



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**

Informe Final

Programa TEES
Trabajo, Empleo, Equidad y Salud

Diciembre 2023

El presente documento constituye el informe final del proyecto “Estudio de descripción de las condiciones de trabajo y empleo en el trabajo de plataformas digitales, conforme a lo dispuesto por la Ley nº21.431”, 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 FLACSO Chile, que a su vez se han beneficiado del apoyo y colaboración de la contraparte.

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 5 |
| 2. Objetivos del estudio | 5 |
| 3. Marco conceptual..... | 6 |
| 3.1. Elementos preliminares para estudiar el trabajo en plataformas en Chile | 6 |
| 3.2. La regulación del trabajo en plataforma en Chile (Ley 21.431) | 9 |
| 3.3. La formalización de relación laboral..... | 11 |
| 3.4. La autonomía en el trabajo de plataformas..... | 13 |
| 3.5. La salud y seguridad en el trabajo de plataformas..... | 15 |
| 3.6. Los derechos colectivos en el trabajo de plataformas..... | 16 |
| 4. Metodología | 16 |
| 4.1. Panel de expertos..... | 18 |
| 4.2. Observación participante..... | 19 |
| Inscripción etnográfica y análisis de contratos | 20 |
| Trabajo en plataformas..... | 21 |
| 4.3. Entrevistas en profundidad..... | 22 |
| 5. Resultados de observación participante: Inscripción en plataformas..... | 23 |
| 5.1. Presentación..... | 23 |
| 5.2. Análisis del proceso de inscripción como trabajador de plataformas digitales: Aspectos Comunes..... | 23 |
| 5.3. Conclusión..... | 28 |
| 6. Resultados de observación participante: Análisis de contratos | 30 |
| 7. Resultados de observación participante: Trabajo en terreno | 35 |
| 7.1. Ingresos/pago por servicios | 35 |
| Claridad y transparencia de fórmula de pago por servicio realizado | 36 |
| Claridad del registro de ganancias que ofrece la plataforma digital..... | 45 |
| La certeza de ingresos posibles..... | 51 |
| La variabilidad de los ingresos por servicio realizado: la permanencia de la incertidumbre y falta de control del trabajador derivado del uso de las tarifas “dinámicas”..... | 53 |
| 7.2. Transparencia e información de los servicios | 54 |
| Información del servicio propuesto al trabajador..... | 55 |
| Criterios de elegibilidad del trabajador/a para determinado usuario | 57 |
| 7.3. Sistemas de evaluación..... | 59 |

| | |
|--|-----|
| Descripción del sistema de evaluación | 59 |
| Sanciones | 66 |
| 7.4. Jornada laboral | 69 |
| Jornada laboral efectiva y jornada pasiva..... | 69 |
| Derecho al descanso..... | 71 |
| 7.5. Derecho a la defensa y reclamación de los trabajadores | 71 |
| 7.6. Seguridad y Salud en el Trabajo..... | 75 |
| 8. Resultados de entrevistas | 79 |
| 8.1. Experiencia de trabajo en plataformas..... | 79 |
| 8.2. Jornadas laborales..... | 84 |
| Dedicación horaria a la plataforma digital..... | 84 |
| Desconexión para descanso mínimo obligatorio | 85 |
| 8.3. Ingresos/pago por servicios | 89 |
| Tarifas variables..... | 89 |
| Bajos ingresos y alta comisión de la empresa | 90 |
| Suficiencia de los ingresos y relación costos-ingresos..... | 91 |
| Ingreso mínimo por hora | 93 |
| Escamoteo de las propinas..... | 94 |
| Claridad y transparencia de fórmula de pago | 94 |
| 8.4. Sistemas de evaluación del desempeño | 97 |
| 8.5. Reclamaciones frente a bloqueos y sanciones | 103 |
| 8.6. Ley 21.431..... | 106 |
| Trabajador dependiente vs. independiente | 106 |
| Visiones sobre la Ley 21.431..... | 109 |
| 8.7. Salud y Seguridad en el Trabajo..... | 111 |
| Interacción con Ley No Chat..... | 111 |
| Medidas de empresas para SST | 112 |
| Riesgos de accidentes, enfermedades y malestares..... | 114 |
| Riesgos de seguridad y violencia..... | 117 |
| 8.8. Sindicalización y negociación colectiva..... | 118 |
| 8.9. Transparencia e información de los servicios | 121 |
| Información del servicio ofrecido..... | 121 |
| Criterios de elegibilidad del trabajador para determinado usuario..... | 122 |

| | |
|---|-----|
| 9. Conclusiones..... | 125 |
| 9.1. Ingresos de los trabajadores de plataforma | 126 |
| Fórmulas de pago por servicio | 126 |
| Errores y problemas en los ingresos por pedido..... | 127 |
| Suficiencia de los ingresos | 128 |
| 9.2. Transparencia y suficiencia de la información sobre los servicios | 130 |
| 9.3. Sistemas de calificación..... | 131 |
| 9.4. Jornada laboral | 132 |
| 9.5. Derecho a la reclamación por parte de los trabajadores | 134 |
| 9.6. Salud y seguridad en el trabajo..... | 135 |
| 9.7. Reflexiones finales: en torno a la dependencia de los trabajadores de plataformas digitales..... | 136 |
| 10. Bibliografía utilizada | 138 |

1. Introducción

El presente informe corresponde a la entrega final del proyecto “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”. Este estudio buscó evaluar avances y desafíos en términos derechos y condiciones laborales que ha significado la ley de plataformas digitales. Además, ha buscado analizar su implementación efectiva en las diferentes empresas del rubro.

El siguiente informe se estructura en 8 secciones principales. En la primera, se presentan los objetivos del estudio. En la segunda sección se presenta el marco conceptual que fundamenta el estudio. Luego, se presenta la metodología de las distintas etapas del estudio considerando el panel de expertos, la observación participante y las entrevistas en profundidad.

Tras ello, se presentan todos los resultados obtenidos de las distintas etapas del estudio, excluyendo los resultados del panel de expertos, en la medida que dicha discusión busco aportar a las decisiones metodológicas del estudio por lo que ello está considerando dentro del enfoque de análisis como la metodología. Así, se presentan inicialmente los resultados de la observación participante divididos en tres secciones: la inscripción en plataformas, el análisis de los contratos y el trabajo en terreno. Posteriormente, se reporta el análisis de las entrevistas realizadas.

En la sección de conclusiones se sintetizan los resultados obtenidos, presentando la integración tanto de lo obtenido de entrevistas como de lo observado desde un enfoque etnográfico.

2. Objetivos del estudio

Objetivo general

Evaluar 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.

Objetivos específicos

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 (reparto 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.

3. Marco conceptual

3.1. Elementos preliminares para estudiar el trabajo en plataformas en Chile

El trabajo en plataformas digitales es un fenómeno que, en Chile así como a nivel global, ha ido progresivamente expandiéndose y generando un amplio debate público y académico respecto de su capacidad de modificar las maneras tradicionales en que el trabajo se organiza y se desempeña, y de generar importantes efectos en las condiciones de vida de los trabajadores (Cedrola, 2020; Drahokoupil y Fabo, 2016). De la misma manera ha originado, como veremos con más detención en el curso de este marco teórico, un fuerte debate respecto de las formas de su posible regulación, lo que constituirá el ámbito principal del presente estudio.

Para comenzar, es importante definir lo que se entiende con la expresión “plataformas digitales”, para así focalizar más precisamente el ámbito a abordar con el presente estudio. La literatura, de hecho, distingue dos tipos de plataformas digitales dependiendo de la forma de localización del trabajador, las plataformas offline y las plataformas online. El trabajo colaborativo online refiere a la realización de micro-tareas a distancia por parte de un profesional freelance. Este trabajo se desarrolla en el ámbito global, sin necesidad de un espacio físico específico para desempeñar la actividad (Heras y Lanzadera, 2019). El trabajo offline, por otro lado, se define como el trabajo bajo demanda por medio de aplicaciones, caracterizado por pequeños encargos o servicios particulares a cumplir en una localización específica, donde se requiere la presencia del trabajador. Este tipo de trabajo dispone de un gran número de prestadores de servicios que se encuentran a la espera de que un cliente solicite el servicio a través de una aplicación (plataforma) para una posterior ejecución local y física del trabajo. En el caso del transporte de pasajeros, por ejemplo, las plataformas permiten el seguimiento de la ruta de desplazamiento del vehículo. (González Cobaleda, 2020).

En el presente estudio se tratará de estudiar la modalidad offline, dentro de la cual se encuentran el trabajo de transporte privado y el trabajo de reparto a domicilio. Esta

decisión se fundamenta en que la Ley 21.431 actualmente vigente en Chile, regula estos dos tipos de trabajo offline en plataforma. El primero corresponde a un servicio de transporte remunerado de pasajeros que es realizado por los prestadores de servicio que utilizan sus vehículos privados y que se contactan con los pasajeros (demandantes) mediante una aplicación. A su vez, para solicitar el servicio, realizar el seguimiento del viaje, realizar el pago y evaluar el servicio, los clientes o pasajeros acceden mediante un dispositivo electrónico a estas plataformas (Gómez-Lobo, 2019). En el caso del trabajo mediado por plataformas de reparto corresponde a un servicio de retiro y entrega de productos o mercancías (o delivery) que es ejecutado por prestadores de servicios, quienes usan como medio de trabajo sus propios bienes (automóviles, motocicletas o bicicletas) y donde la ejecución de las actividades es instruida y controlada a través de la aplicación. Como en el caso del transporte de pasajeros, los clientes utilizan la aplicación no solamente para solicitar el servicio, sino que también para realizar muchas otras acciones tales como, hacer el seguimiento del producto y del trabajador, realizar el pago y evaluar el servicio (Ibidem).

En nuestro país, este tipo de trabajo en plataformas ha tenido un importante crecimiento, intensificado fundamentalmente en 2019 y 2022. Muchas empresas de plataformas digitales, de hecho, han optado por posicionar sedes en el país, por su estabilidad institucional, tasas de crecimiento económico e ingresos per cápita. Actualmente, en Chile se cuentan distintas plataformas digitales destinadas a personas que transportan pasajeros, como Uber, DiDi, Cabify/Easy Taxi, InDrive así como de personas que reparten y llevan a cabo el despacho y la entrega de bienes y productos, tales como Cornershop, PedidosYa, Rappi y Uber Eats (CEPAL, 2021). Sin embargo, un primer aspecto que llama la atención en el debate es la dificultad de cuantificar esta presencia. El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) desde comienzos del año 2020 ha integrado en la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) algunas preguntas orientadas a saber si las personas trabajan en este tipo de plataformas. Los datos disponibles arrojan que, a fines de 2022, 46.214 personas trabajaban en plataformas digitales en tanto primera o segunda ocupación, lo que constituye una importante alza si la comparamos con el trimestre móvil agosto-octubre 2020, cuando ese número alcanzaba los 28.946¹. Respecto de estas cifras, sin embargo, las mismas autoridades invitan a la prudencia debido a la incertidumbre que conlleva analizar un grupo de trabajadores tan reducido (Subsecretaría de Trabajo, 2023). De hecho, es posible relevar en la literatura la presencia de otras estimaciones que calculan

¹ Esta estimación si bien fue realizada con los datos del INE, fue realizada por la Subsecretaría del Trabajo.

que en Chile habría aproximadamente 300.000 trabajadores de plataformas (CEPAL, 2021).²

Los datos del INE permiten, además, esbozar una caracterización del perfil de los trabajadores de plataformas digitales que contrasta por ciertos aspectos con algunos hallazgos de la literatura en materia y que fortalece la necesidad de profundizar los estudios en esta materia. Según estos datos la mayor parte de los trabajadores de plataformas se desempeña en la actividad de transporte de pasajeros (62,5% en 2022) respecto del delivery (28,7%), mientras que un 8,8% afirma trabajar en ambas actividades a la vez (Subsecretaría del Trabajo, 2023). La literatura existente afirma además que es posible establecer una diferencia en el perfil de los trabajadores según las diferentes actividades. Según Azuara, el perfil de los conductores es mayoritariamente de hombres, de mediana edad, donde más de la mitad posee estudios superiores y la mayoría lo utiliza como un trabajo complementario (Azuara et. al., 2019). Por otra parte, el perfil de los repartidores correspondería a personas más jóvenes que los conductores, con una presencia mayor de población extranjera y de mujeres (Asenjo y Coddou, 2021). Considerando de manera unitaria estas actividades, los datos del INE para el año 2022 afirman por su parte que el trabajo de plataformas digitales presenta una preponderante presencia de hombres (89%) respecto de mujeres (11%), y una alta presencia de trabajadores de otras nacionalidades (42%). A diferencia de los datos presentados anteriormente emerge también una importante presencia de trabajadores que se desempeñan en plataformas como ocupación principal y no complementaria. También destaca que los trabajadores de plataformas digitales sean una población joven, dado que para el mismo 2022 el 73% de ellos está comprendido en un rango etario entre 18 y 39 años. Finalmente, respecto de su nivel educacional, destaca la alta proporción de trabajadores con educación media completa (63%), respecto de aquellos que cuentan con estudios superiores completos (31%) (Subsecretaría del Trabajo, 2023).

Para cerrar esta primera sección dedicada a introducir la temática de este estudio es importante considerar que, junto con los problemas de cuantificación y caracterización de los trabajadores, el trabajo en plataformas presenta características comunes asociadas a la organización del trabajo y a las condiciones de empleo que conforman el contexto específico en que ellos se desempeñan. Estas características, que aquí se presentan de forma resumida y que serán tratadas con más profundidad en los próximos capítulos, tienen un papel relevante dado que determinan la forma y alcances de los problemas

² Este dato está probablemente basado en información entregada directamente por las plataformas en términos agregados, lo que significa que los trabajadores podrían estar considerados en más de una empresa.

laborales que la literatura nacional e internacional reconoce como propios de estos trabajadores.

En primer lugar, se destaca la existencia de un “vínculo laboral desdibujado” que se establece entre los trabajadores y las plataformas digitales debido a que no existe una relación laboral contractual formal (Hagiu & Wright 2019; Todolí-Signes 2017; Huws, Spencer & Syrdal, 2018). En segundo lugar, las plataformas digitales ofrecen una flexibilización de la jornada de trabajo que se vincula a una noción de autonomía por parte del trabajador, y, por ende, a ganancias y salarios dinámicos y diferenciados según la carga y el desempeño de cada trabajador (Del Bono, 2019). En tercer lugar, la interacción mediante un algoritmo que deriva en una forma de control por parte de una aplicación (un software) que regulan el desempeño de los trabajadores, entregando instrucciones y controlando la ejecución de tareas o actividades (Gandini, 2019). En cuarto lugar, estas plataformas no tienen límite de mano de obra en comparación con otras modalidades de empleo, de modo que no existen grandes barreras de entrada para la puesta a disposición del trabajo mediante plataformas -más que contar con los medios para poder realizar el trabajo (Berg, Furrer & Harmon, 2019).

3.2. La regulación del trabajo en plataforma en Chile (Ley 21.431)

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”, siendo publicada en el Diario Oficial el 11 de abril y que entró en vigencia a contar del 1 de septiembre de 2022³. La Ley representa un avance pionero a nivel latinoamericano por avanzar en la regulación de una materia que hasta esa fecha estaba en la absoluta informalidad⁴. Mediante esta regulación se pretende instalar en Chile una legislación “moderna e innovadora” orientada a conciliar “el debido resguardo de los derechos de los trabajadores con el necesario desarrollo que estas nuevas aplicaciones tienen en un mundo cada vez más globalizado”. De esta manera, la Ley 21.431 reconoce 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 colectiva⁵.

³ Ley 21.431 de 2022, disponible en: <https://bcn.cl/2ybha>

⁴ González Candía, J.; Hernández Román, G., Ley N° 21.431 que regula las plataformas digitales en Chile: avances y desafíos, Le Monde Diplomatique, 1 abril de 2022

⁵ <https://www.subtrab.gob.cl/se-despacha-a-ley-proyecto-que-regula-a-los-trabajadores-de-plataformas-digitales/>

A continuación, se presentan los elementos esenciales del texto. En primer lugar la Ley define a la empresa de plataforma digital de servicios como “Aquella organización que, a título oneroso, administra o gestiona un sistema informático o de tecnología ejecutable en aplicaciones de dispositivos móviles o fijos que permite que un trabajador de plataformas digitales ejecute servicios, para los usuarios de dicho sistema informático o tecnológico, en un territorio geográfico específico, tales como el retiro, distribución y/o reparto de bienes o mercaderías, el transporte menor de pasajeros, u otros”.

En segundo lugar, define al trabajador de plataformas digitales como “Aquel que ejecuta servicios personales, sea a cuenta propia o ajena, solicitados por usuarios de una aplicación administrada o gestionada por una empresa de plataforma digital de servicios”. La Ley establece además que éste trabajador “será considerado como trabajador dependiente o trabajador independiente, según concurren o no los requisitos establecidos en el artículo 7 del presente Código” (Ley N°21.431, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile).

Además, la Ley estipula las obligaciones contractuales que las empresas de plataformas digitales de servicios deben cumplir con sus trabajadores, en el caso que estos sean dependientes o independientes. En este sentido aborda distintas dimensiones tales como:

- Los contenidos del contrato (Método de cálculo para la determinación de la remuneración, forma y período de pago; Canal oficial donde el trabajador pueda presentar sus objeciones, reclamos o requerimientos; Criterios utilizados para el contacto y coordinación entre trabajador y usuarios de la plataforma; tiempos máximos de conexión continua; Zona geográfica en que debe prestar servicios el trabajador (o la forma en que dicha zona se determinará), entre otros ítems);
- El canal oficial (Contar con un representante de la empresa responsable de atender lo estipulado para el canal oficial; Contar con canal oficial en cada ciudad o entidad urbana en donde la empresa ofrezca sus servicios, entre otros);
- La seguridad al trabajador (Informar por escrito al trabajador acerca de los riesgos que entrañan sus labores, las medidas preventivas y los medios de trabajo correctos; Proporcionar una capacitación adecuada y oportuna que considere los criterios de seguridad y salud definidos por la autoridad competente para la actividad que se realiza; entre otros);
- La jornada de trabajo (Respetar el límite máximo de la jornada ordinaria semanal y diaria, y las normas relativas al descanso semanal; Implementar a su costo un mecanismo fidedigno de registro de la jornada de sus trabajadores; entre otros);
- La remuneración (La remuneración pagada por hora efectivamente trabajada no podrá ser inferior a la proporción del ingreso mínimo mensual determinado por ley,

incrementado en un veinte por ciento; La remuneración es pagada con la periodicidad estipulada en el contrato; entre otros);

- La realización del trabajo (Informar al trabajador, 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; Utilizar los datos del trabajador sólo en el contexto de los servicios que la misma empresa presta; entre otros);
- Las garantías al trabajador (Respetar las garantías constitucionales del trabajador; Tomar e informar a los trabajadores las medidas y resguardos que sean necesarios con el fin de evitar cualquier tipo de discriminación entre los trabajadores; entre otros);
- Algoritmo (Permitir a fiscalizadores el acceso a la programación del algoritmo de la plataforma digital de servicios; entre otros);
- Relación sindical (Comunicar a la comisión negociadora sindical en su respuesta al proyecto de convenio colectivo su decisión de negociar en forma conjunta o separada, en el caso de que tal proyecto de convenio se le haya presentado a otra(s) empresa(s)).

Junto con su carácter pionero, la importancia de la Ley reside en el hecho de que representa una propuesta que pretende intervenir y regular los aspectos más críticos del trabajo en plataforma, instalando así un dialogo con la literatura elaborada en estos años sobre la materia que es interesante relevar para definir más claramente los alcances del presente estudio. A continuación, se presentan entonces aquellos aspectos críticos que este estudio apuntará a tratar de manera más profunda.

3.3. La formalización de relación laboral

La Ley 21.431 tiene entre sus principales objetivos la formalización de la relación laboral de los trabajadores de plataformas, lo que constituye una de las disputas más relevantes del derecho del trabajo en el último tiempo. Se trataría, en el fondo, de la dificultad manifestada por las ciencias sociales y jurídicas para trazar con claridad los límites de esa relación triangular que se genera durante el trabajo en plataforma. Si por un lado es posible reconocer una relación comercial entre un cliente que solicita un servicio mediante una plataforma virtual, la cual actúa como intermediaria para organizar y administrar el trabajo que será prestado, existen dudas respecto del estatus de quienes prestan concretamente el servicio. La literatura en materia afirma que, en ese lado del triángulo, se estaría configurando una no – relación laboral entre las plataformas y los prestadores de servicios dado que las plataformas no tienen formalmente trabajadores, no asumen los costos de los flujos de demanda, ni pagan impuestos por la actividad que desarrollan (Drahokoupil & Fabo, 2016; Graham, Hjorth & Lehdonvirta, 2017; Srnicek, 2017; Fabo, Karanovic, & Dukova, 2017; Healy, Nicholson & Pekarek, 2017).

De hecho, a nivel internacional este tipo de trabajo es considerado en algunos casos como trabajo independiente (Cedrola,2020; Howcroft & Bergvall-Kareborn, 2019; Jäger et Al., 2019), al reconocer que los individuos poseen los medios de producción (por ejemplo, los conductores poseen su vehículo privado y celular) y deciden usarlos en el marco de una plataforma para así poder generar sus propios ingresos (Negri, 2019). En Europa, este estatus de trabajador independiente es una figura que existe mayoritariamente en el mundo anglosajón, donde por regla los trabajadores de plataformas no cuentan con la protección que establece la legislación laboral y son considerados como contratistas independientes o trabajadores por cuenta propia (Del Bono, 2020). No obstante, algunos países como Alemania, Países Bajos o el mundo escandinavo utilizan la figura de empleado. En resumen, en buena parte del mundo, América Latina incluida, no se ha implementado de manera generalizada hasta el momento una regulación o normativas de tipo laboral respecto del trabajo mediante plataformas (Drahokoupil & Fabo, 2016; Forde et al., 2017; Goodset al., 2019; Moore & Newsome, 2018; Todolí-Signes, 2017). Por eso, esta situación provoca que estos grupos de trabajadores sean asimilados con el trabajo desprotegido o precario, caracterizado por la falta de seguridad laboral, falta de derechos y alta precarización en sus condiciones de trabajo (Bajwa et Al., 2018; Diana, 2019; Polkowska, 2019).

A raíz de esta situación, durante los años recientes, a nivel internacional se han señalado muchos casos de movilizaciones de trabajadores orientadas a develar la laboralidad de su relación con la plataforma digital⁶. En Chile la justicia ha debido resolver una cantidad importante de demandas laborales contra aplicaciones digitales, en las cuales los trabajadores cuestionaban la existencia de una relación laboral encubierta entre, por ejemplo, los repartidores y las empresas de distribución de comida y otros productos a domicilio. (González y Hernández, 2022).

En este contexto la Ley 21.431 opera para crear un marco regulatorio capaz de proteger a las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales, optando por otorgar a este grupo de personas la categoría de trabajadores, lo que les permite acceder a la protección y cobertura del sistema de seguridad social. Sin embargo, la Ley no reconoce para todos los trabajadores de plataformas la existencia del vínculo de subordinación y dependencia, esencia de la relación laboral, manteniendo una distinción entre trabajadores dependientes e independientes a los cuales se les reconocen derechos y obligaciones en común pero también algunas importantes diferencias. De esta manera la Ley 21.431 crea dos categorías paralelas de trabajadores, una de las cuales, los dependientes, se inserta en el régimen de tutela del Código del Trabajo, dejando la

⁶ <https://fair.work/es/fw/blog/lessons-from-the-glovo-strikes-in-spain-interview-with-carmen-juares/>

segunda, los independientes, en un régimen sui generis que les otorga un acceso a un catálogo reducido de protecciones, entre las que destacan: la regulación de los honorarios para este tipo de trabajadores, el acceso que deben tener al sistema de seguridad social y el derecho a la desconexión, así como el aviso previo que debe realizar la empresa en caso de terminación del contrato y la vigencia de sus derechos fundamentales, entre otros (Leyton y Azocar, 2022).

Como visto, la creación de esta categoría intermedia entre el trabajador dependiente y el prestador autónomo respondería a la necesidad de combinar autonomía y flexibilidad prometida por este tipo de trabajo con niveles básicos de protección. Sin embargo, algunos analistas alertan respecto de los riesgos que este hecho implicaría para los trabajadores independientes, al tratarse de una “versión light” de la regulación destinada a los trabajadores dependientes. A esta debilidad se sumaría el hecho por el cual la decisión respecto de la forma contractual a adoptar (dependiente/independiente) quedaría en la discreción de la empresa, creando así incentivos para privilegiar la contratación de la figura más desprotegida (Ibidem).

3.4. La autonomía en el trabajo de plataformas

Una parte significativa de la intervención promovida por la Ley 21.431 dice relación con la necesidad de transparentar los mecanismos que vinculan los trabajadores con las plataformas digitales, buscando garantizar, por ejemplo, el derecho a desconexión de los trabajadores independientes⁷ o la transparencia de información respecto del método usado para determinar el precio de sus servicios y los demás incentivos que se apliquen⁸. La Ley de esta manera apunta a aclarar y limitar la acción del algoritmo, es decir el conjunto de normas de programación que gobierna el funcionamiento de las plataformas digitales, hasta el punto de contemplar la posibilidad que su programación y funcionamiento pueda ser objeto de fiscalización⁹.

⁷ Artículo 152 quáter Z.- 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.

⁸ Artículo 152 quáter X: Del contrato de prestación de servicios de trabajadores de plataformas digitales independientes. El contrato de prestación de servicios que une al trabajador de plataformas digitales independiente con la empresa de plataforma digital de servicios deberá constar por escrito e indicar, en un lenguaje claro, sencillo y en idioma castellano, a lo menos, lo siguiente: (...) 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.

⁹ Artículo 152 quinquies D: Para efectos de una correcta fiscalización de las autoridades competentes, las empresas de plataformas digitales de servicios si fuere requerido, deberán permitir el acceso a la programación del algoritmo, a explicaciones completas y suficientes sobre la

En otras palabras, un aspecto muy sensible abordado por la Ley es representado por su intervención respecto del alcance y problemas implicados en el llamado “control algorítmico” (Kellogg, et al., 2020), con el objetivo de garantizar aquella autonomía y libertad de decisiones respecto de la forma, tiempo y lugar del desempeño laboral que este tipo de trabajo promete, y que finalmente decide de los límites de la jornada laboral y el monto de las remuneraciones a recibir (González Cobaleda, 2020). De hecho, existe literatura que cuestiona la real autonomía de que goza el trabajador de plataformas digitales: en el caso de los conductores, por ejemplo, hay evidencia que relata la necesidad de comprometerse a largas jornadas de trabajo para obtener buenos ingresos (Wu et al., 2019).

Crucial en este ámbito es el papel jugado por los distintos dispositivos utilizados por las aplicaciones para controlar el trabajo, y que toma la definición de administración algorítmica. Esta se puede definir como un conjunto de protocolos programados por las empresas de plataformas digitales que son usadas para impulsar formas de control en el proceso de trabajo -por ejemplo, ubicar a los trabajadores vía GPS, evaluar el desempeño de los trabajadores, aplicar recompensas, intervenir las funciones de las labores en función de los objetivos de la empresa, calcular el pago, entre otros (Vallejos, 2021; Albornoz & Chávez, 2020). La información recolectada mediante estos procesos permite además realizar una asignación de las actividades a desarrollar considerando una serie de variables de cada trabajador, el cliente y la tarea. Estas herramientas se utilizan finalmente como mecanismos de evaluación de la productividad o desempeño automatizado (Veen et al., 2020: 8). Por lo tanto, la administración algorítmica deviene en un control algorítmico, que se puede traducir en las métricas y escalas de evaluación de las plataformas digitales, que se transforman en un instrumento para monitorear la conducta (Rosenblat y Stark, 2016) y la productividad del trabajador. Configurando, así, un control tecno normativo sobre los trabajadores, donde se ponen incentivos y castigos tanto en la organización del trabajo como en las recompensas, para mantener algún nivel de control sobre los trabajadores (Barrat, Goods & Veen, 2020; Wu et. al, 2019).

El control del trabajo puede entonces reconocerse en dos aspectos cruciales del trabajo en plataformas: el primero, es que la empresa define el valor del servicio para el consumidor y el nivel de ingreso que el trabajador percibe por dicho servicio; el segundo, es que la empresa tiene gran control sobre la asignación de tareas y las normas de trabajo que determinan dicha distribución. El trabajador, en este contexto, solo puede decidir cuándo conectarse y recibir las asignaciones de la plataforma (Abilio, 2019: 3). Esto le permite al algoritmo premiar a quienes responden constantemente a las tareas asignadas

forma en que toma sus decisiones, los datos con los que fue entrenado y todo otro factor relevante para el cumplimiento íntegro de la ley.

y castigar a quienes las incumplen. Estas evidencias se vuelven así a conectar con lo que se plasmó en el capítulo anterior, invitando a retomar críticamente el debate sobre la real existencia de contratistas independientes o la presencia de trabajadores dependientes encubiertos bajo una falsa autonomía (Wood et. Al., 2018).

Respecto de la realidad chilena, un estudio reciente aporta evidencia que apoya dicha reflexión crítica al señalar, por ejemplo, que los trabajadores de plataformas no tendrían una completa libertad de decidir sus horarios de trabajo, encontrando que la plataforma entrega incentivos para trabajar en determinados días y horarios, o que los sistemas de calificación incentivan a extender jornadas laborales y a estar disponibles en cualquier horario. Por otro lado, los mismos protocolos operantes en las plataformas estarían penalizando a quienes se desconectan durante horas de alta demanda, limitando su posibilidad de elegir los horarios en que prestar servicio. Misma problemática se encuentra al considerar la posibilidad de definir y calcular los precios del servicio, respecto de lo cual los trabajadores tendrían muy poca injerencia, ignorando la manera en que pueden estimar los precios que les pagarán en la medida en que no saben cómo se ponderan las variables consideradas por las plataformas. En realidad, esos valores estarían definidos rígidamente por la empresa, lo que contrasta con la promesa de autonomía e independencia típica de este tipo de trabajo (Cifuentes et al., 2022).

3.5. La salud y seguridad en el trabajo de plataformas

En materia de salud y seguridad la Ley 21.431 impone a las empresas algunos requisitos mínimos que dicen relación principalmente con la entrega de Equipos de Protección Personal (EPP) y con informar y capacitar a los trabajadores respecto de los riesgos que entrañan sus labores y las medidas preventivas existentes. Sin embargo, el debate alrededor de las implicancias del trabajo en plataformas sobre la salud de las personas que trabajan en este sector proyecta la atención hacia definiciones más amplias que será muy interesante poder explorar mediante este estudio.

Bajwa, Gastaldo, Di Ruggiero & Knorr (2018) hablan a este propósito de la posibilidad identificar tres tipos distintos de vulnerabilidad que caracterizarían a los trabajadores de plataformas, definiéndolas como “vulnerabilidad ocupacional”, “precariedad” y “vulnerabilidad asociada a las plataformas”. En el primer caso se trata de tener en cuenta del papel jugado por los riesgos derivados de la actividad de transporte; con la segunda de la desprotección laboral y social propia de la informalidad o condición de empleo independiente, y en último de los impactos derivados de las formas de administración digital de la fuerza de trabajo.

Esta propuesta de abordaje de la salud y seguridad en el trabajo de plataformas parece muy interesante al relevar que las novedades que supone este tipo de trabajo no solo

generan desprotección frente a riesgos tradicionales de la actividad de transporte y del empleo precario (Caban-Martinez et al., 2020; Tran & Sokas, 2017), sino también la emergencia de nuevos riesgos producto de la interacción permanente con aplicaciones en dispositivos móviles durante su ejecución (Crain et al., 2020; Morales, 2020; Cifuentes et al., 2022).

En su estudio anteriormente citado, Cifuentes et al. (2022) identifican por ejemplo la necesidad de considerar, junto con riesgos físicos y ergonómicos, la presencia de riesgos económicos, asociados a los costos que implica la mantención de los vehículos, a la deprivación económica derivada de la eventual imposibilidad de trabajar (por enfermedad o accidente) y a las posibles multas derivadas de infracciones necesarias por la naturaleza del trabajo mismo (p.ej.: utilizar el teléfono durante la conducción). También un ámbito muy importante está constituido por los riesgos psicosociales, derivados de los altos ritmos de trabajo impuestos por el control algorítmico, de la baja capacidad de influir en el trabajo, de la falta de apoyo de los superiores, de la inseguridad por mantener el empleo y de la exposición a asaltos y robos (Cifuentes et al., 2022).

3.6. Los derechos colectivos en el trabajo de plataformas

Último elemento, pero no menos importante a considerar, es el tipo de protección que la Ley 21.431 otorga a los derechos colectivos, entendiendo con eso la posibilidad de los trabajadores de plataformas digitales de conformar organizaciones sindicales y negociar colectivamente. En este ámbito la ley reconoce estos derechos y los extiende además para los trabajadores independientes lo que parece ser un avance importante.

Sin embargo, una mirada más profunda permite detectar fallas importantes que estarían debilitando este importante aspecto. Junto con promover una separación entre organizaciones de trabajadores dependientes e independientes, el problema principal estaría constituido por la limitación impuesta a los trabajadores independientes para negociar solamente en la modalidad de negociación colectiva “no reglada”, no pudiendo contar finalmente con las protecciones que la ley otorga al proceso de negociación colectiva reglada. Esta condición, contemplada también para otros tipos de trabajadores según el art. 314 del Código del Trabajo, privaría a los trabajadores independientes organizados de instrumentos tales como el derecho a huelga y el fuero de negociación colectiva, lo que mermaría sustantivamente su posibilidad de desarrollar una acción colectiva eficaz y capaz de determinar mejoras en las condiciones laborales (Leyton y Azocar, 2022).

4. Metodología

Para abordar estas materias y responder a los objetivos de investigación planteados inicialmente, 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. A continuación, se resumirá la secuencia temporal con que el equipo investigador fue desarrollando cada paso, que se detallará luego en los capítulos 4.1., 4.2., 4.3.

Previo a su implementación, el diseño metodológico inicial fue discutido y perfeccionado mediante un panel de expertos.

La primera técnica que se comenzó a aplicar fue la observación participante, que se articuló en dos momentos principales, la inscripción y el trabajo en terreno. Un miembro del equipo investigador se inscribió en diez (10) plataformas digitales, pudiendo así acceder a toda aquella información inicial (términos de referencia, capacitaciones eventuales, indicaciones, etc.) necesaria para su incorporación como trabajador de plataforma digital. Esta información fue registrada y sistematizada en conjunto por el investigador junto con el equipo. Luego, el investigador comenzó el trabajo de campo, desempeñándose como trabajador en 4 plataformas digitales previamente consensuadas con la contraparte.

Durante este proceso, se comenzó también la aplicación de diez (10) entrevistas individuales semiestructuradas a trabajadores de plataformas digitales, llevadas a cabo y analizadas por el resto del equipo investigador.

En la ilustración 1 se grafica el proceso metodológico con sus distintas etapas y componentes:

Ilustración 1 Flujo etapas metodología



A continuación, se presenta con más detalle la metodología de cada una de las etapas del estudio.

4.1. Panel de expertos

El presente panel de expertos consistió de una **conversación grupal guiada por el equipo investigador** con los siguientes objetivos:

- Obtener insumos y opiniones útiles para comprender la situación actual del trabajo en plataformas digitales a la luz de la implementación de la Ley 21.431
- Discutir consideraciones prácticas para poder aplicar de manera exitosa la observación participante contemplada en el estudio y así garantizar un levantamiento de información adecuado

La metodología utilizada en el presente panel de expertos será la de Panel de grupo Nominal. En este método, el grupo de expertos desarrolla y sugiere ideas o soluciones en base a preguntas específicas, las cuales se reportan de manera anónima como

conclusiones del Panel. Para una adecuada implementación de esta metodología, generalmente se requiere de la participación de entre 5 a 10 expertos por panel, los cuales deben tener perfiles heterogéneos respecto a su experticia (Waggoner et al, 2016).

Con ello, se convocó a los expertos que se listan en la tabla 1, a continuación.

Tabla 1 Expertos participantes Panel de Expertos

| Nombre | Rol |
|-------------------------|--|
| Ángel Martín | Académico especializado en temáticas de trabajo en plataformas digitales |
| Luis Fuenzalida | Dirigente de asociación de trabajadores de plataformas y conductor en plataformas digitales |
| Pamela Baldovino | Fiscalizadora de la Dirección del Trabajo, con experiencia en fiscalización de plataformas digitales |
| Karina Sáez | Fiscalizadora de la Dirección del Trabajo, con experiencia en fiscalización de plataformas digitales |

Organización del panel

La actividad fue programada para el día miércoles 23 de agosto entre las 12:40 y las 13:55 (hora de Chile). Este fue virtual, utilizando la plataforma zoom.

Para efectos de la discusión del panel de expertos, se consideró una estructura articulada en dos momentos de 30 minutos en promedio. En el primer módulo se recogieron opiniones y percepciones respecto del estado actual del trabajo en plataformas, a la luz de la aplicación de la ley 21.431. En el segundo módulo se recogieron comentarios y sugerencias respecto de la metodología presentada, para afinar detalles y aportar modificaciones útiles a la mejor implementación del estudio.

Dado que los resultados de este panel de expertos sirvieron para nutrir la metodología del estudio, estos se exponen en el informe 2 del presente estudio.

4.2. Observación participante

La **observación participante** corresponde a un método de levantamiento de información cualitativa donde un investigador puede realizar una descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en un escenario social específico (Marshall y Rossman, 1989), donde este puede aprender de las actividades de las personas a través de notas de campo y entrevistas informales (Kawulich, 2005). En el caso del presente proyecto, la observación participante fue aplicada por una investigadora, quien se integró al trabajo en

plataformas de transporte y de reparto, para experimentar y registrar en primera persona las condiciones de trabajo y empleo de conductores y repartidores en el marco normativo vigente en Chile.

A partir de ello el investigador pudo observar directamente los espacios reales y virtuales en que se mueven los trabajadores de plataformas digitales, pudiendo producir un denso registro diario en el cual identificar sus dinámicas, su forma de trabajo, los riesgos asociados a este tipo de trabajo. Una parte importante de la observación participante estuvo además dedicada a realizar una revisión documental de contratos y materiales afines que las empresas de plataformas digitales ponen a disposición al momento de inscribirse como trabajador.

Para el trabajo de campo, se considera el análisis de 10 plataformas distintas. Estas se escogieron en base a un análisis de las respuestas de la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) anualizada, respecto de la frecuencia de respuestas con que las personas dicen trabajar en cada plataforma digital. En base a esta información se seleccionaron las siguientes plataformas:

- Transporte: Uber, Cabify, InDrive, Didi y Transvip
- Delivery: Pedidos Ya, Cornershop, Rappi, Uber Eats, y Jumbo Shopper.

Estas plataformas no serán mencionadas explícitamente a lo largo del informe, siguiendo una numeración no correlativa a la lista entregada, con el objetivo de anonimizarlas. Ello en la medida que el presente estudio no corresponde a una evaluación particular de cada una de estas 10 plataformas digitales; sino pretende tener una mirada general extensible a otras plataformas. Por ello, las plataformas serán nombradas según tipo y con una numeración consistente (por ejemplo, Reparto 1, Transporte 1, Reparto 2, etc.).

Inscripción etnográfica y análisis de contratos

De consenso con la contraparte se ha decidido que inicialmente la investigadora se inscribiera en 10 plataformas distintas, considerando 5 dedicadas al delivery y 5 al transporte de pasajeros.

Esta etapa es muy relevante para el estudio (y específicamente para el cumplimiento de los objetivos específicos 2 y 4) ya que al momento de inscribirse el investigador recibió desde cada empresa una serie de informaciones (contrato/términos de referencia, capacitaciones, equipos de trabajo, etc.) cuya adecuación a los contenidos de la Ley será necesario considerar, con el fin de describir la implementación de la Ley en las distintas plataformas consideradas. Para eso, el equipo investigador llevó a cabo una revisión de los contenidos y materiales recibidos mediante una pauta de observación estructurada, para

registrar cada una de las disposiciones contenidas en la norma y describir cómo las empresas la cumplen. Esta información fue sucesivamente procesada y sistematizada.

Trabajo en plataformas

Luego de la primera etapa de recolección y análisis de información documental, la metodología contempló una etapa 2 dedicada a la exploración cualitativa realizada mediante un trabajo de campo. El investigador en terreno trabajó durante 12 semanas realizando labores como conductor, shopper y repartidor en 4 plataformas distintas (2 de delivery y 2 de transporte)¹⁰, plasmando su experiencia en notas de campo que se adjuntan como anexos del presente informe (ver anexos).

Para acceder a estas 4 plataformas se tuvo que modificar algunas decisiones iniciales del terreno, en la medida que se experimentaron algunas dificultades que se detallan en la sección 5. En específico, en un caso no se pudo completar el proceso de inscripción, en otra no se cumplían con los requisitos que imponía y otra plataforma bloqueó a la investigadora por inactividad (desde el periodo de inscripción y el inicio del trabajo en terreno).

La experiencia de observación en terreno y la lectura de las primeras notas de campo elaboradas incentivaron al equipo de investigación a modificar la pauta de observación inicialmente entregada a la contraparte. Esta nueva pauta apunta a especificar más claramente el objeto de observación, permitiendo así una observación dirigida a analizar y evaluar aquellos elementos que la Ley 21.431 pretende regular.

De esta manera la nueva pauta utilizada contempla 6 dimensiones esenciales, contemplando la posibilidad de identificar dimensiones emergentes:

- Ingresos/ pago por servicios
- Transparencia e información de los servicios:
- Sistemas de evaluación
- Derecho a la defensa y reclamación de los trabajadores
- Jornadas
- Sindicalización y negociación colectiva: explorar entre los pares si hay iniciativas de este tipo. Revisar si hay convenios colectivos.

¹⁰ Para efectos del trabajo en terreno el conductor es quien a través de las plataformas recibe un servicio, pasa a buscar al pasajero y lo deja en su destino. El repartidor es quien recibe un servicio, pasa a buscar el pedido previamente armado y le entrega en el destino. Y el shopper, es quien recibe el pedido, lo arma (junta los productos) y posteriormente lo reparte. También existe la figura del picker que es quien solo se dedica a armar pedidos en el local del supermercado y los entrega al repartidor.

4.3. Entrevistas en profundidad

Las **entrevistas semiestructuradas** se definen 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 proyecto, las entrevistas individuales se centraron en conocer la experiencia de los trabajadores de plataformas digitales, considerando específicamente 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.

Así, se realizaron entrevistas a 10 trabajadores de plataformas digitales; 5 entrevistas a trabajadores de transporte y 5 entrevistas a trabajadores de reparto. El reclutamiento de candidatos se hizo principalmente en base a contactos que la investigadora en terreno iba involucrando durante su trabajo. También se utilizaron canales que el equipo investigador mantenía vigentes desde el estudio realizado durante 2020-2021: de esta manera fue posible acceder a los restantes contactos necesarios para cumplir con la muestra consensuada con la contraparte. La selección de los participantes se realizó por un criterio de conveniencia, velando una representación de trabajadores de distintas plataformas para que la muestra tuviera una mayor heterogeneidad posible de discursos (hombre/mujer, sindicalizado/no sindicalizado, dependiente/independiente, nacional/extranjero y mayor o menor experiencia). Los participantes seleccionados fueron finalmente contactados por miembros del equipo investigador mediante celular para presentarle de manera resumida el estudio y consensuar la fecha más cómoda para realizar la entrevista. En algunos casos las entrevistas se realizaron de manera presencial, en otros casos de manera virtual.

Para la aplicación, se leyó un consentimiento informado previo a las entrevistas a cada uno de los y las entrevistadas, garantizando un tratamiento confidencial de la información. Estas entrevistas fueron grabadas y luego transcritas. Estas transcripciones fueron sistematizadas y analizadas utilizando el programa de análisis cualitativo NVivo en su versión 11, utilizando un análisis de contenidos. En este sentido, se realizó una codificación deductiva, la que consiste en desarrollar códigos previamente y luego evaluar su adecuación a los datos, basados en los conocimientos previos de los investigadores (Linneberg y Korsgaard, 2019). En este proceso también surgieron nodos o codificaciones emergentes, en función de lo expresado por los y las entrevistadas.

5. Resultados de observación participante: Inscripción en plataformas

5.1. Presentación

Esta sección presenta el registro de la etnografía de las páginas web destinadas a la captación de prestadores de servicio de las principales plataformas de reparto y transporte de pasajeros que operan en Chile. Este proceso forma parte del estudio etnográfico sobre el funcionamiento de estas empresas tras la entrada en vigor de la ley 21.431.

Conviene destacar que el acceso a los entornos digitales de las plataformas se realizó en el mes de agosto de 2023, razón por la que la información que aquí se recoge da cuenta de las políticas de las empresas en la vinculación con los prestadores de servicio a 11 meses de la entrada en vigor de la ley.

Aunque la mayoría de las plataformas estudiadas muestran un funcionamiento similar (ponen en contacto a un demandante con un proveedor de servicios; establecen las condiciones de operación; definen el precio de los servicios, entre otras), hay dos casos cuyas particularidades es preciso destacar:

- ✓ Plataforma de transporte 4: se plantea como una plataforma exclusivamente de intermediación, por lo que no asigna precios, sino que este se negocia entre demandante y prestador del servicio. Esta característica es destacada por la empresa como singularidad que implica que la entrada en vigor de la ley 21431 no le afecta, pues no hay vinculación contractual entre la empresa y el prestador de servicio.
- ✓ Plataforma de transporte 5: se presenta como una plataforma regulada por el Ministerio de transportes en aplicación del Decreto Supremo nº 80, de 2004, sobre transporte privado remunerado de pasajeros. Esto supone una diferencia con el resto de las plataformas que operan al margen de los reglamentos de transporte, por tanto, los conductores han estado sujetos a multas por infracciones a la ley.

A continuación, se presentan los resultados del análisis integrado del proceso de inscripción como prestador de servicios en estas plataformas. Posteriormente, se describen en detalle las particularidades observadas en cada empresa.

5.2. Análisis del proceso de inscripción como trabajador de plataformas digitales: Aspectos Comunes.

A) Procedimiento

Las empresas de plataforma destacan en sus anuncios, páginas web y aplicaciones lo fácil que es comenzar a trabajar con ellas. **Es un proceso online** en que sólo es necesario ingresar a sus páginas web oficiales o a sus aplicaciones a través del smartphone.

Transversalmente el proceso de inscripción inicia con la creación de una cuenta entregando datos personales (tales como nombre, teléfono, mail). Luego, **se solicitan documentos de identificación personal y del automóvil** (documento de identidad personal, antecedentes penales, licencia de conducir, permiso de circulación e información sobre el vehículo si corresponde). Además de estos documentos, en el caso de Plataforma de transporte 5 también se solicitan: hoja de vida de conductor, permiso del ministerio del transporte.

Por último, entregan el documento **Términos y Condiciones que la persona debe aceptar** para seguir con el proceso. En promedio el tiempo de espera para la confirmación de la aceptación como trabajador en la plataforma es entre 2 días a 1 semana, tiempo en el cual la empresa analiza la documentación solicitada.

B) Obligatoriedad de Aceptación de Términos y Condiciones

Todas las empresas usan el documento de Términos de condiciones como símil de un contrato de trabajo. Al momento de hacer la inscripción como trabajador de reparto o transporte en las plataformas digitales, aparece un enlace con el documento de Términos y condiciones y la opción de aceptarlos con un click. **En algunas ocasiones, la aceptación de este documento es genérica, y en otras este documento incluye los datos de identificación del trabajador.** Por ejemplo, en Plataforma de reparto 2 se hizo envío de una copia de los Términos de condiciones con los datos personales al mail del trabajador inscrito. En el caso de Plataforma de transporte 3 al momento de solicitar prestar servicios por medio de la aplicación aparece un contrato de prestación de servicios con los datos personales del conductor con la opción de aceptar y firmar como condición para usar la aplicación, este contrato puede ser descargado o solicitar ser enviado vía mail.

Como regla general todas las empresas disponen del documento de términos y condiciones como parte del proceso de inscripción.

C) Información disponible

Al crear una cuenta en las plataformas digitales es posible navegar tanto en sus páginas como en sus aplicaciones. En términos generales en ellas se encuentra publicada la información de ganancias, los términos y condiciones, así como apartados sobre preguntas frecuentes.

El nivel de detalle en esta información es variable. Así, las empresas Plataforma de transporte 1, Plataforma de reparto 3, Plataforma de reparto 5, dan cuenta de un amplio detalle en la fórmula de pago, calificación y ranking de trabajadores, incentivos, boleta de honorarios e incluso información respecto de la ley 21431. En el extremo opuesto se encuentran empresas como Plataforma de reparto 1, que entrega información escueta vía whatsapp acerca de la fórmula de pago y ninguna información sobre sistemas de calificación, emisión de boletas ni procedimientos de solución de problemas.

| Plataforma/información | Reparto | | | | | Transporte de Pasajeros | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|-------------------------|----------|----------|----------|---|
| | <u>2</u> | <u>3</u> | <u>5</u> | <u>1</u> | <u>4</u> | <u>1</u> | <u>2</u> | <u>4</u> | <u>5</u> | 3 |
| Detalle de Fórmula de pago por servicio | X | - | - | X | X | X | - | NA | - | - |
| Criterios de calificación o ranking | - | X | X | - | X | X | X | NA | - | X |
| Emisión de boletas de honorarios | - | X | X | - | X | X | - | NA | - | - |
| Referencia a la ley 21.431 | - | X | | - | X | X | - | X | - | - |

Nota: elaboración propia en base a la documentación disponible en el proceso de inscripción. NA: No Aplica.

Tarifas o fórmulas de pago

La mayoría de las plataformas detallan la tarifa que se paga por servicio realizado o los elementos que componen las fórmulas de pago variable (un conjunto de factores que contribuyen a la formación del pago por servicio realizado).

- Las empresas Plataforma de reparto 5, o Plataforma de reparto 1 establecen una tarifa fija por servicio realizado, y sobre ella pueden incidir factores como la distancia recorrida o el número de productos de cada pedido.

“Desglose: 1. monto base: x aceptar 1 o más pedidos y un extra por cada pedido dentro del grupo. 2. peso: monto pagado x cada 10 kgs de tu pedido. 3. distancia: x cada km recorrido, basado en una ruta estimada.” (Empresa de Reparto 1, Plataforma de reparto 1)

- Empresas como Plataforma de reparto 3, Plataforma de transporte 1, Plataforma de reparto 2 o Plataforma de transporte 2 establecen un pago variable por servicio, informando en sus páginas los elementos que componen dicha fórmula. Los elementos más comunes son: distancia recorrida (kms), tiempo de desarrollo del servicio (minutos), Hora del día (alta y baja demanda).
- Empresas como Plataforma de transporte 5 y Plataforma de transporte 3 no otorgan información acerca de las tarifas por servicio, sino solo estimaciones de ingresos medios diarios o semanales, mientras que Plataforma de transporte 4 enfatiza que el precio es resultado de un acuerdo entre las partes (prestador y demandante del servicio).

Evaluaciones y sanciones

La mayoría de las plataformas informan sobre los sistemas de evaluación del desempeño y /o programas de recompensa y fidelización.

Empresas como Plataforma de transporte 1, Plataforma de reparto 3, Plataforma de reparto 5, Plataforma de transporte 3 y Plataforma de transporte 2 tienen un sistema de ranking en que se clasifica a los trabajadores en categorías dependiendo de su desempeño. En las plataformas de transporte privado de pasajeros la tasa de cancelación es un elemento que se destaca (cantidad de servicios aceptados y posteriormente cancelados por el conductor) como criterio para cambiar de nivel, e incluso para suspender cuentas, tal como se observa en el fragmento siguiente:

“Recuerda, si tu tasa de viajes finalizados no mejora después de 3 avisos consecutivos, tu cuenta será bloqueada permanentemente” (Plataforma de transporte 3)

Estas empresas establecen sistemas de recompensa/programas de fidelización en que se distribuyen incentivos que no afectan a la organización del trabajo (descuento en formación de idiomas, descuento en taller mecánicos, etc).

Por su parte, en las plataformas de reparto aparece como un elemento fundamental la cantidad de servicios realizados y las horas de conexión. Al respecto, destaca que, las Plataforma de reparto 5, Plataforma de reparto 3 y Plataforma de transporte 3 señalan expresamente determinadas consecuencias negativas derivadas de una baja calificación: peor acceso a elegir horarios de trabajo, y hasta el bloqueo de cuentas. Un ejemplo de ello se encuentra en lo planteado en la página web de Plataforma de reparto 3, donde se indica una tabla de sanciones:

| Comportamiento | Consecuencia | Temporalidad | Tope para término de |
|----------------|--------------|--------------|----------------------|
|----------------|--------------|--------------|----------------------|

| | | | contrato |
|--|---------------------|---------------|---------------------------------------|
| Bajo rendimiento en los indicadores operacionales de la aplicación | Amonestación | Semanal | 2 semanas en el 5% de peores métricas |
| Comportamiento inadecuado en horarios de conexión | Amonestación | Semanal | 3 |
| Entrega de pedido incompleto, dañado o diferente | Amonestación | Semanal | 4 |
| Mal uso de la herramienta de comunicación con el cliente, aliado o soporte | Amonestación | Semanal | 2 |
| Comportamiento indebido con orden en curso | Amonestación | Semanal | 4 |
| Liberación o terminación de orden en curso con los productos del cliente | Amonestación | Semanal | 3 |
| Liberación de órdenes previamente aceptadas en el día anterior | Amonestación | Diaria | Diaria |

Emisión de Boletas de Honorarios

Las empresas de Reparto 3, 4, 5 y de transporte de pasajeros 1 y 2 informan a los postulantes que deben iniciar actividades en el Servicio de Impuestos Internos, puesto que se requiere la emisión de boletas de honorarios para cursar los pagos.

Tanto la empresa de Reparto 3, 4, 5 y de transporte de pasajeros 1 informan que actúan reteniendo los impuestos que luego serán ingresados a nombre del trabajador en el servicio de impuestos internos.

Asimismo, cabe destacar que las empresas de reparto 4 y 5 informan de que las propias empresas emiten la boleta de forma periódica por cada trabajador. En la empresa de reparto 4 y de transporte de pasajeros 1 (Plataforma de transporte 1), se informa explícitamente que se le realiza un cargo a los trabajadores por realizar cada emisión de boletas:

“Por el presente acto, autorizo y designo expresamente a Plataforma de transporte 6 como agente retenedor, exclusivamente para que retenga de mis ganancias, y pague mensualmente y de forma directa a 4A LABS SPA, el monto correspondiente por los servicios de emisión de boletas de honorarios a mi nombre.” (Plataforma de transporte 1).

Compra de materiales

Al momento de la inscripción, en las empresas de reparto se indica que se han de adquirir los materiales necesarios para el trabajo (mochilas, tarjetas de pago, etc), para lo cual los trabajadores deben dirigirse a las oficinas de atención dispuestas para ello. En este proceso no se encuentra disponible el monto a pagar por parte del trabajador ni las condiciones de devolución si correspondiera.

D) Dificultades observadas en el proceso de inscripción

A pesar de las grandes facilidades destacadas por las empresas para la inscripción en los trabajos de reparto y transporte, en este estudio se constataron ciertas dificultades. Por ejemplo, la cuenta de Plataforma de reparto 3 fue bloqueada luego de pasar 2 semanas sin uso (tiempo en el cual recabamos la información sobre plataformas digitales). En el caso de Plataforma de reparto 5 no se recibió respuesta a la solicitud luego de 8 semanas de hacer la postulación, a pesar de que la postulante se dirigió a dos oficinas de la empresa para intentar obtener una respuesta. Por último, fue rechazada la postulación en Plataforma de transporte 5 alegando que no se cumplía con los requisitos, pero sin especificar cuáles se incumplían o qué procedimiento seguir para resolverlo.

5.3. Conclusión

A lo largo del documento se ha presentado la etnografía digital de las principales plataformas de reparto y transporte que operan en Chile. Esta constituye la fase de entrada al campo del proceso de etnografía sobre el funcionamiento de las plataformas tras la entrada en vigor de la ley 21.431 en septiembre de 2022. De tal manera, sus resultados actúan como criterios a seguir durante la observación participante realizada en cuatro de estas empresas (dos de transporte de pasajeros y dos de reparto a domicilio).

Algunos de los principales resultados tras el análisis son los siguientes:

- 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 el segundo caso, los criterios que se incumplen o los procedimientos para resolver dichos incumplimientos. En Plataforma de reparto 5 pasado un mes no se recibió ninguna información a la solicitud de inscripción, a pesar de la solicitud constante por parte del postulante, y en Plataforma de reparto 3 la cuenta fue bloqueada por no uso.
- Todas las empresas entregan información sobre las tarifas por servicio, aunque el nivel de detalle es muy variable.
- Respecto de evaluación y sanciones, en las páginas web de las plataformas de reparto 3 y 5, se describen en detalle estrictos criterios de evaluación y penalizaciones o sanciones por incumplimiento de dichos criterios, mediante la restricción de la posibilidad de elegir servicios o continuar prestando servicios. En el resto de plataformas estudiadas sólo se describe en términos generales cómo se organiza la calificación individual del desempeño (evaluación del cliente, número de viajes realizados, etc) y la existencia de programas de fidelización/sistemas de recompensas.
- La información que se entrega a los trabajadores durante el proceso es dispar: mientras algunas ofrecen amplio detalle respecto de cuestiones clave 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 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.

Respecto de la suficiencia de la información en los contratos o términos de vinculación entre empresa y trabajadores según lo establecido en la ley vigente, cabe recordar que el análisis en detalle se presenta en el apartado de Contratos.

Finalmente, se destaca que la referencia explícita a la ley 21.431 por parte de las plataformas muestra los intentos de adecuación de los documentos oficiales de las empresas (términos y condiciones, información de las páginas web y otros canales

oficiales) a los nuevos requerimientos. Al respecto, llama la atención la permanencia de criterios de evaluación estrictos y la descripción de sanciones, especialmente en el caso de plataformas de reparto Plataforma de reparto 3 y Plataforma de reparto 5, que podrían contravenir abiertamente el deber de las empresas de “limitarse a coordinar el contacto entre el trabajador de plataformas digitales independiente y los usuarios de ésta” señalado en el artículo 152 quáter W de la ley.

El análisis integrado del conjunto de los datos producidos a lo largo del estudio permitirá evaluar en qué medida se cumplen las obligaciones legales en cada caso estudiado.

6. Resultados de observación participante: Análisis de contratos

Un tratamiento distinto fue dedicado a los contratos de trabajo que se obtuvieron a raíz de la inscripción. En este caso se realizó un análisis de sus contenidos y una comparación entre los ocho (8) contratos que, como informado anteriormente, se recibieron¹¹. El análisis de los contratos se realizó considerando las obligaciones contractuales exigidas por la Ley en materia de contrato, canal oficial, seguridad del trabajador, jornada de trabajo, remuneración, realización del trabajo, garantías al trabajador, algoritmo, relación sindical.

La tabla 2 y 3, a continuación, presentan un resumen del análisis obtenido. Así, en todos los contratos recabados establecen a priori una relación de trabajo independiente con los conductores o repartidores y sólo uno de estos contratos solicita la firma del trabajador - los restantes, son aceptados virtualmente a través de la plataforma. En términos generales destaca que sólo una de las plataformas (de reparto) presenta en el contrato cada uno de los puntos analizados respecto de la ley vigente. Si bien esto no es garantía de un cumplimiento formal de todas las condiciones establecidas en la norma, al menos considera elementos contractuales básicos establecidos por ella.

Además, destaca que los elementos más comunes dentro de los contratos corresponden a:

- 1) La omisión de la zona geográfica, dejando a voluntad del trabajador la determinación de las zonas donde prestar el servicio
- 2) La individualización de partes
- 3) La protección de datos personales en conformidad a la ley vigente

¹¹ Como visto en el capítulo 5.2 (punto D) de las 10 plataformas seleccionadas, en 2 casos no fue posible recibir los términos de contrato: Plataforma de reparto 5 (no se recibió respuesta a la solicitud luego de 8 semanas de hacer la postulación); Plataforma de transporte 5 (fue rechazada la postulación).

- 4) El domicilio en el país para efectos de comunicaciones y notificaciones judiciales
- 5) Las condiciones generales de prestación de los servicios
- 6) La entrega y mantención de una copia de los contratos
- 7) El aviso previo a los trabajadores ante una modificación de los contratos.

También destaca que sólo una de las empresas de plataformas indica explícitamente que comunicará por escrito el término del contrato al trabajador que ha prestado servicios continuos por seis meses o más, con al menos 30 días de anticipación.

En dos de las empresas analizadas (una de transporte y una de reparto) no se indica en el contrato los canales oficiales para que el trabajador pueda presentar objeciones, reclamos o requerimientos respecto de su trabajo. Sin perjuicio de aquello, estas empresas pueden disponer de estos canales sin mencionarlo en el contrato. En tres de las empresas (dos de transporte y tres de reparto), no se mencionan los tiempos máximos de conexión continua y en otra de las empresas (de transporte) se relata sobre tiempos de trabajo sin señalar las limitaciones temporales permitidas.

En términos de observaciones particulares, un primer elemento que destaca en el cuadro presentado es que una de las plataformas de transporte no ofrece ningún tipo de contrato a los conductores. Así, esta empresa se justifica en un modelo de negocios peer-to-peer donde ellos no intervienen en los precios y los servicios para indicar que no existe una relación contractual con los trabajadores de plataformas digitales. Así, esta empresa no hace individualización de las partes, no indica domicilio en el país para efectos de comunicaciones y notificaciones judiciales, ni hace mención de la ley N°21.431. Más aún indica que ante cualquier disputa o reclamos sólo la Corte de Arbitraje Internacional de Londres tendrá jurisdicción para resolverlo.

La empresa que le sigue en términos de omisiones en el contrato también corresponde a otra plataforma de transporte. En ella, no se mencionan canales de comunicación, criterios para la coordinación entre el trabajador y los usuarios de la plataforma, las reglas de protección de datos, tiempos de conexión y la entrega de información al trabajador en caso de modificaciones del contrato. Además, sólo presenta información parcial en lo relativo al domicilio en el país (se indica ciudad y país, más no dirección), indica escasamente las variables a considerar en la determinación de precios y no señala mecanismos de reclamación en caso del término del contrato.

En tercer lugar, destaca en el análisis realizado que la empresa en posición de dominio en el mercado a nivel nacional presenta una mayor cantidad de menciones de lo que está solicitado por la norma, ello considerando tanto sus aplicaciones de transporte, como las de reparto.

Tabla 2 Cuadro comparativo contratos - Parte 1

| Contenido del contrato | Reparto 1 | Reparto 2 | Reparto 3 | Reparto 4 | Transporte 1 | Transporte 2 | Transporte 3 | Transporte 4 |
|--|---------------|---------------|------------------------|------------------------|---------------|------------------------|------------------------|------------------------------------|
| Tipo trabajador | Independiente | Independiente | Independiente | Independiente | Independiente | Independiente | Independiente | Independiente |
| Canal oficial donde el trabajador pueda presentar sus objeciones, reclamos o requerimientos respecto de los pagos recibidos, registro de sus laborales, asignación de las mismas y evaluación de los clientes. | Menciona | Menciona | No menciona | Menciona | Menciona | No menciona | Menciona | Menciona en Terminos y Condiciones |
| Zona geográfica en que debe prestar servicios el trabajador (o la forma en que dicha zona se determinará). De no indicarlo, la zona en que deberá prestar servicios el trabajador quedará a voluntad de este. | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | No menciona |
| Criterios utilizados para el contacto y coordinación entre trabajador y usuarios de la plataforma. | Menciona | Menciona | Menciona | Información incompleta | Menciona | No menciona | Menciona | Menciona en Terminos y Condiciones |
| Individualización de las partes (trabajador y empresa). | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | No menciona | Menciona | Menciona | No menciona |
| Los términos y condiciones para determinar el precio o tarifa de los servicios del trabajador y de los demás incentivos pecuniarios que se apliquen, detallando todas las variables que se considerarán para su determinación. | Menciona | Menciona | Información incompleta | Menciona | Menciona | Información incompleta | Menciona | Menciona en Terminos y Condiciones |
| Las reglas de protección de datos personales del trabajador a que tiene acceso la empresa de conformidad a la legislación vigente. | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | No menciona | Menciona | No menciona |
| Los tiempos máximos de conexión continua. | Menciona | Menciona | No menciona | Menciona | Menciona | No menciona | Información incompleta | No menciona |
| El domicilio en el país para efectos de comunicaciones y notificaciones judiciales, administrativas o de naturaleza análoga. | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Información incompleta | Menciona | No menciona |

Tabla 3 Comparación contratos - Parte 2

| Contenido del contrato | Reparto 1 | Reparto 2 | Reparto 3 | Reparto 4 | Transporte 1 | Transporte 2 | Transporte 3 | Transporte 4 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------------|------------------------|---------------|------------------------------------|
| Tipo trabajador | Independiente | Independiente | Independiente | Independiente | Independiente | Independiente | Independiente | Independiente |
| Las causales de terminación del contrato, la forma de comunicación, los plazos y mecanismos dispuestos en la plataforma digital para reclamar este término. | Menciona | Menciona | No menciona | Menciona | Menciona | Información incompleta | Menciona | No existe un contrato |
| Las condiciones generales de prestación de los servicios a través de la plataforma digital de servicios y demás pactos que acuerden las partes. | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona en Terminos y Condiciones |
| Entregar física o electrónicamente al trabajador una copia del contrato. | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | No existe un contrato |
| Mantener una copia del contrato a disposición de las partes en el sistema informático de la empresa, habilitando su lectura mediante la aplicación y descarga para su archivo y uso personal en el dispositivo que estime conveniente en cualquier momento. | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | No existe un contrato |
| Aplicar la modificación del contrato sólo después de informar el trabajador y la aceptación de éste de la modificación propuesta. | Menciona | Menciona | Menciona | Menciona | Información incompleta | No menciona | No menciona | No existe un contrato |
| Comunicar por escrito el término del contrato al trabajador que ha prestado servicios continuos por 6 meses o más a través de su plataforma, con al menos 30 días de anticipación (la anticipación no será exigible cuando el término del contrato se deba a conductas descritas en el mismo que constituyan un incumplimiento grave por parte del trabajador). | Menciona | No menciona | No menciona | No menciona | No menciona | No menciona | No menciona | No existe un contrato |

7. Resultados de observación participante: Trabajo en terreno

La síntesis de los resultados está basada en la triangulación de las tres fuentes de información que se presentaron en el capítulo anterior: la etnografía del proceso de inscripción en diversas plataformas, los contratos o términos y condiciones obtenidos y las notas de campo. Cabe remarcar además lo que también se ha mencionado con anterioridad: a pesar de que la ley 21.431 señala la posibilidad de que los trabajadores sean vinculados como dependientes o independientes, en este estudio no se ha observado ninguna oportunidad para que los prestadores de servicio sean considerados trabajadores dependientes.

Según la pauta de observación, la presentación de estos resultados se ordenará según las cuatro dimensiones principales que constituyen el estudio. En primer lugar, se presenta la información en torno a los ingresos por servicios, donde se detalla la claridad de la fórmula de pago, la claridad del registro de ganancias y la certeza de ingresos posibles. En segundo lugar, se presenta 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.

En tercer lugar, se discute en torno a los sistemas de calificación, describiéndolos y discutiendo sobre las sanciones. En cuarto lugar, como dimensión emergente se presentan hallazgos en torno a la jornada laboral efectiva y la jornada pasiva, o tiempo muerto. Luego, se discute sobre el derecho a la defensa y reclamación de los trabajadores, evaluando los sistemas de comunicación que las empresas establecen para reclamos u objeciones. Finalmente, como dimensión emergente, se discuten elementos observados en terreno en torno a la salud y seguridad en el trabajo.

7.1. Ingresos/pago por servicios

En la presente dimensión se explorarán los principales hallazgos respecto de los pagos que las plataformas digitales participantes del estudio realizan hacia sus trabajadores. Esta dimensión ha sido sistemáticamente señalada en la investigación nacional e internacional como especialmente sensible, toda vez que la gestión algorítmica y los mecanismos de control de las empresas de plataforma limitan la capacidad de las personas trabajadoras de estimar los ingresos a obtener por cada servicio. Esto es fuente de incertidumbre y vulnerabilidad para quienes prestan sus servicios mediante estas empresas.

Para contrarrestar este efecto, la ley 21.431 establece, en su artículo 152 quáter X, 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.

Específicamente el análisis se articulará en tres subcategorías: Claridad y transparencia de la fórmula de pago por servicio; Claridad del registro de ganancias que ofrece la plataforma; y la certeza de ingresos posibles.

Claridad y transparencia de fórmula de pago por servicio realizado

Un primer elemento a 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.

Del análisis realizado es posible concluir que las empresas de plataforma se apegan en términos formales 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. Los niveles de concreción de esta información varían caso a caso, tal como se presenta a continuación.

De las plataformas de Reparto

A este respecto es interesante notar que, al momento de la inscripción, algunas plataformas de reparto **entregan información bastante detallada a los trabajadores**, describiendo los diversos elementos que componen la fórmula de pago.

Es el caso de plataformas para el reparto tales como la aplicación de Reparto 2 que menciona factores tales como el número de productos y la distancia recorrida, junto con *“tu modo de transporte, tareas realizadas (recolección, entregas o ambas) y ciudad en que completaste la orden”*. Para más precisión se desglosan los elementos considerados para el pago:

“1. Monto base: por aceptar 1 o más pedidos y un extra por cada pedido dentro del grupo.

2. Peso: monto pagado por cada 10 kgs. de tu pedido.

3. Distancia: Por cada km recorrido, basado en una ruta estimada”. (Reparto 2, Etnografía inscripción)

La plataforma de Reparto 1, por su lado, informa de manera muy escueta, pero precisa, los valores brutos por pedido que se diferencian entre días de semana y fin de semana, junto con el precio por unidad de producto y kilómetros recorridos. Además, según se les señala en la capacitación, reciben un pago fijo por pedido que se suma a un monto variable asociado a los tipos de productos que se realicen en un pedido (ver pantallazo a continuación):

| CANTIDAD DE PEDIDOS | VALOR POR PEDIDO (MONTO BRUTO) |
|---------------------|--------------------------------|
| 1 | \$4.000 |
| 2 | \$3.400 |

VALOR POR SKU (MONTO BRUTO)

\$50

KM IDA Y VUELTA* (MONTO BRUTO)
*EXCEPTO EL ÚLTIMO QUE SE PAGA SOLO IDA

\$150

“**Tarifas: San Bernardo, San Miguel, Quilín y Estación Central.**
"MONTOS EN BRUTOS"

Cada vez que salgas a ruta, te llevas de 2 a 3 pedidos.
Despachas entre 8 a 13 pedidos diarios, dependiendo del requerimiento del día, rendimiento y rapidez del repartidor. 😊

[Continuar](#)

Powered by Typeform

En otras plataformas de reparto la fórmula de pago es descrita de forma más vaga.

La plataforma de Reparto 3, por ejemplo, hace depender el pago de diferentes factores tales como: “*Distancia de la orden, Hora del día (alta y baja demanda), Clima, Complejidad (Pedido grande)*” (Reparto 3, Etnografía inscripción).

La plataforma de Reparto 5 aún más genéricamente informa respecto de

“la variable distancia, que se refiere al recorrido entre el punto de retiro a punto de entrega de pedido de acuerdo al tipo de vehículo y calculado mediante longitud/distancia”. (Reparto 5, Etnografía inscripción)

Esta última plataforma además enfatiza la variabilidad a la cual están expuestos los pagos, y la necesidad de que los trabajadores adapten su desempeño en función de estos cambios:

“Las tarifas son muy dinámicas y pueden variar. Cada vez que esto ocurra se notificarán los cambios directamente a tu correo y buzón de notificaciones de la app con la debida anticipación, esto para que puedas elegir dónde y cuándo conectarte, prestando servicios en función a la información de tarifas y precios vigente” (Reparto 5, Etnografía inscripción).

En la tabla 4 se resumen el conjunto de elementos que, de acuerdo a lo informado por las plataformas en los documentos oficiales, conforman las fórmulas de pago por servicio realizado.

| Plataforma | Fórmula | Especificaciones |
|------------|---|--|
| Reparto 2 | n° de productos y distancia recorrida; Desglose: 1. monto base: x aceptar 1 o más pedidos y un extra por cada pedido dentro del grupo. 2. peso: monto pagado x cada 10 kgs. de tu pedido. 3. distancia: x cada km recorrido, basado en una ruta estimada | “También dependen de tu modo de transporte, tareas realizadas (recolección, entregas o ambas) y ciudad en que completaste la orden” |
| Reparto 3 | Distancia de la orden, Hora del día (alta y baja demanda), Clima, Complejidad (Pedido grande). | |
| Reparto 5 | Dentro del pago por pedido se encuentra la variable distancia, que se refiere al recorrido entre el punto de retiro a punto de entrega de pedido de acuerdo al tipo de vehículo y calculado mediante longitud/distancia | “Las tarifas son muy dinámicas y pueden variar, cada vez que esto ocurra se notificaran los cambios directamente a tu correo y buzón de notificaciones de la app con la debida anticipación, esto para que puedas elegir dónde y cuándo conectarte, prestando servicios en función a la información de tarifas y precios vigente”. |

| | | |
|--------------|--|---|
| Reparto 1 | Los valores brutos por pedido que varían entre: 1 pedido \$4.000, 2 pedidos \$3.400. Se añade un valor por SKU \$50; y el valor por kilometro ida y vuelta: \$150. | |
| Transporte 1 | El tiempo de conexión, Servicios | “Las ganancias incluyen el monto que generaste al realizar un viaje (incluidas las tarifas dinámicas o de incremento) y las promociones o extras (propinas), menos las tasas de servicio”. |
| Reparto 4 | Monto base más montos dependiendo de la distancia por distancia o tiempo. También se indica que puede incluir una tarifa plana | “dicha Tasa de Entrega: (a) se calcula a partir de un monto base fijado dependiendo de la oferta y demanda a nivel local, con el objeto de maximizar el número de contactos entre Usted y sus Usuarios, más montos por distancia o tiempo determinados mediante servicios basados en ubicación habilitados gracias al Dispositivo; o (b) es una tarifa plana, en cada caso según venga especificado (“Cálculo de la Tasa de Entrega”).” |
| Transporte 4 | En la tarifa no se toma en cuenta ni el tráfico ni el clima, sino que solamente es un acuerdo. | |

Tabla 4 Resumen elementos que componen las fórmulas de pago, según etnografía de inscripción

De las plataformas de transporte de pasajeros

En las plataformas de transporte de pasajeros esta información se encuentra con menor frecuencia. La plataforma de Transporte 1 parece ser la única que informa previamente a los trabajadores inscritos respecto de los elementos que componen la tarifa por servicio prestado. En primer lugar, se menciona en sus páginas web que las ganancias incluyen “*el monto que generaste al realizar un viaje (incluidas las tarifas dinámicas o de incremento) y las promociones o extras (propinas), menos las tasas de servicio*” (Transporte 1, Etnografía inscripción).

Más específicamente en la sección “ganancias” disponible en la aplicación del conductor se menciona “*el tiempo de conexión, los viajes realizados y los puntos acumulados*”, definiendo el tiempo de conexión como “*el tiempo total que estuviste conectado y*

contempla las horas que dedicaste a completar viajes. Sin embargo, no incluye el tiempo de las paradas de pausa durante las cuales se interrumpieron las solicitudes” (Transporte 1, Etnografía inscripción). Es decir, la plataforma de Transporte 1 remarca que se paga sólo por las horas efectivamente realizadas, y no por la jornada pasiva. Ello se encuentra alineado con lo que la ley 21.431 establece para el caso de los trabajadores independientes.

Por otro lado, respecto de la transparencia y claridad sobre los pagos a los trabajadores, algunas plataformas informan durante el proceso de inscripción de los descuentos obligatorios por concepto de retención de impuestos asociados a la emisión de boletas de honorarios. Es este el caso específico de la plataforma de Reparto 3 y de la plataforma de Reparto 5.

De esta manera, las variables que afectan la formación de la tarifa por servicio prestado suele estar definido y expuesto en los documentos dirigidos a los trabajadores independientes, favoreciendo una imagen de transparencia y claridad por parte de las empresas.

Limitaciones de la información sobre las fórmulas de pago: los factores “sorpresa”

Plataformas de transporte

En diversas plataformas se encuentran factores que inciden en la formación de la tarifa por servicio prestado, que no están explicitadas en los contratos o los documentos oficiales.

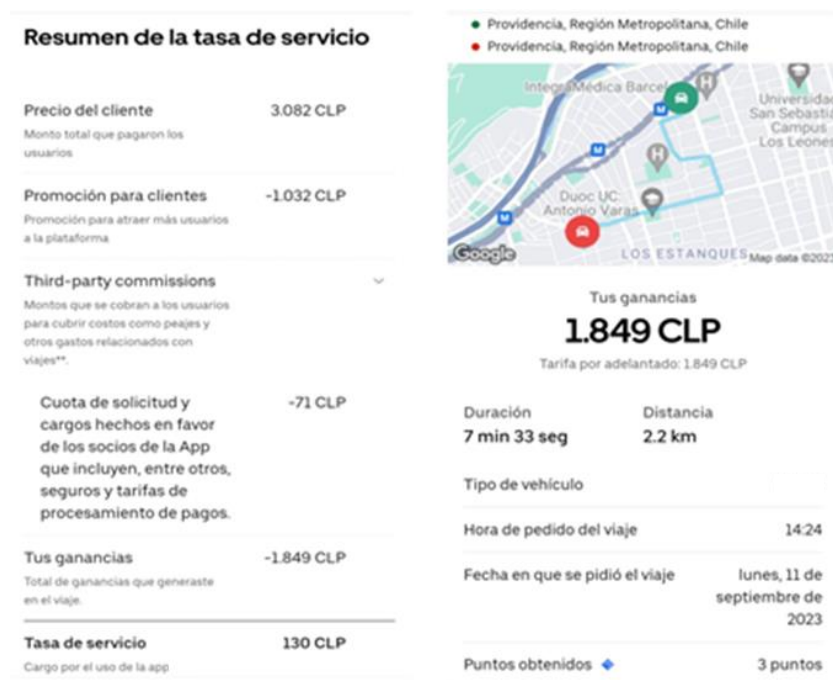
Es el caso de la plataforma de Transporte 1, que al contrario de lo que sugiere la detallada explicación de las fórmulas de pago en el contrato y en la propia aplicación del conductor, incluye como factor clave en la formación de tarifas de servicio – sin informar previamente a los conductores - los descuentos promocionales que la empresa define para los pasajeros.

El trabajo de campo muestra que los conductores se enteran de manera casual de este factor que influye negativa y directamente en sus ingresos:

“El último viaje que realicé el 11 de septiembre fue en la comuna de Providencia. Conversamos cosas al aire con la pasajera y entre eso me comentó que para este viaje tenía un descuento, ya que solía pedir [la plataforma de Transporte 1]. Agregó que a veces cuando deja de usar la plataforma le llegan cupones de descuento. Al llegar a mi casa y revisar el detalle del viaje me dí cuenta que sí se menciona el monto de promoción para clientes y que este ya venía contemplado en la tarifa que yo acepté al momento de confirmar el viaje. Sin embargo, me topé con la sorpresa de

que ese monto es descontado directamente a las ganancias mías como conductora, situación de la cual no tenía información” (Transporte 1, Nota de campo, Observaciones adicionales).

A continuación, se presentan los pantallazos que contienen el detalle de esta información:



Asimismo, en la plataforma de Transporte 1 se observan descuentos no previstos y contrarios a la política de pago informada, como es el caso del pago del tag que deja dudas al conductor:

“Hice un viaje con tag y en el detalle del viaje aparece contabilizado, sin embargo, la aplicación en vez de reembolsar ese gasto (realizado por mi) hizo un descuento a mí ganancia con el monto de 258 pesos (ganancia total 3.331)”.

“Desglose del viaje:

Resumen de la tasa de servicio de Transporte 1, viaje en cuestión:

- *Monto total que pagaron los usuarios: 4.977 CLP*
- *Extra (gratificación dada por el usuario): 500 CLP*
- *Montos que se cobran a los usuarios para cubrir costos como peajes y otros gastos relacionados con viajes: Peaje: 258 CLP*
- *Servicios de intermediación tecnológica: 213 CLP*
- *Total de ganancias que generaste en el viaje: 3.331 CLP*

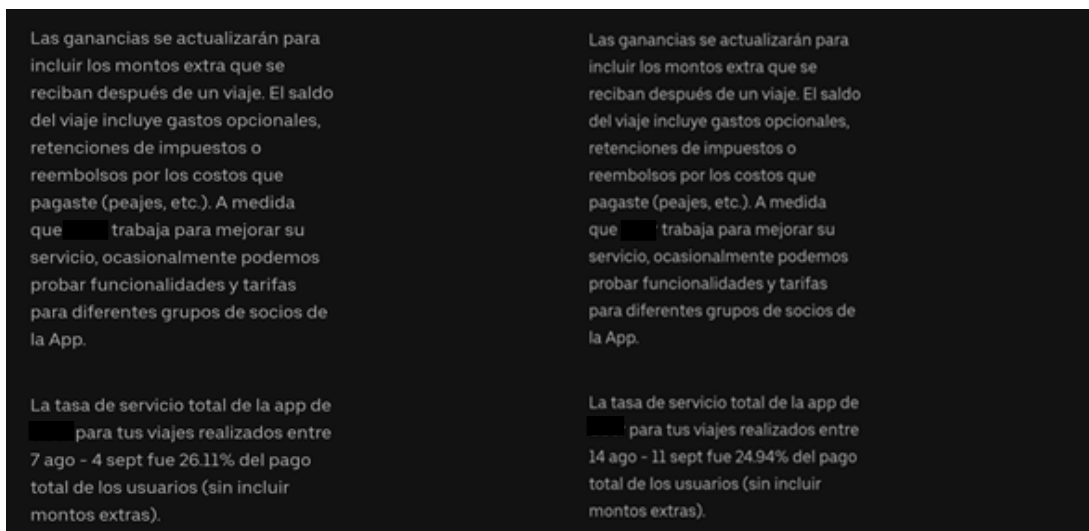
- *Tasa de servicio Cargo por el uso de la app de Transporte 1: 1.675 CLP”*
(Transporte 1, Nota de campo, día 2)

Otro elemento a considerar con respecto a los ingresos es si la empresa cobra una comisión por el uso del servicio y si eventualmente esta comisión es estable o si varía. A este respecto es menester señalar que en la mayoría de las empresas de plataforma durante el proceso de inscripción no se menciona este tipo de mecanismo.

Esta comisión, en ocasiones, varía según la categoría de calificación en la que la plataforma deja al trabajador. Así, por ejemplo, la plataforma de Transporte 2 indica que este porcentaje oscilará entre un 20 y 30% dependiendo a la categoría del trabajador.

La plataforma de Transporte 1 es en este sentido la aplicación que describe de manera más explícita, al indicar la existencia de una tasa de servicio que es un monto que se paga por el uso de la aplicación y que ayuda a cubrir costos de tecnología, desarrollo app, marketing y proceso de pago para socios. Sin embargo, se trata de una comisión muy variable que cambia de viaje a viaje, calculándose como un porcentaje de cada tarifa de viaje. Las razones de esta variación son desconocidas por el equipo investigador.

En los pantallazos a continuación se aprecia que la tasa de servicios de la plataforma de Transporte 1 fue 26.11% (1. pantallazo); 24,94% (2. pantallazo).



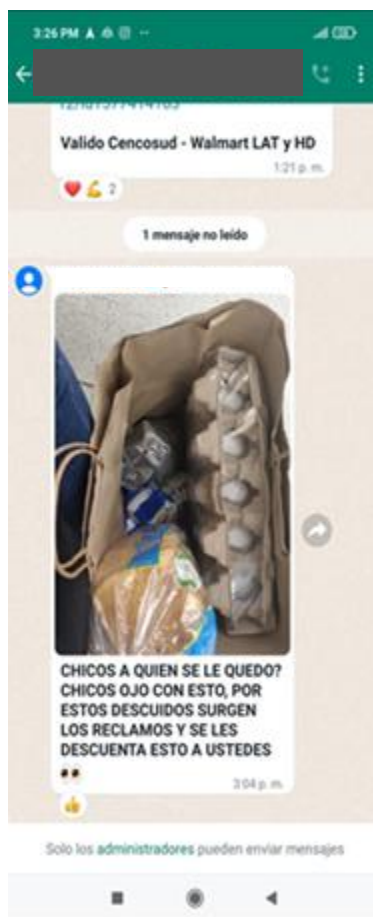
Es interesante notar que la plataforma de Transporte 1 calcula en esta tarifa además el cobro de los peajes. Normalmente estos se cobran a los pasajeros, sin embargo, en algunas ocasiones no son reembolsados al conductor: *“Los peajes y otros recargos solo se pagan cuando el usuario está en el vehículo. No se aplicará cuando estás en camino a recoger un pasajero”* (Transporte 1, Etnografía inscripción). En este sentido, así planteada la comisión contribuye a la poca claridad y a la falta de certeza sobre los pagos, manteniéndose el

problema denunciado por las asociaciones con anterioridad a la entrada en vigencia de la ley.

La plataforma de Transporte 4 también menciona un cobro por servicio para el conductor, especificando que su monto dependerá de su ubicación. Esto, según indican en sus Términos y Condiciones de uso, es mencionado exclusivamente en la plataforma. Dicho monto, según indican, puede variar previo aviso y se asume que el uso continuado de la plataforma supone la aceptación de la actualización de tarifas. La plataforma de Reparto 3, por su parte, menciona la existencia de un cobro por servicio, que, similar al caso de la plataforma de Transporte 4, corresponde a un porcentaje de cada servicio y es informado a través de la interfaz de la aplicación. La plataforma de Transporte 3, si bien informa la existencia de un cobro por el uso de la aplicación, no es claro respecto del monto o porcentaje al que este correspondería.

Plataformas de reparto

En el caso de la plataforma de Reparto 1 se realizan descuentos a los mismos shoppers por productos perdidos o productos que no llegan al cliente final. Esta información es entregada mediante el grupo de Whatsapp en el cual las coordinadoras envían mensajes a los shoppers activos en el supermercado para organizar el trabajo diario. A continuación, va pantallazo que documenta:



Adicionalmente, como limitación, existe una confusión en torno a la fórmula de pago. Ello en la medida que el monto variable está asociado a los tipos de productos. Esto, según es informado, refiere al SKU (código de referencia) del producto que demarca tanto el tipo del producto en general como la cantidad si el producto se encuentra en promoción. Sin embargo, durante el trabajo de campo se evidencia que cuando esta información es consultada con otros colegas y a los supervisores durante el trabajo, se le entrega información difusa y contradictoria a la investigadora en terreno.

“Le pregunté a mi compañera si sabía cómo se calculaba el sueldo porque yo no tenía claridad sobre eso. Le comenté que una compañera me había dicho que cada pedido valía 4.000 pesos o 3500 en el caso de hacer un doble pedido, y que se pagaba por km recorrido ida y vuelta (150 pesos) y 50 pesos por SKU, pero no sabía si SKU era por unidad de producto o por tipo de producto (...) El conflicto estaba en si se pagaba 50 pesos por unidad de producto o por tipo de producto, es decir que no se comprende qué significa el término SKU. Ella contestó que pagaba por tipo de producto que eso significaba SKU, no tenía muy claro cuáles eran esos tipos de

producto, pero tenía una idea por ejemplo, todas las bebidas son parte de 1 SKU, entonces si tienes un pedido con 10 bebidas no te pagan 50 pesos x 10, sino que te pagan 50 pesos x 1. Agregó que el número de SKU está escrito con letra pequeña en la parte de arriba de la aplicación de armado de pedido, información que desaparece cuando finalizas la compra”.

(...)

me acerqué al coordinador para preguntarle sobre cómo se calculaban los pagos. Me respondió que se pagaba por unidad de producto y volví a quedar con la duda”.
(Reparto 1, Nota de campo, día 2)

Así, se evidencia que hay desconocimiento y confusión en la fórmula de pago por servicio prestado. Ello, cuando se considera a la luz de que no se les entrega un registro de los servicios que han entregado sino hasta fin de mes, complejiza más la claridad que los trabajadores pudiesen tener respecto de los montos que percibirán cada mes. Cabe destacar que esta información tampoco es explicitada en el contrato de trabajo.

Claridad del registro de ganancias que ofrece la plataforma digital

A la hora del pago de los trabajadores las aplicaciones presentan distintas maneras de comportarse respecto de la existencia de registros de las ganancias. La plataforma de Reparto 5 y la plataforma de Transporte 1 parecen ser las más enfáticas en anunciar desde el proceso de inscripción el envío de resúmenes detallados que permitan la comprensión del monto final: en el primer caso se dice que *“todos los días martes recibirás un correo con el resumen de tus honorarios, discriminando los impuestos. Este correo detallará los montos de tus honorarios, detallando las horas de servicio, los pedidos realizados y los montos por cada concepto”*. En el caso de la plataforma de Transporte 1 este resumen semanal se envía los días lunes.

Por su parte, la plataforma de Transporte 3 indica que la información del monto de los honorarios a ser percibido será explicada para cada servicio dentro de la aplicación. Además, también indican que semanalmente se propondrá una liquidación de los honorarios correspondientes a los servicios prestados, incentivos, bonos o promociones.

Gracias al trabajo en terreno se constatan los puntos del detalle de ganancia que ponen a disposición las 4 plataformas observadas. A continuación, se presenta una tabla comparativa con la información que entregan las empresas a sus trabajadores, subrayando en color azul los datos omitidos.

Tabla 5 Registros de ganancias por aplicaciones observadas

| Ptos detalle | Transporte | | Reparto | |
|--|---|---|----------------------------------|---|
| | Transporte 1 | Transporte 3 | Reparto 1 | Reparto 2 |
| 1. Ganancia conductor | Menciona | Menciona | No se obtiene información | Menciona |
| 2. Monto de tarifa ofrecida | Menciona | No entrega información de tarifa ofrecida | No se obtiene información | Menciona |
| 3. Precio que pagó cliente | Menciona | Menciona | No se obtiene información | No entrega información Precio que pagó cliente |
| 4. Especificación tarifa: Monto de Tarifa total recibida, Tarifa normal, Tarifa dinámica, descuentos del usuario | No especifica tarifa por distancia ni tiempo | Tarifa base, por distancia, por tiempo. Tarifa del viaje, tarifa dinámica, descuentos del usuario | No se obtiene información | No entrega información sobre especificación tarifa de: distancia, tiempo, peso, descuentos al usuario. |
| 5. Información razones reajuste de tarifa ofrecida | Menciona | No entrega información sobre razones reajuste de tarifa ofrecida | No se obtiene información | No especifica razón de reajuste (si menciona monto descuento) |
| 6. Reparto: Distancia a sucursal, distancia al cliente y duración total del pedido | No contempla distancia y tiempo hacia pto de partida | No contempla distancia y tiempo hacia pto de partida | No se obtiene información | Menciona |

| | | | | |
|---|---|--|----------------------------------|---|
| Transporte: Distancia a pto de partida, distancia y duración viaje. | | | | |
| 7. Detalle del pedido | Puntos obtenidos por viaje (1 o 3 puntos), dirección, método de pago, fecha y horario | Menciona | No se obtiene información | Evaluación del cliente, peso, n° de bolsas, nombre sucursal, fecha y horario del pedido |
| 8. Tarifa de servicio por viaje y tasa de servicio mensual | Menciona. (Promedio de tasa de servicio mensual: 24,9%) | No entrega porcentaje de tasa de servicio mensual | No se obtiene información | No entrega información sobre Tarifa de servicio ni tasa de servicio mensual |
| 9. Monto retención del SII y Subtotal de ganancias | No entrega información retención del SII | No entrega información retención del SII | No se obtiene información | Menciona |

A modo de análisis general, la omisión de ciertos puntos en el detalle de ganancia resulta problemático, principalmente por 2 motivos: Primero, genera percepciones de irregularidades en los trabajadores. Segundo, no se reconoce una parte del proceso de trabajo y gastos asociados. Tentativamente, llama la atención la falta de información sobre retención del SII en las plataformas de Transporte 1 y 3, lo que por un lado, posibilita confusiones al momento de recibir pagos y por otro deteriora la percepción sobre la ley 21.431. Al mismo tiempo, se levantan ciertas líneas de análisis en relación a las percepciones y efectos en la experiencia de trabajadores de plataformas dado el proceso de formalización del trabajo con la entrada en vigencia de la ley, lo que se trata posteriormente en el análisis de entrevistas.

En los siguientes apartados se abordan detenidamente las temáticas de percepción de irregularidades, los gastos asociados al trabajo y se describe una situación problemática en el proceso de pago dado la falta de registros en la plataforma de Reparto 1.

Sobre la percepción de irregularidades

Los primeros puntos que resaltan de la tabla 5, se relacionan con la falta de información sobre:

- Tarifa de servicio y tasa de servicio mensual
- Especificación tarifa
- Razones de reajuste sobre tarifa ofrecida
- Información sobre precio que pagó el cliente

Al respecto, se destaca positivamente que la Plataforma de Transporte 1 detalla el monto por tarifa de servicio y agrega el porcentaje de tasa de servicio mensual en el desglose del pago, lo que contribuye a la transparencia de ganancias finales de los conductores. Por otro lado, la Plataforma de Transporte 1 no entrega información acerca de la tarifa por distancia y tiempo, la plataforma de reparto 2 no menciona el precio que pagó el cliente por el reparto y por último la plataforma de reparto 2 tampoco agrega la información sobre cuál es la tarifa de servicio que recauda la aplicación. Dichas omisiones generan dudas sobre las tarifas ofrecidas a los conductores, como por ejemplo, ¿Por qué la aplicación ofrece tal monto por viaje? ¿De dónde sale la tarifa ofrecida? ¿Cuáles son los montos que se atribuyen a los km recorridos y al tiempo de duración del viaje?

Por otro lado, la plataforma de Transporte 3 no deja registrada la Tarifa ofrecida que aparece en el aviso de viaje al conductor, además, si hay una variación en la tarifa ofrecida no se mencionan las razones del descuento. Esta situación se vio reflejada en la experiencia laboral de la investigadora:

“me percaté que el pago de la señora (monto que mencionaba la aplicación a pagar) fue menor a la tarifa ofrecida que me apareció cuando acepté el viaje. Al llegar a mi casa revisé y me percaté que en el recuento que entrega [Plataforma de transporte 3] sobre el detalle de viajes realizados y ganancias no aparece la tarifa ofrecida”. (Transporte 3, Nota de campo, día 6)

“Al llegar a casa me di cuenta que olvidé sacar pantallazos de las tarifas ofrecidas, para evaluar si efectivamente se cumple con la ganancia real. Esto es difícil de realizar entre los estímulos de la conducción, las calles y la aplicación, pero intentaré hacerlo en la próxima salida”. (Transporte 3, Nota de campo, día 6)

La falta de información de los puntos señalados genera dudas sobre la base de los ingresos, esto es importante porque oscurece la transparencia de los ingresos finales del trabajador, dando pie a irregularidades que pueden pasar desapercibidas o generando percepciones de irregularidades en los trabajadores quienes no contarían con evidencias de reclamación.

Gastos e ingreso

Otro punto relevante es el caso de las plataformas de transporte 1 y 3 que no contempla dentro de los factores de ingreso la distancia y tiempo invertido hacia el punto de partida, convirtiéndose en un gasto laboral que asume el trabajador.

Las notas de campo revelan que la distancia desde donde está ubicado el conductor hacia el punto de partida de los viajes varía caso a caso:

“Acepté un viaje, pero luego de pensarlo bien decidí cancelarlo porque quedaba muy lejos y la tarifa era muy baja. Al rechazar el viaje como siempre sucede en estos casos, la plataforma me desconectó”. (Transporte 3, Nota de campo, día 5)

“Rápidamente apareció un viaje que iniciaba cerca de mi punto de partida, además era un viaje medianamente largo”. (Transporte 3, Nota de campo, día 5).

Las distancias y tiempos invertidos hacia los puntos de encuentro de viajes son parte del proceso de trabajo, sin embargo, ambas aplicaciones de transporte no lo estiman omitiendo esos datos en los registros. Al respecto, los datos por kilómetros recorridos de la investigadora doblan los registros entregados por las aplicaciones de transporte 1 y 3 dado que no contemplan los km hacia los puntos de encuentro (Ver anexos gastos).

Por su parte, las Plataformas de reparto 1 y 2 consideran dichas distancias en su fórmula de pago, sin embargo, la plataforma de reparto 2 insta a los trabajadores a acercarse a las tiendas para recibir pedidos disminuyendo así las ganancias por kilómetros de distancia, además si no están cerca de las tiendas no reciben pedidos:

“Pasaron 10 minutos y como ya había leído las recomendaciones de [Plataforma de Reparto 2] publicadas en su página web, decidí acercarme hacia un gran sector de tiendas. Escogí el Mall Portal Ñuñoa, ubicado en Av. Grecia con Av. Macul, que es el más cercano a mi casa, pensando en resguardar el gasto de bencina” (Reparto 2, Nota de campo, día 2).

Los gastos asociados al trabajo son cubiertos por los trabajadores, entre otras inversiones que se resumen en insumos como Cooler y enfriadores (descritos en la etnografía digital), medios de transporte, gasolina, celulares, datos móviles y los descuentos por pérdida de productos [Plataforma de reparto 2], todos estos gastos nublan las utilidades reales de los trabajadores.

Errores monto de ganancia: inexistencia de registro en plataforma de reparto 1

En la plataforma de Reparto 1, la situación aparece muy diferente ya que la aplicación no da herramientas para hacer el seguimiento de los pedidos y estos se borran al ser completados. Por este motivo, el cálculo de los ingresos debe llevarlo cada shopper por su cuenta:

“Cuando terminé el turno ingresé a la aplicación para ver los viajes que había realizado y me topé con la sorpresa de que no quedan guardados en ninguna parte, ni en la aplicación de armado de pedidos ni en la aplicación de reparto”. (Reparto 1, Nota de campo, día 1)

[Compañera de trabajo] “(...) nos recomendó llevar un registro con la información de cada pedido en Excel o una libreta para poder contrastar con la información que entregaba la empresa al efectuar el pago. Si bien ella nunca ha tenido discordancia entre su registro y el de la empresa, mencionó que era importante tener claridad sobre nuestros ingresos”. (Reparto 1, Nota de campo, día 2)

Cuando llegó el día 5 del mes la intranet de la plataforma de reparto 1 liberó la siguiente información sobre las ganancias de la investigadora:

| | MONTOS |
|---|---------------|
| Cant de pedidos delivery | 10 |
| Cant De KM recorridos | 81.552 |
| total monto delivery | 31633 |
| Cant de pedidos pickeado | 13 |
| Cant De SKU | 198 |
| total monto picking | 35300 |
| Bonos | 7500 |
| Total lider express | 74433 |
| \$ Monto Factura mes actual | 66422 |
| \$ Monto Boleta Honorarios mes actual | 74433 |
| \$ Monto por el que debe realizar la factura (Debe sumarle el iva) | 66422 |
| \$ Monto Por el que debe realizar la Boleta Honorarios | 74433 |
| \$ Monto a depositar por factura emitida (valor indicado + iva) | 66422 |
| \$ Monto a depositar por Boleta de Honorarios | 64757 |

Una vez que la investigadora contrastó los datos de ganancias entregados por la plataforma con sus propios registros, se percató que las ganancias no coincidían por lo que decidió escribir un correo a la plataforma (facilitado por el grupo de Whatsapp de Shopper ante dudas con los pagos). En el mail solicitaba mayor detalle de ingresos. El mismo día obtuvo respuesta con excel detallado (revisar anexos). Una vez revisado el detalle, la investigadora vuelve a solicitar información sobre qué significan ciertos factores determinantes en los registros facilitados por la empresa.

Además, advierte que en los registros por delivery faltan 3 pedidos realizados. Ante esta situación la empresa de reparto 1 envía rápidamente una respuesta explicando cómo se calcula el pago y excusando que los datos no contemplados se validaron hacia su usuario por lo cual, se añade el monto bruto de \$9.669 y se adjunta un excel con la información.

Dado que la empresa de reparto 1 no facilita un registro de ganancias a sus trabajadores estos errores pueden pasar desapercibidos si es que el trabajador no lleva un registro exhaustivo de sus labores. Además, la devolución por los servicios faltantes es una suma promedio designada por la empresa de \$3.223 por cada delivery faltante lo que no concuerda con los registros de la investigadora. Sin duda alguna, las empresas que no disponen de una herramienta de registro ponen en una situación de vulnerabilidad a los trabajadores. El detalle de ganancias es tremendamente significativo en la experiencia laboral del trabajo en plataformas dada la particularidad de este tipo de ocupación. Las notas de campo describen que el trabajo en plataforma se caracteriza por un ritmo acelerado, con varios pedidos o viajes por jornada que se multiplican a escala mensual, además como se mencionó anteriormente en el apartado de **Claridad y transparencia de fórmula de pago por servicio realizado** estas tareas conllevan múltiples factores que intervienen en el ingreso recaudado por el trabajador. De esta manera, hay bastantes dificultades para que los trabajadores contabilicen las labores realizadas y tengan seguridad sobre sus ingresos, es por esto que el detalle de ganancias se vuelve una herramienta fundamental que enriquece las condiciones laborales o por el contrario sus omisiones generan una situación de incertidumbre y precarización laboral.

La certeza de ingresos posibles

Otro elemento que emerge de la exploración es el distinto énfasis que las plataformas ponen respecto de que los trabajadores tengan certeza de recibir ingresos por su desempeño. Algunas plataformas en sus páginas web anuncian, por ejemplo, estimaciones respecto de posibles ganancias diarias o semanales considerando algunas condiciones de referencia. La plataforma de Transporte 5 afirma que se puede llegar a ganar \$150.000

diarios considerando al menos 10 horas de conexión; en la plataforma de Reparto 2, considerando un trabajo de 8 horas a la semana por 5 días se estiman ganancias que pueden variar entre \$95.000 y \$184.295. Como manera de ofrecer certeza de los ingresos a recibir por parte de los trabajadores también es posible mencionar que algunas plataformas explicitan que se harán pagos semanales (Reparto 5; Transporte 1; Transporte 2) o bisemanales (Transporte 5).

Por su parte, la plataforma de Reparto 1 indica en el contrato que los pagos serán realizados mensualmente, y el pago se efectuará en los primeros 6 días hábiles siguientes a la emisión de la boleta. En este sentido, el plazo de recepción de dichos montos no siempre se corresponde con el plazo en que se solicita las boletas. Por ejemplo, en el caso de la plataforma de Transporte 2 si bien se indica que el trabajador debe generar una boleta de honorarios semanalmente, el pago puede ser entregado hasta 10 días hábiles contados desde la fecha de envío de la boleta. Además, algunas aplicaciones aseguran la garantía de ingresos para los trabajadores utilizando distintas fórmulas. La plataforma de Transporte 1 y la plataforma de Reparto 1 señalan la garantía de un monto mínimo que recalca las exigencias puestas por la Ley:

“[Transporte 1] evaluará y realizará un pago adicional a cada socio que no haya generado un monto de ingresos proporcional al ingreso mínimo mensual determinado por ley más un 20% por hora”. (Transporte 1, Etnografía inscripción).

De igual forma, tanto en el contrato de la plataforma de Reparto 2 como en el de la plataforma de Transporte 3 se garantiza que el pago no será inferior a la proporción señalada por la Ley N°21.431. Sobre los pagos obtenidos por la investigadora en la plataforma de reparto 2, **se constata que recibió un pago diferencial que garantiza el ingreso mínimo declarado por la ley, que inclusive alcanza el 42% de los ingresos** (revisar Anexo pagos Plataforma de reparto 2).

El trabajo en terreno, además, arroja que en la plataforma de Transporte 1 rige cierta estabilidad respecto de los montos recibidos. El precio estimado inicialmente, de hecho, suele confirmarse al final del viaje o experimentar variaciones menores.

De otra manera la plataforma de Transporte 2 contempla un pago mínimo garantizado, sin embargo, vinculado a cumplir con una cierta cantidad de viajes en un horario determinado. Este punto reenvía al mecanismo de los incentivos que más adelante serán tratados.

La exploración cualitativa realizada sin embargo arroja la persistencia de una fuerte variabilidad en los ingresos percibidos a raíz del uso de tarifas dinámicas, tal como se expondrá a continuación.

La variabilidad de los ingresos por servicio realizado: la permanencia de la incertidumbre y falta de control del trabajador derivado del uso de las tarifas “dinámicas”

No obstante la entrega de información previa sobre las variables que inciden en la formación de la tarifa por servicio (cuestión con la que se cumple la ley vigente en esta materia), así como el registro detallado de los pagos, la fuerte variación de los ingresos generados por servicio realizado, especialmente en la plataforma de Transporte 1, dificulta seriamente a los trabajadores estimar los ingresos a percibir en una jornada y distinguir si la fórmula de pago se ha aplicado correctamente o no. En este sentido, la entrega de información sobre la fórmula no evita la falta de control de los trabajadores a la hora de hacer un seguimiento efectivo de los ingresos que les permita evaluar si los pagos se han realizado correctamente o no, y exigir el cumplimiento de las condiciones pactadas. El trabajo de campo da cuenta de este fenómeno:

“He recibido 2 pagos de [Transporte 1] a la fecha, uno realizado el 6 (36.525) y el otro el 13 de septiembre (27.367). Ambos pagos suman 63.892, a lo que hay que sumar 5950 por efectivo recibido, el total de depósito es de 70.210 y consideran las ganancias del 30/8, 31/8, 4/9 y 7/9. Según mis cálculos las ganancias respecto a esos días deberían sumar 76.160 (ganancias totales con los descuentos que hace [Transporte 1] por uso de servicio)”. (Transporte 1, Nota de campo, día 5)

Durante el proceso de inscripción solo la plataforma de Transporte 1 y la plataforma de Reparto 5 hacen explícita referencia al uso de este tipo de mecanismo. Durante el trabajo en terreno la importancia de las tarifas variables destaca como un elemento esencial que caracteriza la experiencia diaria de los conductores y que difunde dudas e incertidumbre respecto de los ingresos que se pueden percibir:

“Me llama la atención las diferentes cifras que van apareciendo sobre Tarifas dinámicas, a veces aparecen mensajes de +300 o +1200, montos que van cambiando rápidamente. No me pude detener a observar esto por la conducción”. (Transporte 1, Nota de campo, día 7).

“Los primeros viajes que me llegaron mencionan una tarifa dinámica de +2500 pesos. Al dejar pasar 3 viajes me llegó el aviso de desconexión. Luego del aviso de desconexión volví a conectarme y las ganancias por los viajes comenzaron a bajar (solo pasaron 2 minutos). La nueva tarifa dinámica indicaba +1500 pesos. Luego pasó a un viaje de tarifa dinámica +1.400 pesos y pasados 2 segundos un nuevo viaje de +1650 pesos. Tras nuevamente sufrir una desconexión pasaron 10 a 15 segundos sin nuevos viajes, algo anómalo para lo que estaba sucediendo porque los

avisos de nuevos viajes llegaban consecutivamente al instante. A eso de las 2.30 los viajes que comenzaron a llegar tenían una tarifa dinámica de +600 pesos y segundos después de +500. Luego tuve una nueva desconexión por dejar pasar viajes y al volver a conectarme ya no tenía viajes con Tarifa dinámica, incluso diría que eran viajes con ganancias menores en comparación a días anteriores, incluso esos días no eran tan convenientes como este de mucha demanda ante las celebraciones. De todas maneras, luego las tarifas dinámicas volvieron a subir. En realidad, es difícil definir un patrón y una razón de por qué se efectúan los cambios tan rápidamente. La sensación que me da como conductora es que uno tuvo la suerte de que le tocara una tarifa dinámica muy alta o que tuvo mala suerte por recibir y aceptar viajes sin una tarifa dinámica tan buena". (Transporte 1, Nota de campo, día 7).

Esto se suma a lo que ya se ha relatado anteriormente respecto de la aplicación de Reparto 1 y de la información difusa y contradictoria que los trabajadores reciben de cómo calcular tarifas y pagos, lo que les obliga, como veremos, a llevar registros propios.

Finalmente es interesante notar que en el caso de las plataformas de transporte la variabilidad de los factores, la experiencia de descuentos imprevistos, generan situaciones concretas en que el trabajador se encuentra en la necesidad de tomar decisiones en lapsos muy breves de tiempo. Al aparecer en la aplicación avisos que alertan sobre posibles servicios disponibles y que desaparecen en el lapso de 10 segundos, el trabajador se encuentra obligado a realizar un cálculo muy rápido para evaluar la rentabilidad de cada servicio, lo que inevitablemente provoca distracción. Este tema se retomará más adelante a la hora de considerar problemas de Salud y Seguridad en el Trabajo.

"Se aceptan los servicios con el monto estimado final, al cual ya se le aplicó los descuentos que hace [Transporte 1] por Tasa de servicios, servicios de intermediación tecnológica y promociones. Tengo la sensación de que el monto estimado si coincide con la ganancia final, a no ser que se aplique un ajuste de mayor ganancia por superar tiempo de espera o porque el viaje fue más largo o menor ganancia en el caso de que el viaje sea más corto de lo presupuestado. De todas maneras, en la experiencia de la conducción no tengo total claridad de esto, primero porque el aviso dura muy pocos segundos (10), muestra bastante información y por temas prácticos suelo fijarme solo en el lugar de inicio-destino y el modo de pago del cliente. Además, uno no retiene esta información al estar pendiente de la conducción". (Transporte 1, Nota de campo, día 7).

7.2. Transparencia e información de los servicios

Otro de los elementos que la Ley 21430 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. 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.

Información del servicio propuesto al trabajador

El trabajo de campo ha permitido constatar que existen diversas situaciones en esta materia. Por una parte, empresas como la plataforma de Transporte 1 cumplen con los requisitos de información exigidos por la ley, mientras otras como la plataforma de Reparto 1 ni siquiera entregan la opción al trabajador de “aceptar” o elegir los servicios a realizar.

Durante el trabajo de campo se pudo constatar el tipo de información que la aplicación entrega al trabajador al proponer un servicio. En el caso de la plataforma de Transporte 1 es posible concluir que se cumple la información requerida por la norma, al especificar el monto final del servicio, el domicilio de origen y destino, la identidad del usuario, su puntuación, el medio de pago. A continuación, se presentan dos pantallazos que documentan esta condición¹²:



En la plataforma de Reparto 2 también se observó que la información de los pedidos se va entregando en la medida que se avanza con el proceso de reparto.

“El aviso del pedido indicaba lo siguiente:

- *Monto de ganancia*
- *Cantidad de entrega*
- *Distancia Total*
- *Peso total*

¹² La numeración del destino está presente, pero se eliminó para resguardar la privacidad de la información del pasajero y del viaje. También se presenta un mapa que fue eliminado por la misma razón.

- *Nombre del local, su comuna y la distancia para llegar allí (si es el caso nombre de Picker¹³ que solicita la entrega)*
- *Nombre de cliente y su comuna.*
- *Se menciona si incluye productos frágiles o Productos de gran tamaño*
- *Método de pago del cliente” (Reparto 2, Nota de campo, día 4)*

En este sentido, la investigadora en terreno observó que la información de la ubicación de la tienda y la ubicación de la zona donde se entrega el pedido aparece sólo cuando se van completando etapas y ello no siempre se presenta adecuadamente en la información ofrecida inicialmente. Así, se indica que *“Cuando apreté el botón de “pedido recogido” sorpresivamente apareció la dirección de destino hacia Vitacura (inicialmente se mencionó Santiago).”* (Reparto 2, Nota de campo, día 6). En esta plataforma destaca también que el repartidor puede revisar los incentivos diariamente antes de encender la plataforma para trabajar.

En el caso de la aplicación de Reparto 1, la situación es más compleja aún. El repartidor de hecho no recibe avisos respecto de la llegada de servicios ni tampoco tiene la posibilidad de aceptarlo o no. Los productos por repartir “caen directamente en la canasta” (es decir, son asignados automáticamente por la empresa a cada trabajador/a) al encender la aplicación por lo que éste inmediatamente debe comenzar a preparar el pedido, sin que se le ofrezca opción de aceptar. Por tanto, en este caso no se cumple la premisa de la ley sobre suficiencia de información para elegir el servicio. En efecto, en esta empresa los trabajadores no eligen qué servicios realizar, eso lo determina, sin criterios de asignación explícitos, el propio sistema de gestión de la empresa.

En el caso de que el repartidor quiera cancelar el pedido esta opción se ve también fuertemente limitada. Formalmente la aplicación contempla la opción de rechazar un pedido, pero se requiere de una aprobación otorgada directamente por el/la coordinadora, lo que constituye un indicio claro de subordinación.

Formalmente la aplicación de Reparto 1 contempla la opción de rechazar un pedido, pero se requiere de una aprobación otorgada directamente por el/la coordinadora. En este caso, **se transgrede claramente la premisa establecida en la ley 21431 , por la cual la empresa de plataforma digital de servicios deberá limitarse a coordinar el contacto** entre el trabajador de plataformas digitales independiente y los usuarios de ésta.

Otras plataformas como la plataforma de Transporte 3 indican que para la asignación de viajes se le informa al trabajador el lugar de realización de viaje, información del pasajero

¹³ Ver nota 10 para la descripción de las tareas del Picker.

y el medio de pago. De las restantes plataformas en estudio no se obtuvo más información en lo relativo a la asignación de los servicios.

Criterios de elegibilidad del trabajador/a para determinado usuario

La opacidad sobre los criterios de asignación de servicios a determinados trabajadores ha sido ampliamente denunciada por los trabajadores, y mostrado por la investigación empírica como una de las características de la gestión algorítmica que caracteriza a las empresas de plataforma.

Del análisis de los contratos y términos y condiciones se desprende que las empresas no ofrecen información detallada a este respecto, incumpliendo la norma en esta materia. Plataformas como Transporte 3 indican que la asignación de viajes se considera el tiempo que le tomará al conductor llegar al lugar de encuentro y la distancia entre pasajero y conductor. Sin embargo, se pudo obtener poca información respecto de la elegibilidad de un trabajador para un determinado usuario. Igualmente, el trabajo de campo muestra la persistencia de esta opacidad en la experiencia cotidiana de los trabajadores, quienes no conocen esos criterios, ni tienen herramientas, por lo tanto, para fiscalizar su cumplimiento.

A continuación, se ofrecen datos del trabajo de campo que ilustran esta situación.

En el trabajo en terreno un interesante hallazgo dice relación con la posibilidad que otorga la plataforma de Transporte 1 para elegir prestar servicios solo a mujeres. Esta opción también es ofrecida por la plataforma de Transporte 3, donde además toman medidas para garantizar a las pasajeras que la conductora efectivamente sea de género femenino.

“A las 11.30 am abrí la aplicación Transporte 3. Cuando inicié lo primero que hice fue buscar la opción de viajes para mujeres. Una vez activado el filtro de mujeres apreté el botón de conexión, inmediatamente se solicitó un control facial para reconocer mi género.” (Transporte 3, Nota de campo, día 1)

Sin embargo, se trata de una opción que en la práctica puede quedar invalidada y desincentivada. Es lo que se demuestra en terreno cuando la conductora acepta un servicio pedido desde una cuenta usuario de mujer y sin embargo se encuentra frente a un cliente hombre: la cancelación del servicio afecta la tasa de cancelación de la conductora y su calificación, lo que termina poniendo una traba a la opción exclusiva elegida por el trabajador.

“Luego tuve otro viaje (...) lo había pedido una mujer, pero estaba esperando un hombre. Lo rechacé escogiendo el motivo “Seleccioné viajes con usuarias mujeres”.

Pensé que al parecer no cuenta dentro del porcentaje de Tasa de cancelación, porque no me aparece ese viaje (...) Al llegar a casa me dí cuenta que mi Tasa de cancelación sí aumentó, por lo que el haber cancelado el viaje a pesar de ser por motivos dentro de las opciones que da [Transporte 1] sí afecta en la Tasa de cancelación. Además, al cancelar este viaje estuve 10 minutos en espera de un nuevo viaje, lo que no concuerda con el criterio de tarifa dinámica (mayor demanda), nuevamente percibo que es una manera de castigo por cancelar viajes y por tanto uno evitaría hacerlo en otras ocasiones para tener mayor ganancia". (Transporte 1, Nota de campo, día 4).

En resumen, queda la sensación de que, como en otros casos, este aspecto del trabajo sea algo opaco y misterioso para los trabajadores por lo que, igual a como era antes de la Ley, los trabajadores no saben porque les llega un servicio u otro y todo tipo de intento para intencionar dicha elección están delegados a mecanismos más informales. En este sentido es muy significativa la experiencia vivida durante el terreno, cuando la conductora y una usuaria tratan de organizar un segundo viaje para aprovechar la comodidad de seguir juntas y frente a los obstáculos puestos por la aplicación deben recurrir a un truco de otro tipo:

"La pasajera subió y avanzamos 5 minutos en el auto cuando se percató que había olvidado sus zapatillas y debía volver por ellas. Le dije que podíamos volver y que luego pidiera un nuevo viaje. Cancelamos el viaje y hasta ese momento llevábamos 800 pesos de tarifa. Volvimos a buscar las zapatillas y cuando se subió intentó pedir un [Transporte 1] para que yo la aceptara nuevamente. En ese momento no me llegaba el viaje y automáticamente un nuevo [Transporte 1] la había aceptado. Le dije que lo cancelara porque había muchos conductores por la zona y le ofrecí llevarla por fuera de la plataforma. Su método de pago era en efectivo, así que no había mayor problema, así lo hicimos, me pagó por volver a buscar las zapatillas y también por la Tarifa del viaje hacia su destino". (Transporte 1, Nota de campo, día 6)

En conclusión, del análisis realizado se desprende que, a priori, en materia de Transparencia e Información sobre los servicios, la entrada en vigor de la norma ha tenido efectos positivos (como la mayor información ofrecida por la plataforma de Transporte 1 a los conductores), pero limitados, toda vez que ciertas plataformas no cumplen con la obligación de información mínima, mientras que, al parecer, en general no han avanzado en otorgar certezas acerca de los criterios de asignación de los servicios.

7.3. Sistemas de evaluación

La investigación empírica internacional ha mostrado que los sistemas de evaluación son un aspecto fundamental de la gestión de la fuerza de trabajo en las plataformas digitales, que contradice abiertamente el estatus de contratista independiente formalmente atribuido a los trabajadores.

La Ley 21.431 interviene en esta materia señalando 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 quater W).

Al respecto, el estudio realizado da cuenta de que:

1. Las empresas de plataforma continúan operando con sistemas de calificación que suponen la imposición de criterios de desempeño que limitan severamente la autonomía de los trabajadores, tales como la promoción de la mayor cantidad de horas de conexión.
2. Los sistemas de calificación continúan penalizando el rechazo de los servicios propuestos.
3. Las empresas establecen sistemas de incentivo en los cuales se sitúan como recompensas algunas condiciones fundamentales en el proceso de trabajo, tales como la asistencia telefónica oportuna o la posibilidad de elegir zonas de trabajo.

A continuación, se describen en detalle los resultados en torno a los sistemas de evaluación.

Descripción del sistema de evaluación

Un primer hallazgo de la investigación apunta a identificar los distintos sistemas utilizados por las aplicaciones para evaluar y clasificar a los trabajadores que en ellas se desempeñan. En general las aplicaciones pesquisadas componen un ranking basado en distintos niveles o grupos, la plataforma de Reparto 3, por ejemplo, contempla 4 estados (alerta, bronce, plata, diamante); la plataforma de Reparto 5 divide a sus trabajadores en 6 grupos, siendo el grupo 6 destinado a los recién ingresados y el grupo 1 el mejor evaluado; la plataforma de Transporte 1 presenta por su parte distintos niveles (azul, oro, platino, diamante); la plataforma de Transporte 2 finalmente presenta 4 niveles (bronce, plata, oro y platino)

Las otras plataformas pesquisadas no presentan explícitamente un sistema de clasificación.

| Plataforma | Tipo de ranking |
|---------------------|---------------------------------|
| Reparto 3 | alerta, bronce, plata, diamante |
| Reparto 5 | grupo 1, 2, 3, 4, 5, 6 |
| Transporte 1 | azul, oro, platino, diamante |
| Transporte 2 | bronce, plata, oro y platino |

Plataformas de transporte de Pasajeros

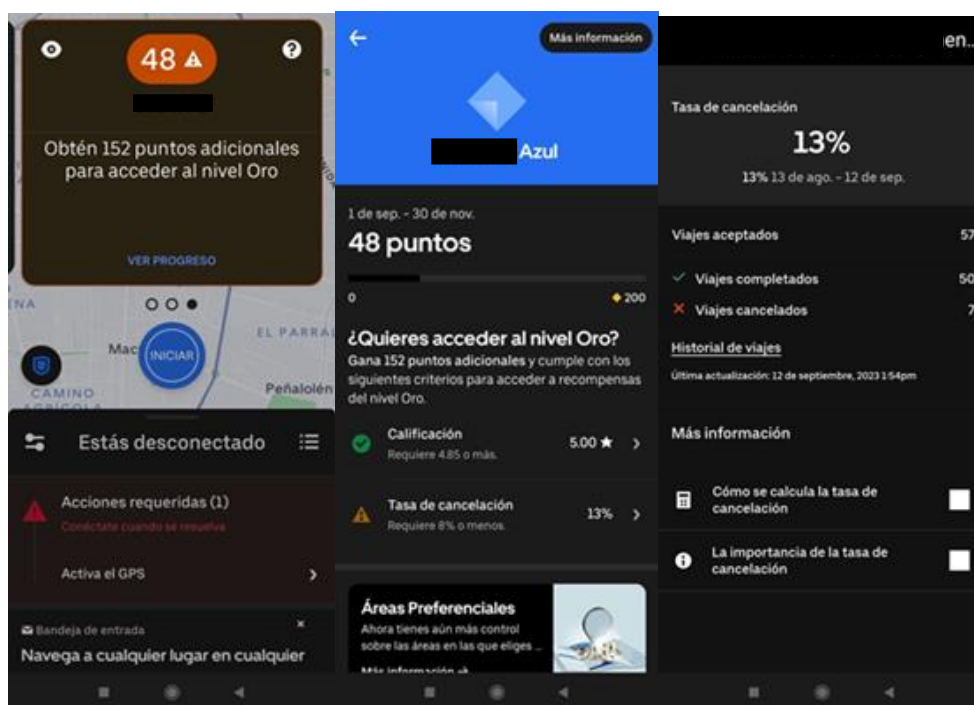
Al agrupar las plataformas dedicadas al transporte de pasajeros es posible detallar los principales criterios utilizados para decidir el ranking de cada trabajador. Cada conductor es llamado a acumular puntos para poder avanzar, lo que es posible según la plataforma de Transporte 2 haciendo viajes y manteniendo una buena medida de valoración la cual es emitida por los usuarios. En esta aplicación un viaje finalizado corresponde a 1 punto, mientras que para el cálculo de las valoraciones de los usuarios se tienen en cuenta las últimas 100 valoraciones recibidas por el conductor. En la plataforma de Transporte 1 opera un mecanismo muy similar, en el cual cada viaje vale un punto y acumulando 200 puntos el conductor puede acceder al nivel oro, 1000 puntos al nivel platino y 2100 puntos al nivel diamante. La plataforma de Transporte 1 presenta además la posibilidad de obtener puntos adicionales por aquellos viajes completados en ciertos horarios no especificados.

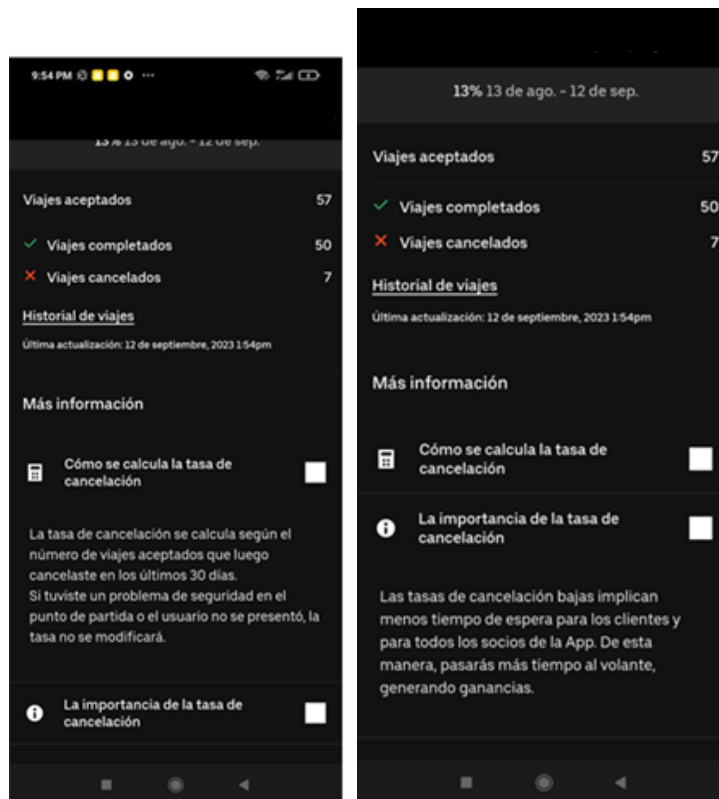
Un aspecto interesante a notar es que para ambas plataformas la acumulación de puntos, y los saltos de nivel permiten también disfrutar de recompensas, que en el caso de la plataforma de Transporte 2 son mensuales (“Acumula puntos durante este mes y disfruta al mes siguiente”) mientras que en el caso de la plataforma de Transporte 1 son trimestrales. Esta última aplicación además hace hincapié en que las recompensas dependen no solo de los puntos acumulados, sino que también de otras variables tales como la tasa de aceptación y la tasa de cancelación (“Tus puntos, calificaciones y tasas de aceptación y de cancelación del periodo de 1 de jun.-31 de ago. Determinarán tus recompensas de 1 de sep.-30 de nov.”). Por eso se incentiva el conductor a brindar *“un servicio excelente para seguir disfrutando de las recompensas hasta el final del próximo periodo de 3 meses”* (Transporte 1, Etnografía inscripción).

Durante el trabajo de campo la tasa de cancelación aparece como un elemento que limita la posibilidad de la conductora de acceder al nivel oro, sin embargo, buena parte de las cancelaciones se habían decidido por motivos de seguridad (los viajes terminaban en lugares que la conductora no quería recorrer):

“Me aparece un signo de alerta en la aplicación haciendo alusión a [Transporte 1] Pro azul. Menciona que me faltan 152 puntos para acceder al nivel Oro y la alerta está por la alta Tasa de cancelación, requiero 8% o menos y tengo 13%”. (Transporte 1, Nota de campo, Observaciones adicionales)

A continuación, se entregan capturas de pantalla que documentan esta situación:





Emerge aquí el carácter problemático de este tipo de medidas dado que **al exigir bajas tasas de cancelación de viajes terminan limitando la opción de cancelar servicios a criterio del conductor** (por ejemplo, por seguridad), es decir su libertad de decisión.

La plataforma de Transporte 2 por su lado también hace énfasis en la necesidad de tener altas tasas de aceptación para acceder a determinados incentivos diarios y semanales¹⁴.

Por su parte, la plataforma de Transporte 3 establece que si no se mantienen las tasas mínimas semanales de viajes finalizados la cuenta será bloqueada. Más aún, en la plataforma de Transporte 3 se intenta sostener esta estructura de baja cancelación estableciendo incentivos que tienen como requisito una tasa de aceptación de al menos un 40% de los viajes ofrecidos por la plataforma.

“Volví a conectarme y me di cuenta que en la página principal aparecía un aviso de viajes con premios. El premio consistía en que este día entre el horario de las 4pm a las 11.59 debía hacer 15 viajes express dentro de la región metropolitana, además

¹⁴ “Para acceder a los diferentes incentivos diarios o semanales, los conductores deberán contar con una puntuación mínima de 4.5 y aceptación mínima de 80% en el periodo que aplica el incentivo”.

tener una tasa de aceptación de por lo menos un 40%, al igual que la tasa de viajes finalizados.” (Transporte 3, Nota de campo, día 5)

Las recompensas que los conductores pueden disfrutar son de distintos tipos. Llama la atención que buena parte de ellas presenten nuevamente un carácter problemático dado que tienen que ver directamente con el proceso de trabajo y afectan las garantías que los trabajadores deberían tener independientemente de su desempeño. Es el caso de la plataforma de Transporte 2, que contempla recompensas tales como la posibilidad de un mayor uso de “modos destino”, lo que significa mayor libertad para elegir destinos más cómodos, o de “cancelación de viajes”, lo que se reconecta con lo expuesto anteriormente respecto de la plataforma de Transporte 1.

Similarmente, en el caso de la plataforma de Transporte 1, el hecho de alcanzar el nivel platino o diamante permite obtener un control mayor respecto de las áreas preferenciales en las cuales moverse siendo esta posibilidad vetada a conductores de niveles inferiores¹⁵.

“Cuando uses la función Áreas Preferenciales, solo recibirás solicitudes de viajes que inicien y finalicen en las áreas que seleccionaste” (Transporte 1, Etnografía inscripción)

De manera aún más problemática la plataforma de Transporte 1 establece una ulterior estratificación de las garantías al contemplar que solo desde el nivel oro los conductores pueden contar con canales de comunicación y atención preferenciales (“soporte teléfono preferencial las 24 horas”), lo que también volverá a considerarse más adelante.

Paralelamente existen también recompensas de otro tipo que no contemplan beneficios respecto del proceso de trabajo y de la libertad de decisión del conductor respecto de su desempeño y que tienen que ver con descuentos y promociones en compra de auto, acceso a internet, etc.

Plataformas de Reparto a Domicilio

Por otro lado, las plataformas dedicadas al reparto de mercadería presentan dinámicas similares, con sus propias particularidades.

¹⁵ De todas maneras, la opción de uso de áreas preferenciales contempla ulteriores restricciones al poder utilizarse solo hasta por dos horas diarias “El límite de 2 horas diarias incluye el tiempo que permaneces conectado (incluido el viaje) y cuando la función está activada. Si te desconectas, se eliminarán las áreas preferidas que seleccionaste recientemente”.

Cada repartidor está igualmente llamado a acumular puntos para poder avanzar y mejorar su ranking, lo que es posible teniendo en cuenta de una amplia gama de elementos el principal de los cuales parece ser la tasa de aceptación, definida como el porcentaje de las ordenes aceptadas sobre el total que fueron notificadas al dispositivo.

Este elemento juega un papel tan crucial que la aplicación de Reparto 3 aconseja sus repartidores a encender la modalidad de auto-aceptación “para mejorar la tasa de aceptación” enfatizando que:

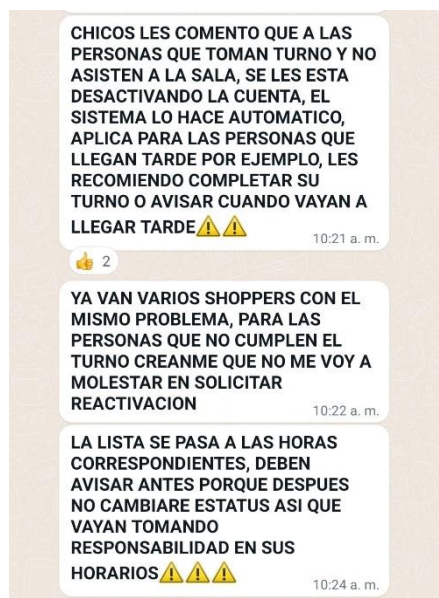
“Las órdenes que rechazas o ignoras afectan tu tasa de aceptación. Intenta finalizar todas tus órdenes para mejorar la calidad de tus servicios”. (Reparto 3, Etnografía inscripción).

Otros factores que determinan el puntaje de cada repartidor son, para ambas aplicaciones, los servicios prestados en horas de alta demanda (que según la plataforma de Reparto 5 son los días sábado y domingo), y la cantidad de órdenes realizadas durante el periodo de conexión.

La plataforma de Reparto 3, por su lado, menciona la satisfacción del usuario como otro elemento a considerar, y explicita las metas numéricas a alcanzar para pertenecer a cada grupo¹⁶. La plataforma de Reparto 5, por su parte, agrega interesantes elementos tales como la no presentación (*“No presentarse a las horas de conexión libremente elegidas, o en los casos en que se solicitaste el cambio de las horas y que estas no hayan sido tomadas por otro rider”*), la conexión tarde (*“la cantidad de horas de conexión elegidos a las que te logueaste tarde”*) y la cantidad de horas que el repartidor estuvo conectado prestando servicios (Reparto 3, Etnografía inscripción).

En lo observado en el terreno, se presenta que la plataforma de Reparto 1, comenzó a aplicar medidas similares si los trabajadores no se presentaban a la jornada en la que se habían inscrito como se observa en el pantallazo a continuación:

¹⁶ Estado Alerta: Tu cuenta puede ser suspendida: 0% Finalizadas y 0.0 Clientes. Estado Bronce: Valores para alcanzar el estado bronce: 70% Aceptadas, 85% Finalizadas, 4.0 Clientes, 0% Reservas, 0 Alta demanda, 0 órdenes. Estado Plata: 80% Aceptadas, 90% Finalizadas, 4.5 Clientes, 60% Reservas, 1 Alta demanda, 10 órdenes. Estado Diamante Valores para alcanzar el estado diamante: 90% Aceptadas, 95% Finalizadas, 4.7 Clientes, 80% Reservas, 2 Alta demanda, 30 órdenes.



Ambas plataformas son enfáticas en aclarar a sus repartidores que la pertenencia a ciertos grupos o estados determina la prioridad en el acceso a algunos beneficios. En ambos casos lo más relevante es la prioridad para elegir los turnos para la semana siguiente. En la plataforma de Reparto 5 se explicita la existencia de verdaderas ventanas que se abren de manera progresiva para los grupos:

“aquellos que se encuentren en grupo 1 podrá aplicar primero entre todas las horas de conexión publicadas para la semana siguiente. Cuando se habilite a los integrantes del grupo 2, podrán elegir entre las horas restantes y así hasta que se habiliten las horas de la semana siguiente a todos los grupos”. (Reparto 5, Etnografía inscripción)

La plataforma de Reparto 5 además contempla la posibilidad, limitada solo a los primeros 4 grupos, de utilizar la opción de “congelamiento del grupo” lo que permite que:

“no se vea afectado tu grupo en aquellos momentos en los que no puedas repartir durante una o hasta dos semanas”. (Reparto 5, Etnografía inscripción)

En resumen, es posible identificar que los problemas detectados antes de la entrada en vigor de la ley parecen mantenerse, dado que es posible nuevamente identificar efectos problemáticos generados por los criterios impuestos por las aplicaciones de reparto. Estos de hecho (tasa de aceptación, no aceptación, conexión tarde, entre otros) estarían actuando como prescriptores del comportamiento requerido para acceder al trabajo o a ciertos beneficios, lo que se asocia directamente con la dependencia y la subordinación y que contravienen entonces el estatus de “trabajador independiente” promovido por la Ley.

Sanciones

Como se ha planteado, los sistemas de evaluación implementados por las plataformas digitales sean ellas de transporte o de reparto, instauran mecanismos sancionatorios que afectan directamente a los trabajadores. Se insistirá en el presente apartado sobre las sanciones derivadas de la tasa de cancelación, así como otro tipo de sanciones, dada la relevancia de esta cuestión para el análisis de las condiciones de trabajo reales de los y las trabajadoras de plataforma.

La tasa de cancelación es un indicador presente en casi todas las plataformas pesquisadas que apunta a evidenciar y sancionar aquellas situaciones en que el conductor o el repartidor rechazan una solicitud de servicio. Esto, como se ha apreciado anteriormente, afecta la puntuación de los trabajadores impidiéndole subir de nivel y así acumular o disfrutar de ciertos beneficios. Durante el trabajo en terreno con la plataforma de Transporte 1 esta situación se da también en aquellos casos, como se ha visto anteriormente también, en que la cancelación del viaje es debida a causa de fuerza mayor y no responden al antojo del conductor:

“Dos de los viajes que siguieron los tuve que cancelar porque no había lugar donde detenerse a esperar a los pasajeros, en calles atochadas y de mucho tránsito. [Transporte 1] tiene la opción de cancelar por estos motivos, por lo mismo pensé que no habría problemas al cancelarlo, pero aumentó mi tasa de cancelación lo que no me permite subir de nivel”. (Transporte 1, Nota de campo, día 3)

Cabe destacar que la plataforma de Transporte 3, en contraste, presenta algunas condiciones que no afectan la tasa de cancelación. En específico se les menciona a los conductores que no tiene efecto sobre la tasa de cancelación *“Cuando el usuario cancela la solicitud de viaje antes de que finalice el tiempo, cuando hay algún error de red que impide que aceptes los viajes o si la aplicación te menciona que el viaje está dentro de una zona de riesgo”* (Transporte 3, Nota de campo, día 1). Además, el conductor está habilitado para cancelar sin efectos sobre la tasa cuando el usuario está atrasado o cuando el viaje inicia y termina en una zona de riesgo. Sobre lo último, sin embargo, no se pudo obtener evidencia en terreno.

Recordamos aquí también el episodio relatado anteriormente de la cancelación provocada por el no cumplimiento de la opción que la plataforma de Transporte 1 contempla para el transporte exclusivo de mujeres, en el cual la cancelación debida a justa causa termina castigando a la conductora:

“Al llegar a casa me di cuenta que mi tasa de cancelación sí aumentó, por lo que el haber cancelado el viaje a pesar de ser por motivos dentro de las opciones que da [Transporte 1] sí afecta en la Tasa de cancelación. Además, al cancelar este viaje estuve 10 minutos en espera de un nuevo viaje, lo que no concuerda con el criterio de tarifa dinámica (mayor demanda), nuevamente percibo que es una manera de castigo por cancelar viajes y por tanto uno evitaría hacerlo en otras ocasiones para tener mayor ganancia”. (Transporte 1, Nota de campo, día 4)

Más en profundidad, la plataforma de Transporte 3 es la aplicación que mejor detalla de manera teórica el funcionamiento de la tasa de cancelación. En esa aplicación, al momento de la inscripción se destaca que las cancelaciones se registran al realizarse algunas situaciones específicas:

“El socio conductor no se dirige directamente al punto de encuentro después de aceptar el viaje. El socio conductor se va del punto de encuentro antes de que finalice el plazo para esperar al usuario. El socio conductor indica en la aplicación que llegó al punto de encuentro antes de tiempo. El socio conductor participa en actividades fraudulentas”. (Transporte 3, Etnografía inscripción)

De estos ejemplos, así como en aquellos descritos durante el trabajo en terreno, se desprende que la tasa de cancelación se aplica para sancionar situaciones en que el conductor aplica decisiones propias para cumplir con el servicio, terminando así por dirigir su desempeño. Por otro lado, en el caso la plataforma de Transporte 3, la cancelación no se tiene en cuenta en algunos casos muy específicos tales como: retraso del usuario, o si el viaje inicia o finaliza en una zona de riesgo.

En el caso de la plataforma de Reparto 1 normalmente el shopper no puede cancelar pedidos, aunque se presenten situaciones que le incomodan. En la práctica el trabajador descubre que esa posibilidad depende esencialmente del trato directo con la coordinadora del local en que se desempeña

“nuevamente me asignaron un pedido, al ver la dirección me di cuenta que era en un lugar que encontré inseguro. Le pregunté a la coordinadora si podía cambiar el pedido porque encontraba que no era seguro ir para allá. Me contestó que si prefería ir hacia Ñuñoa y le dije que no me importaba pero que ese pedido no lo quería hacer porque no era muy seguro, respondió que no podía cambiarme los pedidos porque los shopper harían lo mismo y se volvería un problema. Con malas ganas me cambió el pedido”. (Reparto 1, Nota de campo, día 1).

Sin embargo, posterior a dicho evento, los coordinadores del local explicitaron vía Whatsapp la prohibición de cambiar pedidos.

“En la información entregada vía Whatsapp se mencionaba que no se puede cambiar el pedido, situación que había solicitado días anteriores a la coordinadora porque sentía que el lugar donde debía hacer la entrega era inseguro. En aquella situación la coordinadora me dijo q ue no se podía cambiar los pedidos porque otros shoppers también podrían solicitar lo mismo y eso traería problemas, a pesar de esto aceptó mi solicitud e hizo el cambio de pedido. Ahora, quedó explícito vía whatsapp que este requerimiento está prohibido” (Reparto 1, Nota de campo, día 3).

Más allá de sanciones ligadas directamente con la cancelación de servicios, existen también **otros tipos de sanciones** que comienzan a operar **cuando el trabajador no se presenta en los turnos reservados previamente**. Es el caso específico de las plataformas dedicadas al reparto de mercadería, en las cuales los repartidores se organizan en turnos que van reservando periódicamente. En la plataforma de Reparto 1 el contrato mismo establece que el no presentarse por tres veces consecutivas es motivo para dar termino al contrato y desafiliar el repartidor de la plataforma. Posteriormente, y sin previo aviso a los trabajadores, se evidenció que sólo presentarse tarde a un turno empezó a tener como consecuencia la desactivación de la cuenta, como se señaló previamente.

En la plataforma de Reparto 5, como hemos visto al comienzo del análisis, el no cumplir con los turnos prometidos es motivo para bajar el puntaje y restringir la posibilidad de elegir cuándo y cuánto trabajar.

Otra sanción a que se enfrentan los trabajadores que se desempeñan en la plataforma de Reparto 1 es referida a la responsabilidad de usar y no perder el chip por el estacionamiento. Los shopper, de hecho, deben usar ese chip para hacer ingreso al estacionamiento del supermercado teniendo que devolverlo a la salida. En caso de que eso no pasara el shopper debe enfrentar una multa de 10.000 pesos por día.

“Me pasaron un chip para ingresar a los estacionamientos pagados y me dijeron que debía devolverlo a la salida, que si no lo hacía debía pagar una multa de 10.000 pesos por día.” (Reparto 1, Nota de campo, día 1).

Este detalle provoca en el día a día laboral algunos inconvenientes que originan tensiones para los mismos trabajadores que deben enfrentarse a una situación marcada por información escasa y fragmentada y quedando también expuesta al arbitrio del personal de vigilancia del supermercado:

“En ese momento se acerca el señor del estacionamiento con otro hombre y me pregunta si en la mañana validé el estacionamiento, le dije que no porque estaban las barreras arriba. Respondió que debía validar porque sino ocasionaba un

problema, agregó que tenía que pagar una multa por eso y que muchos de mis compañeros ya la habían pagado. Lo miré extrañada y le dije que no había recibido esa información. Siguió hablando hasta que me dijo que por esta vez no realizaría la multa pero que para la próxima debía pagar. Quedé extrañada por la situación, tenía la información de que si no devuelves el chip te pasaban una multa, pero nada de cuándo no se validaba y qué pasaba si cometes un error, a la vez estaba apurada porque se acercaba el mediodía y solo llevaba 1 pedido”. (Reparto 1, Nota de campo, día 2).

Destaca también en el trabajo en terreno que no se obtuvo evidencia de sanciones formales en la plataforma de Reparto 2.

7.4. Jornada laboral

Un punto emergente en el trabajo en terreno dice relación con la jornada laboral y la cantidad de horas de trabajo en las plataformas digitales. En esta materia, la Ley 21.431 señala 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. Además, a la luz de los resultados presentados a continuación, se debe destacar que la norma indica que la remuneración pagada por hora efectivamente trabajada no podrá ser inferior a la proporción del ingreso mínimo mensual incrementado en un 20%.

Una vez finalizado el terreno en las dos primeras plataformas, el equipo investigador reflexionó en torno a la cantidad de horas totales trabajadas y los tiempos de espera para la recepción de pedidos, por lo que se analizó en detalle para lo trabajado tanto en la plataforma de Transporte 3 como la plataforma de Reparto 2. Como se presenta más adelante la cantidad de tiempo de espera resulta un factor esencial para entender las extensiones de jornada y cómo en periodos de alta demanda de servicios ello perjudica abiertamente la posibilidad de descanso de los trabajadores.

Jornada laboral efectiva y jornada pasiva

Un primer elemento identificado dice relación con los tiempos de espera de los pedidos. Según se presenta en el Anexo de las notas de campo, en buena parte de ellas existen demoras en la asignación de pedidos desde que se conecta la trabajadora a la plataforma. Esto en ocasiones supone tiempos muy largo, pero en otros días la asignación de servicios es casi inmediata. Esto, según se observó en terreno, es variable y no existen grandes diferencias entre plataformas digitales de trabajo

“Inicié mi hora de conexión a las 2.30 pm. Rápidamente apareció un viaje que iniciaba cerca de mi punto de partida, además era un viaje medianamente largo” (Transporte 3, Nota de Campo, día 5)

“Cuando llegué al trabajo en la mañana estuve 2 horas en la lista de espera para poder realizar mi primer pedido.” (Reparto 1, Nota de Campo, día 3)

Esto también, se evidencia en los periodos entre servicios, donde tras terminar uno la demora en la asignación de servicios también puede ser alta.

“Cuando volví al supermercado me encontré nuevamente con Daniel en la sala de shopper mientras esperábamos nuestros pedidos, lo que duró aproximadamente 1 hora” (Reparto 1, Nota de Campo, día 3)

“Avancé entre medio de calles buscando un lugar donde detenerme para esperar un nuevo viaje. A los minutos encontré un espacio, donde estuve esperando más de 20 minutos por un nuevo viaje” (Transporte 3, Nota de Campo, día 6)

Esto, supone que la jornada laboral de los trabajadores 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). En esta dimensión tanto los contratos como la información pública de las plataformas no es clara respecto de cómo se remunera el tiempo de espera de trabajo. De la evidencia del terreno, sólo una de las plataformas (Reparto 2) remuneró a la investigadora por los tiempos de espera, en las restantes plataformas se alcanzó el ingreso mínimo por hora, por lo que no se pudo saber si efectivamente lo compensaban.

Esta información fue sistematizada por la investigadora en terreno obteniendo que, en la plataforma de Transporte 3 las horas pasivas correspondieron a un 56% del tiempo total de conexión. Específicamente, de un total de 20 horas y 2 minutos de conexión, 11 horas y 15 minutos correspondieron a jornada pasiva o tiempo de espera de servicios.

Luego para el caso de la plataforma de Reparto 2, la jornada pasiva correspondió a un 23,5% del tiempo total de conexión. Particularmente, de 17 horas y un minuto de trabajo, 4 horas correspondieron a jornada pasiva. Cabe destacar que aun cuando ello corresponde a un porcentaje más bajo de jornada, si se realizó una compensación para llegar al sueldo mínimo por hora de conexión (considerando que ese tiempo es uno que el trabajador dispone a la plataforma para la prestación de servicios). Estas diferencias responden tanto a la cantidad de demanda de las plataformas (algunas son más utilizadas que otras) y también a los horarios de conexión de la investigadora.

Esto adquiere particular relevancia en la medida que muchos trabajadores trabajan por metas de ingresos, lo que les exige mayores tiempos de conexión. Con ello, los trabajadores se ven expuestos a extender jornadas para que las ganancias por el trabajo en plataforma compensen los costos del trabajo (por ejemplo, de la bencina durante esa jornada pasiva).

Derecho al descanso

Otro tipo de evidencia obtenida del terreno, dice relación con el derecho al descanso que puede asumir distintas expresiones. Por un lado, se trata del descanso posterior a la jornada que las plataformas garantizarían mediante la desconexión de doce horas continuativas; por el otro lado el descanso son también las pausas que el trabajador debería tener durante su jornada laboral (por ejemplo el almuerzo). En este sentido, si bien se obtiene evidencia de la posibilidad de descanso forzada (tras una cantidad de horas de trabajo cumplidas), también se observa que el ritmo de trabajo al que el trabajador se ve expuesto por el algoritmo dificulta la posibilidad de descanso. Ello, resultó particularmente evidente en el terreno de la plataforma de Reparto 1, donde se trabajó el día del CyberDay, que estuvo marcada por una gran cantidad de pedidos realizados y donde los descansos se evidenciaron como escasos.

“Cuando conversamos con mi compañero le pregunté si había almorzado. Respondió que había comprado un baguette para su casa porque estaban baratos, pero que pasaban las horas y miraba el baguette hasta que no aguantó y se lo comió. Ese había sido su almuerzo del día. Terminó diciendo que “En estos trabajos almorzar es un privilegio”. La salita de shopper es un espacio en el supermercado donde están ubicados los coordinadores y donde los shopper dejan los carros, no hay acceso a microondas y menos a un casino. Muchas veces ves a shopper comiendo rápidamente en la salita un pan o un yogurt” (Reparto 1, Nota de campo, día 3)

“Ese día no almorcé, estaba muy pendiente de realizar la mayor cantidad de pedidos al igual que mis compañeros. En todo el día, solamente vi a 1 compañero comer un pan en la sala de shopper. Me topé con las mismas caras en distintos momentos y todos se mantuvieron durante todo el día sin parar” (Reparto 1, Nota de campo, día 5)

7.5. 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.

Los datos producidos en este estudio no dan cuenta de la existencia de oficina presencial para la atención de los trabajadores en ningún caso. Por el contrario, los resultados señalan que incluso algunas de ellas utilizan como incentivo el acceso a atención telefónica preferencial.

A continuación, se presentan estos elementos en detalle.

Al momento de la inscripción varias aplicaciones describen la posibilidad de contar con distintos tipos de canales de comunicación y soporte en caso de problemas.

La plataforma de Reparto 5, por ejemplo, cuenta con un **chat** directo para solucionar dificultades que el repartidor experimenta con el pedido; en caso de otro tipo de problemas de carácter contractual (horas de conexión, pagos, funcionamiento de la app, accidentes, entre otros) existe otro canal virtual que en el espacio de 72 horas puede prestar ayuda⁵.

La plataforma de Reparto 2, por su parte cuenta con un SOM (Shopping Operation Manager o Soporte para pedidos activos) que es **una persona que estará disponible a través del chat** de la aplicación para resolver dudas o inconvenientes sobre los pedidos activos. También cuenta con un Centro de ayuda, es decir una sección de la aplicación para reportar situaciones o solucionar inconvenientes, y un Buzón de ayuda, en el cual el equipo de Soporte de la plataforma de Reparto 2 promete estar dispuesto a resolver cualquier otra duda. En último al momento de la inscripción se entrega también un correo al cual dirigirse. En el contrato también disponen un número telefónico directo para la realización de objeciones, reclamos o requerimientos.

La plataforma de Transporte 1 también declara que entre sus servicios dispone de una ayuda telefónica para realizar solicitudes y otra línea en caso de emergencias. Sin embargo, como hemos visto con anterioridad sólo a partir de la categoría oro los trabajadores pueden contar con canales de comunicación y atención preferenciales (“soporte teléfono preferencial las 24 horas”). Sin perjuicio de lo anteriormente mencionado, en el contrato mencionan la disposición de un canal de contacto en el sitio web de la plataforma de Transporte 1, lo que se suma al soporte telefónico y los lugares físicos de atención que, según relatan, se ponen a disposición por otras vías.

La plataforma de Transporte 3, finalmente, también señala la posibilidad de contar con soporte mediante la existencia de un Chat con asistencia virtual, no especificando sin embargo el tipo de problemas específicos que se pueden tratar. En el contrato, sin

embargo, la empresa indica que este canal se dispone para objeciones, reclamos o requerimientos respecto de los pagos recibidos, el registro de sus laborales, la oferta de las mismas y la evaluación que realizan los pasajeros. Adicionalmente, indica que pueden comunicarse telefónicamente o acercarse a oficinas de atención donde podrán ser atendidos, añadiendo que estas informaciones se encuentran constantemente disponible en la aplicación.

Por su parte, la plataforma de Reparto 1 dispone un correo electrónico, un contacto telefónico y una dirección para reclamaciones y requerimientos entre trabajador y empresa. Adicionalmente, en el terreno se pudo observar que esta empresa dispone con supervisores en el supermercado donde se realizan las compras. Así, este contacto supone un primer medio de comunicación entre los trabajadores y la empresa. Por su parte, la plataforma de Transporte 4, sólo dispone un correo electrónico para comunicaciones respecto del servicio, sin especificar el carácter de estas comunicaciones.

Con el fin de comenzar a trabajar en una segunda plataforma de reparto, la investigadora en terreno volvió a acercarse a las plataformas de reparto 3 y 5.

Sobre la plataforma de reparto 5

Durante la investigación de campo se decidió volver a llenar el formulario disponible en la página web de la plataforma 5, el formulario es el único mecanismo que tienen los repartidores para ponerse en contacto con la aplicación. Cabe destacar, que solo da la opción de tratar 1 tema; “se me venció un documento y no puedo actualizarlo”. Además, en el espacio para describir la situación de tu consulta, se menciona que; “Solo se dará tratamiento a motivos de Temas seleccionados arriba”. Es decir, no hay otro mecanismo a utilizar en caso de requerir ayuda para consultas de otros temas. Si bien el problema trataba de no poder avanzar en el proceso de postulación, la investigadora acudió al único mecanismo disponible. Tras enviar el formulario 3 veces se percató que recibía una respuesta automática vía email, donde se mencionaba que el proceso de postulación era rechazado debido a no obtener más respuestas de parte de la postulante y la invitaban a comenzar el proceso de nuevo. Intentando solucionar la situación la investigadora se dirigió a la oficina de la plataforma 5, dirección mencionada en un buscador electrónico.

En las notas de campo se describe la situación en la oficina de la plataforma 5 de la siguiente manera:

“Cuando llegué al edificio el guardia no permitió mi ingreso. Me dijo que eran las oficinas de gerencia y me entregó una nueva dirección en otra comuna, pero agregaron que no sabían el horario de atención. El guardia preguntó: ¿vienes por un tema de cuentas cierto?, parecía que es una situación recurrente que repartidores

se dirijan a esa oficina para buscar ayuda. Además, me dijo que no tenían horarios, que a veces no asistían personas a trabajar. (Reparto 5, Documento Sistematización notas de campo)

Cuando llegué la oficina se encontraba cerrada y había un cartel que decía: solo se atendía a personas con cita previa. Había por lo menos 10 repartidores esperando a las afueras de la oficina a que los atendieran, todos hombres de nacionalidades latinoamericanas. Pregunté a una persona si estaban atendiendo y me dijo que sí, pero de repente salía alguien a resolver las consultas. Pasaron unos minutos y apareció un hombre también de nacionalidad latinoamericana, a todos los que atendía les pedía el CI y les preguntaba si tenían cita. Hizo pasar a 2 de ellos y a todos los demás les contestó que en el lugar no se resolvían problemas de cuenta, que todo eso se resolvía por internet. La mayoría de los problemas que mencionaban los repartidores eran sobre no recibir correos de activación o desbloqueo de cuentas y problemas para ingresar a la aplicación. Muchos respondieron que ya habían seguido el protocolo que les mencionaba la página web, pero que aun así no tenían solución, todos se fueron sin solucionar su problema. Cuando tocó mi turno le comenté mi problema y respondió que no puedo avanzar en la postulación porque no hay cupos para autos, además que solo suelen abrir esos cupos en época de lluvias.” (Reparto 5, Documento Sistematización notas de campo).

Respecto a la oficina de reparto 3 tras haber recibido una tabla con las causas del bloqueo de cuenta la investigadora se dirigió hacia la oficina mencionada en el contrato con la intención de reactivar su cuenta. Cabe mencionar que casi todos los motivos de bloqueo no habían ocurrido en mi caso. La experiencia en la oficina de la plataforma 3 se describe de la siguiente manera:

“Entré al edificio donde marcaba la dirección y la conserje me dijo que hace tiempo se había ido Reparto 3 del edificio y que no tenían información sobre dónde tienen las nuevas oficinas.

Para buscar mayor información introduje la dirección en el buscador de Google. Me llamó la atención los comentarios que hacían los repartidores, en resumen, mencionan que la oficina suele estar cerrada, además no se hace referencia a un horario de atención”. (Reparto 3, Documento Sistematización notas de campo).

Los elementos aludidos en este apartado dan cuenta de una gran dificultad para concretar ayuda presencial y escasos mecanismos que tienen los trabajadores para resolver inconvenientes y dudas, además surgen ciertos cuestionamientos sobre el funcionamiento de las oficinas que disponen algunas empresas de plataformas.

7.6. Seguridad y Salud en el Trabajo

Un punto emergente del análisis dice relación con el tratamiento de los temas de seguridad de los trabajadores y específicamente la 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 equipamiento de protección personal (casco de protección, rodilleras y coderas) para el trabajador que utilice bicicleta o motocicleta, un seguro de daños y capacitación "adecuada y oportuna"

Los resultados parciales de este estudio muestran que las empresas de plataforma han incorporado acciones puntuales en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. Respecto de la entrega de EPP, se constata que, al menos de manera explícita, solo una plataforma informa de la necesidad de ponerlos a disposición de los trabajadores. Respecto de las capacitaciones en la materia, la mayoría de las plataformas se limita a ofrecer información por vía telemática. Adicionalmente, el trabajo en terreno alerta de manera consistente sobre la presencia de riesgos laborales de distintas naturaleza, siendo los principales la fatiga, los problemas musculoesqueléticos y la conciliación entre manejar y atender a la aplicación.

Al momento de la inscripción varias plataformas contemplan iniciativas que apuntan a diversos aspectos de la salud y la seguridad.

La plataforma de Reparto 2, por ejemplo, alerta respecto de la necesidad de manejar correctamente las cargas pesadas y para eso aconseja utilizar los canales anteriormente señalados *"si te sientes vulnerable con el peso de tu pedido"*. Paralelamente, **invita a presenciar una sesión de capacitación virtual** sobre seguridad vial para interiorizarse en contenidos tales como *"Técnicas de conducción defensiva, Escenarios comunes que podrías encontrar en la ruta"* (Reparto 2, Etnografía inscripción).

Más aún en esta plataforma es la única que se pudo evidenciar un esfuerzo activo por resguardar la seguridad de los trabajadores, donde, a través de notificaciones, les solicitan tomar ciertas medidas de seguridad que se exigen ser leídas o al menos vistas para comenzar el trabajo.

"Cada vez que me conecto a la aplicación aparece en la pantalla una página en rojo con las siguientes indicaciones:

1. *Mantén tus manos libres: No te conectes con tu cliente mientras manejes. Usa una montura manos libres para tu GPS.*
2. *Consideraciones de peso: Si el pedido es muy pesado o inseguro de llevar avísale a SOM.*

3. *Revisa tu equipo: Antes de moverte, revisa que tus frenos e indicadores funcionen bien.*
4. *Conduce con seguridad: Ajusta tu cinturón o casco antes de empezar a moverte*

Por último, apreté el botón de “cumpló con todo”. Aunque no tengo una montura para GPS.” (Reparto 2, Nota de campo, día 2)

La plataforma de Reparto 3, por su parte concentra sus mensajes en la importancia de contar con instrumentos para reportar acoso o discriminación y también con un mail específicamente dirigido a reportar accidentes vividos durante el desempeño laboral.

La plataforma de Reparto 5, finalmente se concentra en el tema de los Equipos de Protección Personal (EPP), recordando que a cada repartidor que se desempeña en bicicleta o moto se entregarán equipamientos que cumplen con la normativa de tránsito, tales como casco, rodilleras, coderas. También contempla la necesidad de proporcionar capacitación en materia.

Junto con apreciar el cumplimiento (o incumplimiento) de las disposiciones legales, las observaciones de la investigadora en terreno permiten también identificar algunos elementos que sugieren reflexiones de otro tipo. Específicamente, respecto de si estas disposiciones legales serían suficientes para abordar y mejorar efectivamente de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. A pesar de que se alejen parcialmente de los objetivos del estudio, parece relevante incluirlas en el presente informe como insumo para reflexionar de manera más general respecto de la suficiencia de la Ley 21.431 en el abordaje y regulación de las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas digitales.

La experiencia en terreno como conductora en una plataforma dedicada al transporte permite develar la presencia de dolores y molestias que se vinculan directamente con el desempeño de los trabajadores, tales como problemas musculoesqueléticos o fatiga:

“Luego de 5 horas comencé a sentir que reaccionaba más lento y me empezó a doler la rodilla de la pierna que estiraba y recogía para el embrague” (Transporte 1, Nota de campo, día 1)

“A eso de las 1 de la tarde el cansancio se empieza a sentir. Sobre todo, por el calor, el cansancio que se acumula en los atochamientos, la atención constante a diferentes estímulos (pasajeros, conducción, aplicación) y ya empieza a doler la rodilla que es utilizada para el embrague” (Transporte 1, Nota de campo, día 7).

“Durante los últimos días he estado con algunas molestias físicas que atribuyo a las horas manejando y al estrés propio del trabajo de conducción (...) He sentido muchas molestias en el cuerpo, en la espalda, pies y rodillas”. (Transporte 1, Nota de campo, día 6)

Estos problemas, constituyen riesgos propios de la actividad de conducción incrementados por las exigencias de trabajo de las mismas plataformas, que imbuyen al trabajador en la necesidad de cumplir metas.

"Era un día de lluvia, las calles estaban resbaladizas pero vacías en la mañana. Con uno de los pedidos la aplicación Waze se equivocó y me envió hacia otro destino, la casa donde debía llegar estaba a 10 minutos de donde me marcó el mapa y era más cerca del supermercado. Como me estaba atrasando, llamando a la clienta para que me orientara hacia su casa hice algunas maniobras peligrosas, como doblar en lugares no habilitados. En un momento me di cuenta de los peligros que estaba corriendo y decidí bajar la velocidad por lo menos en la conducción." (Reparto1 , Nota de campo, día 5)

En este contexto, se debe considerar la necesidad de armonizar el manejo del auto por la ciudad de Santiago, con sus tacos y alto tráfico, con la necesidad de prestar atención e interactuar con el celular para revisar la aplicación y atender a los distintos servicios constituye un concreto riesgo para la seguridad del conductor. Esta situación de hecho constituye un riesgo para la seguridad del trabajador, pero también una infracción a la llamada “Ley No Chat” (Ley N° 21.377).

Durante el trabajo en terreno en la plataforma de transporte, por ejemplo, aparecen factores tales como la variabilidad de las fórmulas de pago o la experiencia de descuentos imprevistos, que resultan ser problemáticos para la seguridad al generar situaciones concretas en que el trabajador se encuentra en la necesidad de tomar decisiones rápidas en lapsos muy breves de tiempo. Al aparecer en la aplicación avisos que alertan sobre posibles servicios disponibles y que desaparecen en el lapso de 10 segundos, por lo que el trabajador se encuentra obligado a realizar un cálculo muy rápido para evaluar la rentabilidad de cada servicio y los riesgos de seguridad asociados al mismo, lo que inevitablemente provoca distracción.

Así, en el presente análisis se ha relevado, por ejemplo, como la necesidad de decidir en breves lapsos de tiempo respecto de la aceptación o cancelación de servicios constituye un elemento que distrae al conductor y es una necesidad para poder realizar el trabajo en este tipo de plataformas. Esta situación parece repetirse constantemente durante un normal día laboral:

“Iba conduciendo por Av. Nueva Providencia y comenzaron a llegarme avisos de nuevos viajes. Me distraje mirando la aplicación porque quería tomar viajes cercas antes de salir de la zona. Ese momento fue riesgoso porque en un instante cuando miré la aplicación una micro venía muy cercana a mí”. (Transporte 1, Nota de campo, día 2).

“Tratando de mantener un ojo en la conducción y el otro en el celular volví a apretar el botón de seguir conectado” (Transporte 3, Nota de campo, día 6).

Es el funcionamiento mismo de la aplicación que parece atrapar a los conductores en una dinámica compleja que los expone a riesgos y de la cual parece difícil salirse:

“Siento que la sensación de la conducción es más bien de carrera por lograr hacer más viajes y ganar dinero. Me cuesta detenerme tanto por la poca disponibilidad de detenerse en las calles como por perder viajes. He sentido muchas molestias en el cuerpo, en la espalda, pies y rodillas” (Transporte 1, Nota de campo, día 2).

Además, son los mismos usuarios los que entregan una exigencia por el cumplimiento de los tiempos de los pedidos, generando más presión sobre el ritmo de trabajo que deben adoptar los trabajadores.

“En ese momento, me di cuenta que había recibido varios mensajes de la clienta, mencionando que me estaba demorando mucho, preguntando cuánto me faltaba y que el pedido había sido solicitado hace mucho tiempo” (Reparto 2, nota de campo, día 3)

Sin embargo, son justamente los gestos voluntarios y responsables de la conductora que permiten romper con esas lógicas e instaurar un clima de mayor tranquilidad y confianza. Sin embargo, esto parece tener un costo importante al determinar una pérdida en viajes e ingresos:

“El viaje no tuvo ningún inconveniente, fue un viaje corto dentro de la comuna de Macul, por calles que conozco. Fui mucho más pendiente de la conducción que de las indicaciones del celular, eso me genera mayor seguridad al tener la atención solo en la conducción, por lo mismo dejé pasar el aviso de un nuevo viaje mientras aún no terminaba este. Cuando finalicé tomé un nuevo viaje.” (Transporte 1, Nota de campo, día 4)

Así, se constata una doble relación de la administración algorítmica con los riesgos del trabajo. Ello, en la medida que las estrategias de prevención pueden ser desplegadas por los trabajadores; pero ello al costo de no aceptar viajes o no estar pendiente a la aplicación.

Este costo, como se ha visto en terreno, es penalizado por la plataforma entregando menos ofertas de viajes y desconectado a los trabajadores por no responder a la plataforma. De esta manera, el control algorítmico ejercido por las plataformas incide negativamente en la capacidad individual de gestionar los riesgos de salud y seguridad en el trabajo en plataformas digitales.

8. Resultados de entrevistas

Las entrevistas individuales semiestructuradas exploraron dimensiones similares a las consideradas durante la observación participativa, así que a continuación se plasmará el punto de vista de los y las entrevistadas respecto de temáticas tomadas en cuenta durante el capítulo anterior (Ingresos, Jornada laboral, Transparencia e información de los servicios, Sistemas de evaluación, Derecho a la defensa y reclamación de los trabajadores, Seguridad y Salud en el Trabajo). A estas se agrega un capítulo dedicado a explorar las visiones de los y las entrevistadas respecto de la Ley 21.431 (8.6). Sin embargo, durante las conversaciones emergieron otras temáticas no directamente vinculadas a la Ley que se decidió incluir en la actual síntesis, como es el caso de los relatos respecto de la experiencia de trabajo en plataformas (8.1). En este aspecto, la relevancia es dada según el equipo investigador por su capacidad de ofrecer un marco general en el cual comprender de manera más concreta y dinámica los otros temas analizados.

8.1. Experiencia de trabajo en plataformas

En este capítulo se tomarán en cuenta algunos aspectos que pueden ayudar a caracterizar el modo en que los y las entrevistadas usan las mismas aplicaciones, entendiendo con eso su preferencia a la hora de usar una o más aplicaciones, la forma de usar plataformas de transporte para construir carteras de clientes, las diferencias de los procesos productivos involucrados en las aplicaciones de reparto vs. las de transporte, las percepciones respecto de la satisfacción de este tipo de trabajo.

En el caso de las plataformas de transporte la mayoría de los entrevistados declara haber acumulado una antigüedad bastante importante, dado que solo uno de ellos afirma trabajar en Transporte 1 desde hace poco más de un año. Los demás cuentan con una experiencia que oscila entre los 5 y los 8 años. Casi todos los entrevistados además declaran trabajar exclusivamente con Transporte 1, siendo solo uno de ellos que también dedica una pequeña parte de su desempeño a la plataforma Transporte 3.

La prioridad que se le da Transporte 1 tiene distintas razones. Para algunos se trata de una aplicación más confiable: *Para mí la aplicación de Transporte 1 es mucho más robusta. Tiene muchas más soluciones a un conflicto con el usuario (Entrevistado transporte 2)*. Para otros se trata de una necesidad ligada al trabajar fuera de la Región Metropolitana en una zona en la cual no existen otras aplicaciones

Trabajo solamente en Transporte 1, y nunca me he inscrito en otras. Porque (...) yo trabajo en una región, lo que más se conoce es Transporte 1. Muchos pasajeros me comentan que han intentado pedir Transporte 3 y no hay conductores (Entrevistado transporte 4).

En esta línea un elemento importante es la capacidad de Transporte 1 de tener una gran cantidad de clientes y por eso una capilaridad en el territorio muy desarrollada, lo que permitiría poder acceder a muchos viajes y por eso garantizar rentabilidad: *“Entonces con Transporte 3 me pide un viaje que tengo que buscarlo a 3 km. Porque no tienen la cantidad” (Entrevistado transporte 2).* Sin embargo, a este propósito una aseveración que la mayoría de los entrevistados comparten es que la rentabilidad de Transporte 1 era mucho mayor en el pasado. Este tema, como veremos en el capítulo dedicado a los ingresos, dice relación con la percepción de una notable baja en las tarifas: *“Yo siempre trabajé con Transporte 1, no trabajé con ninguna otra porque en ese momento era la más rentable (...) Tu podías vivir de esto, ahora ya no lo es” (Entrevistado transporte 1).*

Por este motivo el trabajo en plataformas digitales para la mayoría de los entrevistados de plataformas de transporte ya no constituye la actividad principal, sino que es algo que se utiliza para complementar otras actividades. En algunos casos se privilegian las horas peak o aquellos momentos del día donde las tarifas son más altas, sea porque hay tarifa dinámica sea porque la locomoción colectiva local cesa su actividad

Cuando hay dinámica, yo nunca he trabajado sin dinámica. Si no hay dinámica yo no trabajo (Entrevistado transporte 1)

(...) sí busco las horas donde hay más concurrencia de pasajeros, y cuando las tarifas están un poquito más altas (...) Porque hay ausencia de locomoción colectiva y sin embargo la juventud o mucha gente sigue trabajando. Si hablamos de las nueve de la noche, en invierno desde las 7 de la tarde ya muere. En verano desde las 9 de la noche se pone el sol y empieza a salir poco colectivo. (Entrevistado transporte 4)

En otros casos, algunos entrevistados relatan de como el uso de Transporte 1 se haya vuelto una actividad para complementar y facilitar el desempeño como choferes responsables de una cartera de clientes particulares que han ido fidelizando con el tiempo, mientras estaban ocupados a tiempo completo en Transporte 1: *“(...) la gran mayoría tiene cartera de clientes (...) Todos tienen una cartera de cliente. Usan Transporte 1 para trasladarse de un lado a otro (Entrevistado transporte 2).*

En este caso, al parecer muy difundido entre los trabajadores, el uso de la plataforma digital permitiría recuperar los costos de desplazamiento entre las obligaciones con los distintos clientes y no generar pérdidas

En la mañana el primer cliente que tengo que recoger, 6:45, es una niña que tengo que llevar al colegio. Ese primer tramo lo hago a pérdida, desde mi casa la casa de esta niña. Pero después de ahí que la dejo en el colegio a las 7:30, de ahí al siguiente servicio que es a las 10, ese desplazamiento me conecto a Transporte 1 y hago servicio siempre desde el punto que deje a la niña en el colegio hasta el siguiente punto que hago para la otra persona que tengo que llevar al trabajo. Lo dejo a esta persona en el trabajo. Después ahí entre medio relleno, si es que no tengo servicios particulares que me hayan solicitado. Por ejemplo, algunas personas que tengan que ir a un examen médico o no sé, hay infinidad de cosas como aeropuerto, etc. Ese tiempo después posterior lo relleno con Transporte 1. Hasta que llego al siguiente servicio particular mío que tengo que retornar a una persona a su casa. Así esos ratos entre medio los relleno con Transporte 1 (Entrevistado transporte 5).

Es interesante mostrar que esta modalidad de uso de la plataforma permite al conductor un mayor control de las exigencias que la plataforma plantea respecto de la aceptación o rechazo de servicios, y en este sentido genera una experiencia bastante satisfactoria de la plataforma dado que no se asocia a estrés y excesos de trabajo:

el trabajar con Transporte 1 en el caso mío no es muy estresante porque, como no es mi ingreso principal, me puedo dar el lujo de rechazar muchos viajes que no me gustan. Por ejemplo, si estoy relleno con Transporte 1, y Transporte 1 me ofrece un viaje bien remunerado pero que va una localidad peligrosa, no lo tomo. No tengo ese estrés de estar forzado a tomar viajes que no me gustan. (Entrevistado transporte 5).

Más allá de tener una cartera de clientes o no, es posible encontrar en los relatos recogidos cierta conformidad y satisfacción con el tipo de trabajo que se lleva a cabo en Transporte 1. Es el caso de otro trabajador entrevistado el cual valora este tipo de trabajo por garantizar cierta independencia y libertad

Satisface una necesidad. Yo encuentro que es buena porque satisface una necesidad para ambos, para el conductor y el pasajero. La idea es excelente, me parece bien. Además, ayuda, por ejemplo, esto de que yo no tenga que pedirle a una empresa. Uno se suscribe por Transporte 1 o que se yo, las distintas plataformas. Pero no tener que estar buscando el trabajo, ir y llevar un currículum y todo lo que es la burocracia de una empresa cuando te hace la entrevista. Todo eso en el fondo te lo ahorras. Es algo voluntario, además. No te ponen horarios, metas. Uno mismo se pone las metas. (Entrevistado transporte 4).

En el caso de las plataformas de reparto los y las entrevistadas declaran una antigüedad que oscila entre los 3 y los 6 años, lo que representa un bagaje de experiencia importante

para poder reflexionar sobre su experiencia. En su casi totalidad estos trabajadores son de nacionalidad venezolana siendo solo una de nacionalidad chilena, lo que contrasta con los datos de los conductores de transporte entrevistados, todos invariablemente chilenos. Para todos los entrevistados el trabajo en plataforma digital representa la actividad principal, no declarando desempeñarse en actividades paralelas; al momento de la entrevista, además, han tenido trayectorias distintas habiendo en algunos casos conocido solo una plataforma o, en otros casos, habiendo pasado o estando en varias al mismo tiempo.

El primer caso se debe a las buenas condiciones generales que caracterizaban esa plataforma específica (Reparto 1), por lo menos en el pasado.

Reparto 2 era como la abuelita, uno podía hablar, era escuchado, te hacían cariñito. Te decían que tenías razón, te compensaban económicamente, días de descanso. Había un mimo (Entrevistada, reparto 2).

Al contrario, el uso más diversificado y variable de plataformas parece estar ligado a la necesidad de encontrar mayores ingresos:

me metí con Transporte 1 también. También hice Reparto 2 (...) Reparto 5 (...) Ahorita estoy con Reparto 3, [otra aplicación de reparto] y Reparto 4. Con todo. Entonces estoy variándome con todo, el que me pague más va primero (Entrevistado 3, reparto 4).

Un aspecto que diferencia la experiencia de trabajo en plataformas de reparto respecto a las de transporte es la de contar con una mayor heterogeneidad de procesos productivos y actividades en las cuales desempeñarse. Mientras en el caso del transporte se trata básicamente de conducir un auto, en el reparto los trabajadores entrevistados pueden ser los encargados del proceso en su totalidad, comprando los productos y repartiéndolos a los domicilios o, en alternativa, desempeñarse solo en una parte del proceso: en el primer caso se trata de “shoppers”, en el segundo de “pickers” o de “drivers” que trabajan en la plataforma de reparto 2:

Soy picker. Es una modalidad que Reparto 2 hizo a raíz de la pandemia. Es una opción desde la que hacemos las compras del supermercado para pasárselas a un driver. El picker es nada más a pie (...) No tenemos autos ni bici ni moto. (Entrevistada 1, Reparto 2)

los shoppers también pickean pero además hacen el delivery. Pero claro, cuál es el requisito principal, que para ser shopper hay que tener carro. A los que no tenemos carro preferimos ser picker (Entrevistada 4, Reparto 2).

Para estos trabajadores la jornada laboral se desarrolla en las cercanías de tiendas, preferiblemente supermercados, a la espera de que la aplicación envíe un pedido:

Sí, uno tiene que estar en un lugar cerca de un supermercado o de tiendas asociadas. En mi caso yo solo trabajo en el Jumbo, pero si estoy cerca de una licorería que trabaja con Reparto 2 me puede caer un pedido de aquella. Pero son muchos menos, el 80% de los pedidos son de supermercado. Hablo por mí, pero yo siempre voy al supermercado del Jumbo (Entrevistada 4, Reparto 2).

Entre los entrevistados es posible detectar opiniones distintas respecto de la satisfacción general hacia este tipo de trabajo. Algunas entrevistadas destacan su conformidad con un tipo de trabajo que a pesar de los problemas permite tener los horarios que prefiere, así como responsabilidad, variedad y fluidez:

Me parece excelente, por lo menos yo soy madre entonces uno se acomoda el horario, el tiempo. En Reparto 2 decidía que día iba, a qué hora desconectaba, el dinero es semana y ayuda bastante (Entrevistada reparto 5).

Mira, me gusta, es un trabajo en el cual lo hago con mucho gusto. El hecho de recolectar pedidos, armar, atender al cliente, me crea satisfacción. Lo hago perfectamente bien, mis calificaciones son altas. Es un trabajo fluido, es variable, eso es lo bonito del trabajo (Entrevistada reparto 1).

En otros casos predomina una sensación negativa, ya que, a pesar de la posibilidad de tener ingresos las plataformas parecen mostrar tratos abusivos:

Mi crítica principal con Reparto 2 es que la comunicación es mala. Y que no tenemos un espacio digamos digno de esperar frente al Jumbo. Tenemos un espacio de entrega que hay sillas, se puede cargar el teléfono, pero queda en el -2. Es muy abajo.

Las aplicaciones, todas, en Chile hacen lo que le da la gana. Todas. Reparto 4 en España paga por hora. Si usted se pone una camisa de Reparto 4, Reparto 4 le paga. En Estados Unidos pagan también. Reparto 5 paga por publicidad en Argentina. Por una camisa de Reparto 5 y sales a repartir, el contrato dice que ellos te pagan. Pero aquí en Chile. Hacen lo que les da la gana.

Un componente importante de este malestar es comprensible también a la luz de una contingencia que los entrevistados vivieron justo durante el desarrollo del estudio, y dice relación con el cierre de la plataforma de reparto 2, siendo esta absorbida por reparto 4. Este pasaje para muchos trabajadores ha sido traumático, especialmente para los picker,

dado que la plataforma nueva no contempla esa modalidad de trabajo, dejando a los picker la única opción de comprar un medio de transporte y transformarse en shopper. De esta manera muchos trabajadores, y especialmente mujeres, ancianos o personas de bajo recursos, no tuvieron otra opción que buscar otro trabajo:

Porque Reparto 2 va a dejar de existir, Reparto 4 nos informó que ya no va a existir la figura de picker, solo shopper. Solo los que hacen el pedido y lo llevan en el carro. Solo se aceptarán personas con carros. Nosotros me imagino que somos más de 1000 pickers a nivel nacional y vamos a quedar sin trabajo cuando Reparto 4 termine de absorber a Reparto 2 (Entrevistada reparto 4).

Yo no tengo una bicicleta y no tengo la capacidad de comprarme una. Igual físicamente no tengo la energía o la capacidad de usar bicicleta. Hay un grupo grande que no va a poder. Personas mayores. Por algo estamos en esta modalidad de ser picker. La empresa está sancionando a nosotros quitando ese derecho de continuidad laboral (Entrevista reparto 1)

8.2. Jornadas laborales

Dedicación horaria a la plataforma digital

A la hora de considerar cuantas horas se dedican diariamente y semanalmente a la plataforma de transporte (Transporte 1) se encuentra un panorama caracterizado por jornadas laborales muy extensas, sea Transporte 1 la actividad principal o complementaria. En el primer caso, se trata de un compromiso que no contempla días de descanso: “Yo trabajo desde las 7 de la mañana hasta las 4 o 5 de la tarde. Domingo a domingo”. (Entrevistado transporte 3).

Es interesante apreciar además que, inicialmente, los entrevistados tienden a declarar menos horas de trabajo, mientras que, profundizando en el relato y considerando el tema con mayor detección, el horario de trabajo se alarga considerablemente. Es el caso del trabajador anterior que declaraba trabajar 9 o 10 horas todos los días, el cual admite durante los fines de semana alargar aún más su jornada llegando a bordear las 12 horas de trabajo: “Sí, sábado y domingo trabajo hasta las 6 más o menos. Un poquito más porque es un poquito mejor y ando con más cuidado”. (Entrevistado transporte 3).

Misma dinámica se encuentra para los trabajadores que usan la plataforma como actividad complementaria. Inicialmente se declaran en promedio 4 horas diarias, que sin embargo a medida de la conveniencia pueden aumentar hasta 6 o 7: “Sí, entre 8 y 2 de la mañana. Anoche estaba fluido y seguí así” (Entrevistado transporte 4). Otro trabajador que usa

Transporte 1 para complementar sus ingresos declara también dedicar 6 o 7 horas diarias a Transporte 1, lo que devala una jornada laboral extremadamente amplia si se contabiliza también la dedicación para la actividad principal:

“Empiezo a las 6 y tanto, aprox. Y de ahí llego a la casa como a las 7, 7:30 más tardar. Entonces son como 12 horas diarias. Y entre medio suelo parar una, una hora y media a descansar un rato, estirar piernas, etc.” (Entrevistado transporte 5).

Los relatos asociados con las plataformas de reparto también reportan jornadas de trabajo muy extensas, que se adaptan a los horarios de apertura del comercio y en particular de los supermercados. En este contexto es normal trabajar 10 horas seguidas, que, en algunos casos, se extienden hasta las 14 o 15 horas:

Los supermercados abren a las 7 de la mañana. Entonces se conectan a las 7 y se desconectan alrededor de las 5:30. Entonces trabajan entre 8 a 10 horas. Hasta 12 horas, porque algunos se aguantan... Pero pueden trabajar hasta 12 horas. En general entre las 8 y las 10. La mayoría trata de trabajar de lunes a domingo. Algunos se dejan un día a la semana para descansar. (Entrevistada reparto 2)

Pero yo siempre trabajo entre 12 a 14 horas diarias. Cuando mi hija estaba aquí yo trabajaba de las 8 de la mañana a las 8 de la noche y descansaba los domingos. Ahora que no están, que se regresaron para Venezuela, llego aquí a las 8 de la mañana y trabajo hasta las 11, 11:30 que ya me voy para la casa. Entonces estoy trabajando 14 o 15 horas diarias. (Entrevistado reparto 3).

Un elemento que contribuye a alargar las jornadas laborales es dado por la necesidad de esperar la llegada de los pedidos, lo que puede ser muy largo extendiendo de manera exagerada la jornada pasiva respecto de la jornada activa:

Hay que cuidar el tiempo. Como hay menos pedidos tenemos muchas horas muertas a veces. En el peor de los casos he tenido hasta 3 horas sin que caiga un pedido. Esto puede pasarme cada dos semanas. Pero hay otros compañeros que pueden pasar 4, 5 horas sin pedidos porque no hay (Entrevistada reparto, 4).

Desconexión para descanso mínimo obligatorio

En lo que refiere a las entrevistas con trabajadores de plataformas de transporte, se recoge poca claridad respecto de esta norma, que constituye uno de los puntos más relevantes de la ley 21.431. En algunos casos se afirma conocer la norma, y se reconoce que la aplicación se acoge a ella, pero se hace muestra de desconocer los tiempos contemplados:

Ahora lo están aplicando porque te llega un mensaje y te dice que en el fondo solo puedes trabajar 8 horas diarias, o 45 horas semanales, una cosa así. Te dice que usted lleva tantas horas trabajando y puedes tantas más. Te va dando un aviso (Entrevistado transporte 1).

Otro trabajador también reconoce que la aplicación incorpora el respeto de esa norma: *“Lo que sí, en Transporte 1 te ponen que tú no puedes trabajar más de 12 horas. Te cortan, hasta el otro día”* (Entrevistado transporte 3).

Otro entrevistado se muestra más bien escéptico respecto de esta regulación considerándola una operación de marketing orientada a tapar lo que él considera el principal problema de ley, es decir el no regular con mayor firmeza el tema de las tarifas vigentes en las plataformas para conductores.

para mi criterio fue una pulsada de gallitos entre Transporte 1 y los políticos del momento. Diciendo que si no quieres que te metamos mano en las tarifas tú tienes que cumplir con esto (Entrevistado transporte 2).

Para este entrevistado, de hecho, la regulación respecto de la jornada es más bien un elemento contradictorio en el contexto de una ley que impulsa la categoría de trabajador independiente

Para mí no debería haber límite de horas, porque si eres trabajador independiente qué sentido tiene que te pongan 8 horas. Ahora, si fueras trabajador dependiente es como lógico (Entrevistado transporte 2)

Esta visión crítica es contrastada finalmente por otros entrevistados que reconocen que se trata de una norma positiva al impedir que el trabajador ponga en peligro la vida de otras personas debido a los efectos del sueño que se acumula durante las largas jornadas: *“Para mí sí, porque tú no puedes llevar a un pasajero si estás muerto de sueño”* (Entrevistado transporte 1).

En el ámbito del reparto se detecta un conocimiento y una consciencia mucho mayor respecto de la norma de desconexión, de su impacto en el día a día de los trabajadores y además relatos mucho más robustos respecto de las diferentes maneras en que ellos la abordan, la respetan o tratan de eludir.

En una primera instancia, es interesante notar que las aplicaciones mismas imponen un filtro que obliga los trabajadores a dejar de trabajar, inicialmente con un mensaje y finalmente desincentivando directamente el trabajador:

Cuando uno está próximo a cumplir las 12 horas te manda un mensaje que dice que te recomienda desconectarte. Uno puede seguir, pero al cumplir las 12 horas no te caen más los pedidos (...) ese mensaje llega a las 10 horas. Luego de ese mensaje caen pedidos muy pequeños. Me imagino yo que Jumbo dice si le doy un pedido muy grande y se tarda en hacerlo puede pasar las 12 horas. Entonces siempre luego de que llega el mensaje uno puede hacer un pedido ya, y luego ya no hay chance. Mandan solo pedidos de un producto y a esa hora es fastidioso hacerlo, porque estás cansado y tal (Entrevistada reparto 4).

Sin embargo, la realidad se presenta de manera mucho más compleja de lo planificado por las aplicaciones. Por un lado, aparece un relato que sostiene que la desconexión funciona solo en la Región Metropolitana y no en otras regiones: “Hace poco estuve en Puerto Montt, en Antofagasta, Concepción, ya no existe” (Entrevistada reparto 2). Además, aparece la práctica por parte de los trabajadores de utilizar cuentas paralelas, aspecto que al parecer las aplicaciones no están abordando con la debida seriedad

[Conozco a trabajadores de reparto 5 que] tienen 3 cuentas al mismo tiempo, funcionando. La cuenta premium es la que ocupan cuando se comprometen, son las mejores horas, esa generalmente es la del propio trabajador. Y de ahí tienen dos cuentas más que les permiten trabajar en la noche y los fines de semana. Porque la premium está regulada, no se excede en jornada. (Entrevistada reparto 2).

Se trata de un delicado ejercicio de equilibrio que permite a los trabajadores tener una cuenta durante la semana que garantiza beneficios de tipo Premium (horarios más cómodos y rentables, zonas más cómodas y rentables), y de dedicar otras cuentas a horarios más complicados:

Entonces si yo soy premium y me pongo a trabajar entre las 11 y las 3 de la tarde en el sector del centro. Porque ahí está el fuerte y porque es el anillo más costoso. Pero eso son 5 horas. Entonces yo puedo trabajar con otra cuenta después de ese horario, porque la cuenta es buena para los horarios nocturnos. Y lo mismo pasa los fines de semana (...) Puedo trabajar con otra cuenta que es súper buena para los fines de semana (...) Te permite trabajar desde las 10 de la mañana hasta las 2 de la mañana, todos los días de sábado a domingo. Jornada infinita. Hay gente que duerme 4 o 6 horas en el día (...) Así hay gente que trabaja 20, 18 horas. Era por lo menos el año pasado así (Entrevista reparto 2).

En otros casos, algunos trabajadores se desconectan de la aplicación al cumplir el tiempo máximo y se conectan a otra similar para seguir trabajando y así poder alcanzar la meta diaria que se han fijado:

Sí, veía compañeros que si lo hacían. Se metían en otra aplicación, bien sea porque el día no les rindió. Sí hay personas que tienen otras aplicaciones y que se conectan con otro móvil para seguir con la actividad en el día (Entrevistada reparto 5).

Durante las entrevistas también emerge otra práctica elusiva que dice relación con la manera en que se contabiliza la jornada laboral. Como es sabido, los repartidores pueden pasar largos periodos de tiempo conectados a la aplicación a la espera de un pedido. En el caso de la plataforma de reparto 4 el tiempo de conexión sin pedidos 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. Este juego de cálculo diferenciado de jornada activa y pasiva permitiría así extender la jornada laboral de manera casi infinita:

Reparto 5 y Reparto 2, cuando tú te marcabas a las 8, te obligaba a cerrar a las 8. La misma aplicación se cerraba. Reparto 4 no (...) yo me conecto a las 8 de la mañana. Se supone que ahí tiene que arrancar la hora. Pero no arranca, porque no tengo pedidos. Me cae un pedido a las 10 de la mañana, ahí comienza a arrancar las 12 horas. Esas 2 horas son perdidas, no las consideran hora de trabajo. Solo cuando tienes pedidos. Yo duro una hora con ese pedido, cuando tú te pones a ver, me quedan 11, porque duré una hora. Pero si duro media hora, me queda 11:30. Y ahí muere la hora, quedo una hora más y la hora no corre. Solo corre cuando tú tienes el pedido. Por eso es que tú puedes ir de las 8 hasta el día siguiente, solo corre la hora con el pedido (Entrevistado reparto 3).

Es interesante notar que esta situación es vivida como un elemento favorable para el trabajador ya que permite alargar la jornada laboral y poder aspirar a mayores ingresos:

Por lo menos a mí me favorece, a todo el mundo le favorece que corra así. Porque no me pone límites. Porque cuando yo trabajaba con Reparto 2, cuando me cerraban, me prendía Reparto 3, Reparto 4 y completaba mi hora normal. Con Reparto 4 no hay necesidad de cerrarlo porque le doy corrido. Ayer trabajé hasta las 1 de la mañana, desde las 8 de la mañana. (Entrevistado reparto 3).

Efectivamente, como en el caso del transporte, la norma que impone una desconexión obligatoria es percibida por los trabajadores como una limitación que afectaría su posibilidad de decidir respecto de cuando trabajar:

Sí señor, porque qué pasa. Al encontrar esta limitante laboral, nosotros lo vemos más como limitación que beneficio. Porque como somos trabajadores completos de este sistema de trabajo, necesitamos más dinero, y para hacer eso necesitamos dos

aplicaciones como tú dices. Una en la mañana y en la tarde otra para tener más horas de trabajo (Entrevista reparto 1).

8.3. Ingresos/pago por servicios

Respecto de los ingresos de los trabajadores de plataformas, los entrevistados dan cuenta de una permanencia general de las tendencias presentes antes de la entrada en vigor de la ley 21.431.

Tarifas variables

Así, por ejemplo, los entrevistados señalan que se mantienen las tarifas variables (lo que desde Transporte 1 denominan tarifas dinámicas), que suponen un aumento de los ingresos por servicios realizados. Dada esta cualidad, las tarifas variables son percibidas positivamente por los conductores entrevistados, y el problema para ellos es que sólo una parte de los viajes realizados se pagan a esos precios más altos:

la tarifa dinámica es mucho más cara. De repente sube 1000 pesos, 600 pesos, pero eso tiene que ver con la hora y nada más. No es una cosa que diga ah, va a durar todo el día. No, empieza a las 6:30 y termina a las 8:30 o 9. Entonces alcanzas a hacer pocas carreras con dinámica. (Entrevistado transporte 3)

En el caso de las plataformas de *delivery* también es predominante el modelo de tarifas variables, que caracteriza las fórmulas de pago de las empresas de reparto 2, 3 y 4. Por su parte, en el caso de la empresa 5, que combinaba fórmulas de pago con ingreso fijo y variable, uno de los entrevistados señala que la eliminación del pago variable supuso una merma en los ingresos por servicio realizado, razón que le llevó a optar por otras plataformas.

(Reparto 5) tiene un monto fijo, ellos no varían en el monto. Yo ya tengo un mes que no trabajo con (Reparto 5). El monto es de 1100 pesos por pedido. (...) Antes pagaban distancia, pero ahorita ellos dicen que la pagan, pero cuando la pagan son como 50 pesos. Por eso yo la dejé (Entrevistado reparto 3)

En la empresa Reparto 4, que además es receptora de los shoppers de la empresa Reparto 5 tras la compra de la primera por la segunda, la tarifa variable se caracteriza por el uso de “multiplicadores” que suponen un porcentaje de incremento respecto de la fórmula de pago normal. Según describen los entrevistados, estos multiplicadores muestran una regularidad:

El mínimo de ellos es 700 pesos actualmente. Ahorita hay un multiplicador de 1.4. Estos 1000 pesos usted lo multiplica. Esto siempre cambia. En la mañana de 6 a 12 el multiplicador sube, puede llegar a 1.8 o 2.1. A las 12 que es alta demanda ellos bajan (entrevistado reparto 3)

De su descripción se desprende el uso de los multiplicadores como incentivo para la conexión en horas de menor demanda, mientras que, en el horario de mayor demanda de servicios, la tarifa de pago por reparto realizado es menor.

Bajos ingresos y alta comisión de la empresa

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. Uno de los entrevistados señala que: *empezó con un 25%, un 30%, hoy ronda los 40%, 50%*. (Entrevistado transporte 2)

Asimismo, aunque el aumento de este cobro es descrito sólo por los conductores más veteranos, otros trabajadores también señalan que la comisión de la empresa no es fija, sino que varía en cada viaje, y es demasiado alta, lo que se traduce en una merma significativa de los ingresos.

eso es lo que molesta un poco porque no es fijo. Yo creo que la tasa está rondando de un 40-45%, que es bastante. Yo encuentro que es mucho (...) debería haber un poco de regulación con las tarifas. Encuentro que a veces el 40, 45% que se lleva la plataforma es mucho. O sea, considerando que si un taxi sale 5000 pesos y el Transporte 1 trabaja a 2500. De esos 2500 me está dando 1700 pesos a mí y el resto es para ellos. Encuentro que igual es como abusador. (Entrevistado transporte 4)

Entre los repartidores entrevistados el problema de la comisión de la empresa es mencionado sólo por una entrevistada, al hablar de los cambios en el traspaso desde la empresa Reparto 2 a Reparto 4. Cabe destacar que se aborda la misma plataforma a la que hacen referencia los conductores, aunque en su modalidad de delivery.

hay un cobro semanal por usar la aplicación de 850, 870 pesos, que se les cobra a los (repartidores de Reparto 4) por usar la aplicación. En Chile hace años quedamos todos espantados cuando a los empaquetadores de los supermercados se les cobraba por el derecho a usar la línea. Esto es lo mismo, aquí estamos retrocediendo de nuevo (Entrevistada Reparto 2)

Este posicionamiento crítico hacia la existencia de cobros por el uso de la plataforma puede ser indicativo de que las fórmulas de pago de las empresas de reparto en su mayoría no contemplan este ítem. Esto se suma a la merma de ingresos que relatan reiteradamente conductores y repartidores.

cuando yo me inscribí, el 2021, allí si podíamos tener unos buenos ingresos. Pero ahora eso decayó muchísimo. El pago y los pedidos son más bajos y la espera entre pedidos es más largo (Entrevistada Reparto 1)

La reducción de los ingresos por pedido, junto al aumento (o la creación) de la comisión de la empresa se relacionan directamente con la percepción de abuso que denuncian algunos de los entrevistados.

Suficiencia de los ingresos y relación costos-ingresos

Esta percepción de “abuso” por parte de la empresa se encuentra presente en la mayoría de los conductores entrevistados, quienes se quejan de 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.

Ellos((la empresa)) saben que las tarifas que reciben los conductores son bajas. Porque hay que ir a buscarlo a 1.5 km., después trasladarlo 7 km., pagas 2000, 3000. Piensa que en esta ley nos están haciendo declarar un 17%. Las mantenciones de los autos. El combustible que aumenta... (Entrevistado transporte 2)

La preocupación por los costos en que se incurre está presente en todos los entrevistados, y, como se aprecia en la cita anterior, la propia obligatoriedad de cotización de los trabajadores independientes (donde quedan encuadrados los trabajadores de plataformas) es percibida en términos de costo añadido.

Por otro lado, al abordar la relación entre ingresos y gastos algunos entrevistados describen un cálculo detallado de todos los costes que implica realizar el trabajo: *está tu almuerzo, tu sueldo como chofer. Depreciación del auto. Los tag, las autopistas. Seguro del auto, el permiso de circulación. Una cantidad de gastos. Cuando tu sumas todo, es aproximadamente entre 50% o un poco más que se te va a ir inmediatamente* (Entrevistado transporte 5). Otros entrevistados, por su parte, realizan un cálculo en que sólo consideran

los gastos más directos, como es el combustible, y no aquello que pueden resolver por sí mismos:

Lo que pasa es que es relativo, porque va a depender de quien te hace la mantención del vehículo. Para mí es rentable porque cada mantención de un rodamiento o algo, lo hago yo mismo. En el fondo yo mantengo mi vehículo. Lo que sí puedo decir es que... Justo hablábamos con unos colegas, y uno me decía que por ejemplo, el 25% se iba en bencina. Y nosotros varios opinamos que no, el 30 o el 33% se va en bencina. Eso quiere decir que para yo ganar 90 mil pesos tengo que invertir en bencina 30 mil pesos. Más todos los gastos de mantención del vehículo, ya sea limpieza o todo lo que sea mecánico. (Entrevistado transporte 4)

Todos estos elementos contribuyen a una valoración del trabajo en que la disminución de las tarifas por servicio tiene un rol fundamental:

El trabajo en sí no es malo, es un trabajo honrado (...) el único problema que hay actualmente es que las tarifas están demasiado bajas y la bencina ha subido demasiado. Entonces no compensa lo que tú gastas con lo que ha subido el monto de la vida, al contrario, han bajado las tarifas (Entrevistado transporte 3).

En el caso de los repartidores si bien esta preocupación por la relación entre costos e ingresos está presente, su relevancia es mucho menor al describir su experiencia de trabajo en las plataformas. Al respecto, es preciso recordar que 3 de los 5 entrevistados de plataformas de reparto son *pickers* (compran y preparan los pedidos que otros repartirán), mientras que los restantes utilizan la bicicleta como medio para realizar los repartos. Esto implica que los costos directos en que incurren para realizar el trabajo sean menores (principalmente el teléfono con conexión a internet), y por tanto su cálculo esté más dirigido a la consecución de metas de ingreso autoimpuestas para cubrir sus gastos mensuales generales.

yo creo que en la mayoría y en mi persona los costos son el pago de arriendo, el pago de la comida y de los servicios, pago telefónico. Porque si tú no tienes un teléfono al día con buen plan estás nulo en las aplicaciones (Entrevistado reparto 1)

Precisamente la posibilidad de conseguir metas de ingresos autodefinidas es una de las principales ventajas que los repartidores entrevistados 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.

Finalmente, una de las entrevistadas destaca que el cambio de empresa (de Reparto 2 a 4) afecta negativamente el cálculo de la relación ingresos/costos a los repartidores, puesto que en la nueva empresa no se realiza la retención de los impuestos por los servicios prestados a honorarios.

Cuando la empresa quiere hacer transformaciones o quiere cambiar los sistemas ocupa un gancho. Hoy paga más fijo, por cada pedido son 2000 pesos de partida. Los chicos que son antiguos el pedido son de 1000 la partida. Todos quieren irse para allá pero no sacan la cuenta de que están restando el 13%. Reparto 4 no lo resta. Faltan las matemáticas básicas en el trabajador. Son unos brillos que finalmente no es nada. A la larga saca cuentas y están ganando lo mismo (Entrevistada Reparto 2)

Desde esa perspectiva, la falta de retención de los impuestos por parte de la empresa afecta negativamente al cálculo de los ingresos de los repartidores, a la vez que dificulta el cumplimiento de las obligaciones impositivas.

Ingreso mínimo por hora

Al abordar la suficiencia de los ingresos, entre repartidores entrevistados aparece la denuncia de incumplimiento de los preceptos de la ley 21.431 en esta materia, que establece un pago mínimo por hora de servicio prestado equivalente al sueldo mínimo por hora, incrementado en un 20%

Hay veces que a ella (la mamá de la entrevistada, que también es picker) no le suena el pedido y ella se va del día con 5000 pesos en la aplicación, en donde yo me puedo ir con 20 o 30 mil pesos. Eso no ocurre un solo día, puede ocurrir en la semana 4 a 3 días repetidamente, que a ella le va mal y a mí bien. Si ellos aplicaran la ley de salario mínimo a mi mamá deberían pagarle el complemento. Pero no le complementan a ella porque está haciendo la misma cantidad de horas de conexión que yo, solo que yo trabajo y ella no. Eso ocurre. Y no solo con mi mamá. Somos 100 pickers y puede ocurrir con 20 pickers que les pasa así que los tienen denigrados, discriminados. No les dan pedidos, pero tampoco les pagan el complemento de ese salario mínimo al mes. (Entrevistada reparto 1)

En el caso de los conductores entrevistados, cuyos rangos de ingreso son mayores (en coherencia también con los mayores costos fijos del servicio que prestan) la regulación del

ingreso mínimo en estos términos no es percibida como un elemento relevante al abordar sus condiciones de trabajo.

Escamoteo de las propinas

Otro de los elementos descrito por los entrevistados como un abuso de las empresas es el referido a la sustracción de parte de las propinas que los clientes pagan por su servicio. Este problema, que ha sido denunciado por otros trabajadores de plataforma en otros estudios, lo reporta el único entrevistado que es repartidor y por tanto tiene interacción directa y cara a cara con el cliente final.

En mi caso me ha pasado que clientes saben que Reparto 5 no paga la propina bien, entonces me enseñan que me van a cargar tanto. Yo espero el rato que se supone que me carga los 2000. Cuando me caen me caen como 500 pesos. Entonces me han pasado casos, que yo le he tomado foto a la propina y la he pasado por correo. Mire el cliente me dio tanto, ellos responden “ah sí disculpa, fue un error”. Siempre es error de ellos. Cuando el cliente no dice nada, ahí se quedan con esos pesos (Entrevistado 3)

Tal como se observa en el fragmento, la existencia de estos hechos promueve una duda generalizada acerca de si las empresas transfieren directamente o no la propina otorgada por el cliente, cuestión que se ve acentuada por la falta de medidas de verificación diseñadas para los trabajadores.

Claridad y transparencia de fórmula de pago

Respecto de la claridad y transparencia de la fórmula de pago por servicio realizado, los conductores señalan que Transporte 1 destaca por ser una empresa que pone a disposición un registro detallado de los ingresos obtenidos por cada viaje realizado, donde se distingue cada factor considerado dentro de la fórmula de pago. La facilidad de acceso a ese registro de ganancias es un aspecto evaluado positivamente por los trabajadores, tal como señala el siguiente entrevistado:

llega un reporte diario. Cada vez que hago una carrera me puedo meter a la aplicación y ver cuánto salió, cuanto se quedan ellos [la empresa] y yo. Yo personalmente encuentro que el sistema es muy bueno (...) Lleva la contabilidad, todo. Yo siempre hago la prueba de que me pidieron un viaje que varía de pago a mí,

1500 pesos, por decir algo. Pero en el medio de la carrera el pasajero agrega otra carrera más. Se nota que cuando la agrega hay una diferencia de precio. Por ejemplo. Me estaba pagando 1500 ahora me está pagando 3000. Uno nota que los sistemas están bien hechos. Ahora lo que sí puede haber es que en alguna actualización pudiese pasar algo. (Entrevistado transporte 3)

De esta manera, el registro permanente y detallado contribuye a la transparencia en los pagos que la plataforma realiza a los trabajadores.

A pesar de ello, para varios conductores experimentados la disposición de información detallada y en tiempo real en la aplicación no es sinónimo de claridad o certeza en los pagos. En efecto, aunque todos los entrevistados señalan saber cuáles son los factores que componen la fórmula de pago (distancia recorrida, tiempo de trayecto, entre otros), varios conductores afirman que es imposible saber con certeza si las ganancias que la empresa informa por cada viaje son “correctas” y se condicen con la fórmula de pago:

[la fórmula de pago] siempre ha sido transparente, el problema es que tú no sabes cómo lo calculan. A ti te dicen “has recorrido tantos kilómetros”. Y si tú dices: “son más kilómetros” [la empresa te responde] “tu máquina está mala, algo hizo tu GPS” (Entrevistado transporte 1)

Otros entrevistado ahonda en el mismo problema: la imposibilidad material de contrastar si la distancia recorrida o el tiempo empleado realmente se corresponden con lo que la plataforma informa por cada servicio prestado.

nunca te dan el detalle de kilómetros y horas de conducción. Esa información no te la dan. Entonces te dicen mira, tal viaje... Puedes bajar un Excel con el detalle de todos los viajes, con fecha, hora inicio y término, pero no te aparece hora de conducción y kilómetros recorridos. Entonces como no te lo da, tú no tienes como validar si está bien calculado o no (Entrevistado transporte 5)

Asimismo, la propia dinámica de la actividad de transporte, en que los conductores deben atender a múltiple información a la vez (la solicitud de viajes, si son convenientes o no, las zonas de mayor demanda, el tráfico, etc.) dificulta que puedan hacer un seguimiento detallado de la distancia o tiempo exacto de cada servicio para contrastar sus datos con los ofrecidos por la plataforma. En palabras del entrevistado 2: “*esta actividad no da tiempo para revisar una tarifa*”. Esto es lo que explica una conductora al señalar que la única circunstancia en que se puede saber si ha habido algún error es cuando este es muy notorio: *Muchas veces ha salido menos (dinero ganado) o no salían los viajes ((en el reporte*

diario de la aplicación)). Cuando me pasaba eso yo me enteraba porque ahí va a haber un error garrafal toda la noche, si no yo no me entero (Entrevistado transporte 1)

En conclusión, si bien hay una percepción de transparencia por el amplio detalle de la información ofrecida y el registro de cada servicio en las aplicaciones de transporte de pasajeros, algunos entrevistados señalan que es imposible validar que el cálculo de los ingresos que corresponden por cada viaje sea correcto. Un entrevistado con más de 5 años en las plataformas es contundente al respecto:

es imposible, jamás vas a lograr entender cómo hizo el cobro. Te lo digo rotundamente, es imposible. No hay cómo validar un cobro que hizo Transporte 1. No existe. Es tajante, eso te lo va a decir cualquier chofer. Tu tratas de entender el algoritmo que usó para hacer un cálculo de tarifa, no te va a cuadrar nunca. (Entrevistado transporte 5)

Entre los trabajadores de empresas de reparto entrevistados en general se percibe claridad en la fórmula de pago, de manera similar a lo que ocurre con las empresas de transporte de pasajeros que utilizan fórmulas de pago variable asociados a factores como la distancia recorrida o la existencia de tarifas dinámicas o multiplicadores. La excepción se encuentra en el caso de los *pickers* de la empresa Reparto 2, quienes señalan la falta de claridad de las formulas de cálculo de los ingresos por servicio prestado en el proceso de traspaso a la nueva propietaria, Reparto 4.

Transporte 1 es más fuerte a nivel de pagos. Eliminaron el nivel de pago, porque nosotros teníamos un tabulador donde salían los precios. Ahora ellos cobran el pago del pedido a nivel global. Y no hay una explicación de cómo uno genera su ganancia. Por qué unos ganan 5000 y otros 8000. Antes había explicación y ahora no (Entrevistada reparto 1)

Respecto a esto, las demás entrevistadas de la misma plataforma afirman que se mantiene en términos generales la fórmula de pago de la empresa anterior, pero con reducciones que afectan negativamente a los ingresos por servicio. Para explicar el cambio y la falta de transparencia, describen en detalle la fórmula de pago anterior:

Existe una tarifa base por pedido, que es 1100 pesos. Por cada pedido de 50 o 5 productos es 1100 pesos de base. Luego por cada producto agregado (cada SKU), son 100 pesos por cada SKU diferente. Por ejemplo, si me piden un Shampoo Head&Shoulders son 100 pesos, pero si me piden 4 iguales siguen siendo 100 pesos. En cuanto al pedido total, por cada 10 kilos de peso, pagan 200 pesos. (...) antes esa tarifa estaba super clara por escrito. Ya no. Oficialmente no hay tarifa, aunque sigue

siendo esa. Lo que cambió es que (...) antes el SKU de ese producto (que estaba sin stock) a mí igual me los pagaban, porque yo hice el esfuerzo de buscar el producto y buscar una alternativa. Si el cliente no lo quería ya no es problema mío. Desde hace unos meses para acá, si el cliente no quiere el producto a mí me descuentan esos 100 pesos. Obviamente nadie está de acuerdo con eso porque nos están quitando el dinero que corresponde con el esfuerzo. Porque ofrecerle alternativa al cliente es un trabajo. Por eso mismo ya no existe una tarifa oficial. Uno se mete en la información de Reparto 2 y no existe la tarifa, uno la conoce por el tiempo trabajando. Al revisar coincide. (Entrevistada reparto 4)

De acuerdo con las entrevistadas, esta falta de transparencia y claridad sobre la fórmula que compone el pago de cada servicio realizado no se limita al período de transición desde una empresa propietaria a otra, sino que ya se manifestaba en la plataforma de reparto 2.

uno entraba a la aplicación y salía como Shopper la tarifa. Porque tienen 2339 tarifas. Si yo fui contratada... incluso dentro de los dependientes teníamos distintas tablas de comisiones. Dependiendo del mes se ganaba tanto, los que entraban después pagaban menos, después más (Entrevistada Reparto 2)

Entre el resto de entrevistadas estas diferencias en las tarifas de los servicios no son descritas como información explícita y disponible por parte de la empresa, lo que da lugar a la interpretación de discriminación en las formas de pago.

A mí me pagan con esa fórmula. Pero a mí mamá que se ausentó esos 4 meses, le están pagando menos, porque ella comparó conmigo. Por ejemplo, el mismo pedido, 1100 más 400, 1500. A mí me mamá le pagan menos por el mismo pedido. Porque el SKU se lo están pagando en 75 pesos, la aceptación y asignación es menos monto. Creo que gana 800 pesos y el SKU en 70. Por el peso creo que le pagan 100. A ella la desmejoraron. Y como ella hay varios compañeros, de manera distinta (Entrevistada reparto 1)

8.4. Sistemas de evaluación del desempeño

En la empresa Transporte 1 hay dos subsistemas entrelazados: 1) un sistema de medición de desempeño continuo articulado en torno a las calificaciones recibidas de los pasajeros y la tasa de cancelación de viajes previamente aceptados, y 2) un programa de fidelización de conductores que les clasifica periódicamente en tres categorías, en que el principal criterio de evaluación es la cantidad de viajes realizados.

El conjunto de los entrevistados maneja en términos generales el funcionamiento de estos sistemas y los criterios que se tienen en consideración:

Cada tres meses se va calificando el puntaje de acuerdo al servicio que ha ido prestando. Ponen varias cosas en las calificaciones. La cantidad de viajes. Cuántos rechazó después de haberlos tomado. La calificación de que da el usuario a uno. Hay varias cositas que agregan a la calificación para ver qué tan buena calificación tiene cada uno. (Entrevistado transporte 4).

Al describir los sistemas de evaluación, todos los entrevistados refieren a dos mecanismos centrales en Transporte 1, a saber, la calificación del cliente y la tasa de cancelación. Ambos son parte de los elementos que informan la medición del desempeño para la clasificación de los conductores en categorías normal, oro, plata o diamante, el programa de fidelización de Transporte 1 para los conductores.

ellos miden la cantidad de viajes y en base a eso te van subiendo en el escalafón. Pero siempre sujeto a que para poder ir subiendo, tienes que cumplir con no superar una cantidad de cancelaciones y que tu calificación sea de un mínimo de tanto. (Entrevistado transporte 5)

En general, la existencia de un sistema de evaluación que distinga entre conductores buenos y malos es considerado positivamente por los entrevistados, tanto porque anima a los trabajadores a prestar un buen servicio, como porque reconoce el trabajo bien hecho.

ellos [la empresa] te van premiando. Tu eres Transporte 1 azul, platino, oro, black. Para cumplir con todos esos requisitos tienes que tener una tasa de aceptación alta, cancelación baja. Esas condiciones no me parece que estén mal. Porque son como pequeñas herramientas que van haciendo que el conductor en una manera sea mejor en su servicio. Eso está bien. (Entrevistado transporte 2)

También destacan otros efectos positivos del programa de fidelización que establece categorías oro, platino y diamante, que suponen diversas ventajas para los conductores:

Según lo que dice la aplicación es que a uno le van dando prioridad en cuanto a los viajes. Pero yo en cuanto en la práctica no lo noté nunca así. Lo que sí le da confianza al pasajero, que eso es mucho mejor. Porque cuando el pasajero ve que es un conductor diamante va a tener más confianza y debería ser así. Y yo creo que la aplicación debería darle más prioridad a un conductor diamante que a un conductor que va esporádicamente a trabajar. (Entrevistado transporte 4)

En esta cita se reitera la percepción generalmente positiva de los entrevistados sobre el programa de fidelización de la empresa, así como también el acuerdo con el criterio

utilizado por la empresa, en que se prioriza a los trabajadores que se conectan mayor cantidad de horas a la aplicación.

Por otro lado, también se encuentra una visión más neutra respecto de programa de fidelización, sin llegar a encontrarse entre los entrevistados una opinión negativa acerca de éste. La crítica se refiere más bien a la insuficiencia de las ventajas asociadas a cada categoría:

Por ejemplo, llegas a 1200 carreras en el mes, te suben de categoría. Pero al subirte de categoría son pocas las regalías que te dan, ni siquiera carreras mejores. Antiguamente daban bonos, ahora desaparecieron. (Entrevistado transporte 3)

A diferencia de las opiniones acerca del programa de fidelización, al hablar de los efectos del sistema continuo de evaluación del desempeño (articulado en torno a las calificaciones recibidas de los pasajeros y la tasa de cancelación) los entrevistados son más críticos. En efecto, es en torno a estos elementos donde señalan que se encuentran los problemas fundamentales que cuestionan, para algunos, la libertad e independencia que los conductores tienen en las aplicaciones.

Al respecto, cabe destacar que existe un reconocimiento transversal entre los entrevistados de la agencia de la empresa en evaluar a los trabajadores. A diferencia de lo planteado por la mayoría de las plataformas, que señalan que su modelo de negocios se limita a poner en contacto a demandantes y prestadores de un servicio, los entrevistados en su conjunto describen a la empresa como quien evalúa, premia y castiga a los trabajadores. Por ejemplo, al abordar qué pasa cuando se cancela un viaje previamente aceptado, son frecuentes las referencias a que la empresa “me bajan puntos” (entrevista 1), “te castigan” (E2, E4).

Esto es lo que aparece como uno de los problemas principales de sistema de calificación, el hecho de que la tasa de cancelación (la relación entre los viajes aceptados y los viajes cancelados después de haber sido aceptados) tenga que mantenerse al mínimo para continuar prestando servicios con normalidad mediante la plataforma.

Cancelar es que yo acepto el servicio que me ofrecen y después digo "ah no lo quiero hacer" y lo cancelo (...) en la tasa de cancelación tú tienes un máximo. En caso de Transporte 1 creo que es un 7% y en Transporte 2 ahí no me acuerdo, pero si tienen tope de cancelación (...) Una implica castigo, el cancelar, y el rechazar no te afecta en nada. (Entrevistado transporte 5).

Sobre esto cabe destacar que los entrevistados reconocen un cambio positivo desde la entrada en vigor de la ley 21431, que se expresa en que actualmente sólo se considera la tasa de cancelación, mientras que antes también el rechazo de los servicios era penalizado:

Antiguamente, antes de que entrara la ley laboral Transporte 1, el problema que había era que no te permitían rechazar 3 viajes... no cancelar, era no aceptar. Te obligaba que al tercer servicio que te ofrecía lo tenías que aceptar, porque si no lo tomabas, te bloqueaba. Después de que salió la ley laboral, esa parte la flexibilizaron. Hoy ya no te obliga a tomar los servicios que te ofrece (Entrevistado transporte 5)

Aunque este es un aspecto positivo destacado por los trabajadores, por promover mayor autonomía y libertad en la elección de los servicios que prestar, en general los entrevistados critican las limitaciones que supone la existencia de una tasa de cancelación como criterio de evaluación. De acuerdo con los entrevistados, como se ha visto hasta ahora, una alta tasa de cancelación impide subir de categoría, y eso es lo que algunos trabajadores entrevistados describen como un castigo.

Además de ello, que es un efecto conocido por todos los conductores participantes del estudio, algunos manifiestan la existencia de otras consecuencias no explicitadas por la plataforma, las que también suponen una forma de castigo:

Sube la tasa de cancelación y aquí está la parte oscura o gris, que uno se da cuenta. Empieza a disminuir la frecuencia de viaje. Ya no te caen la cantidad de viajes del resto. Eso uno no lo ve. O empiezan a tirar viajes castigo, cada vez más lejos. Eso uno lo sabe pero cualquier persona normal o conductor nuevo no lo sabe o no se da cuenta. (Entrevistado transporte 2)

Esta es una percepción compartida por varios conductores con larga trayectoria en las aplicaciones de transporte de pasajeros.

La limitación de la cancelación de viajes es especialmente problemática al vincularse directamente con la capacidad de elegir los servicios que prestar para cuidar el bienestar y la integridad personal y del vehículo. Esto lo explica claramente uno de los entrevistados, que señala la encrucijada en que se encuentra el conductor al estar limitado tanto por la tasa de cancelación como por la calificación del usuario:

Dos ejemplos que ilustran super bien el problema que tenemos. Llegas a recoger a una persona. La persona viene con comidas, no las está comiendo, pero viene con comidas en la mano. Para nosotros como choferes ese es un riesgo super grande

porque se le puede dar vuelta y ensuciar el tapiz del auto. Independiente de que no lo vaya a comer. Entonces cuál es el problema, ves que la persona está con comida. Lo tienes que recoger, necesitas hacer el servicio porque ya tomaste el servicio. Si tú cancelas la aplicación te va a castigar. Entonces te ves forzado a llevar a la persona. No tienes opción de hacerle una observación al pasajero, porque si lo haces la probabilidad de que él te castigue con la calificación es del 99%. Yo las veces que alguna vez le hice un llamado de atención a la persona, en buena manera, siempre me calificaron mal después. Entonces cuál es el problema, te ves obligado a llevar a una persona que está incumpliendo las normas de Transporte 1. (Entrevistado transporte 5)

En esta extensa descripción se muestran las preocupaciones principales de los conductores entrevistados acerca del sistema de calificación: tanto la calificación del cliente, que afecta negativamente el puntaje del conductor y que no necesariamente da cuenta de la calidad del servicio prestado; y la cancelación de viajes, que, aunque esté justificada en el incumplimiento de las normas por parte del pasajero, siempre informa la tasa de cancelación con que se evalúa al conductor. Los entrevistados enumeran diversas formas de incumplimiento de normas por parte de los pasajeros: clientes ebrios (Entrevistado 1), con bebés o niños sin haber pedido un auto con silla adaptada (Entrevistado 1, Entrevistado 5) pasajeros que cambian el destino sin informarlo a la aplicación (entrevistado 2), etc. Frente a ellos, se describen indefensos precisamente por la forma en que se organiza la evaluación de su desempeño en las apps.

En cuanto a las plataformas de reparto, las picker entrevistadas describen el sistema de calificación de la plataforma 2 como uno organizado sobre 5 criterios: “calificación del cliente, indicador de reemplazo, comunicación, aceptación de pedidos y velocidad de compra” (Entrevistada Reparto 5). En este sistema no hay categorías de trabajadores, sino que una puntuación general.

Ahora bien, en el conjunto de las picker entrevistadas hay bastante confusión y desconocimiento acerca de los efectos del sistema de calificación en Reparto 2.

Lo que pasa es que uno tiene como unos indicadores. Por ejemplo, el puntaje, si el cliente me califica 5 o 4 estrellas. Eso habla de mi rendimiento como picker. Uno de esos indicadores es el de reemplazo. Si hay X cantidad de productos faltantes y no le ofrezco nada al cliente, ese indicador baja. Eso hace que baje mi indicador. Y suponemos nosotros que en base a esos indicadores se asignan los pedidos. En teoría, una persona con indicadores bajos va a recibir menos pedidos, suponemos. No está claro. Hay compañeros que reciben 5 pedidos en un día y otros que reciben 12, 15. Infinidad de pedidos en un día. Hay, ahí, una diferencia que no sabemos si

es que los que reciben pocos pedidos trabajan mal. No sé a qué se debe esa diferencia (Entrevistada Reparto 5)

La falta de información clara acerca de los efectos de las puntuaciones individuales, por ejemplo, sobre la asignación de los pedidos, es motivo de mucha incertidumbre entre las entrevistadas, y parece favorecer el surgimiento de suposiciones acerca de las diferencias en los pagos por servicio (ver apartado claridad de fórmulas de pago) y la cantidad de pedidos recibidos.

Respecto de los criterios de evaluación utilizados en otras empresas de reparto, uno de los entrevistados describe la autoaceptación de pedidos como un elemento crucial para lograr buena calificación en la empresa Reparto 3

Reparto 3 también es similar a Reparto 4: tiene oro, diamante y platino. Para llegar a platino tiene que trabajar en auto aceptación. Eso significa que yo no tengo necesidad de agarrar el pedido, la aplicación la toma. Me cae y tengo que hacerlo, no tengo la posibilidad de decidir. Si me pagan más lo hago. Para llegar a platino tienes que trabajar 4 días seguidos con auto aceptación (Entrevistado Reparto 3)

Esta descripción es relevante, puesto que implica que la empresa coarta la libertad de elección de los trabajadores, formalmente independientes, a través de su sistema de evaluación.

En la misma línea, en las empresas de Reparto 3 y 5 los sistemas de calificación involucran otros indicadores, tales como las horas de conexión en horarios de alta demanda, cuestión criticada por varios entrevistados.

en Reparto 5 está la lista. De 3 para arriba siempre es la mejor lista: 1 y 2. (Para estar en la 1 y en la 2 hay que ser) esclavo. No se debe pedir pausas. Estar en la hora especial, que para ellos es a partir de las 7 de la noche. Los fines de semana son sagrados, se trabaja los fines de semana para permanecer en esa lista. Llega el caso de hacerle daño en su bicicleta, pide pausa, ya usted sabe que la semana siguiente estará en una lista menor. (Entrevistado Reparto 3)

Esta descripción del sistema de calificación da cuenta de que las empresas promueven la mayor cantidad de horas de conexión entre los repartidores como un criterio de excelencia, lo que premian con mejores condiciones de trabajo (prioridad en la elección de horarios de trabajo).

Acerca de esta lógica, otra entrevistada plantea una crítica por sus implicancias discriminatorias entre hombres y mujeres.

Es terrible lo que voy a decir, pero partir a las 10 ellas ya han hecho una jornada completa. Han levantado niños, preparado almuerzos. Van a trabajar de 11 a 3 por decirte una hora y después tienen que recoger al niño al colegio o donde la abuela. Esa vuelta loca que hacemos las mujeres. Por lo tanto, sus jornadas (en las plataformas) son mucho más reducidas que la de los hombres. Por lo tanto, el algoritmo no te trata de la misma forma. No te trata igual porque el hombre trabaja 12 horas seguidas. La mujer se conecta por tramos. El algoritmo es super discriminatorio respecto a la forma que tu trabajas. (Entrevistada Reparto 2)

Por otra parte, un problema común de los sistemas de calificación en empresas de reparto es la utilización de una sola calificación para evaluar los diversos servicios integrados en la respuesta a la demanda de un consumidor. Es decir, que el diseño de la evaluación disponible para el cliente final no le permite distinguir entre la evaluación de la tienda, de la calidad del producto, el servicio de compra, o el servicio de entrega.

una vez me pasó que me bajaron y yo escribí un correo a la empresa. Quería saber qué pasó con el pedido. Por qué me calificaron con una estrella. Y la aplicación la respuesta fue, no te preocupes no tiene nada que ver contigo. Un día (a empresa) me dijo que las peras de la cliente llegaron reventadas. Entonces a veces también pienso que el cliente califica a la empresa, al servicio y al shopper. Esa calificación es compartida y ahí ese día me di cuenta de ese detalle. Y no debería de ser. Porque son servicios distintos. La tienda también es otra calificación. No deberían sumar las 3 en la misma evaluación. (Entrevistada reparto 1)

El mismo problema se encuentran los repartidores, no *pickers*, cuando los clientes evalúan negativamente la calidad de la comida recibida. El diseño de una evaluación única para toda la cadena de servicios y procesos de trabajo involucrados en la respuesta al cliente es un problema reconocido por la mayoría de los entrevistados.

Frente al impacto negativo de bajas calificaciones por aspectos ajenos al servicio prestado por el cliente, los trabajadores no cuentan con vías para corregir o reducir esos efectos.

8.5. Reclamaciones frente a bloqueos y sanciones

Dentro del sistema de evaluación de desempeño de los trabajadores de plataformas se encuentra la posibilidad de los pasajeros de reportar/denunciar a un conductor/repartidor por un comportamiento inapropiado, lo que puede derivar en sanciones.

En el caso de las plataformas de reparto, uno de los entrevistados denuncia como algo habitual una trampa de los clientes para que sus pedidos sean gratis, trampa que a la postre es pagada por el propio repartidor

En el caso que usted compra, con tarjeta de crédito. Pide un teléfono con tarjeta de crédito, yo llego a su casa y le entrego el pedido. Usted manda un mensaje por el mismo soporte, manda un mensaje y dice, sabe qué, no me llegó el teléfono. Ellos reembolsan lo que pagó. A mí me cierran la cuenta, sin preguntar si entregué el teléfono. Simplemente lo cierran. Automáticamente. (Entrevistado Reparto 3)

En este caso, el entrevistado se refiere específicamente a una situación ocurrida con la empresa de Reparto 5 por la que la denunció en el pasado. Aunque no se tenga constancia de otras denuncias similares por los participantes de este estudio, cabe destacar que la indefensión frente a las sanciones es una queja transversal al conjunto de entrevistados.

De manera similar, otros problemas a los que se enfrentan los repartidores y por los que se les sanciona pecuniariamente, de acuerdo con sus propios relatos, se relacionan con problemas de funcionamiento de la propia aplicación.

Lo malo también de Reparto 4 es que todas acomodan el GPS. Reparto 5 en eso es bueno, si te dice 1 km. es eso, el GPS es buenísimo. En cambio, Reparto 4 no. Te puede decir 1 km., pero te manda por aquí. Si tienes bicicleta no puedes pasar por el cerro, qué tienes que hacer, bajar hasta acá, dar la vuelta al cerro. Ya no serían 1 o 2 kilómetros, sino que 11. Si reclamas te dicen que lo agarraste y lo tienes que hacer. (si no lo haces) te descuentan a ti el monto del pedido. Si son 20 mil pesos son 20 que se descuentan (Entrevistado Reparto 3)

Frente a estas sanciones (bloqueos temporales o definitivos en el uso de las cuentas) u otros problemas con la plataforma (en los pagos u otros), los entrevistados señalan que su derecho a defensa se encuentra severamente limitado, a pesar de la existencia de ciertos mecanismos de reclamación.

Yo creo que por un lado es justo que el pasajero te evalúe porque hay choferes que son malos. Pero a la vez uno debería tener el derecho a réplica, a poder defenderse (Entrevistado transporte 3)

Según los relatos de los entrevistados, tanto repartidores como conductores, el derecho a defenderse existe formalmente, pero no suele alterar las decisiones o sanciones que ya se hayan definido por la empresa:

tu nunca tienes derecho a explicación. Una vez puesta la mala calificación esa queda. Independiente de que tu puedas ser llamado a la oficina, explicar y que se entienda. (Entrevistado transporte 5)

En esta percepción de inutilidad de reclamar, algunos conductores enfatizan que el problema deriva de la falta de atención humana y presencial por parte de la plataforma:

Cuando tú peleas, no peleas, tu discutes con una máquina, no una persona, que tiene respuesta automática. En la región metropolitana habrá una oficina que está en los militares. En La Serena había una persona que estaba en un hotel que atendía a cierta hora. En las regiones a veces te llaman a Santiago para resolver un problema de allá. (Entrevistado transporte 1)

A este respecto, varios conductores señalan que la atención presencial se desarrolló en pandemia, pero que desde entonces a la actualidad no saben si las oficinas continúan abiertas pues no han hecho uso de ellas. La mayoría de los reclamos se realizan por medios electrónicos, ya sea el teléfono de ayuda o el propio chat de soporte de la aplicación.

La falta de claridad acerca de la existencia de una oficina presencial se manifiesta de manera similar entre repartidores, quienes describen que existen dichas oficinas, pero que no atienden ni menos resuelven allí sus problemas con las empresas.

(atención presencial) sí la hay, pero no la han puesto a una disposición. Todo es online. Tiene que haber una oficina, pero no nos han dicho... Lo más cercano a una oficina está en el -2 del Costanera Center que es lo que se llama zona de entrega. Ahí le entregan las bolsas a uno que son las donde se empaca. Ellos a veces pueden brindar información a uno, pero si el día de mañana a mí me cierran la cuenta ellos no van a saber nada, está por encima de ellos (Entrevistada 4 Reparto)

Estas descripciones sobre canales que no resuelven las quejas y requerimientos de los trabajadores son comunes a repartidores y conductores entrevistados. Especialmente con las compañías internacionales, los entrevistados describen que los canales de atención, siempre a distancia, son inútiles porque todo se decide “más arriba”, “en otra parte”. Y cuando la sanción está tomada, nada va a cambiarla.

En contraste, mientras la mayoría de los participantes consideran que la existencia de canales de reclamación no significa que efectivamente se resuelvan o se considere la versión del conductor afectado, otro destaca la experiencia positiva con el soporte de la plataforma para la resolución de los problemas cotidianos en la prestación del servicio.

Hay una plataforma de soporte y es bien expedita para los ((conductores en categoría)) diamantes al menos. Hay algunas cosas que son expeditas para los diamantes y por eso es bueno estar ahí (Entrevistado transporte 4)

8.6. Ley 21.431

Trabajador dependiente vs. independiente

El reconocimiento del carácter de trabajador dependiente o independiente, representa un tema bastante controversial entre los entrevistados y sobre el cual se registran opiniones de distinta índole.

Algunos entrevistados muestran una abierta contrariedad respecto de la decisión operada por el legislador para mantener vigente la posibilidad de ser considerados como independientes, considerándola una forma poco adecuada para calificar una relación laboral con muchos rasgos de subordinación y dependencia, o, en palabras de un entrevistado, *“esta actitud de mostrar algo que parece ser, pero no es”* (Entrevistado transporte 2). En esta visión las aplicaciones y sus dueños serían las contrapartes de una tradicional relación laboral al mantener el manejo unilateral del funcionamiento del negocio: *“Aquí hay una relación de subordinación y dependencia, porque ellos manejan los algoritmos (...) No es el mercado, son ellos, los que definen la tarifa”* (Entrevistado transporte 2). Misma opinión se encuentra entre los trabajadores de reparto:

En el único punto donde tenemos independencia, es el momento para conectarme en la aplicación. Del resto no tengo independencia para nada, a pesar de no tener un jefe encima. Hay una aplicación que te manda y te marca de peores formas. Si no haces esto no ganas tanto, te sancionamos y cerramos la cuenta. Siempre hay un atenuante para hacerte ver que no eres independiente. Hay mucha precariedad disfrazada de independencia que no lo es (Entrevistado reparto 1).

En las plataformas de reparto el tema de la dependencia se siente muy fuerte por la presencia de mecanismos de supervisión muy estricta como el caso de esta trabajadora de Reparto 4:

Hace unos días a (...) una amiga le cayó un pedido en Huechuraba, que decía 2 kilómetros. Pero ella anda en bicicleta, no puede agarrar autopista. Cuando agarró el GPS le decía 23 kilómetros. Casi dos horas para ir para allá y volver para acá. 4 horas. Le escribió a soporte y le dice, lo tomaste, lo haces. Ella dice que no lo hace y le descontaron los 7000 pesos a ella. Automáticamente tú no eres jefe, si te están

obligando no eres jefe. Esa palabra de que eres jefe es mentira. (Entrevistado reparto 3)

Según otro entrevistado, la misma instalación del concepto de trabajador independiente ha sido en el caso de Transporte 1 una acción de autoridad en la cual la decisión del trabajador ha sido restringida: *“Y además de que antes de la ley [21.431] se aseguró mandándole a todos los conductores si estaban dispuestos a ser trabajador independiente, si no ponías el sí, no podías trabajar” (Entrevistado transporte 1)*. La misma dinámica se encuentra en los relatos de los repartidores de la aplicación de Reparto 4:

Sí, yo estaba haciendo un pedido cuando me llegó la alerta, términos y condiciones y al final tenía que dar aceptar. Para poder seguir con el pedido porque si, no, no podía. Después lo fui leyendo lentamente, y era una aceptación de términos y condiciones, porque nunca nos han hecho un contrato (Entrevistado reparto 1).

Además, la independencia se ha promovido desde las empresas de aplicaciones a partir de la difusión de una visión negativa sobre los regímenes de dependencia: *“dijeron que ellos van a armar o van a convencer a otros gremios para que apoyen la idea de ser independientes, asustándolos con que van a pedir horarios, como una persona normal. Entonces ante eso la gente quiere ser independiente” (Entrevistado transporte 2)*.

Esta situación, según reportan los entrevistados, generaría confusión entre algunos trabajadores sobre las implicancias de encontrarse en calidad de subordinados y/o dependientes:

“hay conductores que no quieren ser contratados. Algunos quieren ser independientes porque juran que es válida la independencia y no lo es” (Entrevistado transporte 1).

Eso es un error, porque la gente dice que no quiere que lo amarren y están amarrados. Desde el primer día que descargas la aplicación para trabajar te estás amarrando. No eres jefe. (Entrevistado reparto 3)

En las entrevistas es posible también apreciar una visión distinta, basada en la valoración de la condición de independencia reconocida por la plataforma y por la ley que sin embargo se acompaña con la consciencia de que se trata de un híbrido que de todas maneras responsabilizaría de manera importante a las aplicaciones: *“somos independientes y también trabajamos para una empresa” (Entrevistado transporte 3)*. En este sentido, según indica el mismo entrevistado, la plataforma digital debería hacerse cargo de ciertas prestaciones hacia el trabajador y su familia

Claro, todos los que trabajamos en Transporte 1 somos independientes, pero sí prestamos servicio a una empresa. Le hacemos ganar plata. Y si a mí al día de mañana me asaltan o me chocan, la aplicación debería tener una ley que diga: "Oiga usted lleva trabajando con nosotros, regalémosle 10 millones a la familia para que sobreviva" (Entrevistado transporte 3).

Parte importante de este debate es constituido por la obligación de emitir boleta de honorarios, lo cual para algunos es un contrasentido, tratándose en realidad de una relación laboral en la cual existe subordinación y dependencia:

Que yo creo que nosotros no deberíamos boletear porque somos trabajadores. Deberíamos tener un contrato con el artículo 22. Libre horario. Y la empresa debiera pagar la AFP y debiera salir de ellos el monto (Entrevistado transporte 1).

Para otros, más proclives a ser considerados como trabajadores independientes tienen críticas hacia la obligación de emitir boletas de honorarios dado que representa un porcentaje que baja considerablemente la remuneración. En esta visión entonces se vislumbra una crítica a una ley que, al crear una categoría de trabajador independiente, impide el libre despliegue de los beneficios de ser independientes:

Claro, saca la cuenta, ahí nos van a descontar sobre el 25% el 11% de boleta. La boleta de honorarios. Saca la cuenta, estamos llegando a 47% de descuento, en una carrera de 10.000 pesos, baja mucho tu ganancia (Entrevistado transporte 3).

A este propósito, desde las entrevistas con los trabajadores de reparto emerge un problema cuya magnitud podrá ser dimensionada en un tiempo más y que tiene que ver con que hay plataformas que no retendrían el IVA de las boletas (13% actualmente), dejando la tarea al trabajador. Sin embargo, es difundida la conciencia de que el trabajador no está al tanto de este deber y que la deuda con el Servicio de Impuestos Internos está aumentando:

no hace la declaración... La gente dice, estamos ganando más, porque no te retienen. Están pasando por un momento feliz, porque los invitaron a pasarse a una forma de trabajo que es "Compra y Paga", que es el Shopper. Compra y paga implica que no se te retiene el 13%, eso no lo saben (Entrevistado reparto 2)

Otro punto controversial respecto de la dependencia/independencia es que a pesar de que la ley reconozca ambas condiciones, ninguno de los entrevistados de ambos tipos de plataformas tuvo la oportunidad de acceder a la condición de dependencia: "No, independiente. Nosotros ni siquiera firmamos, es algo online que se da acepto. Términos y

condiciones, algo así. Es algo online que no tiene ningún tipo de vinculación con la empresa” (Entrevistado reparto 4).

En el relato de uno de los entrevistados de plataformas de transporte, la dependencia sería una condición que Transporte 1 reconoce solo a los conductores que cumplen con altísimos estándares de compromiso:

Cuando cumples una cierta cantidad de horas, de conexión, muy alta, ellos mismos te lo ofrecen. Te ofrecemos contrato con nosotros (...) cuando empiezas a trabajar y cumples un promedio mensual altísimo de horas conectado, ellos te empiezan a contactar y te ofrecen pasar a contratado (Entrevistado transporte 5).

En el caso de Transporte 1 el reconocimiento de esta dependencia estaría asociada a la existencia de “contratos amarrados”, prácticas ilegales para nuestro país, consistentes en esconder la dependencia directa de la aplicación utilizando empresas intermediarias que subarrendan el vehículo con que los trabajadores dependientes conducen.

Te obligan a que tengas que arrendar vehículo con Tu Car. No puedes tener tu auto propio y que seas contratado de Transporte 1. Esa opción no existe. Ellos (...) hacen un contrato ilegal que es un contrato amarrado. En el contrato no aparece, pero si tu no arriendas con Tu Car, no hacen el contrato. Legalmente no tienes la evidencia, pero en la práctica ellos saben cuándo un chofer tiene arriendo. Porque la plataforma lo deja identificado. Porque tiene toda una operación de pagos entre medio. Quien paga el arriendo es Transporte 1. Te lo descuenta automáticamente (Entrevistado transporte 5).

Visiones sobre la Ley 21.431

Reflexionando sobre la distinción entre dependencia e independencia, las entrevistas meten en luz una opinión bastante crítica respecto de la ley que no cumpliría con su propósito de protección de los trabajadores de plataformas digitales, apuntando más bien a tutelar los intereses de las aplicaciones: *“fue creada y armada a los objetivos de ellos (...) la ley actualmente no protege al trabajador” (Entrevistado transporte 2).*

Esta sensación se refuerza al considerar que después de la Ley la Dirección del Trabajo elaboró un dictamen que ayuda a identificar los aspectos de dependencia que existen en la relación laboral de los trabajadores de plataformas. Sin embargo, se trata de evidencia que difícilmente va a contribuir a solucionar el problema ya que los obstáculos en el camino son muchos:

el dictamen ahí todo apunta a la dependencia. El tema es cómo se llega. Ahí todo falla porque hay que hacer una petición, una inspección y uno tiene que tener la capacidad de decir que sí. La inspección va a reclamarle a la empresa, dale el contrato dependiente y ahí empieza la judicialización. Eso puede llevar dos años, quién aguanta dos años. Apenas hay eso la empresa bloquea al trabajador. Entonces no hay forma (Entrevistada reparto 2).

Estas reflexiones llevan a los entrevistados a expresar una decepción respecto de un texto que prometía mucho pero que finalmente no representa a las necesidades de los trabajadores del sector: *“cuando salió la ley quede bajoneada. Si bien era una ley bastante mejor, también tenía sus falencias porque no contactaron con gente como nosotros. Por más que hicimos el contacto, no importó” (Entrevistada reparto 2).*

Encuentro que la ley quedó muy pobre y precaria. Es más, siento que las personas que hicieron la ley (...) para haber creado las normas de picker y shopper deberían haber pasado por ser eso. Lo mismo la ley. Quienes hicieron la ley no son personas independientes, han trabajado dependientemente... por eso te digo que la ley hay cosas que quedaron muy al aire. Hay muchos vacíos que quedaron en la ley. (Entrevistada reparto 1)

La sensación que queda, finalmente, es que los trabajadores queden desprotegidos frente a las posibles desventajas de la vida, y en esta percepción dan muestra de no conocer los beneficios que la ley ya actualmente reconoce.

“Nosotros estamos trabajando para una empresa, aunque soy independiente, le estoy generando dinero. Si a mí me pasa algo no me mandan ni una corona, como se dice (...) hay varias desventajas. No tienes salud. Por trabajar independiente, como lo he hecho hasta ahora, no puedo sacar un crédito para un auto porque no tengo contrato. No puedo sacar una cuenta corriente porque no tengo renta” (Entrevistado transporte 3).

En último se registra un desconocimiento bastante difundido respecto del texto de la ley y de sus cláusulas, no habiendo recibido los trabajadores capacitaciones o canales de comunicación eficaces de parte de las aplicaciones. Es interesante notar al respecto que los conocimientos que muestran están asociados a menudo con iniciativas de difusión internas a los grupos de WhatsApp que ellos tienen para sus comunicaciones internas:

sí que nos enteramos del seguro. La aplicación no te va a llamar ni te va a decir. Y eso fue que nos enteramos porque alguien del centro conoce a una señora de ese seguro y ella le explicó de la ley. Y ese sujeto comentó por el grupo. Ahí todos nos interesó. La señora en el grupo mandó un audio, ese audio corrió a otros grupos, se

fue viral. Nadie te va a decir que puedes hacer, nadie te va a decir cómo se hace (Entrevistado reparto 3).

8.7. Salud y Seguridad en el Trabajo

Interacción con Ley No Chat¹⁷

Un aspecto de la regulación del trabajo en plataformas digitales que los conductores entrevistados identifican como contradictorio dice relación con el conflicto que se genera con la llamada Ley No Chat (Ley N° 21.377) que prohíbe la conducción de un vehículo manipulando un dispositivo de telefonía móvil o cualquier otro artefacto electrónico o digital que no venga incorporado de fábrica en él.

Para algunos se trata de algo ridículo, dado que existe una importante cantidad de personas que justamente trabajan en aplicaciones, y que también todos los autos que se están produciendo tienen pantalla digital o contemplan una radio:

Es una contradicción porque lo que están queriendo es que todos los autos tengan esta pantalla digital y tu celular lo tengas apagado y se conecte a tu pantalla. Ya, pero en el fondo es para que te guíe el Waze, no para que tengas que hacer WhatsApp ni nada, si eso no lo tienes que hacer. En el fondo puedes usar Waze, Google Maps, pero para eso (Entrevistado transporte 1).

Entonces ellos lo que plantean es que el celular es un elemento de distracción de conducción, por lo tanto, si no manipulan el celular se busca bajar la tasa de accidentes. Pero lo que no están pensando es que si no es el celular... Porque si se permite que estén con estos Android auto o el de Apple en el que el panel de la radio tome control del teléfono. Tú puedes tocar el panel del auto para controlar el teléfono. Qué diferencia tiene, no existe diferencia. (Entrevistado transporte 5).

Otras opiniones no detectan esta contradicción, develando al contrario una capacidad notable para adaptar ergonómicamente la exigencia laboral de usar el celular para aceptar servicios y de al mismo tiempo prestar atención a la calle:

Yo uso el celular de tal forma que cuando voy manejando tengo el celular al frente (...) yo lo tengo un poco más arriba del volante (...) sin sacar la vista de la calle veo

¹⁷ <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/104320-ley-no-chat>).

la carrera que me está ofreciendo. Solo pinchar el dedo es cuánto, menos de un segundo (Entrevistado transporte 3)

Medidas de empresas para SST

Un punto importante de la Ley dice relación con la responsabilidad de las plataformas digitales con acciones de tutela de la salud y seguridad de los trabajadores que en ellas se desempeñan. Al respecto las entrevistas con conductores muestran ausencia y desconocimiento de acciones emprendidas por las empresas, lo que implicaría poco compromiso de la plataforma con sus trabajadores. Algunos recuerdan el alcohol gel repartido durante la pandemia, mientras que otros mencionan la inexistencia de mecanismos para facilitar contratar seguros en caso de accidentes:

Ese es el poco compromiso que tiene la plataforma con uno. No sé con las demás plataformas. Hay dos cosas que son primordiales. Es la seguridad para ambos porque no puede ser que le den todo al pasajero y no al conductor (Entrevistado transporte 3).

Frente a esta ausencia, como veremos en el próximo capítulo, la única estrategia de defensa en materia de SST que queda a los trabajadores es la autoresponsabilización, lo que implica una individualización de la acción que deja al juicio de cada uno la mitigación o eliminación de los riesgos.

En el caso de las plataformas dedicadas al reparto, los relatos recogidos restituyen un panorama similar caracterizado por ausencia de medidas concretas por parte de las plataformas en temas de SST. Ejemplo de ello son las condiciones en que los picker de *Reparto 2* esperan fuera de uno de los supermercados de la capital, sin asientos para descansar y sufriendo las reprimendas de los guardias:

[esperamos sentados] en el piso. Últimamente no, pero ha habido periodos en que el guardia nos dice que no podemos estar ahí sentados en el piso y el guardia nos dice que no podemos estar por ahí. Uno puede estar cerca, pero parado (Entrevistado reparto, 4).

Para los mismos picker además parecen faltar otras condiciones mínimas para poder pasar el día entero en el supermercado, es decir espacios para descansar, para comer, para calentar comida, etc.:

Por lo menos ellos nos hicieron un espacio en el piso -2. No eran las condiciones adecuadas, porque estábamos en un estacionamiento. Había mucho smog por los autos. Entonces claro, teníamos una sala donde llegábamos, pero no teníamos para

calentar comida, no había filtro de agua, no había baño. Si queríamos hacer necesidades teníamos que ir al supermercado. Agua había que comprarla en el supermercado. Si nos accidentábamos, no llegué a eso, una compañera se accidentó la mano con un vidrio, nadie había que la auxiliara. Tuvo que buscar ayuda en el Mall. Esas condiciones eran un poco precarias (Entrevistado reparto, 5).

Tampoco los trabajadores recuerdan que las plataformas les hayan entregado capacitación específica dedicada a enseñar como reconocer o abordar los riesgos laborales que caracterizan su trabajo

Yo recuerdo que cuando yo entré había una capacitación online. Pero eso ya fue eliminado. Las personas que entran en estos momentos entran sin capacitación y no nos explican cómo cargar cosas pesadas. Sucede mucho que nos piden bidones de agua de 6 litros. O packs de bebidas. Hay personas mayores que eso les afecta. A mí misma que soy joven, a veces llego con la espalda molida. No hay ningún tipo de respaldo, seguridad, en eso estamos sin ningún tipo de protección (Entrevistado reparto, 4).

La desprotección en salud y seguridad provocada por esta falta de compromiso de las plataformas digitales se muestra también en casos de accidentes sufridos por los trabajadores durante el desempeño de su trabajo. En esos casos la despreocupación de la plataforma llega a negar hasta legítimas compensaciones, dado que todo lo que sucede fuera del recorrido ejecutado para llevar un pedido no es considerado responsabilidad de la plataforma:

Yo tuve un amigo que casi pierde la pierna en un accidente de moto (...) Un carro lo chocó. Se lo llevó la moto a la pierna, le pusieron clavos y todo. Lo único que le dijeron de Reparto 5 fue si el pedido estaba bien (...) la aplicación no ayuda. Cuando usted tiene un accidente (...) ellos tienen que meterse para ver si usted tenía el pedido, porque trabajamos para la aplicación solo cuando tengo pedido. Si ahora tengo un accidente no me van a pagar, ellos pagan el recorrido. Y si es de regreso tampoco le van a pagar porque ya no tienes pedido. Ellos te pagan cuando tú tienes un pedido. Se preocupan más por la entrega. (Entrevistado reparto 3).

En otros casos, como veremos también más adelante, a la ausencia de medidas reparatorias en caso de accidente ocurrido durante la jornada laboral se debe sumar también las sanciones que la trabajadora debe sufrir por haberse desconectado por mucho tiempo, durante el cual estuvo recuperándose:

Mi mamá tuvo un accidente laboral haciendo un pedido dentro del Jumbo. Ella se resbaló con un pedido activo y se fracturó la rodilla. Pero como nosotros somos

independientes, la empresa Reparto 2 no se hizo cargo y dijo que ellos no tenían nada que ver. No hubo responsabilidad ni por parte de ellos ni por parte de Jumbo. Entonces ella por esa fractura tuvo que cesar su actividad por 4 meses. Gracias a dios se recuperó, pero cuando hace su conexión a ella le bajan el pago de ítem y aceptación de pedidos (Entrevistada reparto 1).

Los problemas por los trabajadores se amplifican entonces por la concurrencia de otro problema más general que, como es sabido es terreno de disputa histórica entre trabajadores y Organismos Administradores del Seguro de la Ley 16.744. Nos referimos con esto a la dificultad que presenta el sistema de salud ocupacional a la hora de calificar un accidente como laboral o común. En la experiencia de los pickers entrevistados esto se manifiesta en un preocupante vacío legal que no tiene en consideración de las especificidades de su proceso productivo. Es el caso de una mujer que se accidentó trasladándose a su puesto de trabajo y que, sin embargo, al no tener conexión con la aplicación no fue considerada estar efectivamente desempeñándose en su trabajo. El problema en este caso es que, para un picker, a diferencia de los shoppers, la única forma de conectarse para trabajar es en proximidad de los supermercados y no desde la casa:

recuerdo a una niña que también, en el traslado se cayó en el metro, pasó un año trabajando con un bastón haciendo el pedido así. Porque tampoco nadie le ayudó porque era traslado. Porque hay un vacío legal en cuanto a la seguridad laboral para la modalidad de picker. La empresa decía que ella tendría que haberse conectado desde su casa. Y nosotros nos conectamos acá en la zona donde la empresa te deja trabajar. Que es en Costanera, Alto Las Condes, Dehesa y La Reina. Son los cuatro puntos donde podemos establecer conexión. Si yo me conecto de la casa no me caen pedidos. Distinto el Shopper. Se puede conectar en cualquier lado. Para nosotros es limitado. Hay un vacío legal con la seguridad laboral (Entrevistado reparto 1).

Riesgos de accidentes, enfermedades y malestares

Para todos los conductores entrevistados el trabajo en Transporte 1 genera consecuencia de distinto tipo para la Salud y Seguridad. En primer lugar, los relatos mencionan los riesgos para la seguridad y más específicamente riesgos de sufrir accidentes de tránsito, pero también se relata la aparición de malestares y dolores corporales de distinto tipo.

Un factor importante a considerar en este último ámbito es el desgaste producido por las largas horas pasadas manejando. Varios relatos coinciden en que luego de tantas horas sentados en el auto “*me tiritaban las piernas (...) Me sentía como temblorosa*” (Entrevistado transporte 1) o “*Yo generalmente hago dos horas y media, una cosa así y efectivamente de*

tanto estar sentado en el auto te bajas y caminas medio raro. El que tenga un problema de rodilla lo resiente mucho más” (Entrevistado transporte 2).

Esta situación llevó a uno de los entrevistados a repensar su jornada laboral y distribuirla de una manera distinta

Hacia viajes constantemente. Primero uno con eso desgasta mucho el vehículo y a uno mismo. A uno le pega, le pasa la mano el tanto estar trabajando, al cuerpo, la columna, todo empieza a dar señales (...) ahí yo noté el mucho desgaste físico que uno tiene. Porque además de hacer tu cuota para ti tienes que hacer la cuota del vehículo. Eso ahí se pone pesado. En el fondo también si uno lo estudia bien, tampoco vale mucho la pena. Todo trabajo tiene que valer la pena, si no conviene no trabajas. Durante el día no trabajo en Transporte 1 por eso. Además de haber pocos pedidos no salen tan seguidos. (Entrevistado transporte 4).

También, es presente la consciencia de que las constantes interacciones con el celular implican cálculos que terminan distrayendo al conductor: *“Cuando yo voy a tomar un servicio me tengo que fijar en la tarifa, la calificación y el destino. Son 3 datos importantes que yo tengo que ver en la pantalla para poder decidir si tomar o no el servicio”*. En esta actividad el accidente se transforma en una probabilidad bastante alta: *“Ahí sí puede influir en un accidente que la persona le ponga más atención a la pantalla del celular que al tránsito para adelante y termine chocando. Eso si puede pasar (Entrevistado transporte 5)*

Frente a esta situación de riesgo y desgaste los conductores entrevistados responden naturalizándola y metiendo en moto un mecanismo de adaptación que termina endosando al individuo la responsabilidad de sobrellevarla. En este sentido la actividad de conductor conlleva riesgos que hay que aceptar con sus consecuencias, así como aparentemente lo hacen los demás trabajadores:

Es parte de la actividad, de la profesión. Si tú vas a trabajar a la vega central y estás metido con las hortalizas, vas a tener que cargar bolsas. Y está claro que vas a tener problema de espalda y si no te pones la faja de seguridad lo más probable es que vas a tener una hernia de disco. Esto es lo mismo. (...) Yo creo que esto es parte de la actividad y ahí el mismo conductor regula (Entrevistado transporte 2).

El acostumbramiento se torna entonces en el mecanismo que permite sobrellevar las dificultades: *“Más que nada es que el cuerpo se acostumbra. De primera duelen los pies, duele la espalda, pero te acostumbras. Como todo trabajo, nosotros somos animales de costumbre”*.

A su vez, el acostumbramiento se acompaña, como mencionado anteriormente, a una responsabilización del conductor que debe hacerse cargo de hacer frente a la situación.

Sigo insistiendo, todo es la responsabilidad del conductor. Cada uno tiene que ir buscando y pensando las estrategias para que todo salga menos complicado y riesgoso. Hay que ir buscando fórmulas. Yo al principio trabajaba con el celular puesto en el tablero. Ahí uno sí o sí, cada vez que hay información en el celular uno tiene que mirar hacia abajo. Tú puedes ir en movimiento y eso, el quitar la vista del camino, ya te puede provocar un riesgo de accidente (Entrevistado transporte 4).

En este sentido, al par de otros trabajadores, uno de los entrevistados relata su propia estrategia para evitar que durante los recorridos su mirada tenga que desviarse del camino para responder a los pedidos de la aplicación:

Yo puse un sistema que lo tengo al espejo retrovisor del medio. Ahí justo en una parte está puesto el teléfono. Cosa que yo no tengo ni que bajar mi cabeza ni quitar la vista del camino. Es un leve movimiento de vista, pero estoy siempre viendo el camino. Puse el cargador para que saliera por el lado del espejo, es todo un sistema (Entrevistado transporte 4).

En el caso de los repartidores los relatos permiten, probablemente por la mayor participación de entrevistadas mujeres, evidenciar la dimensión de género inscrita en el ámbito de los riesgos vividos en un tipo de trabajo que de por sí tiende a dificultar el acceso de mujeres “porque el esfuerzo físico para manejar una bicicleta es duro” (Entrevistada reparto 2).

En algunos relatos esta diferencia emerge al identificar la nula consideración que las plataformas muestran a la hora de distribuir pedidos muy pesados a mujeres también:

Mira yo siento que algorítmicamente no hay una distinción en el peso de los pedidos. A mí me puede caer un pedido de más de 100 kilos. Somos mujeres, hay algunas que les han caído más de 100 kilos. Es como una fortuna que te asignan un pedido pesado o liviano. A ti te toca cargar los bidones de agua, hacer todo el trabajo completo, empacar con ese peso (Entrevistada reparto 1).

Esta desproporción puede amplificarse al encontrarse algunas mujeres con la obligación de cumplir con pedidos muy pesados y que además hay que llevar por largas distancias dentro de la ciudad:

Me dijo una vez un compañero que fuera al local, porque la chica le mandaron un pedido, pero ella no lo pudo levantar, su mochila. Dos compañeros tuvieron que

ayudarle. La bicicleta ya le llegaba... se subía no sé cómo. Ellos calculaban que eran 60 kilos lo que llevaba en peso, ella pesando 40. Le tocó ir desde Macul con Rodrigo de Araya hasta Plaza Italia, para ganar 2500 pesos en esa época. Yo la esperé cuando regresaba. Y la pobre me decía que ya se quería de ir (Entrevistada reparto 2).

Riesgos de seguridad y violencia

Un ámbito específico de riesgos que los conductores vivencian a menudo durante su trabajo es representado por los posibles asaltos y robos. Durante las entrevistas todos los conductores relatan haber tenido experiencias directas o indirectas, y eso plasma las decisiones que ellos toman durante su día a día laboral, especialmente a la hora de aceptar un viaje:

Si es entremedio de una población y los pasajeros que voy a tomar están parados en la esquina y son dos, yo no los tomo. Yo para tomar un pasajero lo tengo que ver salir de la casa. Ahí lo tomo. Pero si está parado en la esquina no. Ese es mi filtro. Si tú me llamas por teléfono o la aplicación me llama y voy a buscar a dos tipos en una plaza, simplemente no los tomo. Ese es mi filtro personal (Entrevistado transporte 3).

Frente a esta situación la sensación de los entrevistados respecto del apoyo que reciben de la aplicación es de abandono. En sus relatos emergen con fuerza experiencias en las cuales la aplicación no ha mostrado ningún tipo de acción orientada a apoyar, reparar o hacer justicia del trauma vivido

Luego que yo hice la denuncia, pedí los antecedentes del usuario a Transporte 1. Y la respuesta que recibí es que la única forma de tener los datos del usuario, es con una orden judicial. Usted sabe cómo es la justicia acá en Chile, puedo estar 6 años esperando. Si me matan me van a durar tanto buscando y haciendo justicia. Si no pasó nada en una semana ya se olvidan del caso (Entrevistado transporte 4).

Aquí en Chile han matado choferes manejando y Transporte 1 no hace nada. Te moriste nomás. Transporte 1 no les da nada (Entrevistado transporte 3).

A esta situación de abandono la ley 21.431 no parece haber puesto un remedio, dado que los compromisos adquiridos por la aplicación suenan casi ridículos, como el caso del botón de pánico que la aplicación de Transporte 1 dispone para emergencias de sus trabajadores:

(...) pusieron un botón de pánico. Entonces de cara a las autoridades cumplen este trabajo arduo que hacen, que encima es una tontera, un botón de pánico. Vos decime en qué momento manejando con una pistola en la cabeza vas a apretar un botón de pánico. Es inviable. Cumplen, pero no de una manera efectiva que solucione el problema y que la persona se valide (Entrevistado transporte 2).

Por otro lado, las mujeres trabajadoras en el reparto ponen el acento en el acoso y maltrato al que están expuestas durante su trabajo, que se caracteriza por su dureza de fondo y por la ausencia de espacios de protección: *“La calle es dura. No está pensada para que salgan trabajadores ahí por la vida. Los trabajadores necesitan espacio, las mujeres espacio de protección también” (Entrevistada reparto 2).*

En este sentido durante la jornada laboral las trabajadoras corren más que los hombres el riesgo de sufrir ataques por parte de los guardias de los locales o de los cajeros de los supermercados:

Los guardias se pelean con ellas, no con los hombres. Las empujan a la calle a ellas, no a los hombres. Los cajeros las atacan a ellas, no a los hombres. Hay un machismo. La mujer es más maltratada en su punto de trabajo (Entrevistada reparto 2).

8.8. Sindicalización y negociación colectiva

Respecto de la sindicalización los trabajadores de plataformas de conductores viven las dificultades que caracterizan en general al panorama chileno de baja fuerza de la organización colectiva: *“Chile no tiene cultura de sindicato, de gremio. Como lo he visto en Londres, Brasil, Estados Unidos, Argentina mismo, acá no está eso” (Entrevistado transporte 2).*

De hecho, varios entrevistados desconocen el panorama, teniendo una idea bastante vaga de la situación sindical, dando a entender que es un tema poco visibilizado: *“Creo que en Santiago hay una pero no con mucha fuerza tampoco” (Entrevistado transporte 4).*

Sin embargo, algo se mueve y algunos años atrás se ha conformado un gremio de conductores que hasta el momento ha servido como canalizador y representante de los intereses de los conductores, lo que ha significado una dificultad en la relación con los representantes de la aplicación. Varios relatos destacan la escasa disposición de la contraparte para aceptar un diálogo franco con los trabajadores organizados. Específicamente, se pone en evidencia como la ley a este respecto sea un obstaculizador

al no obligar la empresa a sentarse a una mesa de negociación, dejando a su arbitrio esta oportunidad.

ni siquiera nos saludaban ya después. Ellos querían que nosotros hiciéramos todo lo que ellos querían. Y nosotros estamos por los conductores, no por ellos. Y ahora, claro, vamos a formar sindicato, que es distinto (Entrevistado transporte 1).

En este caso estas organizaciones que se formaron, según me han dicho, se formaron como sindicato, pero de qué te va a servir si tú no eres contratado. Ellos no se ven obligados a sentarse a negociar. Ellos pueden decir perfectamente que no van y la ley no los obliga a negociar. Está en su derecho decir no ir a negociar (Entrevistado transporte 5).

Al involucrar algunas dirigentas sindicales en las entrevistas dirigidas a trabajadores de plataformas de reparto, el panorama en este ámbito parece tener mucho más movimiento. Es posible por ejemplo conocer la actividad del Sindicato de empresa Reparto 2, organización vigente y actualmente contraparte de Reparto 4, por el proceso de traspaso que se ha cerrado en este periodo de tiempo: “somos el único sindicato de Reparto 4 en el mundo. Tuvo que negociar con nosotros por primera vez. Esta negociación se cerró el 6 de agosto de 2023. Con contrato colectivo vigente” (Entrevistada reparto 2).

Se trata de una organización sindical que a pesar de las dificultades ha logrado instalar en su historia varios procesos de negociación colectiva que han concluido todos en contratos colectivos que presentan varios beneficios para sus afiliados:

Con Reparto 2 negociamos 2017, 2019, 2020, porque hicimos una extensión de beneficios, y después 2022 (...) Esta nueva negociación [de 2023] ya fue mucho mejor. Nosotros tenemos algunos bonos... La posibilidad de que los trabajadores tengan derecho a hacer exámenes de grados, 1 semana antes de eso o tesis... (Entrevistada reparto 2).

En este cuadro no faltan relatos que documentan la existencia de prácticas de discriminación ejercidas por las plataformas digitales hacia dirigentes con responsabilidad sindical o gremial.

En el caso de la dirigente de Reparto 2, después de la primera negociación colectiva la empresa puso en marcha prácticas que recuerdan el mobbing y frente a las cuales la entrevistada debe asumir la dura realidad:

de por sí a mí me castigaban (...) me asignaron Maipú porque se asignaban en ese momento. Yo estuve un mes viendo Netflix, en el auto. Algunos compañeros les

llegaban pedidos (...) Entonces sabíamos que había pequeñas apretadas para la dirigencia y yo lo asumí (Entrevistada reparto 2).

En la visión de los entrevistados esta situación dificulta que se desencadenen entre los trabajadores de las aplicaciones de reparto procesos de organización, al ser en su mayoría trabajadores extranjeros y por eso más expuestos al chantaje: *“Ellos no lo ven así. Les dije lo del sindicato. Ellos tienen temor a sindicalizarse porque dicen que si lo hacemos nos van a cerrar las cuentas”* (Entrevistada reparto 1).

Situación similar se vive en el ámbito del transporte de pasajeros, donde se conocen episodios de discriminación abierta hacia los dirigentes sindicales. Es el caso de un dirigente que se ha visto disminuir de manera sensible los viajes luego de que la aplicación lo señalara como persona incomoda: *“se les pone una marca blanca, que le llaman. Porque ellos no te pueden apagar o darte de baja. Porque uno puede decir a los medios... No te apagan, pero te ponen una marca blanca”* (Entrevistado transporte 2).

hace tiempo atrás cuando dije que estaba como presidenta y que estábamos en la vereda de al frente, a mí me un día se me prendió la aplicación y me decía "auto para recibir pocos viajes". Entonces yo empecé a hacer cada vez menos viajes y me empecé a mover en otras cosas. Ahí trabajé vendiendo cortinas. Porque me pusieron para recibir pocos viajes (Entrevistado transporte 1).

A pesar de estas dificultades sin embargo es posible encontrar en las entrevistas relatos que abren la mirada a procesos más informales de organización y que apuntan a generar socorro mutuo entre los participantes, con el objetivo de superar colectivamente las adversidades y la ausencia de apoyo por parte de las contrapartes. Es el caso del relato de un trabajador venezolano de reparto:

Lo que hay es que nos apoyamos nosotros, ya que no hay nada. Si le roban la moto tenemos un grupo de Providencia, Bellavista, cuando se le roba usted lo pasa para el grupo. Nosotros mandamos al grupo para que esté pendiente. Esa es la única forma que podemos apoyar. Los carabineros no apoyan, somos inmigrantes, nadie nos apoya. Tenemos que ayudarnos nosotros (...) lo que hacemos es que cuando hay un accidente se pasa por grupo. Se ayuda a la familia, mientras tanto que se recupere (Entrevistado reparto 3).

8.9. Transparencia e información de los servicios

Información del servicio ofrecido

En general las entrevistas a conductores arrojan 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. Algunos recalcan que esta situación ha ido mejorando con el tiempo, dado que la aplicación de Transporte 1 ha ido enriqueciendo el abanico de datos a disposición del conductor:

Cuando recién empezamos a trabajar, el viaje cuando a uno le salía solo le salía la información de donde partía el viaje y los minutos que duraba. No salía el destino. Eso causaba algunos problemitas (...) Hoy le da el inicio del viaje y el destino final (Entrevistado transporte 4).

Actualmente la aplicación entrega información respecto de: calificación del usuario, punto de recogida y destino, valor del servicio, pago en efectivo o con tarjeta de crédito, el monto y el tiempo estimado para alcanzar el punto de recogida del cliente. Sin embargo, para algunos hay elementos que sería importante seguir integrando para poder entregar al conductor la mayor seguridad posible respecto de la identidad del pasajero.

Algunos por ejemplo echan de menos la posibilidad de identificar con mayor precisión al cliente que está pidiendo el servicio, para evitar la sorpresa de encontrarse con otro cliente:

yo he pedido auto y nunca me han pedido el número de carnet. O de repente pasa que si tu pides un auto, pero es para tu amigo. La aplicación no me dice eso, yo llego allá y el caballero no es Carlos, es Manuel. Y ahí hay que ver las cosas, yo esa parte no la asumo (Entrevistado transporte 3).

Otro conductor pone el acento en la necesidad de incorporar también la cantidad de viajes que ha realizado el pasajero con la aplicación, lo que permite despejar dudas respecto de su confiabilidad.

Ese dato para nosotros es importante porque cuando estás trabajando con pagos en efectivo o si la dirección de destino es un lugar peligroso, saber que una persona hace viajes frecuentemente te baja el riesgo. Te atreves mucho más a tomar el servicio. Al revés si es un pasajero que es el primer viaje que hace y es en efectivo y es a una zona peligrosa, no lo tomas nunca (Entrevistado transporte 5).

Es interesante notar en el relato del conductor la cantidad de razonamientos y ponderaciones que normalmente se hacen a la hora de decidir respecto de aceptar o rechazar un servicio, lo que constituye una carga importante de trabajo.

Lo mismo ocurre en el caso de las plataformas de reparto. A este respecto, los entrevistados señalan que cuentan con la mayoría de los datos necesarios para elegir los servicios, antes de aceptarlos.

A mí me caen pedidos del Easy, Casa Ideas, pero ahí entra el tema de la rentabilidad. Para ir a Casa e Ideas tienes que tomar el ascensor, entonces es subir, como es un local que no conoces tanto te tardas más en hacer la compra. Como son siempre pocos productos la ganancia es poca. En relación con el tiempo que uno invierte que puede ser hasta 40 minutos, no es rentable. Los pedidos de casa ideas el 90% de las veces los rechazo. Por lo general uno hace esos pedidos de Easy o Casa e Ideas cuando el día está malo y no caen pedidos. Pero si hay un día de mucha demanda en el Jumbo uno lo que hace es Jumbo porque conviene a nivel de rentabilidad (entrevistada 4)

Dada la importancia de la elección de los servicios para optimizar los ingresos percibidos en el trabajo mediado por plataformas digitales, la provisión de toda la información relevante para tomar esa decisión es fundamental para los trabajadores. La falta de precisión de los sistemas informáticos de las plataformas en este sentido tiene consecuencias perjudiciales para los trabajadores, tal como señala uno de los entrevistados.

Hace unos días a Mary, una amiga, le cayó un pedido en Huechuraba, que decía 2 kilómetros. Pero ella anda en bicicleta, no puede agarrar autopista. (aceptó y fue a recoger el pedido) Cuando agarró el GPS le decía 23 kilómetros. Casi dos horas para ir para allá y volver para acá. 4 horas. Le escribió a soporte y (soporte) le dice “lo tomaste, lo haces”. Ella dice que no lo hace y le descontaron los 7000 pesos a ella.

En conclusión, aunque los entrevistados de plataformas de reparto afirman que en general cuentan con la información suficiente para elegir qué servicios prestar, a veces los fallos propios de los sistemas informáticos pueden afectar negativamente esa elección.

Criterios de elegibilidad del trabajador para determinado usuario

Un punto sobre el cual coinciden en gran mayoría los conductores es que las aplicaciones no garantizan ningún tipo de transparencia respecto de cómo se asignan los servicios, lo que fomenta la idea de que la discriminación y la corrupción sean prácticas muy extendidas, aunque muy sutiles e invisibles.

A veces los conductores detectan movimientos raros que, a una mirada más atenta, develan como detrás de la supuesta imparcialidad de la tecnología algorítmica se muevan intereses mucho más terrenales y oscuros:

una vez pillamos en Transporte 2 que había un grupo de autos que les iba espectacular. Y nosotros decíamos, pero cómo, si estoy al lado y no me llegan los viajes. Después cachamos que había un operador, porque tú sabes que detrás de esto hay una persona (...) que les dirigía los mejores viajes a esos conductores. Por plata, por coima, por todo... (Entrevistado transporte 1).

Lo mismo se experimenta en aplicaciones de reparto donde los entrevistados describen la existencia de colusiones, favores y manipulaciones entre drivers, picker y el personal de supervisión. Es el caso de Reparto 2, donde el picker tiene el poder en algunos casos de convencer al supervisor a cambiar la asignación establecida por la plataforma y de favorecer driver amigos, dejando a los originariamente asignados sin pedido

Reparto 2 tenía un mecanismo que uno llegaba al pedido a una zona drop off donde había gente contratada para recibir el pedido. Uno como picker podía ver a quien fue asignado, pero yo te tengo a ti, mi amigo acá abajo. Porque tú estás esperando que a mí me caiga el super pedido. Entonces (...) te acercas a ver, bajo yo picker, y le digo que tengo este compañero está desocupado. Se asigna manualmente. Se descuenta a aquel que viene en camino. Ese vicio se producía (...) Había esa colusión pequeña y malvada entre algunos pickers o drivers. Los shoppers decían que no recibían tantos pedidos. Este se ha llevado 4 pedidos y a mí ninguno. (Entrevistada reparto 2)

En Transporte 1 la sospecha más contundente dice relación con que, a la hora de asignar un viaje, la aplicación opere una discriminación hacia los conductores independientes para favorecer a los contratados:

esto se ve en que cuando tú estás en oro, los horarios de bajo servicio, la primera opción que usa Transporte 1 para ofrecer servicios, son a los choferes contratados de Transporte 1. No a los choferes independientes. Eso nosotros lo sabemos. Porque conocemos y somos amigos de los contratados de Transporte 1, hemos estado uno al lado del otro, físicamente, a la misma hora, el mismo momento. Tú ves la aplicación del contratado que le suena y le suena con servicio y el del independiente no suena nada (Entrevistado transporte 5).

Este mismo conductor ha recogido antecedentes respecto de numerosas ocasiones en que se hizo evidente la sospecha de discriminación entre independientes y contratados. Como en el caso en que quiso averiguar la posibilidad de conducir desde Santiago hacia el sur,

opción que sin embargo estaba disponible solo para conductores de auto eléctrico que, como visto anteriormente, constituyen una flota de trabajadores contratados.

Me encuentro con la sorpresa de que Transporte 1 solamente te ofrecía servicios usando el auto eléctrico de Transporte 1. No te dejaba las opciones de XL, ni de black, ni de taxi, ni de confort, ni Transporte 1 (...) A ver, voy a revisar con destino a la siguiente ciudad, San Javier. De nuevo. Solamente la opción del auto eléctrico. Empecé a revisar las ciudades de Talca hasta Puerto Montt y solamente me da la opción de auto eléctrico. Todas las otras me las negaba. Empecé a revisar al revés, más cerca de Santiago. Recién en Curicó me mostraba todas las categorías y que yo pudiese elegir cualquiera (Entrevistado transporte 5).

Otro caso muy significativo es una experiencia acaecida de noche, en Santiago. Como visto antes, este tipo de sucesos develan que la aplicación, lejos de ser una inteligencia neutral y guiada por los principios de la neutralidad y de la precisión tecnológica pueda en realidad ser inspirada y manipulada por criterios de utilidad humana. Dada la precisión del relato se expondrá a continuación por entero sin cortes:

El año pasado estaba trabajando en la noche, tarde. Estaba en la intersección de Américo Vespucio con Santa Rosa. Esa es comuna de La Granja. La aplicación me ofreció un servicio super bien pagado, como 12.000 pesos y un tramo relativamente corto. Era de La Granja a la comuna aledaña. La Florida. Y el viaje era corto porque yo vivo en la Florida y mi suegra en La Granja, entonces conozco bien las comunas. Cuando me dio el viaje así a calculo rápido saqué la cuenta y era muy bien pagado el viaje.

Lo tomo. Y me quedó grabado la dirección destino porque era muy cerca de donde vive un compañero de curso del colegio de mi hijo. Entonces me quedó grabada la dirección en la cabeza. Tomo el viaje. En la aplicación se rehusó a asignarme el viaje. Me aparece el viaje, sale la información, pincho para aceptarlo y la aplicación me arroja un mensaje que no sé qué que no se pudo concretar.

Ahí caché altiro que lo que la aplicación estaba buscando es que eso fuese aceptado por otro chofer contratado. Ya. Me estacioné esperando a que vuelva a aparecer el servicio. Vuelve a aparecer el servicio, el mismo servicio, idéntico, mismas direcciones de recogida y destino, misma tarifa. La trato de tomar de nuevo, me la rehúsa, no me la asigna. Sigo esperando de nuevo que aparezca. Aparece con una tarifa menor. A 9000 pesos. El mismo servicio. Lo trato de tomar nuevamente y no me lo asigna.

De nuevo. Por dentro yo sé que la aplicación está buscando a un chofer contratado para asignarlo. Porque la tarifa es de la que no le da a un chofer independiente. Me rehusó. Tercera vez vuelva a aparecer el mismo servicio. Sin embargo, esta vez a 5000 pesos. Lo tomo y ahí si me lo da. Ahí tú te das cuenta como ellos manejan mucho el tema del servicio, a qué tarifa y a quién se lo asigna (Entrevistado transporte 5).

Entre los trabajadores de reparto también es difundida la idea de que el algoritmo distribuye y asigna pedidos de manera arbitraria e injusta, lo que alimenta la sospecha de que sea manipulable por intereses ocultos:

yo siempre pienso que cada algoritmo de la aplicación es manipulable. Por ejemplo, yo llegué el día de hoy con mi compañera, nosotros comparamos nuestras calificaciones y yo puedo tener mejor puntuación, y el día de hoy no me dan pedidos casi. Esperas dos horas para otro pedido. En cambio, mi compañera con peor puntuación y a ella sí le asignan pedidos. Para mí el algoritmo siempre ha sido manipulable por parte de la empresa. Porque hay un grupo de 20 que hoy podemos conectar, de esos 8 nada más entran y salen con pedidos mientras los 12 están sin pedidos. Inclusive les pueden salir pedidos dobles y los otros están sin pedidos. Para mí el algoritmo en la aplicación es manipulable (Entrevistada reparto 1).

9. Conclusiones

Para concluir el estudio, se presentan a continuación algunas reflexiones finales en las cuales condensar la gran cantidad de materiales y evidencias levantadas durante los cuatro meses que duró su implementación.

En honor al carácter cualitativo de la indagación que se ha llevado a cabo, el equipo investigador estimó necesario incluir un relato capaz de restituir al lector la riqueza de experiencias y sucesos vividos por la investigadora en terreno. En el contexto del estudio, de hecho, la observación participante ha constituido una metodología exploratoria y muy acertada para poder iluminar con mayor fuerza la compleja experiencia del trabajo en plataformas digitales, así como los efectos de la implementación de la Ley 21.431. En este sentido, la observación participante conlleva siempre un fuerte proceso de implicación de la investigadora con la materia estudiada, lo que a su vez tensiona los límites normalmente experimentados entre sujeto y objeto de conocimiento. Se trata en otras palabras de una metodología que implica una relación “carnal” o “corporal” con la realidad para comprenderla de manera más plena y que de alguna manera transforma la persona que emprende este camino de investigación (Wacquant, 2006). En este sentido, en anexos se presenta un relato en primera persona donde la investigadora problematiza la experiencia

vivida en cada una de las plataformas, relevando las percepciones respecto de la “mala suerte” o de la precarización que caracterizarían este tipo de trabajo.

A continuación, las conclusiones se ordenarán según los principales puntos tocados por el estudio, estos son: ingresos, transparencia e suficiencia de información sobre los servicios, sistemas de calificación, jornada laboral, derecho a reclamación, salud y seguridad en el trabajo y reflexiones finales del estudio.

9.1. Ingresos de los trabajadores de plataforma

Esta dimensión ha sido sistemáticamente señalada en la investigación nacional e internacional como especialmente sensible, toda vez que la gestión algorítmica y los mecanismos de control de las empresas de plataforma limitan la capacidad de las personas trabajadoras de estimar los ingresos a obtener por cada servicio, siendo fuente de incertidumbre y vulnerabilidad para quienes prestan sus servicios mediante estas empresas.

Al respecto, la ley 21.431 introduce medidas como la información clara sobre las variables intervinientes en la formación de los precios por servicio, y la regulación de un pago mínimo por hora efectivamente trabajada.

Sobre esta dimensión, el estudio realizado muestra resultados particularmente relevantes en cuanto a las fórmulas de pago por servicio, los problemas en los pagos y la suficiencia de los ingresos. Estos se describen a continuación.

Fórmulas de pago por servicio

De la triangulación de los datos del estudio es posible concluir que:

- Tarifas variables y *dinámicas*: En la mayoría de las plataformas estudiadas se utilizan fórmulas de pago variable por servicio considerando factores tales como distancia recorrida, tiempo de espera, etc. La única excepción observada es Reparto 5, que paga una tarifa fija por cada pedido realizado.
- Tarifas dinámicas: las empresas Transporte 1 y Reparto 4 mantienen el uso de tarifas dinámicas o multiplicadores, es decir, precios variables por el mismo servicio dependiendo de la zona, el horario, etc. Los datos del estudio muestran que los trabajadores reconocen cierta regularidad en dichas dinámicas y organizan sus jornadas en consecuencia. Este mecanismo es especialmente relevante para los conductores, que en muchos casos señalan que los precios sin este incentivo no son rentables.
- Información de fórmula de pago por servicio: la mayoría de las empresas estudiadas informa la composición de la fórmula de pago, detallando los factores y el monto asociado a cada uno. Sólo la empresa Reparto 1 no entrega esta

información con claridad, lo que genera confusión entre los trabajadores y les dificulta corroborar que los pagos sean adecuados. Otra excepción es Reparto 4, que en el proceso de adquisición de la compañía Reparto 2 deja a los *picker* sin información acerca de la composición de las tarifas por servicio.

- Registro de ingresos generados: Las plataformas estudiadas disponen en la propia app de los trabajadores un registro de los ingresos generados por los servicios realizados, lo que es valorado positivamente por los participantes del estudio. Nuevamente, la única excepción es Reparto 1, que no ofrece ninguna herramienta para estos efectos, de manera que los repartidores deben llevar un registro propio y fuera de la app sobre esto, tal como lo experimentó la investigadora en terreno. Considerando que en el trabajo de plataformas el tiempo es fundamental, es muy difícil para los trabajadores realizar un registro individual de cada pedido con sus variables relevantes.

En conjunto, el detalle de los factores que componen la fórmula de pago, así como el registro detallado de los ingresos por servicio realizado, promueven una apariencia de transparencia sobre las ganancias que es valorada positivamente por los trabajadores. A pesar de ello, los datos de la observación participante y de las entrevistas realizadas son contundentes en mostrar que para los trabajadores de plataformas es muy difícil cotejar que los pagos por servicio realizado sean correctos. En efecto, una vez enfrentados a los registros de ganancias los trabajadores no pueden reproducir el cálculo realizado para configurar el precio final que se les ha pagado por un pedido o viaje. Esto se debe a razones tales como la propia complejidad y multiplicidad de factores de las fórmulas de pago, la variabilidad de las tarifas, la falta de tiempo para hacer cálculos y registros independientes de las apps, entre otras. Todo ello contribuye a que los cálculos acerca de la suficiencia de los ingresos o la identificación de errores en los pagos no sea tarea fácil para los trabajadores.

Errores y problemas en los ingresos por pedido.

A pesar de las dificultades señaladas, los trabajadores de plataforma identifican diversos problemas o errores comunes a la hora de que las empresas paguen los servicios realizados. Estos son:

- Variabilidad de la comisión de la empresa: aunque la comisión que la empresa Transporte 1 cobra a los conductores es de un 25%, en el registro de pagos esta comisión varía en cada servicio, alcanzando incluso el 45%. Esta es una denuncia ya tradicional de los conductores de apps, especialmente de Transporte 1, que se mantiene inalterada tras la entrada en vigor de la ley

21.431. Esta variabilidad dificulta enormemente hacer un seguimiento efectivo de este factor. En el caso de los repartidores no se observa este problema, lo que podría explicarse por el hecho de que las fórmulas de pago en el reparto no suelen incluir una comisión de las plataformas (excepto Reparto 4, que cobra una tarifa fija periódica por el uso de la app).

- TAG impagos: al igual que el anterior, es un problema largamente denunciado por los conductores de plataformas, que se mantiene vigente. La ausencia de un registro detallado de los TAG incluidos en la ruta obstaculiza la comprobación de que el pago por este concepto sea el que corresponde.
- Sustracción de propinas: en las entrevistas se reporta la denuncia de que la empresa Reparto 5 se queda con parte de la propina que el cliente asigna al repartidor, cuestión que es corregida si éste tiene pruebas que lo sustenten. Dadas estas experiencias, y el hecho de que en la mayoría de las ocasiones los repartidores desconocen la propina que el cliente asigna (al pagar con tarjeta), se produce la sospecha de que esta sustracción es habitual. Cabe notar que en la literatura especializada internacional se han descrito casos similares.

Suficiencia de los ingresos

Respecto a la suficiencia de los ingresos generados en el trabajo mediado por plataformas digitales los resultados del estudio muestran que:

- Cálculo de costos del trabajo: hay amplia variabilidad entre los costos directos e indirectos que los trabajadores tienen en consideración al analizar la suficiencia de los ingresos generados. Mientras algunos asignan un valor económico a cada gasto (mantención de vehículos, uso de móvil, etc.) otros restringen el cálculo de costes sólo a aquellos más visibles (combustible, especialmente). Así, por ejemplo, muchos trabajadores que reciben un pago bruto por servicio (la empresa no retiene los impuestos del trabajador independiente) no consideran ese descuento a la hora de calcular sus ganancias. Otros costos en que incurren los trabajadores son la compra de materiales para trabajar (mochilas y bolsos en Reparto 5 y 1, respectivamente), y las partes del proceso de trabajo que no se pagan pues no se considera tiempo de trabajo activo (por ejemplo, dirigirse a buscar el pedido o pasajero, o esperar a que se asignen pedidos). Estos elementos no siempre son tomados en consideración en el cálculo de costos/ingresos.
- Retenciones impositivas: de acuerdo con los resultados del estudio, las empresas Transporte 1, 2, y Reparto 2, 5 se encargan de la retención de los impuestos de los trabajadores independientes. Además, las empresas Transporte 1 y Reparto 5 emiten las boletas de los trabajadores. Transporte 1 lo hace mediante una tercera

empresa que cobra una tarifa fija a los conductores por este servicio. 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 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 como una merma de sus ingresos.

- Percepción compartida de reducción de los ingresos: de manera transversal entre los participantes aparece la percepción de que “antes se ganaba más”. En ello juega un rol tanto la pandemia, que amplió significativamente el volumen de negocio de las empresas de reparto, como los sucesivos cambios en las tarifas operados por las plataformas.
- Pago mínimo regulado en la ley: los resultados del estudio permiten aseverar que en al menos una plataforma (empresa Reparto 2) se complementan los bajos ingresos de la repartidora para garantizar el equivalente al sueldo mínimo por hora incrementado en un 20%. Este complemento es denominado “pago diferencial” y se observa sólo en la figura de repartidor, y no en la de picker. De hecho, las participantes picker denuncian el incumplimiento de esos mínimos. Al revisar el pago del complemento no es posible comprobar si se realiza sobre las horas de trabajo activo o considera también la jornada pasiva, pues la empresa no ofrece información detallada. En el estudio no se observa evidencia de la presencia de este mecanismo de compensación de los bajos ingresos en otras plataformas.

En síntesis, respecto de la dimensión de ingresos se observa que se mantienen las tendencias generales previas a la entrada en vigor de la ley 21.431, esto es, tarifas variables, dinámicas, problemas en los pagos y costes del trabajo asumidos exclusivamente por los trabajadores. Estas tendencias se traducen en la persistencia de problemas como la incertidumbre sobre los ingresos y las dificultades para comprobar que los pagos sean los debidos. Ahora bien, se observan también algunos cambios, tales como la existencia del pago mínimo ajustado a la nueva ley en al menos una empresa, y la mayor frecuencia de emisión de boletas y retenciones correspondientes a los servicios prestados. Cabe destacar que estos cambios no parecen redundar en una percepción positiva de los trabajadores sobre el impacto de la norma en esta materia. Esto podría expresar un alcance limitado de la compensación para lograr el pago mínimo establecido en la ley (el que se ha constatado solo en una de las 10 empresas estudiadas), así como también un limitado conocimiento o acceso a la protección social que proporciona la cotización obligatoria.

9.2. Transparencia y suficiencia de la información sobre los servicios

El estudio puede concluir que en este ámbito se registra cierta diferencia entre las plataformas de reparto y de transporte. En la experiencia de los conductores, de hecho, 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. Transporte 1 y Transporte 3, 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 Transporte 1 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 éste 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.

En el caso de las plataformas de reparto el panorama es más complejo y contradictorio. Por un lado, de hecho, se registra satisfacción por parte de los pickers de Reparto 2 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 la aplicación de Reparto 1, 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 el primer caso, simplemente los productos por repartir son asignados automáticamente por la empresa a cada trabajador/a. Esto parece muy significativo al no cumplirse la premisa de la ley sobre suficiencia de información para elegir el servicio. 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 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.

Para agregar más complejidad al tema tratado en este apartado, hay que señalar que en terreno otro problema detectado respecto de la claridad y suficiencia de la información tiene que ver con la falta de precisión de los sistemas informáticos de la plataforma de Reparto 4 y específicamente de su GPS. En este sentido sería un suceso bastante normal para 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, la 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.

Un último punto asociado con el tipo y la suficiencia de información puesta a disposición por las plataformas digitales dice relación con la claridad que los trabajadores tienen respecto de la asignación de los servicios. En este ámbito es posible concluir que se mantiene la opacidad que se encontraba antes de la entrada en vigencia de Ley 21.431, dado que emerge del terreno la fuerte sensación respecto de la manipulabilidad del algoritmo: en resumen, más que a imparciales cálculos dictados por la tecnología, los trabajadores sienten que el algoritmo esté respondiendo a precisos intereses humanos y que por eso la discriminación y la corrupción sean prácticas muy extendidas, aunque muy sutiles e invisibles.

Prácticas discriminatorias se perciben, por ejemplo, en la plataforma de transporte 1 que privilegiarían los trabajadores contratados respecto de los independientes para asignar servicios particularmente remunerativos. La misma plataforma de transporte 1 junto a la plataforma de reparto 2, estaría discriminando aquellos trabajadores que tienen cargos de dirigencia gremial o sindical al asignarles menos pedidos respecto del resto de los trabajadores. En la plataforma de reparto 1, por otro lado, sería la cercanía con las/os coordinadores a permitir la posibilidad de obtener ciertos pedidos o rechazarlos. Finalmente, en la misma línea de la “buena onda” personal, en la plataforma de reparto 2 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.

9.3. Sistemas de calificación

En torno a los sistemas de evaluación se observa en el estudio que, en general se mantienen los principales problemas planteados respecto de la subordinación y dependencia encubierta en el funcionamiento de los sistemas de calificación. Así, los trabajadores se ven expuestos a un esquema de control algorítmico que, en función de las

calificaciones, guía las decisiones que toma el trabajador durante la jornada de trabajo. Estos sistemas de evaluación no han sido modificados sustantivamente, y mediante su acción se limita severamente la posibilidad de elegir cuándo y cuánto trabajar.

En concretos estos esquemas que guían las decisiones del trabajador dice relación por ejemplo con la tasa de cancelación. Esto, que corresponde al porcentaje de cancelaciones de servicios sobre el total de pedidos ofrecidos por la plataforma, limita al trabajador a cancelar servicios en la medida que estas tasas actúan como requisito para acceder a una mejor calificación (y por ende mayores beneficios). Como ejemplo, para el caso de los conductores, en la plataforma de Transporte 3 las altas tasas de cancelación suponen un bloqueo de cuentas, mientras que en Transporte 1 impide subir de categoría. Para el caso de reparto, en Reparto 1 se observó la imposibilidad de cancelar que, sumado a la imposibilidad de elegir pedidos, supone un control absoluto del proceso de trabajo. Luego en Reparto 4, cancelar supone que la plataforma le cobre al trabajador los costos del pedidos.

Otros criterios incorporados en los sistemas de evaluación dicen relación con la cantidad de horas de conexión, la cantidad de pedidos realizados y la evaluación de los clientes respecto del servicio. Así, se observa que en Reparto 3 y Reparto 5 los criterios públicos de evaluación son estrictos, promoviendo mayor cantidad de horas de conexión y la autoaceptación de pedidos (lo que imposibilita la elección de los trabajadores de los servicios a realizar). Por otra parte, en Reparto 2, se observa que la evaluación de los clientes, para el caso de los picker, correspondía a la misma evaluación que los clientes hacían al pedido completo, por lo que la calificación involucraba a la cadena completa, independiente de quién pueda haber fallado en un servicio específico. Además, se observa que en la misma plataforma había un desconocimiento generalizado respecto de cómo incidía el nivel de calificación con la asignación de pedidos. Con ello la calificación del cliente final adquiere una relevancia muy alta independiente de si este califique mal a un trabajador por el estado de un pedido, o por algún error del mismo trabajador.

Por último, se observa una diferencia entre el trabajo de campo y lo indicado en entrevistas respecto de Transporte 1. Así, mientras que en las entrevistas indicaron que con la nueva ley tienen menos problemas para rechazar servicios, la investigadora en terreno tenía la percepción de que por rechazar servicios se producían sanciones implícitas -esto es, que la plataforma se tomaba más tiempo en la asignación de nuevos servicios.

9.4. Jornada laboral

Una primera conclusión que emerge prepotentemente del estudio es que las jornadas laborales de los trabajadores de plataformas digitales son muy extensas, evidencia que queda fuertemente fundamentada en las entrevistas realizadas.

En el caso de las plataformas de reparto los trabajadores relatan tener normalmente jornadas de diez horas pudiendo fácilmente extenderse a las doce, catorce o quince horas. En el caso de los conductores, aunque se trate de casos en que esa no represente la actividad principal y no se le dedique tiempo completo, se trata de jornadas declaradas de seis o siete horas. Este último 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. A la extensión de la jornada aporta también el hecho muy difundido en ambos sectores de trabajar todos los días de la semana de lunes a domingo, sin un día completo de descanso. Los conductores, en particular, aprovecharían de manera especial los días del fin de semana para dedicar a la aplicación hasta doce horas de trabajo continuativo.

El trabajo de observación en terreno ha permitido profundizar en esta realidad e identificar los mecanismos que la hacen posible y necesaria para los mismos trabajadores. 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. Durante la jornada pasiva los trabajadores no están generando ingresos, y, al contrario, especialmente en el sector del transporte, incurren 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 este contexto, la limitación de la jornada laboral impuesta por la ley 21.431 que apunta a garantizar doce horas seguidas de desconexión obligatoria del trabajador de plataforma presenta elementos críticos no menores. Si en general en el caso del transporte no se ha detectado gran atención o claridad respecto de este tema, en el ámbito del reparto se registra una serie de observaciones y experiencias muy significativas. Entre estas se encuentra necesario destacar la práctica de algunas aplicaciones de reparto como Reparto 5 y Reparto 2 que avisan al trabajador e incentivan su desconexión al acercarse las doce horas de trabajo continuativo, al interrumpir la entrega de servicios o al proporcionar pedidos de escasa envergadura y poca atractividad para el trabajador.

La experiencia en terreno enseña, sin embargo, que esta norma puede eludirse fácilmente de varias maneras, tanto por parte de las mismas aplicaciones como de los trabajadores.

El primer caso es representado por la plataforma de Reparto 4 que para ese fin utiliza una peculiar forma de contabilizar la jornada según 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. Este juego de cálculo diferenciado de jornada activa y pasiva permitiría así extender la jornada laboral de manera casi infinita. 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.

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.

9.5. Derecho a la reclamación por parte de los trabajadores

En términos de derechos a la reclamación por parte de los trabajadores se observa que, a pesar de que la norma exige la existencia de un canal presencial para la atención de las necesidades de los trabajadores el estudio no constata su existencia en buena parte de los casos analizados. Es en este marco que destaca la experiencia de inscripción tanto en la plataforma de reparto 3 y 5, donde se buscó activamente asistir a las oficinas, pero no se tuvo éxito en encontrar dichos espacios ocupados y habilitados para la recepción de consultas y reclamos de los trabajadores.

Además, del presente estudio se obtiene que los trabajadores perciben las reclamaciones como poco útiles para resolver problemas donde muchas veces se ven expuestos a discutir sus problemas directamente con un chatbot de la aplicación y no con un supervisor humano que pueda analizar el caso detenidamente.

En este contexto, considerando esta percepción de que los reclamos de usuarios tienen más peso en la plataforma, se infiere que los trabajadores de plataformas ven fuertemente limitado su derecho a reclamación ante situaciones injustas, desconexiones o problemas de pago. Ello, en abierta contraposición con lo estipulado por la ley.

9.6. Salud y seguridad en el trabajo

A un nivel estrictamente formal es posible afirmar que las plataformas han tomado iniciativas en este ámbito, que cumplen con los requisitos impuestos por la Ley 21.431 disponiendo la entrega de Elementos de Protección Personal (EPP) a los trabajadores y también contemplando capacitaciones que, sin embargo, parecen limitarse a la mera entrega de información mediante la página web.

En terreno la situación parece ser más compleja y problemática, al evidenciarse distintos tipos de situaciones que ponen en duda su compromiso con la salud y seguridad en el trabajo. Hacemos referencias en primer lugar a la percepción muy difundida entre los trabajadores de transporte y reparto respecto de la ausencia de medidas eficaces: si bien los repartidores reciben EPP (ej.: casco) estos no siempre se adaptan al cuerpo del trabajador que debe entonces recurrir a un gasto propio para proveerlos; si bien existen videos online o instructivos (en el caso de Reparto 2) que diariamente recuerdan al driver algunos consejos para manejar seguros, los trabajadores lamentan en general la ausencia de capacitaciones dirigidas a la SST. Especial mención hacen los trabajadores de plataformas de reparto respecto de la ausencia de capacitación sobre el manejo manual de carga, así como, en el caso específico de los picker de Reparto 2, de espacios adecuados, equipados e higiénicos, en los cuales esperar los pedidos. Un tema no menor es representado por 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, que se ha relevado específicamente para las plataformas de reparto, las aplicaciones pueden tomar decisiones de distinto tipo tales como 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. En algunos casos además se ha relevado la práctica de sancionar al trabajador que se haya tenido que desconectar por un largo tiempo para recuperarse de un accidente ocurrido durante el trabajo, bajando sus tarifas y tasas de aceptación. Problemas graves también se registran respecto de las medidas dirigidas a apoyar a los trabajadores en caso de sufrir ataques violentos y asaltos, que representan una realidad que muchos trabajadores de plataformas de transporte han vivenciado. El ejemplo más significativo que emerge de los relatos recogidos es el botón de pánico dispuesto por Transporte 1, generalmente calificado como medida inútil y de fachada, dirigida solamente a cumplir la letra legal.

De manera preocupante aparecen riesgos y dolencias vinculados con el tipo de trabajo. Los conductores lamentan la aparición de problemas para las extremidades inferiores (piernas, rodillas) y fatiga debida a las largas horas pasadas en el tráfico capitalino, los que reparten en bicicleta evidencian la dificultad de transportar cargas que a veces superan los 20kg. y el peligro representado por el tránsito en las calles, los que arman los pedidos en los supermercados evidencian problemas de espalda al tener que cargar pesos que de

repente son excesivos. En el ámbito del reparto además estos problemas se profundizan al adoptar una mirada de género, ya que las mujeres involucradas en esas actividades presentan desventajas respecto de los hombres. A esto se suma el proceso de intensificación de la jornada, detectado sobre todo en el ámbito del reparto, caracterizado por los altos ritmos de trabajo exigidos al trabajador por el algoritmo, especialmente en días de alta demanda en el comercio. Esta intensificación implicaría a su vez una fuerte limitación de la posibilidad de pausas y descansos para los trabajadores. Entre los conductores, finalmente, un problema no menor es representado por la dificultad de conciliar la interacción con el uso del celular que incentiva la distracción de los conductores en el tráfico, con el asociado riesgo de accidentarse y que constituye una infracción a la ley No Chat. Para estos trabajadores de hecho la necesidad de decidir en breves lapsos de tiempo respecto de la aceptación o cancelación de servicios constituye un elemento que distrae al conductor y es una necesidad para poder realizar el trabajo en este tipo de plataformas.

Frente a esta situación la única estrategia de defensa en materia de SST que queda a los trabajadores es la autoresponsabilización, lo que implica una individualización de la acción que deja al juicio de cada uno la mitigación o eliminación de los riesgos. Así es posible relevar que los problemas de SST pierden normalmente de prioridad para los trabajadores de plataformas digitales al generarse una contradicción entre acciones preventivas y capacidad de generar ingresos. Es decir que las estrategias de prevención pueden ser desplegadas por los trabajadores al costo de no aceptar viajes o no estar pendiente a la aplicación, lo que normalmente es penalizado por la plataforma entregando menos ofertas de viajes o desconectando a los trabajadores por no responder a la plataforma o bajando sus calificaciones y tarifas. De esta manera, el control algorítmico ejercido por las plataformas incide negativamente en la capacidad individual de gestionar los riesgos de salud y seguridad en el trabajo en plataformas digitales.

9.7. Reflexiones finales: en torno a la dependencia de los trabajadores de plataformas digitales

Para finalizar este complejo cuerpo de conclusiones es importante destacar que el presente estudio pudo detectar y fundamentar que el mundo de los trabajadores de plataformas digitales está caracterizado por una notable heterogeneidad. 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” (plataforma 1, 3, 4, 5), los “pickers” y los “drivers” (plataforma 2), cada una de las cuales está encargada de llevar a cabo etapas distintas del proceso productivo. Esta diversidad de perfiles hace pensar obviamente en

condiciones y exigencias laborales diferenciadas, al implicar diferentes tareas, experiencias y expectativas durante el trabajo.

En este contexto el estudio recoge resultados contrastantes respecto del debate sobre la autonomía de los trabajadores que representa el punto de fondo de todos los debates sobre la regulación del trabajo en plataformas digitales.

Por un lado, es evidente que no existe una percepción unitaria de los trabajadores respecto de su condición de dependencia o independencia. Se identifican de hecho opiniones críticas respecto de las promesas de las aplicaciones de autonomía, que conviven, por ejemplo, con ideas respecto de la negatividad de todo intento para limitar el horario laboral porque cada una debería definir hasta cuanto aguante su cuerpo.

Por otro lado, el estudio evidencia los severos límites de la independencia de que los trabajadores disponen y que en términos generales se mantienen inalterados con la ley que está en vigor. En otras palabras, el conjunto de los datos converge en destacar la limitada autonomía que tienen los trabajadores de plataforma en general, que se manifiesta por ejemplo en tener que adaptar los horarios a los horarios que la plataforma promueve y establece casi como única alternativa por la vía de la rentabilidad a través de las tarifas dinámicas; o en tener que adaptarse a los criterios de calificación y por lo tanto asumir que hay determinadas cosas que hay que hacer si quieres tener una buena puntuación. 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 general, el estudio aclara que invariablemente el/la postulante automáticamente se incorpora como trabajador independiente, y que además se desconocen las formas y los canales mediante los cuales poder acceder a la condición de trabajador/ dependiente.

En este marco, es posible concluir que los avances dispuestos por la actual Ley 21.431 son muy pocos y no afectan de manera significativa la experiencia de trabajo. Por eso, una última evidencia que el presente estudio puede entregar dice relación con una fuerte lejanía de los trabajadores con la Ley 21.431 que se traduce en desconocimiento o derechamente en fuertes críticas.

Por un lado, de hecho, se registra un desconocimiento bastante difundido respecto del texto de la ley y de sus cláusulas, no habiendo recibido los trabajadores capacitaciones o canales de comunicación eficaces de parte de las aplicaciones. Paralelamente, es compartida una opinión crítica respecto de la ley que no cumpliría con su propósito de protección de los trabajadores de plataformas digitales, apuntando más bien a tutelar los intereses de las aplicaciones. En este sentido predomina una sensación de decepción

respecto de un texto que prometía mucho pero que finalmente no representa a las necesidades de los trabajadores del sector.

10. Bibliografía utilizada

- Abilio, L. C. (2019). Uberization: From entrepreneurship to subordinated self-management, *Psicoperspectivas: Volume 18, Issue 3*.
- Albornoz, M. B., & Chávez, H. (2020). De la gestión algorítmica del trabajo a la huelga 4.0. *Mundos Plurales-Revista Latinoamericana de Políticas y Acción Pública*, 7(2), 43-54.
- Asenjo, A., & Coddou, A. (2021). Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: El caso de los repartidores en Santiago de Chile. *Organización Internacional del Trabajo Cono Sur*.
- Azuara, O., González, S., & Keller, L. (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*, 104.
- Bajwa, U., Gastaldo, D., Di Ruggiero, E., & Knorr, L. (2018). The health of workers in the global gig economy. *Globalization and health*, 14(1), 1-4. <https://doi.org/10.1186/s12992-018-0444-8>
- Berg, J., Furrer, M., & Harmon, E. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital. Ginerbra: OIT. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf
- Caban-Martinez, A. J., Santiago, K. M., Feliciano, P. L., Ogunsina, K., Kling, H., Griffin, K., & Solle, N. S. (2020). Acute Musculoskeletal Pain Reported Among Rideshare Drivers in the Health/Safety Investigation Among Non-Standard Workers in the Gig Economy (HINGE) Pilot Study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62(5), e236-e239. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001849>.
- Cedrola, G. (2020). Trabajo, organización del trabajo, representación de los trabajadores y regulación laboral en el mundo de la gig Economy. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, ISSN-e 2282-2313, Vol. 8, N°. 1, 2020, págs. 5-49
- CEPAL (2021). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina*.
- Cifuentes, L., Valenzuela, M., Morales, K., Carrasco, M. (2022). Condiciones de Seguridad, Salud, Trabajo y Empleo en Trabajadores y Trabajadoras de Plataformas Digitales (Reparto y Transporte de Pasajeros). *Instituto de Seguridad Laboral*.
- Cobaleda, E. G. (2020). La economía de plataformas y la necesidad de un enfoque de seguridad y salud en el trabajo. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*.

- Crain, T. L., Brossoit, R. M., Robles-Saenz, F., & Tran, M. (2020). Fighting fatigue: A conceptual model of driver sleep in the gig economy. *Sleep Health*. <https://doi.org/10.1016/j.sleh.2020.02.004>
- de las Heras García, A., & Lanzadera Arencibia, E. (2019). El trabajo en plataformas digitales, puro... y duro. Un análisis desde los factores de riesgo laboral. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, (Ext.), 55-83.
- Diana Menéndez, N. (2019). ¿Qué hay de nuevo, viejo? Una aproximación a los trabajos de plataformas en Argentina.
- Drahokoupil, J., & Fabo, B. (2016). The platform economy and the disruption of the employment relationship. ETUI Research Paper-Policy Brief, 5.
- Duggan, J., Sherman, U., Carbery, R., & McDonnell, A. (2020). Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 114-132. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12258>
- Fabo, B., Karanovic, J., & Dukova, K. (2017). In search of an adequate European policy response to the platform economy. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 163-175. <https://doi.org/10.1177/1024258916688861>
- Forde C., Stuart M. Joyce S., Oliver L., Valizade D., Alberti G., Hardy K., Trappmann V., Umney C. y Carson C. (2017). The Social Protection of Workers in the Collaborative Economy, Informe para la Comisión de Empleo y Asuntos Sociales del Parlamento Europeo.
- Gandini A. Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*. 2019;72(6):1039-1056. doi:10.1177/0018726718790002
- Gómez-Lobo, A. (2019). Plataformas de transporte: una revisión de la literatura y propuesta de regulación. *Cuadernos Económicos de ICE*, (97).
- González Candia, J.; Hernández Román, G., Ley N° 21.431 que regula las plataformas digitales en Chile: avances y desafíos, *Le Monde Diplomatique*, 1 abril de 2022
- Goods, C., Veen, A., & Barratt, T. (2019). “Is your gig any good?” Analysing job quality in the Australian platform-based food-delivery sector. *Journal of Industrial Relations*, 61(4), 502-527. <https://doi.org/10.1177/0022185618817069>
- Graham, M., Hjorth, I., & Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 135-162. <https://doi.org/10.1177/1024258916687250>
- Gregory K. (2021) ‘My Life Is More Valuable Than This’: Understanding Risk among On-Demand Food Couriers in Edinburgh. *Work, Employment and Society*;35(2):316-331. doi:10.1177/0950017020969593

- Griesbach, K., Reich, A., Elliott-Negri, L., & Milkman, R. (2019). Algorithmic control in platform food delivery work. *Socius*, 5. <https://doi.org/10.1177/2378023119870041>
- Hagiu, A., & Wright, J. (2019). The status of workers and platforms in the sharing economy. *Journal of Economics & Management Strategy*, 28(1), 97-108. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2017.2956>
- Healy, J., Nicholson, D., & Pekarek, A. (2017). Should we take the gig economy seriously?. *Labour & Industry: a journal of the social and economic relations of work*, 27(3), 232-248. <https://doi.org/10.1080/10301763.2017.1377048>
- Howcroft D, Bergvall-Kåreborn B. A Typology of Crowdwork Platforms. *Work, Employment and Society*. 2019;33(1):21-38. doi:10.1177/0950017018760136
- Howcroft, Debra; Dundon, Tony; Inversi, Cristina. Fragmented demands: platform and gig-working in the UK. En *Zero Hours and On-call Work in Anglo-Saxon Countries*. Springer, Singapore, 2019. p. 215-232.
- Huws, U., Spencer, N. H., & Syrdal, D. S. (2018). Online, on call: the spread of digitally organised just-in-time working and its implications for standard employment models. *New Technology, Work and Employment*, 33(2), 113-129. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12111>
- Jäger, Georg, et al. Crowdworking: working with or against the crowd?. *Journal of Economic Interaction and Coordination*, 2019, vol. 14, no 4, p. 761-788.
- Kawulich, B. B. (2005). La observación participante como método de recolección de datos.
- Kellogg, K., Valentine, M. y Christin, A. (2020). Algorithms at work: The new contested terrain of control. *Academy of Management Annals*, 14(1), 366-410
- Leyton, J; Azocar, R. (2022). Análisis críticos de la regulación del trabajo en plataformas en Chile introducida al Código del Trabajo por la Ley 21.431, *Revista Jurídica del Trabajo*, disponible en: <http://revistajuridicadeltrabajo.com/index.php/rjt/article/view/126/116>
- Linneberg, M. S., & Korsgaard, S. (2019). Coding qualitative data: A synthesis guiding the novice. *Qualitative research journal*, 19(3), 259-270.
- Malterud, K. (2012). Systematic text condensation: a strategy for qualitative analysis. *Scandinavian journal of public health*, 40(8), 795-805.
- Marshall, Catherine & Rossman, Gretchen B. (1989). *Designing qualitative research*. Newbury Park, CA: Sage
- Morales, K. (2018). Identidad laboral en conductores y repartidores de aplicaciones digitales. Un estudio comparativo entre Chile y España. Proyecto de Postdoctorado en el extranjero n°74190082. Becas Chile, ANID.

- Morales, K., & Abal, P. (2020). Precarización de plataformas: El caso de los repartidores a domicilio en España. *Psicoperspectivas*, 19(1), 97-108. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol19-Issue1-fulltext-1680>
- Negri, S. (2020). El proceso de trabajo y la experiencia de los trabajadores en las plataformas de delivery en Argentina. *Estudios del Trabajo. Revista de la Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo (ASET)*, (60).
- Polkowska, D. (2019). Does the app contribute to the precarization of work? The case of Uber drivers in Poland. *Partecipazione e conflitto*, 12(3), 717-741.
- Schor et al. (2020) Dependence and precarity in the platform Economy. *Theory and Society, Volume 49, Issue 5-6*, Pages 833-861.
- Srnicek, N. (2017). Platform capitalism. John Wiley & Sons.
- Subsecretaria de Trabajo (2023). Minuta Plataforma Digitales (ENE). Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaria del Trabajo, Unidad de Estudios, 22 mayo 2023, documento de uso interno
- Todolí-Signes, A. (2017). The ‘gig economy’: Employee, self-employed or the need for a special employment regulation? *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 193-205. <https://doi.org/10.1177/1024258917701381>
- Tran, M., & Sokas, R. K. (2017). The gig economy and contingent work: An occupational health assessment. *Journal of occupational and environmental medicine*, 59(4), e63. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000977>
- Vallejos Rivero, Osvaldo. (2021). Mecanismos de control de la plataforma Uber sobre sus conductores asociados en la Región Metropolitana de Chile. *CUHSO (Temuco)*, 31(1), 391-416. <https://dx.doi.org/10.7770/cuhso.v31i1.2412>
- Vázquez Navarrete, M. L., Delgado Gallego, M. E., Mogollón Pérez, A. S., Fernández de Sanmamed, M. J., Ferreira da Silva, M. R., & Vargas Lorenzo, I. (2017). Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud.
- Veen A, Barratt T, Goods C. Platform-Capital’s ‘App-etite’ for Control: A Labour Process Analysis of Food-Delivery Work in Australia. *Work, Employment and Society*. 2020;34(3):388-406. doi:10.1177/0950017019836911
- Wacquant, L. (2006). El sabor y el dolor de la acción. Prólogo a la edición en español. En: Wacquant, L. *Entre las cuerdas. Cuadernos de un aprendiz boxeador*. Siglo XXI Editores.
- Waggoner, J., Carline, J. D., & Durning, S. J. (2016). Is there a consensus on consensus methodology? Descriptions and recommendations for future consensus research. *Academic Medicine*, 91(5), 663-668.

Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56-75. <https://doi.org/10.1177/0950017018785616>

Wu, Q., Zhang, H., Li, Z., & Liu, K. (2019). Labor control in the gig economy: Evidence from Uber in China. *Journal of Industrial Relations*, 61(4), 574-596. <https://doi.org/10.1177/0022185619854472>