



**FLACSO**  
CHILE

**Estudio de descripción de las  
condiciones de trabajo y empleo  
en el trabajo de plataformas  
digitales, conforme a lo dispuesto  
por la Ley n°21.431**

*Resumen ejecutivo*

**Programa TEES**  
Trabajo, Empleo, Equidad y Salud

El presente estudio fue ejecutado por Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO Chile) en el marco de la Licitación Pública N° 630-15-LE23, realizada por la Subsecretaría del Trabajo del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

El equipo investigador y autor del estudio está compuesto por los investigadores asociados al Programa Trabajo, Empleo, Equidad y Salud (TEES) de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO Chile).

Además, el equipo investigador se ha beneficiado del apoyo y colaboración de la contraparte, correspondiente a la Unidad de Estudios de la Subsecretaría del Trabajo.

## Contenido

Introducción.....	4
Método .....	5
Resultados.....	7
1. Respetto del proceso de inscripción de un trabajador en las plataformas.....	7
2. Obligaciones tributarias y de cotización.....	7
3. Elementos generales para caracterizar los trabajadores de plataformas digitales estudiados .....	8
4. Ingresos de los trabajadores de plataforma.....	9
Claridad y transparencia de fórmula de pago por servicio realizado .....	10
Suficiencia de los ingresos.....	11
5. Sistemas de evaluación del desempeño .....	14
6. Jornada laboral.....	17
7. Transparencia e información de los servicios .....	19
8. Derecho a la defensa y reclamación de los trabajadores .....	21
9. Sindicalización y negociación colectiva.....	22
10. Seguridad y Salud en el Trabajo.....	23
11. Percepciones sobre la Ley 21.431 .....	25
12. Balance final.....	25

## Introducción

El 8 de marzo 2022 fue promulgada la Ley N° 21.431 que modifica el Código del Trabajo para regular las relaciones entre trabajadores de plataformas digitales, dependientes e independientes, y empresas de plataformas digitales de servicios prestados en el territorio, entrando en vigencia a contar del 1 de septiembre de 2022. La Ley representa un avance pionero a nivel latinoamericano en la regulación de este ámbito laboral reconociendo para los trabajadores de plataformas digitales, entre otras cosas, el derecho a seguridad social, capacitación, la entrega de elementos de protección personal, un seguro contra daños, el derecho a desconexión, una remuneración por jornada efectivamente prestada, y el derecho a sindicalización y negociación colectiva.

Dados estos antecedentes, la pregunta de investigación que guía el presente estudio es: *¿Qué deficiencias y avances, en términos de derechos y condiciones laborales, se identifican desde la perspectiva de los trabajadores en la ley de plataformas digitales, y qué barreras observan para su cumplimiento?* En consecuencia, se desarrolló una investigación de carácter cualitativo cuyo objetivo principal fue evaluar desde la perspectiva de los trabajadores los avances en derechos y condiciones laborales que ha significado la ley de plataformas digitales, así como su implementación efectiva en las diferentes empresas del rubro.

Los objetivos específicos derivados del objetivo general de la investigación son los siguientes:

- 1) Evaluar el nivel de conocimiento que existe entre los trabajadores de plataformas digitales sobre la ley que rige el empleo en este rubro
- 2) Evaluar el nivel de cumplimiento de los aspectos más críticos de la ley a través del conocimiento de las condiciones de trabajo reales en el rubro, con énfasis en las diferencias por empresas y tipo de servicio (delivery o transporte)
- 3) Identificar cambios que la ley de plataformas digitales haya tenido sobre las condiciones laborales de sus trabajadores, a través de su propia perspectiva, así como de una revisión de antecedentes
- 4) Conocer el resultado que la ley de plataformas digitales ha tenido sobre las condiciones contractuales de sus trabajadores, a través de su propia perspectiva, así como de una revisión de antecedentes
- 5) Identificar barreras que hoy impiden o limitan el cumplimiento de esta ley en sus aristas claves

Para responder a los objetivos de investigación planteados, el presente estudio utilizó una metodología de tipo cualitativo basada en dos técnicas: la observación participante y la entrevista individual semiestructurada. El uso paralelo de dichas técnicas se justificaba por

la necesidad de comprender con la mayor profundidad posible las diversas interacciones percibidas por los trabajadores entre la Ley 21.431 y sus condiciones laborales. El estudio se desarrolló en terreno a partir de los once (11) meses de la entrada en vigor de la norma, entre agosto y noviembre 2023, mientras que el mes de diciembre fue dedicado a la redacción del informe final.

El equipo investigador estructuró inicialmente su análisis alrededor de seis dimensiones: 1) Ingresos por servicios, donde se aborda la claridad de la fórmula de pago, la claridad del registro de ganancias y la certeza de ingresos posibles; 2) La transparencia e información de los servicios, ahondando en la información del servicio propuesto al trabajador y los criterios de elegibilidad de este para un determinado usuario; 3) Los sistemas de calificación, en la cual se describen y discuten sus implicancias sobre el desempeño de los trabajadores; 4) El derecho a la defensa y reclamación de los trabajadores, evaluando los sistemas de comunicación que las empresas establecen para reclamos u objeciones; 5) La jornada de trabajo, indagando entre otras cosas en el derecho a desconexión para el descanso mínimo obligatorio; 6) Sindicalización y negociación colectiva. La riqueza de información recolectada durante la investigación suscitó en el equipo investigador la necesidad de reestructurar esta matriz inicial incorporando nuevas dimensiones de análisis: - Información sobre el proceso de inscripción de trabajadores en la plataforma; - Obligaciones tributarias y de cotización; - Elementos generales para la caracterización de los trabajadores de plataformas digitales; - Salud y seguridad en el trabajo; - Percepciones sobre la ley 21.431.

A continuación, después de un resumen de la metodología, los resultados del estudio se presentarán en base a estas dimensiones.

## Método

El presente estudio utilizó una metodología de tipo cualitativo basada en dos técnicas: la observación participante y la entrevista individual semiestructurada. La primera técnica corresponde a un método de levantamiento de información cualitativa donde un investigador puede realizar una descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en un contexto específico, participando directamente de las actividades del grupo estudiado (Taylor y Bogdan, 1984); la segunda técnica se define como una interacción social de carácter artificial que, respecto de otros tipos de entrevista más abiertos, suele diferenciarse por utilizar una pauta con preguntas definidas, por tener un foco de interés predeterminado hacia el que se dirige la conversación y por responder cuestiones concretas (Bryman, 2012).

En el primer caso un miembro del equipo investigador se inscribió en diez (10) plataformas digitales, pudiendo así acceder a toda aquella información inicial (términos de referencia,

capacitaciones, indicaciones, etc.) necesaria para su incorporación como trabajador de plataforma digital. Esta información fue registrada y sistematizada en conjunto por el equipo, para analizar su adecuación a los contenidos de la ley. Luego, el investigador comenzó el trabajo de campo, desempeñándose como conductor, shopper y repartidor en 4 plataformas distintas (2 de delivery y 2 de transporte) previamente consensuadas con la contraparte. La experiencia diaria en terreno fue sistematizada mediante la redacción de notas de campo.

Paralelamente, se realizaron diez (10) entrevistas individuales semiestructuradas a trabajadores de plataformas digitales, para conocer su experiencia. Específicamente, se consideraron su conocimiento de la Ley y su visión respecto de la capacidad de la misma de regular las relaciones entre trabajadores y empresas, en temáticas tales como: la formalidad de la relación contractual, la claridad de los términos y condiciones para determinar el precio o tarifa de los servicios del trabajador, las condiciones de seguridad, la existencia de límites de la jornada laboral, entre otros aspectos.

## Resultados

### 1. Respecto del proceso de inscripción de un trabajador en las plataformas

El análisis de las páginas web y aplicaciones de las plataformas estudiadas muestra como principales hallazgos que:

- Todas las plataformas ofrecen como **vía de inscripción única la modalidad online**. En algunos casos se requiere descarga de la aplicación al smartphone, mientras que en otros se puede realizar en la página web.
- En todos los casos la única forma de vinculación disponible con la plataforma es el trabajo como **prestador de servicios independientes**. En ningún momento se hace referencia a la posibilidad de trabajar con otra modalidad contractual.
- La documentación solicitada para inscribirse varía según las plataformas, aunque en todos los casos se solicita la identificación personal, antecedentes penales, documentos del vehículo si corresponde y licencia de conducir.
- Aunque en todas las páginas web y aplicaciones estudiadas se señala la facilidad para inscribirse, el proceso de convertirse en repartidor o conductor de las plataformas está sujeto a aprobación. La aprobación/desaprobación de la inscripción se informa por medios digitales, sin especificar, en caso negativo, los criterios que se incumplen o los procedimientos para resolver dichos incumplimientos. En caso de no recibir respuesta a la solicitud, no hay manera de contactar a la empresa y obtener más información.
- La información que se entrega a los trabajadores durante el proceso es dispar: mientras algunas ofrecen amplio detalle respecto de cuestiones como fórmulas de pago, sistemas de evaluación, emisión de boletas, etc., otras empresas apenas entregan información general. Estas últimas contravienen lo establecido en la ley n° 21.431 en esta materia.
- Sobre la compra de materiales para el trabajo no se aprecia información en detalle en ninguna de las plataformas estudiadas.

### 2. Obligaciones tributarias y de cotización

La ley n° 21.431 formalizó la relación entre plataformas y prestadores de servicios, determinando que las empresas deben exigir la emisión de boletas a los trabajadores

independientes. Al respecto, los resultados del estudio muestran que las empresas de transporte de pasajeros y de reparto actúan de modo similar:

- Mientras algunas empresas se encargan de la retención de los impuestos de los trabajadores independientes, otras también emiten las boletas de los trabajadores. En el caso de una empresa de transporte de pasajeros la emisión de boletas se realiza mediante una tercera empresa que cobra una tarifa fija a los conductores por este servicio. Los conductores no pueden renunciar a este servicio, pues está fijado en los Términos y Condiciones de la plataforma.
- A pesar de que en las páginas web hay cierta información sobre la obligatoriedad de emitir boletas y pagar cotizaciones y tributos, se evidencia un amplio desconocimiento entre los trabajadores de plataforma al respecto. En efecto, muchos no saben si la empresa retiene y paga los impuestos y cotizaciones o si deben hacerlo ellos mismos, o se muestran especialmente preocupados por ello. Esto es coherente con la **percepción generalmente negativa acerca de esta obligatoriedad**, toda vez que es vista sólo como una merma de sus ingresos.

### 3. Elementos generales para caracterizar los trabajadores de plataformas digitales estudiados

Un primer orden de resultados dice relación con evidencias respecto de la situación de los y las trabajadoras de plataformas digitales que se han involucrado en la investigación. El presente estudio, en otras palabras, ha permitido encontrar información relevante a la hora de definir con mayor precisión una respuesta a la pregunta general ¿quiénes son los trabajadores de plataformas digitales?

- A pesar de que la ley 21.431 señala la posibilidad de que los trabajadores sean vinculados como dependientes o independientes, en este estudio la única forma de vinculación disponible con la plataforma es el trabajo como **prestador de servicios independientes**. No se ha observado ninguna oportunidad para que los prestadores de servicio sean considerados trabajadores dependientes.
- A la hora de incorporarse como trabajadores independientes los trabajadores reciben de la empresa un documento **conteniendo “Términos y condiciones” de la prestación y no un contrato de trabajo**.
- El presente estudio pudo detectar y fundamentar que el mundo de los trabajadores de plataformas digitales está caracterizado por una notable **heterogeneidad**, no solo debida a su composición socio-demográfica (nacionalidad, edad, sexo,



trayectorias laborales), sino que por su posición en los procesos de trabajo en plataformas digitales.

- De hecho, si en el ámbito del transporte el panorama aparece más homogéneo, al ser sus trabajadores esencialmente conductores de autos, las plataformas de reparto pueden presentar distintas figuras tales como los “shoppers”, los “pickers” y los “drivers”<sup>1</sup>, los “repartidores”, cada una de las cuales está encargada de llevar a cabo etapas distintas del proceso productivo. Esta diversidad de perfiles hace pensar en condiciones y exigencias laborales diferenciadas, al implicar diferentes tareas, experiencias y expectativas durante el trabajo.
- Esta heterogeneidad se plasma, por ejemplo, en la existencia de distintas formas de supervisión de la actividad laboral de los trabajadores de plataforma digital que en algunos casos se realiza mediante la aplicación o en otros mediante la existencia de supervisores directos que diariamente se relacionan con los trabajadores, lo que implica la existencia de situaciones y problemáticas muy distintas.

#### 4. Ingresos de los trabajadores de plataforma

La fijación unilateral y la variabilidad de los precios, como parte de la gestión algorítmica que caracteriza a las plataformas digitales, ha sido ampliamente señalada como un aspecto crítico de su funcionamiento, en la medida que limita la autonomía y es fuente de incertidumbre y vulnerabilidad para quienes prestan sus servicios mediante estas empresas.

Para contrarrestar este efecto, la ley n° 21.431 establece que las empresas de plataforma deben informar a los trabajadores independientes, mediante su inclusión en el contrato o documento similar, los términos y condiciones para determinar el precio o tarifa de los servicios del trabajador, así como todas las variables intervinientes<sup>2</sup>.

A continuación, se exponen los principales resultados del estudio en esta materia, organizados por categoría en cada tipo de plataforma.

---

<sup>1</sup> Del inglés compradores, recolectores y conductores respectivamente.

<sup>2</sup> Artículo 152 quáter X: “(...) Los términos y condiciones para determinar el precio o tarifa de los servicios del trabajador de plataformas digitales independiente y de los demás incentivos pecuniarios que se apliquen, expresando su valor en pesos chilenos y detallando todas las variables que se considerarán para su determinación”.

## Claridad y transparencia de fórmula de pago por servicio realizado

Un primer elemento que considerar en esta dimensión es la claridad y transparencia de la fórmula que las plataformas utilizan para el pago de los servicios realizados por los trabajadores.

### PLATAFORMAS DE REPARTO

- Las plataformas de reparto usan prioritariamente fórmulas de pago variable en función de elementos como el tipo de vehículo utilizado, las tareas realizadas, la cantidad de productos del pedido, la distancia recorrida, entre otros. Sólo una de las empresas estudiadas utiliza pago fijo por servicio, mientras otra utiliza un pago fijo con componentes variables según cantidad y tipo de productos.
- A excepción de una plataforma, que entrega la información de manera informal (vía WhatsApp) y poco clara, las empresas informan en detalle y por escrito las variables intervinientes en la determinación del precio.
- Las empresas con fórmulas de precio variable **enfatan el carácter dinámico de los precios** en función de las zonas, la demanda, u otros, alentando a los repartidores a mantenerse informados de los cambios en cada momento.
- En diversas plataformas se realizan descuentos en los ingresos de los trabajadores por diversas causas: pedidos perdidos o incompletos, retención de impuestos legales a declarar ante SII, reclamaciones de clientes, etc.
- En una de las empresas, trabajadores afirman que la empresa se queda con parte de la propina del repartidor, cuestión que éste sólo puede notar cuando el cliente le informa de la propina que deja en el pago por tarjeta. Los repartidores no cuentan con mecanismos para comprobar que lo que reciben como propina es efectivamente lo que el cliente pagó por ese ítem.
- La mayoría de las plataformas incorpora un registro de ingresos generados a partir de los servicios realizados, con niveles variables de detalle. En una de las empresas ese registro se ofrece sólo a manera de resumen mensual, a la vez que se borra la información de los pedidos completados, lo que dificulta significativamente el seguimiento por parte de los trabajadores y genera problemas a la hora de reclamar pedidos impagos.

### PLATAFORMAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

- A diferencia de la principal plataforma de transporte de pasajeros, la mayoría de las empresas no informa previamente (en la inscripción o términos y condiciones) el detalle de los factores intervinientes en la formación del precio.
- Todas las plataformas de transporte de pasajeros utilizan fórmulas de pago variable de acuerdo con la distancia recorrida desde la recogida del pasajero hasta su

destino, la categoría del conductor o vehículo, la zona y hora del servicio, entre otros factores. Asimismo, la mayoría de las empresas cobra una comisión a los conductores por el uso del servicio.

- Las empresas mantienen el uso de incentivos variables en forma de tarifas “dinámicas” o promocionales, que se expresan como cantidades extra sobre la tarifa normal, y que cambian a lo largo del día. Los conductores perciben positivamente estas tarifas dinámicas puesto que implican un aumento en los ingresos por servicio.
- Se constata la persistencia de los problemas asociados a los pagos de tag, o la comisión variable de las empresas, cuyo porcentaje varía significativamente entre uno y otro servicio.
- Además, en la principal empresa del rubro se detecta la existencia de “factores sorpresa” que inciden en la formación de la tarifa por servicio prestado, pero no están explicitadas en los contratos o los documentos oficiales. Es el caso de los descuentos promocionales que las plataformas ofrecen a los pasajeros y que se resta directamente de las ganancias del conductor.
- Las empresas estudiadas disponen de un registro de ganancias por servicio realizado en la app de conductor. En ese registro se detallan los factores considerados y su aporte a la formación del precio final. En ninguna de las plataformas se informa la tarifa que pagó el pasajero, cuestión de la que los conductores toman conocimiento sólo en casos de pago en efectivo.

Del análisis realizado se deriva que las empresas de plataforma se apegan en términos generales a lo estipulado en la norma: se informan los términos y condiciones, así como las variables que influyen en la determinación de las tarifas por servicio, con diversos niveles de detalle.

No obstante, la amplitud de factores a considerar en la formación de los precios, y la variabilidad inherente a la gestión algorítmica de los precios dificulta que los trabajadores puedan hacer un seguimiento de que los pagos son correctos, aun cuando las aplicaciones dispongan de un registro de pagos por servicio. Enfrentados a un registro de ganancia, especialmente en los casos en que se aplican tarifas “dinámicas”, los trabajadores tienen dificultades para reproducir el cálculo realizado por la aplicación al determinar el pago por servicio. Esto es todavía más complejo si la aplicación no dispone de registro de ingresos por servicio prestado, lo que hace de éste un elemento imprescindible.

### Suficiencia de los ingresos

Para garantizar la suficiencia de los ingresos, la ley 21431 establece que “los honorarios por cada hora de servicios efectivamente realizados no podrán ser inferiores a la proporción del ingreso mínimo mensual determinado por ley, aumentado en un veinte por

ciento”. Asimismo, la ley establece que los contrato deberán indicar la frecuencia de los pagos, con un máximo de pago mensual.

Al respecto, los resultados del estudio señalan que:

### **PLATAFORMAS DE REPARTO**

- La mayoría de las empresas realiza pagos semanales o quincenales, periodicidad informada en los términos y condiciones.
- Respecto del pago mínimo por hora establecido en la ley, se han recolectado evidencias contradictorias. En algunos casos los entrevistados afirman que este pago no se cumple, mientras que de las observaciones en terreno se constata que las empresas en las que se participó cumplieron con el requisito del pago mínimo por hora.
- Entre los repartidores de larga permanencia en las apps es generalizada la percepción sobre la reducción de las tarifas por servicios realizados a lo largo del tiempo.
- Los trabajadores de reparto participantes del estudio realizaban funciones de preparación de pedidos en el local o bien se desplazaban en bicicleta. Para este grupo, son menores los costos directos en que incurren para realizar el trabajo (principalmente el teléfono con conexión a internet), y por tanto su cálculo está más dirigido a la consecución de metas de ingreso autoimpuestas para cubrir sus gastos mensuales generales.
- **La posibilidad de conseguir metas de ingresos autodefinidas es una de las principales ventajas que los participantes señalan sobre el trabajo en plataformas.** Esto implica el desarrollo de diversas estrategias para garantizar el cumplimiento de esas metas: selección de los mejores servicios, extensión de la jornada, uso de múltiples aplicaciones a la vez, etc.
- La aplicación de la ley 21.431, al formalizar el trabajo realizado e implicar pago de cotizaciones e impuestos, es percibida como un elemento negativo, pues reduce los ingresos. **Esta preocupación o malestar es menor en aquellos casos en que la retención es realizada e informada por la empresa con antelación** (incluyendo estos descuentos dentro del cálculo de pago por cada servicio realizado).

### **PLATAFORMAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS**

- La mayoría de las empresas realiza los pagos de forma quincenal, periodicidad que es la indicada en los términos y condiciones.
- Entre los conductores de larga permanencia en las apps es generalizada la percepción sobre la reducción de los ingresos por servicio realizado a lo largo del tiempo. En ello cobra un lugar central **el aumento de la comisión de la empresa por el uso de la plataforma, comisión que varía entre un 20% y 45% de la tarifa por el servicio.** Esa comisión, percibida como alta y variable, es fuente de malestar para los conductores.

- Una preocupación central entre los conductores es **la insuficiencia de los ingresos si se considera que han de cubrir los costes fijos y variables** del trabajo, como son el combustible, la mantención de los vehículos, el plan de datos móviles, etc. La queja recurrente entre los conductores es que suben los precios de los insumos, y las tarifas por servicio bajan. A ello se suma la queja por la parte del servicio que no se paga: el recorrido hasta el punto de partida del viaje, y mantenerse conduciendo por la ciudad en espera de nuevos servicios.
- La preocupación por los costos en que se incurre está presente en todos los entrevistados, y la propia obligatoriedad de cotización de los trabajadores independientes (donde quedan encuadrados los trabajadores de plataformas) es percibida en términos de costo añadido. Los participantes no perciben ventajas derivadas de la cotización obligatoria.
- Los conductores más críticos con las bajas tarifas por los viajes realizados son aquellos que realizan los cálculos más detallados y completos de los costos directos e indirectos de la actividad. Por su parte, quienes realizan cálculos más genéricos suelen tener una percepción más positiva acerca de los ingresos por servicio.
- Respecto de la implementación del pago mínimo establecido en la ley, en el trabajo de campo se constató su aplicación en una de las empresas. No obstante, en las entrevistas éste no aparece como un elemento importante para los conductores. Esto puede relacionarse con el mayor rango de costos/ingresos que implica el transporte de pasajeros, de manera que el impacto del ingreso mínimo regulado es menor.

En síntesis, sobre la suficiencia de los ingresos, el estudio da cuenta de las siguientes tendencias y problemáticas: la reducción de las tarifas, los problemas con las comisiones en el caso de plataformas de transporte, el no pago de una parte del proceso de trabajo (dirigirse a recoger al pasajero o el pedido, y el tiempo de espera entre servicios).

Por otro lado, la evidencia sobre el pago del salario mínimo consignado en la ley es contradictoria: se observa en algunas empresas, y los participantes denuncian su incumplimiento en otras. En el caso de los conductores la regulación del ingreso mínimo en estos términos no es percibida como un elemento relevante al abordar sus condiciones de trabajo. Para ellos, la cuestión clave es la relación entre costos y tarifa de servicio, cuestión que aparece como un asunto pendiente de regular. A este respecto es especialmente relevante consignar que la cotización obligatoria y el pago del impuesto a la renta son entendidos mayoritariamente por los trabajadores como un coste, sin advertir las protecciones que supone.

## 5. Sistemas de evaluación del desempeño

La investigación empírica nacional e internacional ha mostrado que los sistemas de evaluación son un aspecto fundamental de la gestión de la fuerza de trabajo en las plataformas digitales. Alrededor de estos mecanismos se concentra parte importante del debate acerca del carácter dependiente o independiente de quienes prestan sus servicios mediante estas empresas.

En esta materia la Ley n° 21.431 señala que, en el caso de los trabajadores independientes, las empresas de plataforma sólo podrán limitar su acción a *“coordinar el contacto entre el trabajador de plataformas digitales independiente y los usuarios de ésta, sin perjuicio de establecer los términos y condiciones generales que permitan operar a través de sus sistemas informáticos o tecnológicos”* (artículo 154 quáter W).

Los resultados del estudio muestran que la mayoría de las empresas usan algún sistema de evaluación del desempeño de los trabajadores. A continuación, se describen los principales resultados al respecto.

### PLATAFORMAS DE REPARTO

- Tres de las cinco empresas estudiadas usan sistemas de calificación que categoriza a los trabajadores según su desempeño. En las empresas restantes no se informa del sistema de evaluación utilizado, y **en una de ellas se observó la aplicación de sanciones sin previo aviso.**
- Los principales criterios de evaluación de las plataformas de reparto refieren al tiempo de conexión, la conexión en horas de alta demanda, la tasa de aceptación de los servicios propuestos y la cantidad de pedidos realizados.
- Un efecto muy importante de los sistemas de evaluación, en dos de las empresas estudiadas, es que **regula el acceso a la elección de los horarios de trabajo.** En estas empresas se trabaja por turnos, los que son preseleccionados por los repartidores de acuerdo con el orden de prelación establecido en el sistema de calificación. Así quienes se encuentran en las categorías prioritarias eligen sus turnos en primer lugar; y quienes se encuentran en categorías más bajas pueden elegir sólo entre aquellos turnos que los demás trabajadores han dejado libres.
- Otras métricas utilizadas en las empresas que organizan el trabajo en turnos son los atrasos y las inasistencias, que afectan negativamente la calificación del trabajador y son sancionadas con bloqueos temporales o definitivos de las cuentas.
- En algunos casos los clientes evalúan a los trabajadores de las empresas de reparto. Esta evaluación es fuente de malestar entre los trabajadores, puesto que tal como está diseñada en algunas empresas, **el cliente evalúa el conjunto de la cadena de servicios con una única calificación.** Así, por ejemplo, si la comida no

le ha gustado o faltaba algún producto en la tienda, la evaluación negativa afecta por igual a toda la cadena: a la tienda, al trabajador que recoge y prepara el pedido, y a quien lo reparte.

- Entre los repartidores y trabajadores de empresa de reparto en general hay diversas percepciones sobre los sistemas de evaluación. Aunque se observan interpretaciones meritocráticas del ranking, según las cuales es justo que quien más se conecte tenga más prioridad de trabajo, también se critica el efecto esclavizante de las métricas, que refiere a que **para tener buena calificación es fundamental trabajar la mayor cantidad de tiempo posible, especialmente los fines de semana (horarios de alta demanda).**

## PLATAFORMAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

- El estudio permitió comprobar que dos (2) de las cinco (5) empresas analizadas usan un sistema continuo de medición del desempeño que asigna un puntaje individual (calificación) a cada conductor<sup>3</sup>.
- Además, se observa el uso de sistemas de recompensa/programas de fidelización en que se distribuyen mayoritariamente incentivos que no afectan a la organización del trabajo (descuento en formación de idiomas, descuento en taller mecánicos, etc.).
- El sistema de calificación en las plataformas de transporte **incluye criterios como la calificación del pasajero, la tasa de cancelación de servicios previamente aceptados y el número de viajes realizados** en un período determinado.
- En las plataformas estudiadas la tasa de cancelación es un criterio de evaluación fundamental que impacta tanto en la categoría del conductor (y su acceso a determinadas ventajas y beneficios) como en las sanciones a las que está sujeto. De tal manera, si la tasa de cancelación de servicios es alta, los conductores pueden verse impedidos de subir de categoría en el programa de recompensas, o ser bloqueados temporal o permanentemente de la plataforma.
- Este estudio, al igual que otros anteriores, muestra que los conductores suelen cancelar viajes previamente aceptados en ocasiones concretas que comprometen su seguridad (el pasajero no se corresponde con quien ha solicitado el servicio; se dirige a un destino distinto del informado en la plataforma; se encuentra en estado de embriaguez, etc.) o en que el pasajero incumple las normas de la plataforma (viaja con niños sin haber solicitado silla adaptada; lleva alimentos y bebidas que se pueden derramar, etc.). En consecuencia, **que la tasa de cancelación tenga un**

---

<sup>3</sup> No se obtuvo evidencia sobre los sistemas de evaluación del resto de las empresas de transporte de pasajeros.

**efecto tan relevante en el trabajo supone limitaciones a las estrategias con las que los conductores gestionan los imprevistos y peligros con los que se encuentran.**

- Por otra parte, se ha identificado un aspecto problemático de los programas de recompensas basados en la categorización de conductores en niveles (por ejemplo: oro, platino, diamante): incluyen como incentivos cuestiones que son fundamentales en el proceso de trabajo. Un ejemplo de ello es el acceso restringido al uso de “Áreas Preferenciales” o “Modo Destino”, una configuración que permite a los conductores elegir la zona de trabajo, que está disponible sólo para quienes se encuentran en los niveles superiores y sólo por un tiempo limitado. También, se utiliza como incentivo la atención telefónica preferencial al conductor para resolver cualquier incidencia en el servicio. El primero de estos incentivos limita la autonomía del conductor, y el segundo podría colisionar con la obligación de las empresas de proveer canales de atención para todos los trabajadores.
- En términos generales, los conductores perciben de manera positiva los sistemas de calificación y los programas de recompensas. **Valoran positivamente que los clientes califiquen su trabajo, pero critican la indefensión frente a las calificaciones negativas injustificadas.** También critican el uso disciplinario de la tasa de cancelación, pues, tal como se ha descrito, en diversas ocasiones cancelan servicios para resguardar su seguridad o el cumplimiento de las normas del servicio. Por otra parte, advierten un impacto positivo de la ley en esta materia, al señalar que actualmente rechazar viajes propuestos ya no es causa de sanción<sup>4</sup>.

En síntesis, los resultados del estudio muestran que las empresas de plataforma continúan operando con sistemas de evaluación del desempeño similares a los que desplegaban antes de la entrada en vigor de la ley. Estos sistemas están articulados sobre criterios tales como la promoción de la mayor cantidad de horas de conexión o la realización de mayor cantidad de servicios. La prescripción detallada de determinados comportamientos y las sanciones asociadas a su incumplimiento son significativamente más estrictas en las plataformas de reparto que en las de transporte de pasajeros.

En relación con los efectos de las calificaciones individuales, se evidencia que en varias empresas la elección de zonas u horarios de trabajo está sujeta al desempeño en las métricas del sistema de evaluación.

Asimismo, se observa que las empresas aplican sanciones frente a comportamientos tales como las cancelaciones de servicios previamente aceptados, los atrasos o faltas a los

---

<sup>4</sup> Cabe advertir la diferencia entre la **cancelación** y el **rechazo** de un servicio. En el primer caso refiere a la acción de no prestar un servicio cuando ya se había aceptado previamente mediante la aplicación; mientras que el segundo caso refiere a dejar pasar servicios sin aceptarlos.



turnos o los rechazos de servicios propuestos. Estas sanciones van desde la imposibilidad de obtener determinadas ventajas y beneficios, a las desactivaciones temporales o permanentes de las cuentas.

## 6. Jornada laboral

Una dimensión emergente dentro del estudio dice relación con la jornada laboral. En esta materia, la Ley 21.431 indica que se deben establecer tiempos máximos de conexión (12 horas, al menos) continua para el caso de los trabajadores independientes y una jornada laboral delimitada para los trabajadores dependientes<sup>5</sup>. Al respecto los resultados del presente estudio presentan tanto para plataformas de reparto como para plataformas de transporte:

- Las jornadas laborales de los trabajadores de plataformas digitales son muy extensas, evidencia que queda fuertemente fundamentada en las entrevistas realizadas.
- La jornada laboral de los trabajadores de plataformas, de hecho, está compuesta por horas efectivas de trabajo (en las que se está realizando un servicio) y horas pasivas (en las que se está a la espera de un servicio). La evidencia recogida permite afirmar que **una parte considerable del tiempo de conexión del trabajador de plataforma de transporte o de reparto (en el que está disponible para la asignación de un servicio) corresponde a jornada pasiva o tiempo de espera.**

### PLATAFORMAS DE REPARTO

- Los trabajadores relatan tener normalmente jornadas de diez horas pudiendo fácilmente extenderse a las doce, catorce o quince horas.
- Se observan prácticas de **algunas aplicaciones de reparto** donde avisan el trabajador e **incentivan su desconexión** al acercarse las doce horas de trabajo continuado, al interrumpir la entrega de servicios o al proporcionar pedidos de escasa envergadura y poco atractivo para el trabajador.
- La experiencia en terreno enseña que **la norma que delimita las 12 horas de conexión es una que puede eludirse fácilmente**, tanto por parte de trabajadores como de las aplicaciones. El primer caso es representado por una plataforma de reparto que para ese fin utiliza una peculiar forma de contabilizar la jornada según

---

<sup>5</sup> En específico, el artículo 157 quáter Z indica “*De la obligación de desconectar al trabajador de plataformas digitales independiente. La empresa de plataforma digital de servicios deberá resguardar el cumplimiento de un tiempo de desconexión mínimo del trabajador de plataformas digitales independiente de doce horas continuas dentro de un período de veinticuatro horas.*”

la cual el tiempo de conexión pasado a la espera de pedidos (jornada pasiva) no representaría jornada laboral: esta solo comenzaría y terminaría en correspondencia de la llegada de un pedido y de su cumplimiento. Terminado el pedido la jornada laboral de nuevo se interrumpiría a la espera de un nuevo pedido. Con ello, las jornadas de trabajo pueden extenderse por periodos más largos a los establecidos por la norma.

- Por parte de los trabajadores, se registra además la práctica de utilizar cuentas paralelas entre las cuales intercambiarse para eludir la obligación de desconectarse. En último también se detecta la práctica de desconectarse de la aplicación al cumplir el tiempo máximo y conectarse a otra similar para seguir trabajando y así poder alcanzar la meta diaria que se han fijado.

### **PLATAFORMAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS**

- Se observaron casos de trabajadores que indican jornadas a tiempo parcial de seis o siete horas de duración. Este dato llama la atención ya que representa una cantidad diaria notable por ser solamente un tiempo parcial y a la cual, además, hay que agregar la jornada dedicada a la actividad principal lo que fácilmente extiende la jornada total del trabajador a las doce horas de trabajo.
- Los conductores aprovecharían de manera especial los días del fin de semana para dedicar a la aplicación hasta doce horas de trabajo continuado.
- Entre los trabajadores de transporte **la jornada pasiva implica que tengan que incurrir en gastos adicionales** como por ejemplo dar vuelta por la ciudad para acercarse a zonas en las cuales recibir posibles servicios, gastando así gasolina y mermando sus ingresos. Este conjunto de situaciones adquiere particular relevancia en la medida que muchos trabajadores trabajan por metas de ingresos, lo que les fuerza a disponer de más horas de trabajo para alcanzar aquellas metas diarias.

En definitiva, se observan jornadas de trabajo muy extensas, con algunos indicios de elusión de la desconexión por 12 horas continuadas de parte de las empresas (asociado con la contabilización de la jornada pasiva) y evidencia de elusión por parte de los trabajadores. La difusión de estas prácticas elusivas permite dar cuenta de la existencia bastante difusa y compartida entre los trabajadores de una percepción negativa respecto de la limitación de la jornada laboral. Aunque varios entrevistados hacen muestra de comprender el sentido de fondo de la norma, esta se reduciría a ser considerada un obstáculo que afectaría su posibilidad de decidir respecto de cuándo y cuánto trabajar y lograr así las metas de ingreso.

## 7. Transparencia e información de los servicios

Otro de los elementos que la Ley 21.430 regula para garantizar la independencia y libertad efectiva de los trabajadores que prestan servicios mediante las plataformas es la entrega de suficiente información acerca de cada servicio propuesto, de manera de que puedan decidir qué servicios prestar de acuerdo con sus intereses y criterios<sup>6</sup>. Asimismo, la ley obliga a las empresas a informar los criterios con que se asignan las solicitudes de servicio a los trabajadores, sin que se pueda incurrir en discriminación por parte de la empresa. El estudio puede concluir que en este ámbito se registra cierta diferencia entre las plataformas de reparto y de transporte.

### PLATAFORMAS DE REPARTO

- Se registra satisfacción por parte de los pickers de una plataforma de reparto respecto de la información que se les proporciona: el hecho de que la aplicación les informe previamente la tienda a la cual dirigirse para completar el servicio representa el dato necesario para que ellos puedan elegir lo que es más rentable y conveniente.
- Para otro grupo de trabajadores de la misma aplicación, sin embargo, la situación es distinta. Se trata de los repartidores, encargados de recibir de los picker el pedido listo para llevarlo en bici, moto o auto al domicilio. En este caso **la plataforma entrega solo paulatinamente la información respecto de la ubicación de la tienda a la cual dirigirse y de la zona en la cual entregar los productos, en la medida que el repartidor avance en el proceso**. Además, puede pasar que no siempre la información dispuesta por la aplicación sea adecuada, presentando por ejemplo errores en señalar la comuna de destino.
- Para otra aplicación de reparto, la situación es más compleja aún, dado que el repartidor no tiene posibilidad de tener aviso de la llegada de servicios ni de aceptarlo o rechazarlo. En efecto, **en esta empresa los trabajadores no eligen qué servicios realizar, siendo eso determinado por el propio sistema de gestión de la empresa**. Respecto de la posibilidad de aceptar o rechazar un servicio, además, los trabajadores de esta aplicación necesitan de la **aprobación otorgada**

---

<sup>6</sup> En específico el artículo 152 quinquies C de la norma indica que *“La empresa de plataforma digital de servicios deberá informar al trabajador de plataforma digital, al momento de ofrecer un servicio y previo a su aceptación, del lugar de realización, la identidad del usuario del servicio y el medio de pago que se utilizará. Tratándose de entregas, deberá indicar el domicilio donde se realizará y, en el caso de los servicios de transporte, los domicilios de origen y destino.”* Además, el mismo artículo quinquies E señala que *“En la implementación de los algoritmos, la empresa de plataforma digital de servicios deberá respetar el principio de igualdad y el de no discriminación. Para ello, tomará todas las medidas y resguardos que sean necesarios con el fin de evitar cualquier tipo de discriminación entre los trabajadores, particularmente en la asignación de trabajo, oferta de bonos e incentivos, cálculo de remuneraciones, entre otros.”*

**directamente por el/la coordinadora** lo que evidentemente transgrede la premisa de la ley según la cual la empresa de plataforma digital deberá limitarse a coordinar el contacto entre el trabajador independiente y los usuarios.

- Esta dinámica de intermediarios entre la plataforma y el trabajador, genera la percepción entre los trabajadores que dependiendo de la relación que tienen con sus coordinadores pueden obtener ciertos pedidos o rechazarlos; así como también se relata que es práctica habitual una suerte de colusión entre picker y driver para impedir la asignación automática de los pedidos y concretarla de manera manual.
- Una de las plataformas estudiadas promueve la “auto aceptación” de servicios como manera de mejorar sus resultados. Esto sugiere que el trabajador ceda su derecho a elegir los servicios en pos de mejores calificaciones e ingresos.
- Otro problema detectado en reparto tiene que ver con la **falta de precisión de los sistemas informáticos** de una plataforma de reparto y su GPS. En este sentido, sería bastante frecuente entre los repartidores en bicicleta de esa aplicación encontrarse con cierta información inicial respecto de la distancia y tiempo necesario para alcanzar el punto de entrega, que, sin embargo, sería mucho mayor a la hora de encontrar, una vez aceptado el pedido, el camino correcto para recorrer en bicicleta. Esto implica entonces la recepción de información distorsionada que afecta negativamente la posibilidad de elección de los trabajadores.

## **PLATAFORMAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS**

- Se detecta **satisfacción respecto de la información que reciben del servicio propuesto** por la aplicación lo que les facilita la toma de decisión respecto de aceptar o rechazar el viaje. En las dos plataformas de transporte donde se realizó la observación participante, de hecho, entregan información respecto de: el valor del servicio, el domicilio de origen y destino, el tiempo estimado para alcanzar el punto de recogida del cliente, la identidad del usuario, su puntuación, el medio de pago.
- Es interesante notar que, a pesar de esta satisfacción, en una plataforma de transporte **los conductores sugieren la posibilidad de integrar otros elementos para poder entregar al conductor la mayor seguridad posible** respecto de la identidad del pasajero, tales como la cantidad de viajes realizados por el pasajero con la aplicación, lo que permitiría despejar dudas respecto de su confiabilidad.
- Estos datos llevan a la conclusión finalmente de que, desde la entrada en vigor de la ley, la situación en ésta ámbito ha mejorado y las empresas del sector estarían entregando más información sobre los servicios propuestos a los trabajadores, en línea con lo exigido por la norma.
- **Uno de los problemas que han persistido dicen relación con la claridad que los trabajadores tienen respecto de cómo se les asigna un servicio específico.** En

este ámbito es posible concluir que se mantiene la opacidad que se encontraba antes de la entrada en vigor de Ley 21.431, dado que emerge de los entrevistados la sensación respecto de la manipulabilidad del algoritmo. Esto es que, más que cálculos imparciales dictados por la tecnología, los trabajadores sienten que el algoritmo está respondiendo a intereses humanos específicos y que por eso la discriminación y la corrupción sean prácticas muy extendidas, aunque muy sutiles e invisibles.

- Ejemplo de lo anterior es que en una de las plataformas de transporte los trabajadores perciben que se privilegiaría a los trabajadores contratados respecto de los independientes para asignar servicios de mayor remuneración.

En definitiva, se observa un avance en la información que los trabajadores de transporte poseen a la hora de aceptar servicios; sin embargo, en reparto persisten unos desafíos para el cabal cumplimiento del espíritu de la normativa. Ello puede subsanarse tanto mejorando los algoritmos para el cálculo de las distancias y la asignación de ciertos servicios a repartidores en distintos vehículos, así como eliminando intermediarios en el proceso de trabajo que terminan ejerciendo mayor control de las actividades diarias de los trabajadores.

## 8. Derecho a la defensa y reclamación de los trabajadores

Uno de los puntos destacados de la intervención de la Ley 21.431 dice relación con la necesidad de que los trabajadores cuenten con canales específicos dedicados a la aclaración de dudas, y para la defensa y reclamación frente a eventuales errores en los pagos por los servicios realizados, sanciones, u otros. En particular, la ley exige que las empresas dispongan de una oficina presencial de atención a los trabajadores, donde puedan resolver sus necesidades<sup>7</sup>.

- La revisión de los términos y condiciones arroja que en su mayoría las plataformas digitales consideradas, sean ellas de reparto o de transporte, **mencionan la existencia de canales oficiales de tipo virtual (chat, asistentes virtuales, correo electrónico) o telefónico**. Solo algunas proporcionan información sobre canales presenciales.

---

<sup>7</sup> El art. 152, quater X dice: “(...) La designación de un canal oficial donde el trabajador independiente pueda presentar sus objeciones, reclamos o requerimientos respecto de los pagos recibidos, el registro de sus labores, la oferta de las mismas y la evaluación que los clientes realizan acerca de su labor. El mencionado canal deberá contar con un lugar físico de atención, un teléfono local y un representante de la empresa asignado como responsable de atender los fines descritos”.

- En dos casos específicos, las direcciones físicas señaladas en los Términos y Condiciones no correspondían a oficinas de atención para trabajadores, por lo que los trabajadores no disponen de información correcta para realizar sus reclamaciones.
- Las entrevistas también dan cuenta de una **gran dificultad para ejercer su derecho a defensa debido a la ausencia de canales presenciales**. Tanto conductores como repartidores están obligados a usar normalmente los medios electrónicos (chat de soporte o ayuda telefónica) que no permiten una solución satisfactoria. No existe claridad o experiencia respecto de oficinas de atención presencial.

Resumiendo, es posible inferir que los trabajadores de plataformas digitales, sean ellos de aplicaciones de transporte de pasajeros o de reparto, ven fuertemente limitado su derecho a reclamación ante situaciones injustas, desconexiones o problemas de pago.

## 9. Sindicalización y negociación colectiva

La ley 21.431 en su artículo 152 quinquies H regula el ámbito de los derechos colectivos de trabajadores de plataformas digitales, reconociendo el derecho a sindicalización y negociación colectiva, sean ellos dependientes o independientes<sup>8</sup>.

- Durante la observación participante, la revisión de los Términos y Condiciones, de las plataformas web, así como el trabajo en terreno no han permitido encontrar información relevante en este ámbito.
- Al contrario, los hallazgos de las entrevistas permiten afirmar que en esta materia los trabajadores de plataformas viven las dificultades que caracterizan en general al panorama sindical chileno, esto es baja difusión, baja fuerza de la organización colectiva y escasa disposición al dialogo de las contrapartes, lo que puede desembocar hasta en prácticas discriminatorias.

### PLATAFORMAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

- Se ha identificado la existencia de por lo menos una asociación de conductores que hasta el momento ha servido como canalizador y representante de sus intereses.
- Al respecto los relatos recogidos testimonian la escasa disposición de la contraparte para aceptar un dialogo franco con los trabajadores organizados;

---

<sup>8</sup> “Los trabajadores de plataformas digitales de servicios (...) tendrán el derecho de constituir, sin autorización previa, las organizaciones sindicales que estimen convenientes (...) y gozarán de todos los derechos y deberes consagrados para ellas (...) Las organizaciones sindicales que afilien a trabajadores dependientes e independientes de plataformas digitales (...) podrán negociar conforme a lo dispuesto en el artículo 314 con las empresas de plataformas digitales (...)”.

- Algunas voces también responsabilizan de esta escasa disposición al dialogo a la ley 21.431 la cual no obliga la empresa a sentarse a una mesa de negociación, dejando a su arbitrio esta decisión.
- Esta dificultad de fondo se traduce también en la **percepción de prácticas de discriminación ejercidas por las empresas hacia los dirigentes**, que se materializaría, por ejemplo, en la asignación de una menor cantidad de viajes a cumplir con relativo deterioro de sus condiciones económicas.

## PLATAFORMAS DE REPARTO

- Se ha detectado por lo menos la existencia de un sindicato de empresa que desde el año 2017 lleva a cabo negociaciones colectivas con la contraparte, y que al momento tiene vigente un contrato colectivo.
- Sin embargo, en este caso también emergen percepciones respecto de prácticas de discriminación ejercidas por las empresas.
- Entre los trabajadores de reparto se registra además la sensación de que **la instalación de procesos de organización colectiva sea difícil por la alta presencia de trabajadores extranjeros en condiciones de vulnerabilidad** respecto de algunas posibles decisiones de la empresa (ej.: cierre de cuentas en caso de afiliación sindical).

En síntesis, los resultados del estudio muestran que el tema de los derechos de sindicalización y negociación colectiva constituyen un ámbito problemático al cual es necesario dar un seguimiento más cuidadoso para garantizar su cumplimiento. En particular llaman la atención los diversos relatos que denuncian la existencia de prácticas discriminatorias hacia aquellos trabajadores que se activan en las organizaciones sindicales existentes.

## 10. Seguridad y Salud en el Trabajo

La Ley 21.431 en su artículo 152 quinquies F establece al respecto la obligación por parte de las plataformas digitales de entregar capacitación, equipamiento de protección personal para el trabajador que utilice bicicleta o motocicleta y un seguro de daños<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> La empresa de plataforma digital de servicios deberá proporcionar al trabajador: a) una capacitación adecuada y oportuna que considere los criterios de seguridad y salud definidos por la autoridad competente para la actividad que se realiza. b) un casco de protección, rodilleras y coderas para el trabajador de plataformas digitales que utilice una bicicleta o motocicleta para prestar sus servicios, los que deberán cumplir con las certificaciones y normativa vigente (...). c) un seguro de daños que asegure los bienes

## PLATAFORMAS DE REPARTO

- **La mayoría de las plataformas de reparto consideradas en el estudio han tomado iniciativas que cumplen con los requisitos de la Ley 21.431.** En esta dirección van acciones tales como: la difusión de informaciones y alertas al momento de la inscripción o durante el desempeño diario; la entrega de capacitación virtual en materia de seguridad; la entrega de Elementos de Protección Personal (EPP) a los trabajadores.
- Sin embargo, las entrevistas muestran que en terreno la situación parece ser más compleja y problemática, al evidenciarse distintos tipos de situaciones que ponen en duda el cumplimiento de las plataformas digitales en este ámbito.
- Se detecta que: los EPP (ej.: casco) entregados no siempre se adaptan al cuerpo del trabajador que debe entonces recurrir a un gasto propio para proveerlos; las capacitaciones contempladas deberían ser más contundentes, con especial referencia al manejo manual de carga; no siempre los trabajadores cuentan con espacios adecuados, equipados e higiénicos en los cuales esperar los pedidos.
- Los trabajadores de estas aplicaciones reportan la **falta de preocupación que las plataformas muestran en casos de accidentes sufridos por los trabajadores** durante el desempeño de su trabajo. En este caso, se ha detectado que las aplicaciones pueden: negar las legítimas compensaciones para sus trabajadores en el caso de que el accidente se haya provocado fuera del recorrido ejecutado para llevar un pedido; sancionar al trabajador que se haya tenido que desconectar por un largo tiempo para recuperarse de un accidente ocurrido durante el trabajo.

## PLATAFORMAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

- En este ámbito este tipo de plataforma no se han encontrado iniciativas al momento de la inscripción orientadas a informar o capacitar respecto de temáticas de seguridad y salud en el trabajo;
- **Se detectan críticas respecto de las medidas dirigidas a apoyar a los trabajadores en caso de sufrir ataques violentos y asaltos.** La instalación, por ejemplo, de un “botón de pánico” en una de las aplicaciones estudiadas sería una medida inútil.

En síntesis, los resultados del estudio muestran que la mayoría de las plataformas estudiadas cumple con las indicaciones contenidas en la ley 21.431 respecto de la SST.

Sin embargo, este cumplimiento no implica que estas medidas sean suficientes para abordar los riesgos asociados con estas actividades. Varios relatos destacan que los

---

personales que utiliza el trabajador de plataformas digitales en la prestación del servicio, con una cobertura mínima anual de 50 unidades de fomento”.



trabajadores pueden desplegar estrategias preventivas solo al costo de no aceptar viajes o no estar pendiente de la aplicación, lo que normalmente es penalizado por la plataforma. Estas penalizaciones se expresan entregando menos ofertas de viajes, desconectando a los trabajadores por no responder a la plataforma o bajando sus calificaciones y tarifas.

## 11. Percepciones sobre la Ley 21.431

Junto con las observaciones anteriormente consignadas respecto del cumplimiento o incumplimiento de la ley en sus ámbitos clave, el estudio ha permitido también detectar las percepciones y opiniones que los trabajadores involucrados tienen sobre ella.

- **Se registra un desconocimiento bastante difundido respecto del texto de la ley y de sus cláusulas**, no habiendo recibido los trabajadores capacitaciones o comunicaciones eficaces de parte de las aplicaciones. Esto se encuentra de manera transversal a aplicaciones de transporte o de reparto.
- Paralelamente, se detectan algunas opiniones críticas respecto de la ley, la que no estaría cumpliendo con su propósito de protección de los trabajadores de plataformas digitales, terminando más bien por tutelar los intereses de las aplicaciones.
- En otros casos, **las críticas apuntan a la idea misma de regulación laboral de este sector**, ya que en tanto trabajadores independientes no debieran estar sujetos a normas que de alguna manera pueden limitar su capacidad de decidir respecto de su prestación.
- A este respecto se registra, como visto en capítulos anteriores, una visión mayoritariamente negativa respecto de las cotizaciones obligatorias que la ley establece a partir de la emisión de boletas de honorarios.

En resumen, los resultados permiten sostener que existe una sensación de lejanía de los trabajadores respecto de la Ley 21.431, lo cual se traduce en el desconocimiento de sus mecanismos de funcionamiento o en críticas.

## 12. Balance final

Resumiendo, a lo largo del estudio se pudo observar lo siguiente:

- La ley 21.431 representa una normativa pionera en la región con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo en las plataformas digitales de servicios;

- La gran mayoría de las plataformas estudiadas han atendido a nivel formal a los requerimientos de la normativa, mencionándolos explícitamente en los Términos y Condiciones ofrecidos a los trabajadores o en las plataformas al momento de la inscripción;
- Ejemplo de ello es la incorporación de los requerimientos en materia de SST por parte de las plataformas de reparto;
- Por otro lado, destaca la mayor cantidad y claridad de la información que las plataformas entregan a los trabajadores, con particular énfasis en el caso de las plataformas de transporte de pasajeros a la hora de ofrecer un servicio;
- Esto también se aprecia respecto de la claridad en materia de ingresos: las empresas de plataforma se apegan en términos generales a lo estipulado en la norma informando los términos y condiciones, así como las variables que influyen en la determinación de las tarifas por servicio, con diversos niveles de detalle.

Aun así, la implementación de la ley 21.431 presenta desafíos pendientes a ser considerados. Los principales son:

- En términos generales, las tendencias más amplias respecto de cómo se organiza el trabajo en plataformas se mantienen inalteradas tras la entrada en vigor de la ley, persistiendo los elementos que anteriormente se habían cuestionado por su impacto en la autonomía de los trabajadores.
- Ejemplo de ello son los esquemas de incentivos que promueven la conexión de trabajadores a la plataforma en determinados horarios, o los criterios de calificación que demarcan la forma de ejecución del trabajo;
- Esta situación emerge además desde el inicio mismo del proceso de incorporación de los trabajadores, etapa en la cual no se les otorga la posibilidad de escoger si desempeñarse como trabajador dependiente o independiente;
- En último se registra entre los trabajadores cierta disconformidad con la regulación operada por la ley, en la medida que ellos no observan cambios relevantes en sus condiciones de trabajo y que ven disminuidos sus ingresos. Ello en un marco de amplio desconocimiento de la ley y su ejecución.