunidad en general. En la regulación del sector se debería consignar la protección de la salud y la seguridad laboral.
- Mecanismos de diálogo social y asociatividad. En el nuevo marco regulatorio se debe garantizar el derecho de las trabajadoras y los trabajadores a asociarse y formar organizaciones sindicales, en consonancia con la norma que la OIT promueve en todo el mundo, de modo que puedan negociar con las empresas en condiciones de equilibrio.
- Reconocimiento del vínculo laboral. Quienes prestan servicios en las plataformas digitales lo hacen como un mecanismo destinado a complementar sus ingresos o como fuente principal de obtención de estos ante la pérdida del empleo formal. Por lo tanto, se requiere un marco regulatorio que proteja esta realidad y que garantice condiciones de protección propias del desempeño de cualquier actividad laboral, sin importar que el trabajador se considere dependiente o independiente desde el punto de vista jurídico.
- Protección de los ingresos. La perspectiva del trabajo decente exige que el trabajo sea productivo y los ingresos adecuados, y que además se considere el tiempo de espera que forma parte de la jornada laboral de los trabajadores de plataformas. Asimismo, en el marco regulatorio se deberían incluir mecanismos de protección frente a períodos de menor actividad.
- Extensión de la jornada laboral. Dada la vinculación entre las horas que se dedican al trabajo en plataformas y los ingresos que se pueden obtener, los trabajadores tienen un incentivo para hacer que la jornada sea lo más extensa posible, sobre todo en momentos de crisis económica. En la regulación laboral del sector se debería establecer una cantidad máxima de horas de conexión que esté asociada a un piso básico de remuneración garantizada.

## IV. Conclusiones

Los antecedentes que se sistematizaron en este informe dan cuenta de que el trabajo en plataformas locales es una realidad que se expande en el mercado laboral de Chile. El impulso que lleva a esto proviene, en primer lugar, de los procesos de digitalización, que permiten a las empresas intermediar de manera virtual con los clientes a través de plataformas en línea, y a los consumidores finales acceder de manera expedita a bienes y servicios sin necesidad de solicitarlos personalmente. Además, este proceso se ha acelerado en virtud de las circunstancias provocadas por la pandemia de COVID-19 y la consiguiente crisis económico-laboral que ha llevado a grandes grupos de personas vulnerables a buscar fuentes alternativas de ingresos.

Dado lo anterior, una primera constatación relevante para tener en cuenta con miras a diseñar e implementar cambios normativos y políticas públicas para el sector es la ausencia de cifras que permitan saber la cantidad exacta de personas que desempeñan labores a cambio de la obtención de ingresos en el sector. La información cuantitativa disponible proviene de encuestas realizadas con muestras no probabilísticas en que no hay un marco muestral. Como punto de partida, cabe recomendar que los organismos que producen estadísticas relacionadas con el ámbito laboral del país (el Instituto Nacional de Estadísticas, el Ministerio del Trabajo y servicios dependientes, el Ministerio de Desarrollo Social, el Ministerio de Economía y servicios dependientes, y el Servicio de Impuestos Internos) incorporen categorías y dimensiones que permitan distinguir específicamente el segmento de quienes trabajan en las plataformas.

Según los datos que se obtuvieron a partir de los diversos estudios citados en este informe, para entender la dinámica social del conjunto de personas que trabajan en plataformas no se puede pasar por alto la dimensión de género, el país de origen y el nivel educativo:

- Aunque la mayoría de los trabajadores de plataformas son hombres, es probable que el porcentaje de mujeres aumente —aunque sea levemente— en momentos de crisis económica, dado que ellas han sido las más afectadas en términos relativos por la pérdida de empleos durante la pandemia de COVID-19. Hay que poner atención a la posibilidad de que las brechas de género del mercado laboral formal se puedan agudizar en estos segmentos de trabajo precario y desprotegido.

- También hay que tener presente la gran cantidad de migrantes que prestan servicios por medio de las plataformas digitales. El motivo principal por el que la cantidad de personas extranjeras que ingresan a Chile ha aumentado tanto en los últimos años es laboral: los migrantes llegan buscando oportunidades de obtener mejores ingresos que en sus países de origen. El hecho de que este anhelo finalmente se canalice en gran medida a través del trabajo en plataformas puede ser síntoma de la brecha general de inserción laboral que indica que muchos extranjeros acceden a puestos más desprotegidos, menos estables y con menores ingresos que los chilenos. También incide el hecho de que haya retraso en la emisión de permisos de trabajo.
- La elevada presencia relativa de personas con nivel de calificación medio o alto entre los trabajadores de plataformas (sobre todo entre los conductores, más que entre los repartidores) es un ejemplo de cómo la vulnerabilidad sociolaboral no solo afecta a las personas que provienen de hogares de bajos ingresos (que suelen estar menos calificadas), sino también, y cada vez más, a las personas de estratos socioeconómicos medios que tienen acceso a un mayor capital cultural. El mundo de quienes trabajan en las plataformas se caracteriza por una gran heterogeneidad sociodemográfica interna que hay que tener en cuenta al diseñar marcos normativos y de políticas dirigidos a las personas que trabajan en el sector.

Lo que se acaba de mencionar constituye un argumento poderoso para pensar en políticas públicas destinadas a los trabajadores de plataformas que incluyan de manera sistemática instrumentos y herramientas que favorezcan la equidad de género, den cuenta del multiculturalismo, y den lugar a la articulación del trabajo, la formación y otras modalidades de desarrollo, actualización y validación de competencias.

Con respecto a las condiciones de empleo, además de reconocer las formas particulares que asume el trabajo en el mundo de las plataformas digitales y de la economía del empleo ocasional, el tema clave que se debería abordar en un nuevo marco normativo es la creación de mecanismos de protección de las personas que se desempeñan en las plataformas. Estos mecanismos deberían abarcar las siguientes dimensiones: la extensión de las horas de trabajo, la protección frente a los riesgos que se enfrentan, la necesidad de contar con cobertura de salud y seguridad social, la protección de los ingresos, el acceso a posibilidades de formación, desarrollo y actualización de competencias, y la garantía del ejercicio de derechos colectivos fundamentales. Todos estos aspectos son coherentes con el enfoque de trabajo decente que promueve la OIT.

La inestabilidad y la flexibilidad, que son condiciones estructurales objetivas del trabajo en plataformas, también tienen su correlato en una redefinición de las subjetividades de las personas que obtienen ingresos en este sector. Las formas de vivir, convivir e identificarse socialmente como trabajadores o prestadores de servicios fluctúan entre, por un lado, la valoración positiva de la libertad y la autonomía que este tipo de actividades otorgan, pero también la incertidumbre, el temor y la sensación de desamparo frente al futuro.

En este escenario, las propuestas legales que están circulando en Chile son diversas y van desde reconocer de forma plena que los trabajadores de plataformas son empleados dependientes, hasta mantener la situación actual, pero avanzando en cuanto a reconocer el vínculo contractual de estos trabajadores como prestadores de servicios individuales e independientes en un marco de mayor protección. Entre ambas posiciones existen posturas en que se propone brindar mayor protección y garantía de derechos a los trabajadores sin obstaculizar el funcionamiento de las empresas de plataformas digitales. Más que proponer una solución específica, este informe tiene por objeto poner sobre la mesa los elementos más relevantes que se deben considerar, sin los cuales cualquier marco legal resultará insuficiente para garantizar la inclusión, la protección y la cohesión social.

En primer lugar, cabe destacar que en Chile, más allá de las diferencias naturales y los matices de enfoques, entre los expertos y actores que han participado directamente en el debate legislativo, académico y de política pública que ha tenido lugar en los últimos años hay un consenso amplio respecto de que se debe avanzar hacia un marco que brinde más protección y garantice los derechos básicos de las personas que obtienen ingresos trabajando en plataformas digitales.

En segundo lugar, entre los aspectos más relevantes que se deben considerar en el debate se destacan los siguientes, en orden de importancia: las condiciones de salud y seguridad laboral; la estabilidad y protección ante riesgos; la cobertura de seguridad social; los mecanismos de diálogo social y asociatividad; el reconocimiento del vínculo laboral; la protección de los ingresos, y la extensión de la jornada laboral

Hoy en día en Chile se está repensando colectivamente el pacto social del país, en el marco del proceso de elaboración democrática de una nueva constitución. Ello representa una ventana de oportunidad para avanzar, a nivel constitucional, hacia el establecimiento del trabajo decente como norma general de las actividades laborales. Como correlato de eso debería haber marcos normativos específicos alineados con esa mirada, marcos que se deberían reflejar en una ley que en última instancia permitiera regular el trabajo en plataformas que se desempeña en el país.



## Bibliografía

- Álvarez, P. y C. Weidenslaufer (2020), "Protección legal a trabajadores de plataformas digitales" [en línea] [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29114/1/Plataformas\\_digitales.\\_Chile\\_experiencia\\_comparada\\_2020.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29114/1/Plataformas_digitales._Chile_experiencia_comparada_2020.pdf).
- Asenjo, A. y A. Coddou (2021), "Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile", *OIT Cono Sur - Informes Técnicos*, N°17, Santiago, Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Azuara, O., S. González y L. Keller (2019), "¿Quiénes son los conductores que utilizan las plataformas de transporte en América Latina? Perfil de los conductores de Uber en Brasil, Chile, Colombia y México", *Nota Técnica*, N° IDB-TN-1779, Washington, D.C., Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Bensusán, G. (2020), "Ocupaciones emergentes en la economía digital y su regulación en México", *serie Macroeconomía del Desarrollo*, N° 203 (LC/TS.2020/28), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Botsman, R. y R. Rogers (2010), *What's Mine Is Yours: The Rise of Collaborative Consumption*, Nueva York, Harper Business.
- Bravo, D. y E. Castillo (2021), *Estudio Longitudinal Empleo-Covid 19: datos de empleo en tiempo real*, Santiago, Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales, 14 de junio.
- Brown, R. (1992), *Understanding Industrial Organisations: Theoretical Perspectives in Industrial Sociology*, Londres/Nueva York, Routledge.
- Castillo, J. J. (2000), "La sociología del trabajo hoy: la genealogía de un paradigma", *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*, E. de la Garza Toledo (coord.), Ciudad de México, Fondo de Cultura Económica.
- CEPAL/OIT (Comisión Económica para América Latina y el Caribe/Organización Internacional del Trabajo) (2021), "Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina", *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, N° 24 (LC/TS.2021/71), Santiago.
- Comisión de Expertos de la OIT (2020), *Aplicación de las normas internacionales del trabajo. 2020. Informe de la Comisión de Expertos en aplicación de convenios y recomendaciones*, Conferencia Internacional del Trabajo, 109ª reunión, Ginebra, Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Cornfield, D. (2006), "Tendencia mundiales recientes en la Sociología del Trabajo", *Tratado latinoamericano de Sociología*, E. De la Garza (coord.), Barcelona, Antrhopos/Universidad Autónoma Metropolitana (UAM).
- Data Lab. Investigación y Consultoría laboral (2020), *Las nuevas realidades del mercado laboral: plataformas digitales. Estudio acerca de la caracterización, impactos y buenas prácticas de gestión de las nuevas realidades del mercado laboral: plataformas digitales*, Santiago.

- \_\_\_\_\_ (2019), *Las nuevas realidades del mercado laboral: plataformas digitales. Estudio acerca de la caracterización, impactos y buenas prácticas de gestión de las nuevas realidades del mercado laboral: plataformas digitales*, Santiago.
- De la Garza Toledo, E. (coord.) (2000), *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*, Ciudad de México, Fondo de Cultura Económica.
- De Stefano, V. y otros (2021), "Platform work and the employment relationship", *Documento de Trabajo*, N° 27, Ginebra, Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Fairwork (2021), *Fairwork Chile puntuaciones 2021: estándares laborales en la economía de plataformas*, Santiago.
- Fielbaum, A. y A. Tirachini (2019), *Características del trabajo de conducción en plataformas ride-hailing (tipo Uber y Cabify) en Chile*, Santiago [en línea] <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.20373.99049>.
- Fundación FIEL (2020), "Trabajadores de PedidosYa presentan demanda colectiva por despidos injustificados y falta de regulación en la relación laboral" [en línea] <https://fielchile.cl/v2/2020/05/29/trabajadores-de-pedidosya-presentan-demanda-colectiva-por-despidos-injustificados-y-falta-de-regulacion-en-la-relacion-laboral/>.
- Gansky, L. (2010), *The Mesh: Why the Future of Business is Sharing*, Nueva York, Penguin.
- Goic, C. y otros (2020), "Modifica el Código del Trabajo regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios", Valparaíso, Cámara de Diputados de Chile [en línea] <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=14038&prmBOLETIN=13496-13>.
- Goldin, A. (2020), "Los trabajadores de plataforma y su regulación en la Argentina", *Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/44)*, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Hernández, M. (2017), "Nuevos modelos de cooperativas de trabajadores autónomos: un análisis de las cooperativas de impulso empresarial y las cooperativas de facturación", *Economía colaborativa y trabajo en plataforma: realidades y desafíos*, Albacete.
- INE (Instituto Nacional de Estadísticas) (2017), "La medición del empleo decente en Chile", Santiago.
- Irigaray García de la Serrana, J. (2020), "Economía colaborativa: qué es, beneficios e inconvenientes", EAE Business School [en línea] <https://retos-directivos.eae.es/que-es-la-economia-colaborativa-y-cuales-son-sus-beneficios/>.
- Ivy, S. y C. Gutiérrez (2021), "Trabajo digital justo y digno en la nueva Constitución" [en línea] <https://www.ciperchile.cl/2021/03/30/trabajo-digital-justo-y-digno-en-la-nueva-constitucion/>.
- Jackson, G. y otros (2019), "Regula el contrato de los trabajadores que desarrollan labores en plataformas digitales de servicios", Valparaíso, Cámara de Diputados de Chile [en línea] <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=13004&prmBOLETIN=12475-13>.
- Jirón, P. y otros (2021), "Trabajadores móviles digitales en Chile", *serie Condiciones del Empleo en Chile en Contexto de Crisis Sanitaria*, Santiago, Vicerrectoría de Investigación y Desarrollo de la Universidad de Chile.
- Kaplan, A. M. y M. Haenlein (2010), "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media", *Business Horizons*, vol. 53, N° 1, enero-febrero.
- MAREA (Mancomunal de Repartidores de App) [en línea] <http://lamancomunal.cl/somos/>.
- Maza, A. y O. Aguilar (2019), *Trabajando sobre ruedas entre las plataformas digitales y la ciudad. Una exploración cualitativa a la labor de reparto en aplicaciones móviles*.
- Ministerio de Hacienda/Ministerio de Trabajo y Previsión Social (2019), "Proyecto de ley sobre modernización laboral para la conciliación, familia e inclusión", Valparaíso, Cámara de Diputados de Chile [en línea] <https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/autores.aspx?prmID=13157&prmBOLETIN=12618-13>.
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social (2020), *Mesa Técnica: plataformas digitales de servicios*, Santiago.
- Muga, P. (2021), "Informe de la comisión de trabajo y seguridad social, recaído en el proyecto de ley que regula el contrato de los trabajadores que desarrollan labores en plataformas digitales de servicios", Valparaíso, Comisión de Trabajo y Seguridad Social [en línea] <https://www.bcn.cl/laborparlamentaria/wsgi/consulta/verParticipacion.py?idParticipacion=1914256>.
- Oficina Internacional del Trabajo (2018), *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*, Ginebra.
- OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2021), "ILO Thesaurus" [en línea] <https://metadata.ilo.org/thesaurus.html>.
- \_\_\_\_\_ (2020) *Promover el empleo y el trabajo decente en un panorama cambiante*, Ginebra.

- \_\_\_\_\_ (2018), "Resolución sobre las estadísticas de las relaciones de trabajo", 20ª Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo (Ginebra, 10-19 de octubre de 2018) [en línea] [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/meetingdocument/wcms\\_647367.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/meetingdocument/wcms_647367.pdf).
- Patiño, D., R. Gómez-Álvarez y J. Plaza-Angulo (2017), "Caracterización económica y cuantificación de la economía colaborativa", M. Rodríguez y M. Hernández (eds.), *Economía colaborativa y trabajo en plataforma: realidades y desafíos*, Albacete, Editorial Bomarzo.
- Pizarro, V. (2016), "Ministerio de Transportes anuncia multas y retiro de vehículos Uber", *Capital Online*.
- Plaza-Angulo, J. J., D. Patiño-Rodríguez y R. Gómez-Álvarez (2018), "Nuevo contexto para el trabajo: economía de plataformas y liberalismo económico", *Trabajo en plataformas digitales: innovación, derecho y mercado*, M. Hernández Bejarano y A. Todolí Signes (eds.), Aranzadi [en línea] [https://www.researchgate.net/profile/Juan\\_Jose\\_Plaza-Angulo2/publication/325146959\\_Nuevo\\_contexto\\_para\\_el\\_trabajo\\_economia\\_de\\_plataformas\\_y\\_liberalismo\\_economico/links/5afab650aca272e7302a15e2/Nuevo-contexto-para-el-trabajo-economia-de-plataformas-y-liber](https://www.researchgate.net/profile/Juan_Jose_Plaza-Angulo2/publication/325146959_Nuevo_contexto_para_el_trabajo_economia_de_plataformas_y_liberalismo_economico/links/5afab650aca272e7302a15e2/Nuevo-contexto-para-el-trabajo-economia-de-plataformas-y-liber).
- Reportour (2019), "Golpe a Airbnb de Corte chilena: el arriendo, "situación no reglada", marzo [en línea] <https://www.reportur.com/argentina/2019/03/26/la-justicia-chilena-falla-airbnb/>.
- Senado de la República de Chile (2020), "Proyecto de ley que establece garantías básicas a las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales", *Boletín 13496-13*, Valparaíso [en línea] [https://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin\\_ini=13496-13](https://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=13496-13).
- SERNAC (Servicio Nacional del Consumidor) (2020), "Informe: plataformas de despacho con entrega inmediata", inédito.
- Sindical (2020) "Trabajadores de delivery: 'los repartidores somos los más exigidos y los menos valorados'" [en línea] <https://sindical.cl/trabajadores-de-delivery-los-repartidores-somos-los-mas-exigidos-y-los-menos-valorados/>.
- \_\_\_\_\_ (2019), "En Inspección del Trabajo se inscribió Sindicato Regional Valparaíso Conductores de Uber Chile" [en línea] <http://sindical.cl/en-inspeccion-del-trabajo-se-inscribio-sindicato-regional-valparaiso-conductores-de-uber-chile/>.
- Stewart, P., G. Shanahan y M. Smith (2020), "Individualism and collectivism at work in an era of deindustrialization: work narratives of food delivery couriers in the platform economy", *Frontiers in Sociology*, vol. 5, julio.
- Todolí, A. (2017), "Nuevos indicios de laboralidad como resultado de las nuevas empresas digitales", *Economía colaborativa y trabajo en plataforma: realidades y desafíos*, Albacete.



## **Anexo**

Para llevar a cabo esta consultoría se entrevistó o consultó a los siguientes actores clave y expertos temáticos: Antonia Asenjo, Magíster en Administración Pública, Consultora de la Organización Internacional del Trabajo (OIT); Alberto Coddou, Doctor en Derecho, Académico de la Universidad Austral de Chile; Andrea Bagnara, Socióloga, Directora de la Consultora DataLab; Rodrigo Palomo, Doctor en Derecho del Trabajo y la Seguridad Social, Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Talca; Juan Pablo Severín, abogado, Profesor de Derecho del Trabajo de la Universidad Católica del Norte, asesor parlamentario; Pablo Bobic, abogado, Gerente Legal de la Confederación de la Producción y el Comercio; Servio Hernández, trabajador de reparto, vocero de la agrupación Riders Unidos Ya Chile; Arturo Arriagada, Doctor en Sociología, Investigador Principal del proyecto Fairwork en Chile, Profesor Asociado de la Universidad Adolfo Ibáñez; Eduardo Acuña, Magíster en Gestión y Políticas Públicas, Jefe de la Unidad de Monitoreo de Mercados, Servicio Nacional del Consumidor; Carolina Busco, Socióloga, Consultora organizacional, Académica de la Universidad Diego Portales; David Martínez, Gerente de Políticas Públicas de Beat Chile; Gonzalo Escribano, Director de Políticas Públicas de Beat Latam; Salvador Maturana, Gerente Sénior de Políticas Públicas para el Cono Sur de DiDi; y Felipe Simonsohn, Director de Asuntos Corporativos para el Cono Sur de DiDi.

También se creó un grupo de discusión cualitativo que funcionó vía Zoom y que estaba integrado por diez trabajadores de plataformas (repartidores y conductores). La actividad se llevó a cabo el 16 de julio de 2021 y en ella se indagó sobre la percepción subjetiva de los integrantes del grupo en cuanto a la experiencia del trabajo en plataformas en Chile y al impacto de los eventos recientes (estallido social, pandemia y proceso de cambio político). También se indagó sobre las expectativas de los integrantes respecto al cambio del marco regulatorio de las trabajadoras y los trabajadores del sector.

El grupo estaba compuesto por seis conductores y cuatro repartidores (cuatro mujeres y seis hombres), que tenían una edad promedio de 37 años. Al convocar a los participantes se procuró preservar la diversidad sociodemográfica interna y la similitud con ciertas características estimativas conocidas del universo potencial.

Por último, el 23 de agosto de 2021 se llevó a cabo el Taller de trabajo con especialistas “Promoción del trabajo decente para los trabajadores de plataforma en Chile”, en el que participaron 27 especialistas. El taller también se realizó por medio de la plataforma Zoom y tenía por objeto trabajar junto a estos actores claves para construir y validar lineamientos sobre las políticas públicas y el marco regulatorio destinados a los trabajadores de plataformas en Chile. En esta instancia participaron y aportaron sus puntos de vista las siguientes personas (ordenadas alfabéticamente por apellido):

- Arturo Arriagada, Doctor en Sociología, Profesor Asociado de la Escuela de Comunicaciones y Periodismo de la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI), Investigador Principal de Fairwork Chile.
- Antonia Asenjo, Magíster en Políticas Públicas y Sociales, Economista, estudiante de Doctorado en Sociología de la Universidad Alberto Hurtado, Consultora de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Andrea Bagnara, Socióloga, Profesora del Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Directora de DataLab.
- Pablo Bobic, Gerente Legal de la Confederación de la Producción y el Comercio.
- Macarena Bonhomme, Doctora en Sociología, posdoctorante del Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social (COES)-Universidad Diego Portales (UDP), Coinvestigadora de Fairwork Chile.
- Carolina Busco, Doctora en Ciencias Políticas y Sociales, académica de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad Diego Portales (UDP).
- Mariana Del Río, Economista, pasante de posgrado en la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), exinvestigadora de la Comisión Nacional de Productividad.
- Hugo Fábrega, abogado, miembro de la Sociedad Chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

- Sonia Gontero, economista, Oficial de Asuntos Económicos de la División de Desarrollo Económico de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Francisca Gutiérrez, Doctora en Sociología, Investigadora del Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social (COES), Directora del Magíster en Gestión de Personas en Organizaciones de la Universidad Alberto Hurtado.
- Roberto Lewin, abogado, Director del Centro para la Innovación y Desarrollo del Derecho del Trabajo (CIDTRA).
- Luis Lizama, abogado, Profesor de Derecho Laboral de la Universidad de Chile, socio fundador del estudio jurídico Lizama Abogados.
- Claudio Maggi, ingeniero civil industrial, Asesor Regional (t) sobre Políticas de Desarrollo Productivo y Productividad de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)-Dirección Regional de América Latina y el Caribe (DRALC).
- Rodrigo Palomo, abogado, Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Talca.
- Luis Parada, abogado, miembro del Centro Chileno de Estudios del Derecho del Trabajo (CEDET), socio del estudio DLA Piper.
- Daniela Parra, administradora pública, Jefa del Departamento de Calidad y Seguridad de Productos del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).
- Miguel Ángel Pelayo, abogado, estudiante de la Maestría en Políticas Públicas de la Universidad de Oxford (2021-2022).
- Gerhard Reinecke, cientista político, Especialista Principal en Políticas de Empleo de la Oficina de la OIT para el Cono Sur de América Latina.
- Andrea Repetto, Doctora en Economía, profesora e investigadora de la Escuela de Gobierno de la Universidad Adolfo Ibáñez (UAI).
- Claudia Robles, Doctora en Sociología, Oficial de Asuntos Sociales, División de Desarrollo Social de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Fernando Rojas, economista, Asistente de la División de Desarrollo Productivo y Empresarial de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Juan Pablo Severín, Doctor en Derecho del Trabajo, Profesor de la Universidad Católica del Norte.
- Felipe Simonsohn, abogado, Director de Asuntos Corporativos para el Cono Sur de DiDi.
- Constanza Ulriksen, Doctora en Geografía y Planificación Territorial, posdoctorante de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Chile.
- Paulina Valenzuela, estadística, socia y Directora Ejecutiva de Datavoz-Statcom, asesora de Uber.
- Jürgen Weller, Doctor en Economía, consultor, exjefe de la Unidad de Estudios del Empleo de la División de Desarrollo Económico de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Pablo Zenteno, abogado, coordinador del Programa Diálogo Social y Tripartismo de la Fundación Instituto de Estudios Laborales (FIEL) de la Central Unitaria de Trabajadores (CUT).



En el documento se presentan los resultados de un estudio realizado con el fin de caracterizar la situación actual de los trabajadores de plataformas digitales en Chile, en particular de los repartidores y conductores. Con este fin se analizan los datos cuantitativos disponibles, el estado de avance del debate legislativo sobre una ley que proteja a quienes se desempeñan en el sector, y los datos cualitativos recopilados mediante una consulta realizada a trabajadores y especialistas que han participado activamente en el debate público reciente. A partir de esa información se proponen los principales lineamientos que se deben tener en cuenta a los efectos de diseñar políticas públicas que contribuyan a que el trabajo en plataformas se realice en condiciones de trabajo decente. Si esos lineamientos no se aplican, el marco legal que se cree resultará insuficiente para garantizar la inclusión, la protección y la cohesión social.