



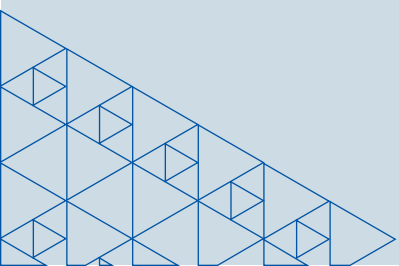
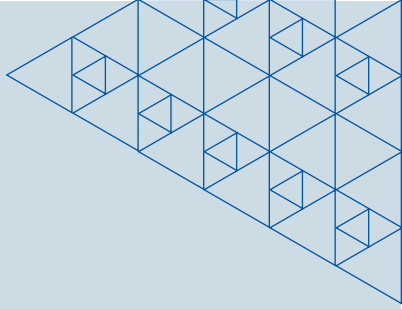
Organización
Internacional
del Trabajo

► Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile

Antonia Asenjo Cruz
Alberto Coddou Mc Manus

OIT Cono Sur – Informes Técnicos / 17 - 2021





Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile¹

Antonia Asenjo Cruz ²
Alberto Coddou Mc Manus ³

Resumen

Las plataformas digitales de trabajo prometen un aumento radical de la eficiencia y productividad de las interacciones económicas. La transformación causada por el uso de plataformas digitales en los sectores de reparto y de traslado de pasajeros ha expuesto la dificultad que plantea esta forma de trabajo para consolidar los estándares de un “trabajo decente”. El presente trabajo constituye una contribución a los debates actuales al entregar una mirada empírica que recoge la visión de los principales afectados por modelos de negocios potenciados por el desarrollo de nuevas tecnologías. A través del análisis de la primera encuesta presencial implementada en Santiago de Chile, a 259 trabajadores de PDT de reparto y 50 trabajadores que realizan este tipo de trabajo por otras vías, y de una encuesta de seguimiento implementada de manera telefónica durante la pandemia de la COVID-19, este trabajo describe las diversas experiencias, dificultades, expectativas y motivaciones de los repartidores que trabajan en la denominada economía de plataformas en Chile. Los principales resultados reflejan que los individuos valoran la relativa flexibilidad en la selección de horarios y lugares de trabajo, pero son conscientes de los costos y del impacto que se generan en sus condiciones de trabajo y en su bienestar personal. De esta forma, los resultados exponen las vulnerabilidades y precariedades laborales enfrentadas por los repartidores de PDT, presentando extenuantes jornadas de trabajo, falta de protección personal y exposición a riesgos sanitarios. Por último, el análisis destaca que la opacidad de la gestión algorítmica, y la falta de un vínculo más robusto con la plataforma, constituyen las mayores fuentes de incertidumbre y malestar para los repartidores de PDT.

Palabras clave: Plataformas digitales de trabajo, condiciones de trabajo, trabajo decente, COVID-19, Chile

Códigos JEL: J46, J81, N36, O33

1. Este es un estudio desarrollado en colaboración entre el Departamento de Investigación de la oficina de la OIT en Ginebra y la Oficina de Santiago y ha sido publicado tanto en español como en inglés. La recopilación de datos para este documento fue parte de un proyecto más amplio sobre “El papel de las plataformas laborales digitales en la transformación del mundo del trabajo”, que fue publicado en un informe en febrero de 2021.

2. Economista, Estudiante Doctorado Sociología Universidad Alberto Hurtado.

3. Profesor Instituto Derecho Público, Universidad Austral Chile, Campus Valdivia.

The platform economy and transformations in the world of work: the case of delivery platform workers in Santiago, Chile⁴

Antonia Asenjo Cruz⁵
Alberto Coddou Mc Manus⁶

Abstract

The expansion of digital labour platforms promises a radical increase in the efficiency and productivity of economic interactions in a number of sectors. The impact of digital labour platforms in the delivery and taxi sector in the city of Santiago, Chile has been visible, and has exposed the challenges presented by these forms of labour to consolidate standards of “decent work”. This work is a contribution to the current debates on how location-based digital labour platforms are transforming the world of work, by providing an empirical perspective of the main thoughts and concerns of the individuals whose lives have been reshaped by the new businesses models of the platform economy. It describes the diverse experiences, challenges, expectations and motivations of delivery workers of digital labour platforms in Chile, by drawing on the findings of the first face-to-face survey implemented in Santiago, of 259 couriers of digital labour platforms and 50 couriers of stores and restaurants, and a telephone follow-up survey implemented during the COVID-19 pandemic. The main results reveal that individuals value the relative flexibility in the definition of their agenda and locations of work, but are apprehensive of the costs and the impacts in their working conditions and personal well-being. The results therefore expose the vulnerabilities and the precarious conditions faced by delivery workers of the platform economy, who face exhausting working hours, lack of personal protection and exposure to health risks. Finally, the analysis highlights that the opacity of algorithmic management, and the lack of a more robust link with the platform, constitute the greatest sources of uncertainty and discomfort for delivery workers.

Keywords: Digital labour platforms, working conditions, decent work, COVID-19, Chile

JEL Codes: J46, J81, N36, O33

4. This is a collaborative study between the Research Department, ILO Geneva and Santiago office and is being published in both Spanish and English. The data collection for this paper was part of a larger project on “The role of digital labour platforms in transforming the world of work”, and a report was published in February 2021.

5. Economist. PhD student at Universidad Alberto Hurtado

6. Professor of the Institute of Public Law, Universidad Austral Chile, Valdivia

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2021

Primera edición 2021

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones se pueden reproducir sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a la Oficina de Publicaciones (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a: pubdroit@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Asenjo, Antonia; Coddou, Alberto. 2021. Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: el caso de los repartidores en Santiago de Chile, Informes Técnicos OIT Cono Sur, N°17 (Santiago, OIT).

ISSN 2523-5001 (pdf web)

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones de la OIT así como los catálogos o listas de nuevas publicaciones se pueden obtener en Avda. Dag Hammarskjöld 3177, Vitacura, Santiago de Chile, o pidiéndolas a Casilla 19.034, CP 6681962, e-mail: biblioteca_scl@ilo.org.

Vea nuestro sitio en la red: www.ilo.org/santiago

Diseño y diagramación: Paulina Manzur M.

▶ Índice

▶ 1. Introducción	08
▶ 2. Contexto	11
▶ 3. Consideraciones metodológicas	18
▶ 4. Caracterización repartidores encuestados	24
▶ 5. Trayectoria laboral e ingreso a las PDT	27
▶ 6. Experiencia y modalidad de trabajo	32
▶ 7. Condiciones de trabajo	43
▶ 8. Protección social y riesgos en el trabajo	56
▶ 9. Mecanismos de gestión y comunicación entre trabajadores y empresa	61
▶ 10. Oportunidades de acción colectiva y solidaridad	66
▶ 11. Impacto de la pandemia por COVID-19 en repartidores de PDT	68

▶ 12. Reflexiones finales **74**

▶ 13. Bibliografía **78**

▶ 14. Anexo metodológico **82**

► 1. Introducción⁷

Consideradas como infraestructuras digitales que permiten la coordinación entre la oferta y demanda de diversos servicios, las plataformas digitales de trabajo (en adelante, PDT) han modificado nuestra comprensión acerca de las formas de trabajo desde diversas perspectivas. El desarrollo tecnológico de las últimas décadas, basado en una mayor capacidad de recolección y análisis de datos, y la masificación en el uso de dispositivos tecnológicos alrededor del mundo ha permitido el crecimiento de este sector de la economía, conocido por sus diversas nomenclaturas: “economía *gig*”, “economía de las plataformas” o “economía colaborativa”, entre otras. Aun cuando no existen datos concluyentes, diversos estudios sostienen que la “economía de plataformas” está en constante crecimiento y expandiéndose cada vez más a un mayor número de rubros que permiten el desarrollo de infraestructuras digitales que, con base en la información de un número ilimitado de usuarios, aumentan la eficiencia y productividad de las interacciones económicas (Yildirmaz, Goldar y Klein 2020). Si bien aún no se conoce con precisión la proporción de la fuerza laboral que trabaja “en, con, o a través” de plataformas digitales, los trabajadores de plataformas constituyen un eje central de la agenda sobre el futuro del trabajo (OIT 2020; OIT 2021).

Las PDT ofrecen una infraestructura digital, de fácil acceso, que permite coordinar la oferta y demanda por determinados servicios, ya sea que estos últimos se realicen digital o materialmente, es decir, en el mundo *online* u *offline* respectivamente. La literatura existente al respecto distingue, fundamentalmente, entre dos tipos de PDT que coordinan la prestación de servicios remunerados: por una parte, aquellas en que el trabajo se realiza digitalmente y que permite a

7. Esta nota técnica ha sido elaborada por los consultores Antonia Asenjo y Alberto Coddou para la OIT. Las conclusiones, interpretaciones y los resultados expresados en el presente documento no reflejan necesariamente los puntos de vista de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) o sus Estados miembros. Las designaciones empleadas y la presentación del material a lo largo del trabajo no implican la expresión de opinión de ningún tipo por parte de la OIT sobre la condición jurídica de ningún país, territorio, ciudad o zona, ni de sus autoridades.

usuarios ubicados en diferentes países coordinar la prestación de un determinado servicio, conocidas como plataformas basadas en la web o *crowdwork platforms*; por otra parte, aquellas en que la coordinación entre la oferta y la demanda por el determinado servicio se hace digitalmente pero en que la prestación o realización del servicio se hace materialmente, exigiendo que los trabajadores estén en un lugar determinado, conocidas como plataformas basadas en la geo-localización (Berg. et al. 2018).

Las PDT basadas en la geo-localización se han hecho mundialmente conocidas porque el impacto y la transformación del ámbito laboral han sido visibles. En otras palabras, los trabajadores de plataformas basadas en la geo-localización deben realizar su trabajo de manera presencial, ya sea transportando personas en un vehículo, repartiendo bienes de un lugar a otro, o realizando labores de cuidado doméstico o de limpieza en domicilios u otros recintos. Este tipo de plataformas promete un aumento radical de la productividad en la prestación de servicios, sobre todo para las personas y empresas que acceden de manera rápida y eficiente a servicios de acuerdo con sus deseos o necesidades (o “a pedido”). En la medida en que el desarrollo tecnológico se acelera de maneras cada vez más dinámicas, y que la globalización presiona a las empresas a buscar arreglos innovadores, crece el número de empresas o modelos de negocios que se basan en formas de empleo no tradicionales (Weil 2014). A ello se suma, además, una presión por reducir los costos laborales en los más diversos sectores del mercado de trabajo, marcados por un contexto cambiante y con múltiples incertidumbres.

En este escenario, se ha resaltado el potencial de estas nuevas formas de trabajo para reducir la pobreza y fomentar el desarrollo a través de la creación de oportunidades de empleo con regímenes flexibles que entregan importantes grados de autonomía a los trabajadores (WEF 2019). Sin embargo, como se ha señalado en diversas publicaciones académicas e informes de organizaciones nacionales e internacionales, las PDT basadas en la geo-localización, que usualmente implican tareas de baja complejidad, han visibilizado la dificultad que plantea la agenda sobre el futuro del trabajo para consolidar los estándares de un “trabajo decente” (OIT 2019; CESC 2020; EU Commission 2019; CEPAL 2019; De Stefano 2016; Prassl 2018). Finalmente, la crisis sanitaria mundial causada por la COVID-19 ha generado un crecimiento sin precedentes en el caso de algunas plataformas de reparto, exponiendo, a su vez, las vulnerabilidades y precariedades que enfrentan los individuos que participan en ellas, poniendo en evidencia la falta de protección personal, la precariedad laboral y la exposición a riesgos sanitarios en el trabajo (Fairwork 2020a; OECD 2020).

Entre las PDT basadas en la geo-localización, las PDT de transporte de pasajeros y de reparto han generado diversas polémicas y desafíos regulatorios para las autoridades públicas. Si las primeras han sido mayormente conocidas por los problemas que han generado con industrias altamente reguladas, como el transporte de pasajeros en las grandes ciudades, las segundas han sido conocidas por permitir la coordinación de la entrega o reparto de bienes en un sector con baja intensidad regulatoria, muchas veces asociado con la informalidad. Mientras las primeras han permitido un análisis desde el derecho de la competencia (por ej., desde la prohibición de la competencia desleal) y de otros marcos regulatorios sectoriales (por ej., la regulación del tráfico o de la calidad del aire), las segundas han sido principalmente abordadas por las precarias condiciones laborales que generan (Ottaviano et al. 2019). Más allá de estos matices, ambos tipos de plataformas están enfrentadas a desafíos similares en torno a la protección o promoción de un trabajo decente. En particular, se ha generado una discusión sobre si esto constituye una nueva modalidad de trabajo, o si en realidad se asemeja a prácticas antiguas que, esta vez, utilizan una nueva herramienta digital como intermediaria (Berg et al. 2018). En otras palabras, si acaso los trabajadores de plataformas, por ejemplo, están sujetos a formas atípicas de empleo que buscan externalizar ciertas obligaciones y responsabilidades de las relaciones laborales, con el objetivo de disminuir costos (Berg et al. 2018).

En este contexto, comprender las prácticas y experiencias laborales de estos trabajadores es fundamental para abordar el debate sobre la eventual regulación de estas “nuevas formas” de trabajo. En este informe, nos enfocaremos en las PDT basadas en la geo-localización y, en específico, en las PDT de reparto. En la medida en que las PDT de reparto observan características o elementos comunes con otros tipos de PDT, las conclusiones de este trabajo se pueden extender, en lo pertinente, a otros sectores de la denominada “economía de plataformas”. De esta forma, y con el objetivo de contribuir a una mejor comprensión de las PDT, realizaremos una descripción y análisis de las PDT de reparto y su impacto en trabajadores de la ciudad de Santiago, Chile, a través del análisis de una encuesta presencial a trabajadores de PDT de reparto y trabajadores que realizan este tipo de trabajo por otras vías, realizada entre junio de 2019 y principios de octubre del mismo año.⁸ Esta encuesta es el primer levantamiento de información cuantitativa implementada de

8. Proyecto de investigación mandatado por el Departamento de Investigación de la OIT en Ginebra (Suiza) que incluyó, entre otras tareas, la implementación de una encuesta a repartidores y conductores de PDT en 11 países de diversas regiones del mundo.

manera presencial en Chile.⁹ En este periodo se hicieron además varias entrevistas a dueños o trabajadores de restaurantes y tiendas que utilizan los servicios de reparto para obtener una visión más completa sobre este fenómeno. Finalmente, y con el objetivo de comprender el efecto de la pandemia de la COVID-19 en las condiciones de vida y trabajo de los repartidores, se implementó una encuesta de seguimiento a un 10 por ciento aleatorio de la muestra original durante agosto de 2020.

La estructura del informe es la siguiente: una primera sección realiza una breve descripción del campo de estudio, además de una visión panorámica de las PDT de reparto presentes en Chile y del marco regulatorio vigente (2); posteriormente, se realizan algunas consideraciones metodológicas relevantes para la comprensión de los resultados (3); las siguientes secciones presentan una caracterización de los repartidores, sus experiencias, trayectorias, condiciones laborales, y los principales reclamos y demandas de los trabajadores encuestados (4-11). De esta forma, las dos primeras secciones se basan en la revisión de literatura académica, de fuentes de prensa abierta, y en la realización de entrevistas realizadas con dirigentes de asociaciones de trabajadores de plataformas en Santiago y Concepción. Las secciones siguientes se basan en la encuesta presencial realizada a 259 trabajadores de PDT de reparto, y 50 trabajadores que realizan este tipo de trabajo por otras vías, y en los principales resultados cualitativos obtenidos del seguimiento telefónico realizado a un 10 por ciento de la muestra original.

► 2. Contexto

A. Santiago de Chile como caso de estudio

En los últimos años, Chile se ha caracterizado como un mercado emergente para la PDT basadas en la geo-localización. Chile tiene una población total de 18 millones de personas, y casi el 40 por ciento de ellas vive en Santiago. Considerada como una de las economías de más rápido crecimiento de América Latina, fue el primer país de la región en ingresar a la OCDE, y es actualmente catalogado como un país de “ingresos altos”. Esto se traduce en que una parte de la población tiene alto poder adquisitivo y capacidad de pago para servicios de reparto y transporte. Además, el uso de Internet también está muy extendido, aumentando

9. Otros trabajos basados en la implementación de encuestas han utilizado redes sociales (Tirachini y Fielbaum, 2020), o los propios dispositivos facilitados por las aplicaciones (CNP, 2018).

significativamente de 2017 a 2018, abarcando al 70 por ciento de la población, con 6 de cada 10 personas usuarias de teléfonos inteligentes. Según el Índice de Internet Inclusivo, Chile ocupa el puesto 16º a nivel mundial (The Economist, 2019). El mercado de telecomunicaciones chileno facilita la demanda por estos servicios y permite a individuos acceder a planes móviles de bajo costo para generar recursos a través de las aplicaciones.

Estas condiciones económicas favorables contrastan con la significativa desigualdad económica y social que caracteriza a Chile. Una significativa proporción de la población continúa siendo económicamente vulnerable y la desigualdad de ingresos es elevada, ubicándose entre las más altas de la región y, de acuerdo con algunos indicadores, a nivel mundial (UN 2020). El mercado laboral es un reflejo de esta desigualdad. Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas publicados en 2019, el ingreso laboral promedio mensual en Chile fue de \$573.964 en 2018. No obstante, la mitad de los trabajadores asalariados recibe un sueldo igual o inferior a los \$420.000. Según los parámetros establecidos para determinar la línea de la pobreza por ingresos en Chile, un hogar promedio de 4 personas debe recibir ingresos por un total de \$430.763. En otras palabras, no basta el ingreso de una fuente de trabajo de un miembro de una familia promedio para ubicar a su hogar por sobre la línea de la pobreza. Según explicaremos en algunos apartados, ello podría motivar a una parte significativa de la población a buscar ingresos a través de PDT de reparto.

Adicionalmente, durante la última década, Chile ha observado un aumento considerable en el número de migrantes y una diversificación en los países de origen. Según datos proporcionados por diversas instituciones públicas el año 2019, en Chile existían 1.492.522 personas extranjeras residentes habituales, lo que implica un aumento relativo de 19,4% respecto del año 2018. Gran parte de este aumento se explica por personas de nacionalidad venezolana, alcanzando un total de 455.494 personas, equivalente al 30,5% del total de inmigrantes extranjeros en Chile (INE 2019).¹⁰ Tanto las visas temporales (con una duración de 2 años) como las permanentes han aumentado significativamente desde 2005, con aumentos de 400 y 640% respectivamente. Chile es, hoy en día, uno de los principales países receptores de población migrante, al menos de acuerdo con su población. Muchos de ellos acceden a PDT para tener fuentes de ingreso principales o complementarias, ya sea con un carácter permanente o transitorio, mientras buscan otro empleo.

10. <https://www.ine.cl/prensa/2020/03/12/seg%C3%BAAn-estimaciones-la-cantidad-de-personas-extranjeras-residentes-habituales-en-chile-bordea-los-1-5-millones-al-31-de-diciembre-de-2019>

Finalmente, los impactos sociales y efectos económicos de la pandemia de la COVID-19 han intensificado dos cuestiones fundamentales a considerar para el objeto de este informe: en primer lugar, y debido a las restricciones de movilidad, se ha observado un aumento significativo de la demanda por los servicios que ofrecen las PDT de reparto, tanto por parte de establecimientos comerciales como de consumidores; en segundo lugar, debido a la gran cantidad de personas que han perdido sus puestos de trabajo o sufrido una significativa disminución de sus ingresos, se observa un aumento en la necesidad de utilizar las PDT de reparto como una fuente de ingresos principales o complementarios para un gran número de personas (OITc 2020). Si bien aún existen diversos factores a considerar para realizar afirmaciones concluyentes sobre la materia, es un hecho que los efectos sociales y económicos generados por esta pandemia han modificado de manera significativa el contexto en el que operan las PDT de reparto en Chile y el mundo.

B. Las PDT de reparto en Chile

Las aplicaciones digitales de reparto comenzaron a ser conocidas en Chile a fines de 2017 y 2018, después de la llegada de *UberEats*, *Glovo* y *Rappi*. La llegada de estas plataformas constituía una novedad para los usuarios, sobre todo en el rubro de “pedir comida a domicilio”. Las aplicaciones de reparto permiten un acceso centralizado a diferentes opciones de restaurantes, donde se presentan descuentos y ofertas según preferencias individuales, y no requieren ningún contacto telefónico o presencial. El año 2019, un 25 por ciento de las solicitudes de comida a domicilio fue realizada a través de aplicaciones.¹¹ Los ejecutivos de las PDT de reparto, así como los representantes de las organizaciones de empleadores, han mencionado en la prensa que este segmento comercial continuará creciendo.¹² Asimismo, desde el año 2017 se ha observado una tendencia exponencial de crecimiento en las descargas de las aplicaciones de delivery, con una concentración en los segmentos socioeconómicos altos.¹³ En cuanto al uso efectivo de estas aplicaciones, también se ha visto un aumento significativo, con un crecimiento exponencial en la demanda de servicios de entrega durante la crisis sanitaria. Por ejemplo, en el caso de Rappi, el número de pedidos en categorías como farmacias, restaurantes y supermercados,

11. https://www.cnnchile.com/tendencias/el-crecimiento-de-las-aplicaciones-de-comida-en-chile-un-25-de-los-chilenos-hace-pedidos-online_20180927/

12. <https://www.latercera.com/pulso/noticia/consolidacion-alianzas-lo-viene-delivery-tras-salida-glovo/635776/>

13. <https://www.latercera.com/pulso/noticia/uber-esta-la-mitad-los-celulares-del-pais-aplicaciones-delivery-se-acercan-al-10/664065/>

comparado con el mismo periodo en el año 2019, ha aumentado en un 250% desde el inicio de la pandemia (marzo) hasta junio 2020.¹⁴

Hoy en día, los rubros de las PDT basadas en la geo-localización han comenzado a expandirse, de modo que las plataformas aspiran a cubrir un rango más amplio de actividades. Por ejemplo, las PDT de reparto, originalmente encargadas de repartir “comida preparada” a domicilio, hoy en día se han expandido a las compras de supermercado, farmacias, verdulerías, y a la mensajería en términos generales. Lo mismo ha sucedido con las PDT de transporte de pasajeros, originalmente dedicadas a reemplazar al servicio de taxi, y que hoy en día, en contextos de pandemia, se han expandido al reparto de bienes. La compra de Cornershop por parte de Uber representa un ejemplo de cómo estas empresas buscan participar en distintos ámbitos de la compra y venta de bienes y servicios, aspirando a ser “el sistema operativo de las personas”.¹⁵ Del mismo modo, en abril de 2020, la plataforma de transporte de pasajeros Beat lanzó “Beat envío” para hacer frente a la creciente demanda por servicios de reparto de bienes y mensajería que se produjo con la crisis sanitaria.¹⁶

En este contexto, las PDT de reparto con más presencia en las calles de Santiago son: *Cornershop*, *Pedidos Ya*, *Rappi* y *Uber Eats*.¹⁷ A modo resumido, *Cornershop*, empresa creada en Chile que comenzó a operar en Santiago en mayo de 2015, se caracteriza por hacer entregas a domicilio de supermercados¹⁸ y tiendas, estableciendo alianzas primero con Walmart,¹⁹ y luego con Cencosud,²⁰ lo que le ha permitido a sus clientes obtener bajas comisiones al comprar productos de estas tiendas. A mediados de 2020, se concretó la integración de *Cornershop* y *Uber*, en que esta última tendrá el 51% de la participación de la primera,

14. <https://www.df.cl/noticias/empresas/industria/aplicaciones-muestran-alza-historica-de-repartidores-y-conductores/2020-06-09/213231.html>

15. Jordi Suarez, gerente general de Uber Eats para el Cono sur al ser consultado sobre la compra de Cornershop. <https://www.tele13radio.cl/podcast/fm/el-boom-del-delivery-con-jordi-suarez-gerente-general-de-uber-eats-para>

16. Presentación BEAT Senado, Proyecto de ley (moción) que establece garantías básicas a las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales (Boletín N° 13.496-13) Mayo 2020

17. Desde la implementación de la encuesta hasta la fecha de cierre de edición de este trabajo, han surgido nuevas PDT de reparto. Sin embargo, estas nuevas aplicaciones no serán consideradas para este trabajo.

18. Entre el 90 y 100 por ciento de sus ventas en 2018 provino de supermercados.

19. Propietaria de una de las dos cadenas de supermercados más grandes de Chile (Lider).

20. Principal minorista de Chile, propietaria de Jumbo, Santa Isabel y Easy.

controlando su directorio.²¹ Por otro lado, *PedidosYa*,²² *Rappi*,²³ y *Uber Eats*,²⁴ en sus comienzos se caracterizaron por entregas a domicilio de comida, aunque en los últimos años se han ido expandiendo hacia otros rubros, estableciendo alianzas con supermercados, botillerías y farmacias, similar al campo cubierto por *Cornershop*. Adicionalmente, la crisis sanitaria ha llevado a las aplicaciones a impulsar nuevas estrategias, con el objetivo de agilizar tiempos de entrega y abarcar una mayor cantidad de rubros. Por ejemplo, *PedidosYa* optó por abrir su propio supermercado, ubicado estratégicamente en los sectores de mayor demanda (*Market Pedidos Ya*).²⁵ De manera similar, algunas aplicaciones han expandido el rubro del reparto asociándose con tiendas no tradicionales e informales, por ejemplo, verdulerías o pequeños almacenes.²⁶

A grandes rasgos, el modelo de negocios de las plataformas funciona a través del cobro de una comisión a la tienda o restaurante, que tiende a ser un porcentaje de la venta, y de un costo de envío cobrado al cliente. El canon en la industria tiende a ser aproximadamente un 25 por ciento de comisión, con un porcentaje relativamente menor cuando existe un contrato de exclusividad. De todas formas, la información recopilada en terreno refleja un alto rango de comisiones, que van desde el 15 hasta el 30 por ciento de la venta. Se observa también acuerdos con grandes empresas que permiten una disminución o exención en la comisión y costo de envío. Por otro lado, las aplicaciones le hacen un cobro al cliente que tiende a ser un valor fijo por pedido, que varía entre los \$890 (Papa Johns, *PedidoYa*) hasta los \$4.900 (Supermercados, *Cornershop*). En el caso de *Rappi* se observa también una *tarifa shopper* que se le cobra al cliente y bordea los \$400. Por último, las aplicaciones hacen descuentos en el costo de envío por compras superiores a cierto valor (por ejemplo, *Cornershop* cobra \$2.900 en lugar de \$3.900 para compras superiores a \$50.000 en la tienda *El Volcan*), o tienen membresías pagadas que le permiten a los clientes una exención en el costo de envío.

21. <https://www.df.cl/noticias/internacional/multinacionales/ceo-de-cornershop-por-prime-ra-vez-tenemos-capitalizacion-para-poner/2020-07-07/191737.html>

22. Firma uruguaya que opera en Chile desde 2013, y en el año 2019 adquirió algunos de los activos de la empresa Glovo. A mediados de 2019, más de 6000 locales estaban adheridos a esta empresa.

23. Empresa colombiana que ingresó al mercado chileno en julio de 2018 como la opción de entrega a pedido más rápida (menos de 35 minutos), más barata, y que permitió el pago en efectivo, opción que en ese momento no estaba disponible en otras aplicaciones.

24. De origen estadounidense, que se lanzó en Chile en noviembre de 2017 y cuenta con más de 3000 establecimientos asociados.

25. <https://www.df.cl/noticias/df-lab/innovacion-y-startups/pedidosya-amplia-su-giro-y-abre-un-supermercado-para-compras-online-en/2020-04-17/154410.html>

26. <https://www.facebook.com/watch/?v=836611046857420>

C. Marco regulatorio en Chile

De acuerdo con los términos y condiciones establecidos por las PDT, los repartidores son considerados como trabajadores independientes, de modo que no tienen los derechos garantizados por el marco normativo del derecho del trabajo. A modo de ejemplo, como señalan los términos y condiciones de una de las aplicaciones:

“RAPPI facilita la comunicación entre personas (...) que solicitan un servicio de encargo y/o compra (...) de diversos productos que se exhiben en la Plataforma, **a otras personas que aceptan, a su propia cuenta y riesgo, como RappiRepartidores independientes y en carácter de mandatarios** (el “RappiRepartidor” o los “RappiRepartidores”), realizar la gestión del Servicio solicitado por el Usuario/Consumidor, mediante un **contrato de mandato**, a cambio de recibir un valor por parte del Usuario/Consumidor como contraprestación por dicho Servicio, todo ello mediante el acceso y uso de la Plataforma, siendo RAPPI un tercero no interviniente entre los Usuarios/Consumidores y los RappiRepartidores.” (énfasis agregado).

Siguiendo esta redacción, y de acuerdo con la legislación chilena, los mandatarios son considerados como partes de un contrato regulado por el derecho privado entre personas que están en igualdad de condiciones y que expresan su voluntad de celebrar un contrato por el cual una de las partes se obliga a realizar una prestación (el reparto de un producto) a cambio de un precio. Por regla general, los trabajadores por cuenta propia tienen el poder de realizar la prestación de acuerdo con su propia organización productiva – por ejemplo, acerca de sus horarios de trabajo, valores del servicio o libertad de contratación-, cuestión que dista del control disciplinar y la gestión algorítmica que será descrito en las siguientes secciones. Además, podemos agregar, una parte importante de los repartidores realiza esta actividad de manera constante, considerando el trabajo en las PDT como fuente de ingresos principales. En el escenario comparado, estas características, entre otras, han generado una creciente judicialización de conflictos entre trabajadores de plataformas y las PDT, derivando en juicios sobre la calificación jurídica de la relación como laboral o civil, es decir, como trabajadores dependientes o independientes. Ello ha generado una álgida discusión acerca de los estándares aplicables a los trabajadores de la economía de plataformas, sobre todo de las plataformas basadas en la geo-localización, que usualmente implican trabajos de baja calificación (Aloisi y De Stefano 2019). De acuerdo con la OIT, para abordar este tipo de conflictos, es importante tener en cuenta los estándares internacionales al respecto, en especial

lo señalado por la Recomendación 198, “sobre la relación de trabajo”, que prioriza la aplicación del principio de la primacía de la realidad y la consideración de diversos indicadores para determinar la existencia de una relación laboral (OIT 2020a).

Los trabajadores de plataformas no están cubiertos por la protección de la regulación laboral chilena, que sólo protege a trabajadores dependientes. Aunque existen muchos regímenes específicos para diferentes tipos de trabajo, como los trabajadores agrícolas temporales o los trabajadores domésticos, los intentos legislativos de proteger a los trabajadores de plataformas no han tenido éxito. En el último tiempo, sin embargo, hay varias iniciativas legislativas para regular esta materia y demandas judiciales iniciadas por los trabajadores para solicitar el reconocimiento de la relación laboral.²⁷ Actualmente, los debates legislativos distinguen tres enfoques principales para regular la situación y las condiciones laborales de trabajadores de plataformas.

Un primer enfoque, articulado por el actual gobierno de Sebastián Piñera a través de la llamada “Ley Uber”, enfocada en PDT de transporte, y de una propuesta reciente para reformar la legislación laboral (el plan de “modernización laboral”), sostiene que los trabajadores de plataformas son “trabajadores independientes” que deberían ser jurídicamente obligados a contribuir a su régimen de seguridad social a través de la emisión de boletas de honorarios, y disfrutar de algunas condiciones mínimas de salud y seguridad.²⁸ Para un segundo enfoque, la relación entre las PDT y sus trabajadores observa características tanto del trabajo dependiente como independiente. Una primera variación de este enfoque defiende una categoría de “trabajadores independientes” con condiciones mínimas para la negociación colectiva, a fin de compensar las asimetrías de poderes de negociación.²⁹ La segunda variación sostiene que el marco regulatorio debería crear una tercera categoría de “trabajadores”, como en la legislación del Reino Unido, España o Italia, en que se creó la categoría de “trabajador independiente

27. Existen algunas sentencias definitivas de la judicatura chilena al respecto: una que reafirmó lo señalado por las PDT, en torno a la calificación de los trabajadores de plataformas como independientes (2^o Juzgado de letras del Trabajo de Santiago, O-1388-2015, 14 de Julio de 2015); y otra que reconoció el carácter laboral de este tipo de relaciones (Juzgado de Letras del Trabajo de Concepción, M-724-2020).

28. Proyecto de ley sobre modernización laboral para la conciliación, familia e inclusión, que regula la prestación de servicios a través de plataformas digitales de intermediación (propuesta de nuevo art. 8 bis del Código del Trabajo)

29. <https://www.pauta.cl/economia/bloomberg/andrea-repetto-la-jornada-de-45-horas-a-la-semana-es-demasiado>

económicamente dependiente”.³⁰ Recientemente, otro proyecto de ley iniciado en el Senado chileno intenta establecer garantías básicas para los trabajadores de plataformas, independientemente de su situación laboral, como un mecanismo de pago por horas trabajadas, licencias médicas y seguros por accidentes, pero sin considerar derechos sindicación o negociación colectiva.³¹ Por último, hay un enfoque que reconoce a estos trabajadores como dependientes, con un régimen especial en el marco de la legislación laboral. Para ellos, la regulación laboral debería reconocer que el concepto de subordinación, y sus indicadores, deben actualizarse a nuevas formas de trabajo donde la autoridad y la jerarquía han mutado producto de la transformación tecnológica.³² Como ellos sostienen, se trata de reconocer, en palabras de los trabajadores, que “mi jefe es una *app*”.

► 3. Consideraciones metodológicas

A. El número de repartidores en Chile y sus características según fuentes abiertas

Una de las consideraciones metodológicas más importantes consiste en determinar, de manera estimativa, el número y perfiles de los repartidores de aplicaciones en Chile. Hasta el momento, no existen cifras oficiales ni algún registro que de cuenta del número de trabajadores de PDT de reparto, cuestión que ha estado en el centro de los debates regulatorios sobre el tema. El número total de personas que trabajan para PDT de reparto en Chile y sus características socioeconómicas y laborales, son de extrema importancia para las autoridades, que deben conocer la magnitud de este sector económico para poder proponer regulaciones adecuadas. El problema, como lo han reconocido los parlamentarios encargados de debatir los proyectos de ley actualmente en discusión, es que no se conoce cuántos repartidores han descargado las diferentes aplicaciones, cuántos están actualmente trabajando en las calles de Santiago y del resto de las ciudades

30. Boris Muñoz, “Uber, la subordinación y las fronteras del derecho del trabajo: algunas ideas para delimitar”, *Revista Chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social* vol. 9, No. 17, 2018, p. 32.

31. Proyecto de ley que establece garantías básicas a las personas que prestan servicios a través de plataformas digitales (Boletín N° 13.496-13)

32. Proyecto de ley que Regula el contrato de los trabajadores que desarrollan labores en plataformas digitales de servicios (Boletín N°12475-13).

de Chile, ni cuánto tiempo le dedican a esta labor.³³ La falta de información precisa sobre el número de repartidores y sus principales características se explica, por un lado, por la rapidez con la que van cambiando las cifras y, por otro, a razones estratégicas de las PDT. El problema se agudiza porque las compañías tienen incentivos para no revelar el real número de repartidores inscritos y activamente operando con las plataformas. Según lo reconoce el gerente de operaciones de una de las empresas en Chile, el número de repartidores por cada compañía es una “información confidencial, nadie sabe (cuántos repartidores) tiene la otra compañía; esa es la gracia. Es un asunto de competencia”.³⁴ No obstante, en el marco del debate de diversas iniciativas legislativas, las empresas involucradas han debido explicitar sus posturas y transparentar información para lograr una mejor regulación.

De ahí que un primer paso para llevar a cabo un estudio de esta población supone realizar una estimación de cantidad y perfil, elaborada a partir de diversas fuentes abiertas, ya sea informaciones de prensa o datos provistos por las propias autoridades o PDT de reparto en instancias oficiales, como presentaciones antes las comisiones de las cámaras legislativas, o en mesas de trabajo convocadas por la Subsecretaría del Trabajo.

De acuerdo con algunas informaciones aportadas por las propias compañías, durante el primer semestre de 2020 en Chile existían aproximadamente un total de 600 mil personas generando ingresos a través de PDT basadas en la geo-localización (conductores y repartidores).³⁵ Sin embargo, de acuerdo con datos presentados por el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, las cifras totales estarían cercanas a los 300.000.³⁶ Al comienzo de la pandemia, y según información proporcionada por las PDT de reparto, existía un total de 15.000 repartidores activos, sin contar los repartidores de *UberEats*.³⁷ Según la empresa *Uber*, el número de repartidores de *UberEats* en Chile llegaría a 34.000 repartidores activos al mes, esperando

33. Véanse, por ejemplo, las discusiones que han tenido lugar en el Congreso con ocasión de los proyectos de ley antes mencionados.

34. <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=539385>

35. En palabras del gerente de comunicaciones de Uber, emitidas el día 13 de Mayo de 2020 ante la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado (véase Boletín N° 13.496-13).

36. Presentación del Ministerio del Trabajo ante la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado (13 de Mayo de 2020, véase Boletín N° 13.496-13).

37. <https://ciperchile.cl/2020/04/07/el-relato-de-los-trabajadores-de-delivery-que-viven-la-pandemia-sin-acceso-a-banos-ni-elementos-de-proteccion/>

un aumento de un 40 por ciento durante el segundo semestre de 2020.³⁸ Con el desarrollo de la crisis sanitaria generada por la COVID-19, habría aumentado el número de repartidores por sobre los conductores, con un aumento de un 40 por ciento en la demanda del transporte de cosas, y una disminución de un 80 por ciento en el transporte de personas.³⁹ Cabe resaltar que los repartidores de aplicaciones han sido considerados como “trabajadores esenciales”, por lo que cuentan con un permiso especial para movilizarse en lugares en cuarentena.⁴⁰ Esto no es el caso de los conductores de aplicaciones, ya que no se les permitió movilizar a pasajeros durante el periodo de cuarentena. Por tanto, el número de 15.000 repartidores parece no dar cuenta del real número de trabajadores en PDT de reparto. Además, la determinación del real número de repartidores se complejiza por el hecho de que la pandemia del COVID-19 ha motivado a las PDT de transporte de pasajeros a reconvertir a sus conductores en repartidores de productos.

La Tabla 3-1 presenta la cantidad de repartidores y sus características básicas a partir de fuentes abiertas, en lo posible, privilegiando información provista por los ejecutivos de estas plataformas.

38. Presentación del gerente de comunicaciones de Uber en la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado (13 de mayo de 2020, véase Boletín N° 13.496-13).

39. <https://www.df.cl/noticias/empresas/industria/aplicaciones-muestran-alza-historica-de-repartidores-y-conductores/2020-06-09/213231.html>.

40. Por razones sanitarias, en Chile se estableció un toque de queda desde 10pm hasta las 5am a partir de marzo 22 de 2020. A partir de esta fecha se estableció también una cuarentena dinámica en ciertas comunas de Chile que contaban con mayores contagios. El 15 de mayo se estableció una cuarentena total en todas las comunas de la Región Metropolitana, la que fue progresivamente relajada por comuna, hasta el 3 de octubre, en que ninguna comuna de la región estaba en cuarentena.

► Tabla 3-1:

Número de repartidores PDT

Empresa	Número	Perfil
<i>Rappi</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 40.000 inscritos (+ 15.000 durante crisis sanitaria) • 4.000 conectados constantemente (+ 3.000 durante crisis sanitaria) 	<ul style="list-style-type: none"> • 80% entre 18-35 años, • 10% mujeres, • 70% migrantes.
<i>UberEats</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 34.000 repartidores activos al mes • + 40% proyección nuevos inscritos segundo semestre 2020 	<ul style="list-style-type: none"> • Mayoritariamente jóvenes de 20 a 30 años, • 40% migrantes.
<i>PedidosYa</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 7.000 repartidores activos al mes 	<ul style="list-style-type: none"> • Edad promedio 29 años
<i>Cornershop</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 50 <i>shoppers</i> asalariados + 13.000-15.000 <i>shoppers</i> a honorarios. 	

Fuente: elaborada en base a diversas informaciones de prensa y a presentaciones realizadas por las propias PDT de reparto ante el Congreso Nacional.

De acuerdo con estas estimaciones, a diciembre de 2020, el número total de repartidores de aplicaciones en Chile oscilaba entre los 30.000 y 50.000. En cuanto a los perfiles, no se cuenta con datos precisos, pero se observa una fuerte presencia de migrantes, que oscilan entre un 70% a un 40% en algunas compañías, y de trabajadores jóvenes, que en algunas compañías supone un promedio de edad de 29 años. Por último, se contempla una fuerte presencia masculina, con una proporción estimada que llega al 90% de repartidores de PDT masculinos. Esta información aproximada sentó las bases para el diseño muestral descrito a continuación.

B. Diseño e implementación de la encuesta

La falta de estadísticas oficiales vinculadas a estas formas de trabajo dificulta la selección de una muestra representativa de la totalidad de la población en cuestión. En efecto, como fue descrito en la sección anterior, la población objetivo de este estudio se caracteriza por el desconocimiento del tamaño y características del universo total, y por ser un trabajo que, además, requiere estar en constante movimiento. En muchos casos, los trabajadores se encuentran en situaciones de

vulnerabilidad e informalidad, lo que dificulta aún más su identificación. Por lo tanto, se hace imposible extraer una muestra aleatoria y representativa del universo total. La literatura propone distintos enfoques para identificar a “poblaciones difíciles de alcanzar” (Shaghghi et. al, 2011; Marpsata y Razafindratsimab, 2010). Este trabajo utiliza un enfoque de muestreo de “tiempo-lugar”, que se basa en la identificación de la población relevante en los puntos de espera (lugar) en horarios específicos (tiempo) en distintas comunas de Santiago (Marpsata y Razafindratsimab, 2010).⁴¹ En otras palabras, utiliza un muestreo intencional no probabilístico estratificado. El Anexo Metodológico presenta en mayor detalle la estrategia y diseño de la muestra utilizado.

La muestra se compone por un 71 por ciento de migrantes, que se asemeja a la proporción observada en aplicaciones como *Rappi* (Tabla 3-1); presenta una preponderancia de repartidores masculinos con un 85 por ciento, similar a la información disponible en la prensa sobre el universo total; y tiene una distribución relativamente uniforme entre las distintas aplicaciones, con una leve preponderancia de repartidores de *Rappi* que representan aproximadamente el 30 por ciento. De esta forma, se refleja el intento de obtener una muestra compuesta por repartidores de PDT representativos de la población total. Por otro lado, con el objetivo de contrarrestar los principales resultados obtenidos, se identificaron 50 casos de repartidores de locales de pizzas, de sushi, de comida rápida, y supermercados locales (Tabla 14-1).

La encuesta fue implementada en Santiago (Chile) a 259 repartidores de PDT y a 50 repartidores de locales de comida y supermercados entre el 11 de junio y el 2 de octubre del año 2019, de acuerdo con los parámetros establecidos por el estudio internacional dirigido por el Departamento de Investigaciones de la OIT.⁴² La encuesta incluyó 12 módulos de preguntas cuantitativas y de respuesta abierta, con una duración de aproximadamente 60 minutos. Las encuestas se implementaron de manera presencial, mayoritariamente durante días de semana (lunes a viernes), en distintos horarios de baja demanda (11:00 a 13:00 y 15:00 a 17:00 horas para la mayoría de los repartidores de PDT, y durante horario de almuerzo para *Cornershop*), entre el 11 de junio y el 11 de agosto de 2019 para repartidores de

41. Esta estrategia es similar a la utilizada por un estudio en Argentina (BID OIT 2020; ILO 2021).

42. La encuesta fue diseñada con el fin de caracterizar a los trabajadores de plataformas e identificar las oportunidades y principales desafíos vinculados a este formato de trabajo, y fue implementada en 11 países de diversas regiones, completando un total de 3.498 entrevistados. En Chile, se implementó además una encuesta a conductores de aplicaciones digitales y taxistas.

PDT, y entre el 19 de agosto y 2 de octubre de 2019 en el caso de repartidores de restaurantes o tiendas.

Por las consideraciones mencionadas anteriormente, la estrategia de muestreo utilizada no permite extrapolar ni generalizar los resultados obtenidos a la población total de repartidores de PDT en la Región Metropolitana. Las encuestas fueron implementadas en su mayoría durante horario laboral, y en lugares de descanso en comunas principalmente del sector oriente de la Región Metropolitana. Esto implica que los repartidores de PDT encuestados son en su mayoría individuos que no tienen otro empleo dependiente y cuya fuente de ingreso proviene mayoritariamente de su trabajo a través de las PDT. Denominaremos a este grupo de repartidores de PDT como “activos”, que se diferencia de aquellos “pasivos” que se encuentran dentro del *pool* total de individuos que ofrecen sus servicios como repartidores pero que trabajan de manera más esporádica, y que tienen una mayor probabilidad de tener otro empleo u otras fuentes de ingreso. Por lo tanto, el diseño muestral utilizado no permite representar a la totalidad de repartidores y repartidoras de la Región Metropolitana, pero sí permite identificar características específicas de este fenómeno laboral, y a su vez, establecer patrones sobre la experiencia y condiciones de trabajo que enfrenta un grupo de repartidores denominado como “activos”.

Por último, y en consideración de los significativos sucesos ocurridos con posterioridad a la implementación de la encuesta en Chile y en el mundo, se hizo un esfuerzo adicional por recopilar información para identificar a grandes rasgos, los efectos que ha generado la pandemia COVID-19 en las condiciones de trabajo de los repartidores desde marzo 2020 en adelante. Para esto, se llevó a cabo una encuesta de seguimiento a una selección aleatoria correspondiente al 10 por ciento de la muestra de repartidores de la encuesta base. Las entrevistas fueron implementadas por teléfono durante agosto del año 2020 y se contactó a un total de 80 repartidores, logrando 37 y 6 entrevistas a repartidores de PDT y de restaurante o tienda, respectivamente, buscando entender cómo la crisis sanitaria impactó en sus trayectorias laborales, fuentes de ingresos y riesgos de salud.

► 4. Caracterización repartidores encuestados

A. Edad, género y migración

Los trabajadores de reparto, tanto aquellos que desempeñan su trabajo a través de PDT y los que lo hacen por medio de canales tradicionales, son una población mayoritariamente masculina de acuerdo a la información disponible (Tabla 3-1). En la muestra seleccionada, los hombres representan un 85 y 82 por ciento (Tabla 14-1). Si observamos los datos por plataforma de reparto, se observa una concentración más alta de mujeres en la aplicación **Cornershop**, llegando a representar casi la mitad (48 por ciento) de las mujeres de la muestra.

Los trabajadores de PDT reparto encuestados son una población relativamente joven, cuya mayoría (el 52 por ciento de la muestra) se concentra en el grupo de 24 a 34 años de edad, lo que coincide con la información entregada por la aplicaciones sobre el universo total (Tabla 3-1). Las mujeres de la muestra de PDT tienen un mayor promedio de edad en comparación con los hombres, siendo 38 versus 31 años respectivamente. De modo similar a lo observado en relación al género, la plataforma **Cornershop** también se diferencia al tener una edad promedio mayor que el resto de las aplicaciones. Mientras que la edad promedio del total de la muestra de trabajadores de PDT es de 32 años, ésta cifra en la aplicación de **Cornershop** llega a 40 años de edad.

Por otro lado, el aumento en el uso de PDT en Santiago coincidió con un aumento significativo en la llegada de migrantes procedentes de Venezuela. Los migrantes pueden enfrentar dificultades en el mercado laboral nacional, sin la posibilidad de convalidar sus títulos o con falta de redes que les permitan acceder a empleos asalariados, de modo que las PDT pueden ofrecer oportunidades laborales de más fácil acceso. Así lo reflejan las cifras entregadas por **Rappi** que reflejan un 70 por ciento de migrantes (Tabla 3-1). De esta forma, la muestra de PDT se compone principalmente por migrantes (71 por ciento), tasa que es significativamente mayor al 42 por ciento de migrantes que trabajan en sectores tradicionales de reparto. El 87 por ciento de los migrantes que trabajan en PDT provienen de Venezuela (n=159) y, en su mayoría, han llegado en los últimos dos años (2018 y 2019) a Chile. Lo anterior está alineado con los datos oficiales del INE, que muestran que la población extranjera en el país a fines del año 2019 bordea los 1,5 millones de personas, con un significativo crecimiento asociado a la población venezolana respecto al año 2018 (INE, 2020).

Al observar la distribución de migrantes por aplicación se observa, por un lado, que **Rappi** resalta por tener casi la totalidad de los repartidores encuestados extranjeros (92 por ciento), mientras que, por el contrario, **Cornershop** tiene las tasas más bajas, ya que solo un 20 por ciento de los repartidores encuestados son extranjeros. Esto coincide con los distintos requisitos de entrada que presenta cada aplicación. En el caso de la plataforma **Rappi**, por ejemplo, según la información recopilada en terreno a partir de los propios repartidores, no se exige tener un RUT válido, sino un pasaporte vigente, lo que le permite a individuos que no tienen una situación migratoria regularizada en Chile, generar ingresos a través de esta vía. Por otro lado, **Cornershop** presenta los mayores requisitos de entrada ya que, además de tener cédula de identidad, exige una licencia de conducir chilena.

B. Nivel de educación

De acuerdo a la información recolectada, no se observa una diferencia marcada en el nivel educacional entre migrantes y no migrantes. Donde sí se observa una diferencia significativa es entre aquellos repartidores tradicionales y los de PDT, con éstos últimos presentando una tasa mayor de individuos con estudios técnicos o universitarios (47 por ciento) versus 26 por ciento en repartidores tradicionales. Al mirar estas observaciones con más detalle, se ve que casi la mitad de los repartidores de PDT con estudios superiores tienen títulos universitarios, correspondientes a áreas de administración, contabilidad e ingeniería, entre otras.

Por otro lado, al identificar la cantidad de repartidores que actualmente están cursando estudios, se observa una diferencia importante de acuerdo al origen migrante de los trabajadores. Mientras menos de un 1 por ciento de los migrantes de la muestra (PDT y tradicionales) continua sus estudios, un 18 por ciento de los trabajadores chilenos se encuentran actualmente cursando estudios superiores o preuniversitario.

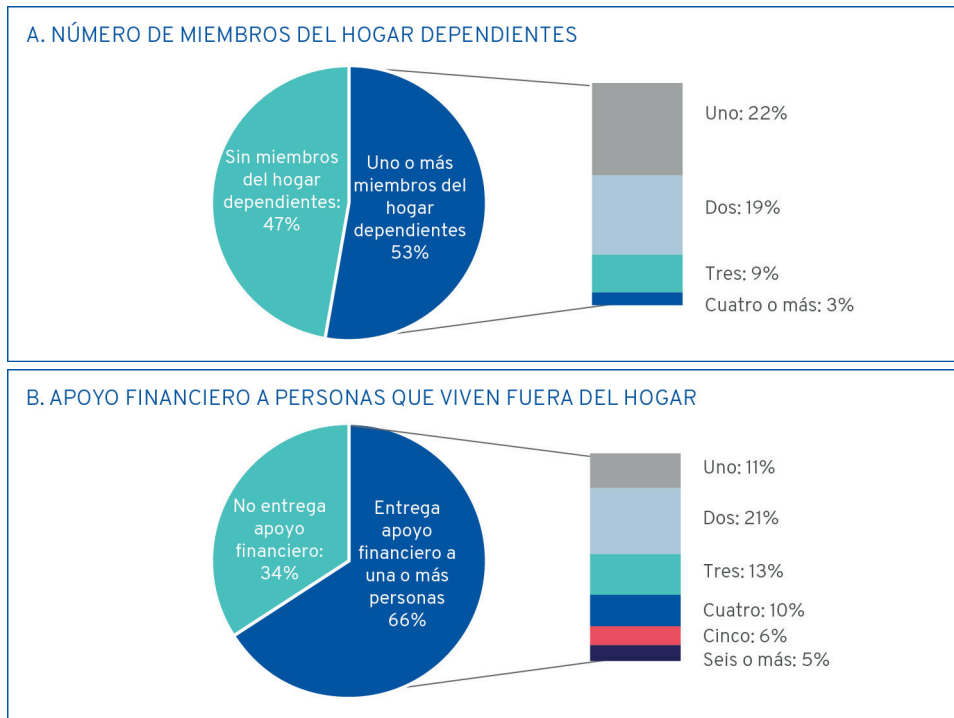
C. Composición del hogar y dependencia económica

En relación a las características familiares de los trabajadores de reparto de PDT, en su mayoría se encuentran actualmente solteros (60 por ciento), mientras que el 34 por ciento está casado o conviviendo con una pareja. No obstante, la mayoría de los trabajadores encuestados pertenecen a hogares relativamente grandes, con un promedio de 3,7 y 3,8 integrantes para repartidores de PDT y tradicionales, respectivamente.

Al observar la composición de los hogares de más de un integrante, el 46 por ciento de los repartidores de PDT conviven con niñas o niños menores de 18 años, de los cuales un 58 por ciento son menores de 6 años. En este contexto, el 53 por ciento de los trabajadores de PDT cuyos hogares están compuestos por más de una persona, tienen bajo su dependencia uno o más miembros del hogar (Ilustración 4-1). Al considerar el apoyo financiero a miembros fuera del hogar, se observa que más del 65 por ciento de los repartidores de PDT sí entrega dinero a otros individuos. De éstos, la mayoría les entrega apoyo a sus familiares, incluyendo a sus padres e hijos. Este valor refleja la realidad y obligaciones económicas de los trabajadores de reparto migrantes: como es de esperar, la proporción de trabajadores que apoyan financieramente a individuos fuera de su hogar aumenta de manera significativa entre ellos, llegando a una tasa del 84 por ciento, en comparación con el 22 por ciento de trabajadores nacionales.

► Ilustración 4-1:

Distribución trabajadores por dependencia económica y apoyo financiero



Fuente: Encuesta Innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile (Repartidores de app con tamaño del hogar mayor a 1: N=236) (Repartidores de aplicación: N=259)

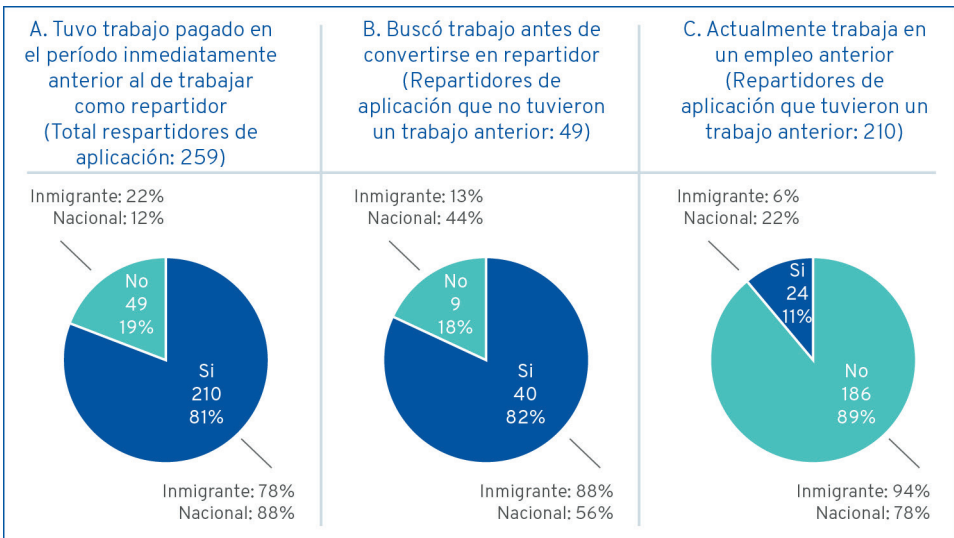
► 5. Trayectoria laboral e ingreso a las PDT

A. Trayectorias laborales

Con el objetivo de contextualizar la decisión de trabajar como repartidor de PDT, se levantó información sobre la situación laboral de los trabajadores previo a su ingreso a las PDT. En este sentido, observamos que un 81 por ciento de los trabajadores se encontraban empleados en el periodo inmediatamente anterior a comenzar este trabajo (Ilustración 5-1). Adicionalmente, los migrantes tienen una tasa de empleo previo levemente menor, correspondiente al 78 por ciento, en comparación al 88 por ciento de los nacionales (Ilustración 5-1). Entre aquellos que no se encontraban empleados previamente, se observa que el 82 por ciento estaba buscando trabajo de manera activa. Por otro lado, entre aquellos que sí se encontraban empleados vemos que en gran parte (casi un 90%) ya no se encuentra trabajando en ese empleo.

► Ilustración 5-1:

Situación laboral anterior a comenzar a trabajar como repartidor de PDT



Fuente: Encuesta innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile.

Lo anterior nos permite dilucidar que una de las motivaciones principales para ingresar a las PDT es por la pérdida de un empleo asalariado anterior. En efecto, el haber sido despedido de su empleo anterior es la razón más prevalente entre los trabajadores nacionales (un 38 por ciento como se observa en la Ilustración 5-2). No obstante, vemos que además existe una proporción relevante de trabajadores que decidieron dejar sus trabajos anteriores con el propósito de ingresar a trabajar como repartidores de PDT, tasa que llega al 28 por ciento en el caso de los trabajadores migrantes (Ilustración 5-2). Las respuestas a preguntas abiertas, incluidas en esta parte de la encuesta, entregan algunas luces respecto de esta diferencia entre nacionales y migrantes.

“Trabajé en Chile como diseñador [profesión] pero me pagaban muy poco y me estafaron” (Hombre, Venezuela)

“Mala paga, muchas horas, xenofobia del administrador” (Hombre, Venezuela)

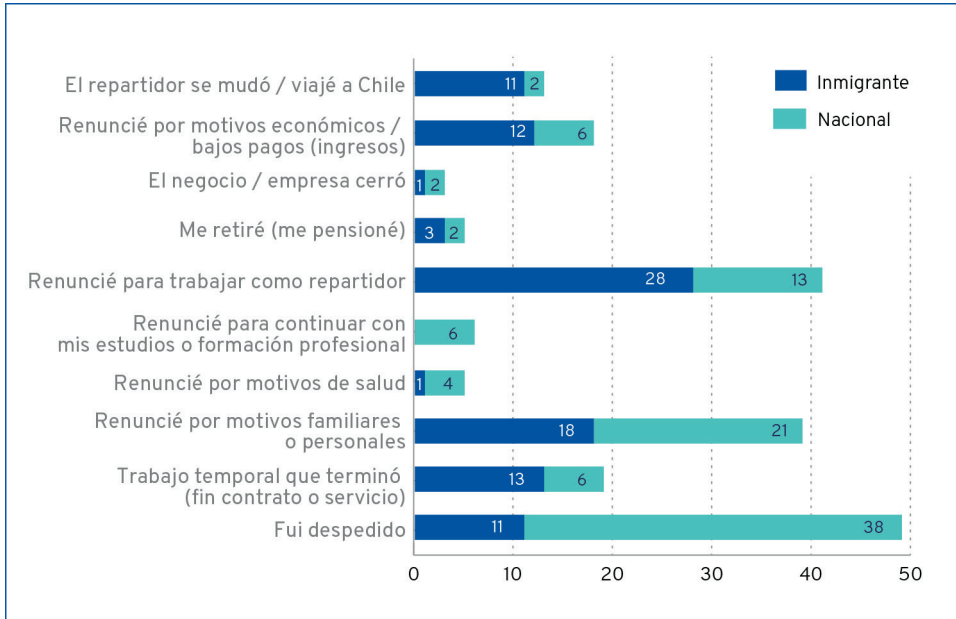
“Renuncié porque me daban cada vez más trabajo y no me aumentaban el sueldo” (Mujer, Venezuela)

“Renuncia por discriminación y explotación a los venezolanos” (Hombre, Venezuela)

Este último grupo enfrenta mayores dificultades para acceder a un trabajo decente, por lo que su primer trabajo en Chile tiende a ser un trabajo precario sujetos a distintos abusos, incluyendo el no pago por horas trabajadas y falsas promesas de contratos de trabajo. En estos casos, el trabajo en PDT aparece como una posibilidad laboral en la que dicen saber “en lo que se metieron”, y en la que tienen seguridad de recibir el pago correspondiente a las horas en que han decidido trabajar. Asimismo, la flexibilidad laboral, en este caso entendida como la capacidad de trabajar una jornada mayor de 45 horas a la semana, permite acceder a un mayor ingreso en comparación con un salario mínimo, y así cubrir los altos costos de vida en Santiago y enviar recursos para individuos fuera de hogar.

► Ilustración 5-2:

Distribución de razones por las que no continúa trabajando en empleo previo



Fuente: Encuesta innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile. Repartidores que no siguen trabajando en su empleo anterior (N=210)

B. Motivación para trabajar en las plataformas digitales de reparto

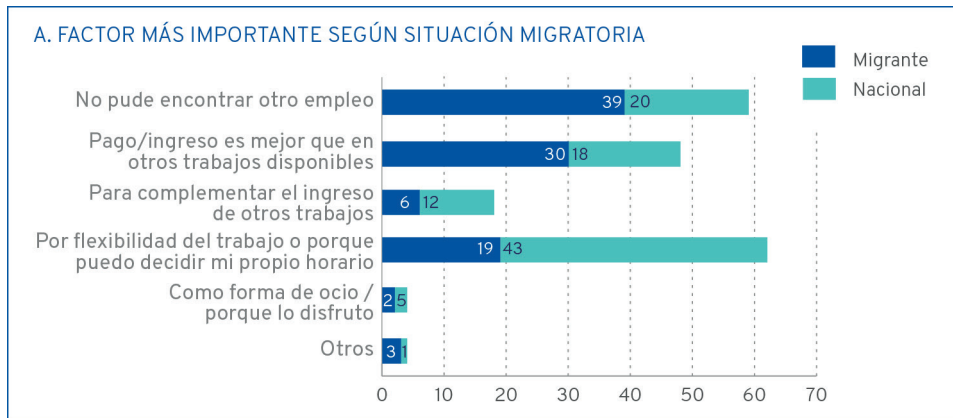
Al preguntarles específicamente a los trabajadores por qué decidieron ingresar a las PDT se observan dos patrones distintivos. En línea con lo mencionado anteriormente se presenta una marcada diferencia según el origen migrante del trabajador. La posibilidad de armar su propio horario y no tener un jefe aparece como la razón predominante entre los trabajadores nacionales (43 por ciento de acuerdo al panel A de Ilustración 5-3). Por otro lado, en el caso de los migrantes predominan las razones más relacionadas con la necesidad de generar ingresos. Es así como se observa que el trabajo en PDT es el único empleo disponible para los trabajadores de origen migrante en casi el 40 por ciento de los casos. Al indagar sobre las razones detrás de esta cifra, se observa que 1 de cada 5 trabajadores migrantes declaran que es el único trabajo al que pueden acceder debido a su

situación migratoria.⁴³ No obstante, existe un porcentaje relevante de migrantes (30 por ciento) cuya razón principal para ingresar a las PDT es la relativa mejor remuneración en comparación a otros empleos disponibles. Esto último hace referencia a una experiencia comúnmente observada entre repartidores migrantes, que consideran que el trabajo en las PDT les permite acceder a mejores condiciones y recibir mayores ingresos en comparación a otros trabajos disponibles, como fue presentado en la subsección anterior (5.A).

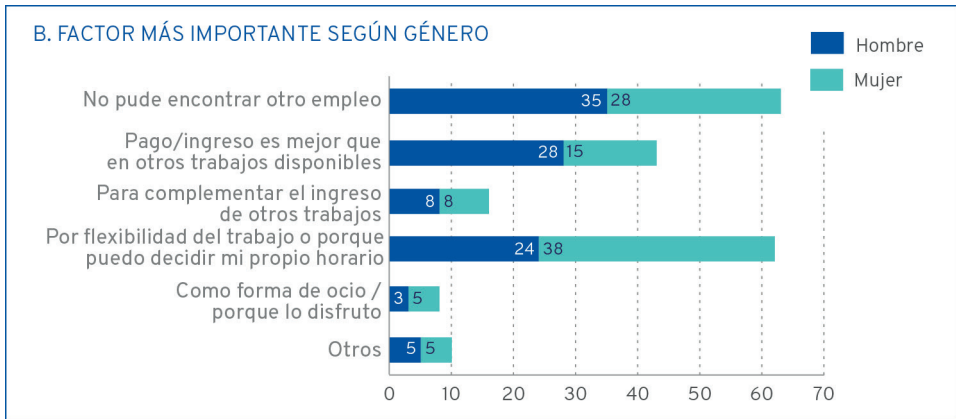
En segundo lugar, también resaltan las diferencias observadas según género del trabajador. En el caso de las mujeres, la razón que más prevalece es la flexibilidad laboral, con un 38 por ciento de las observaciones (Panel B de Ilustración 5-3). Asimismo, la imposibilidad de encontrar otro empleo es mencionada como la razón más relevante para 28 por ciento de las mujeres encuestadas. A pesar de que la cantidad de mujeres que trabajan como repartidores en PDT es reducida (15 por ciento en la muestra), estos resultados son de todas formas ilustrativos de los obstáculos que enfrentan las mujeres en el mercado laboral, en especial aquellos relacionados con el cuidado y la flexibilidad laboral que ello requiere.

► Ilustración 5-3:

Distribución de razón principal de trabajo en PDT por migrante y género



43. La situación migratoria no regularizada de algunos trabajadores de PDT los lleva, en su mayoría, a trabajar en la plataforma Rappi, pues tiene menores barreras de entrada y solamente solicita pasaporte, a diferencia de las otras, que solicitan tener RUT. En otros casos, los trabajadores prefieren utilizar otras aplicaciones, como *UberEats* o *PedidosYa*, a través del arriendo de cuentas.



Fuente: Encuesta innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile. (Repartidores de aplicación: N=259)

C. Uso de múltiples plataformas y PDT como complemento de ingresos

Una idea común sobre el trabajo en PDT es que éste se utiliza como un complemento de ingresos para aquellos individuos que no pueden trabajar tiempo completo, que tienen otro trabajo o que se encuentran estudiando. Se cree, además, que estos trabajadores utilizan varias aplicaciones de manera simultánea, lo que les permite a los trabajadores seleccionar las condiciones que más les acomoden a ellos. De acuerdo con un estudio de la CNP, citado por *Uber* en su presentación ante el Senado, un 67% de los repartidores utiliza 2 o más aplicaciones, con un 65% utilizando PDT de reparto como fuente complementaria a sus ingresos (CNP, 2019). Sin embargo, los datos recopilados aquí sugieren que estas características no son necesariamente la norma entre los repartidores de PDT de Santiago. De hecho, complementar ingresos de otros trabajos aparece como la razón principal en sólo una menor cantidad de observaciones, siendo más predominante entre los trabajadores nacionales (12 por ciento) que en los de origen migrante (6 por ciento). Esto coincide, además, con las diferencias observadas en la proporción de trabajadores que tienen otro empleo, que corresponden a un 19 por ciento entre los migrantes en comparación con un 39 por ciento de los nacionales. Es así como, el 88 por ciento de los repartidores de PDT consideran su trabajo en PDT como su principal fuente de ingreso, cifra que llega a 93 por ciento en los repartidores de origen migrante. El diseño muestral, por otro lado, también entrega luces sobre las diferencias observadas en estas cifras en comparación con los datos entregados por las empresas, ya que éste priorizó a repartidores que se encontraban disponibles

durante un horario típicamente laboral (entre 9am y 7pm), por lo que aquellos con dedicación exclusiva o “activos” se encuentran sobrerrepresentados.

Por otro lado, el uso constante de 2 o más aplicaciones también parece ser la excepción más que la norma en la muestra seleccionada, representando solamente el 7 por ciento de los casos. La información recopilada en terreno refleja que la dificultad de utilizar más de una aplicación se debe en cierto grado al uso de materiales exclusivos de cada aplicación, como por ejemplo la mochila. A pesar de no ser obligatorio su uso, éstas permiten, por un lado, llevar los productos con cierta facilidad, y por otro, le entregan mayor confianza al cliente, mejorando la evaluación del repartidor.

► 6. Experiencia y modalidad de trabajo

A. Ingreso a la plataforma

Los pasos requeridos para ingresar a una plataforma varían de acuerdo a la compañía, con una variación en la dificultad o requerimientos exigidos para ingresar. En términos generales, el trabajador debe inscribirse en una base de datos online, ingresar sus datos personales, presentar respaldo de algunos documentos, participar en una capacitación o inducción, adquirir o recibir los materiales requeridos (como por ejemplo, una bicicleta, mochila, poleras o bolsas), y adherirse a un contrato o documento de términos y condiciones online, para finalmente poder conectarse e ingresar al grupo de trabajadores disponibles para recibir un pedido. En algunos casos, como por ejemplo *Cornershop*, se abren cupos en distintos momentos que permiten a los individuos postular, mientras que en otras compañías, como *Rappi*, los individuos pueden postular en cualquier momento. A propósito de la capacitación, un 90 por ciento de los trabajadores de PDT declaran haber recibido una capacitación por parte de la compañía de plataforma. Esta cifra es de hecho, más alta que la correspondiente a los repartidores tradicionales (68 por ciento). Al analizar este dato por compañía, se observa que, por un lado, el 100 por ciento de los encuestados de *Cornershop* (60 individuos) sí recibieron una capacitación, mientras que el 71 por ciento de los encuestados de *UberEats* dicen haber participado en esta instancia.

Respecto a los temas discutidos en la capacitación, éstas suelen estar centradas en explicar cómo utilizar la aplicación y cómo deben dirigirse hacia los

clientes. En segundo lugar, se observan temas relacionados con la modalidad del trabajo, con un foco en la obtención de bonos y causas posibles de desactivación. Por otro lado, la seguridad en el trabajo es discutido con mayor frecuencia en las capacitaciones de los repartidores tradicionales, al igual que el cuidado de los bienes transportados o temas generales sobre la empresa.

Los trabajadores de reparto deben contar además con materiales o medios propios para hacer su trabajo. Un vehículo, moto o bicicleta es un elemento fundamental para repartir bienes. Un 37 por ciento de los trabajadores de PDT de la muestra utiliza bicicleta, un 39 motocicleta y un 23 utiliza auto. Éste último hace referencia a los repartidores de **Cornershop**, ya que es la única PDT de reparto que tiene este elemento como requisito. Casi la totalidad de los repartidores de PDT son dueños del medio de transporte que utilizan (91 por ciento), con una proporción significativa que declara haberlo comprado específicamente para trabajar como repartidor (70 por ciento). Al preguntarles por el costo incurrido, se observa un gasto, en promedio, de \$130.000, \$885.000, y \$4.800.000 para la compra de su bicicleta, moto, y auto respectivamente, con un 43 por ciento que ha pedido dinero prestado para comprarlo. Esto nos da una idea de la inversión inicial que hacen los repartidores para participar en estas formas de trabajo, ilustrando así el riesgo al cual se exponen en caso de no cumplir con sus expectativas de ingreso y número de pedidos.

En algunos casos, las PDT exigen, mientras que en otros casos promueven, el uso de poleras, bolsas, mochilas o chaquetas de su marca mientras se hacen los repartos. Solo el 26 por ciento de los repartidores de PDT dice haber recibido los suministros requeridos sin costo por parte de la compañía. Al revisar esta cifra en mayor detalle, se observa que corresponde en gran parte a la plataforma de **Cornershop**, que le hace entrega de poleras y bolsas a los repartidores. El 74 por ciento restante debe financiar estos suministros con sus propios recursos, gastando en promedio \$55.000 en mochilas, uniformes, y otros implementos. La información cualitativa nos ilustra que en algunos casos las compañías le hacen entrega de la mochila y uniforme a los repartidores para luego ir descontando el costo sobre sus ganancias. Por último, aunque el uso de casco y candado no es exigido por las compañías, éstos también forman parte de los materiales habitualmente comprados por los repartidores para iniciar este trabajo.

Antes de poder conectarse a la aplicación, los repartidores deben adherir a un documento que señala los términos y condiciones del servicio. Generalmente esta firma se hace online y de manera muy rápida, sin que los repartidores tengan

una clara comprensión de las condiciones que están acordando. Es así como el 60 por ciento de los repartidores de PDT declaran no haber visto el documento de términos y condiciones. De aquellos que dicen haber visto el documento, un 74 por ciento (o un 30 por ciento del total de la muestra) dice comprender los términos establecidos en él. La situación es la opuesta en aquellos repartidores de sectores tradicionales, donde casi la totalidad dice haber visto su contrato (96 por ciento), y de los cuales un 92 (o un 88 por ciento del total de la muestra) dice comprender las condiciones. Esta diferencia se contradice con el alto porcentaje de ambos grupos que considera como “muy importante” comprender los términos y condiciones, representando un 87 y 94 por ciento de la muestra para repartidores de PDT y tradicionales, respectivamente. Finalmente, este “contrato” le otorga permiso a la aplicación para recopilar datos personales y laborales de sus usuarios, con 1 de cada 3 repartidores de PDT declarando no estar en conocimiento de aquello. Estas cifras son preocupantes, pero no parecen ser sorprendidas, considerando que los términos y condiciones son parte de un contrato de adhesión, redactado unilateralmente por las PDT con asesoría legal experta, y que podrían eximir a las compañías de cualquier responsabilidad laboral o civil con respecto a la actividad de reparto de comida o bienes materializada por los trabajadores.

B. Modalidad de trabajo

En general, el sistema de pedidos y entregas funciona de manera similar en todas las aplicaciones de reparto. El repartidor debe estar conectado a la aplicación para recibir un aviso de pedido, el cual puede aceptar o rechazar, aunque no sin consecuencia para su puntaje o clasificación.⁴⁴ La información sobre el pedido a la que acceden los repartidores antes de aceptarlo varía según cada aplicación, pero en todos los casos se le entrega información sobre donde deben recoger el

44. Excepcionalmente, la plataforma *Cornershop* tiene un porcentaje muy menor de *shoppers* que son trabajadores dependientes, y que constituyen el remanente de la fuerza laboral original con que comenzó a operar esta compañía. Según la presidenta del Sindicato *Cornershop*, existe una decena de repartidores que están en este régimen, a diferencia de los más de 3.000 *shoppers* independientes. Los trabajadores dependientes de la plataforma *Cornershop*, que tienen contratos a tiempo completo o parcial, no pueden rechazar pedidos mientras están desempeñando sus labores.

pedido.⁴⁵ Una vez aceptado, el repartidor debe ir a buscar el pedido o, en el caso de *Cornershop*, debe ir a la tienda o supermercado a hacer la compra, para luego ir a hacer entrega del pedido a la dirección correspondiente. Los repartidores de *Cornershop* deben pagar por estos bienes con una tarjeta de crédito especial que es entregada por la aplicación, mientras que en las otras aplicaciones, la forma en que se paga por el producto depende de varios factores: entre otros, la modalidad de pago seleccionada por el cliente y la eventual existencia de un convenio entre el establecimiento asociado y la aplicación. En algunos casos, todo el proceso de pago se hace online, evitando los problemas de calcular las cuentas pendientes entre las partes involucradas: la aplicación, el consumidor y el repartidor. En otros casos, el repartidor debe pagar en efectivo el producto, para luego recibir el dinero por parte del cliente una vez concretada la entrega, exponiéndolo a un riesgo adicional en caso de existir un problema con el cliente. En los casos en que existe un convenio entre la aplicación y el restaurante (por ejemplo, *PedidosYa* con *McDonalds*), el repartidor retira el pedido (sin pagar por él), y luego el cliente le paga en efectivo al repartidor, estableciéndose una deuda correspondiente con la aplicación. Una vez recibido el dinero en efectivo, el repartidor debe entregarlo a la compañía a través de un depósito en una cuenta bancaria o de otros mecanismos no bancarios.⁴⁶ Este formato tampoco está exento de problemas para los repartidores, ya que, por un lado, son ellos los que deben asumir el riesgo, y la deuda, en caso de no poder hacer entrega del pedido, aunque sea por razones ajenas a su responsabilidad. Adicionalmente, si superan el límite de deuda (o “caja chica”) de la aplicación, debido a la dificultad de encontrar una sucursal bancaria abierta u otra razón, son desactivados automáticamente, y deben concurrir a las oficinas para volver a ser activados, con la interrupción en su fuente laboral que ello significa.

Los repartidores de PDT tienden a esperar en lugares específicos donde suele existir una alta demanda por sus servicios. Esto les permite llegar de manera

45. En algunos casos, los repartidores reciben la información completa sobre el lugar donde deben recoger el pedido, costo, forma de pago (si fuere *online* o se debe pagar con efectivo) y dirección donde deben entregarlo. En otros casos, solo reciben lo primero. En el caso de *PedidosYa*, por ejemplo, esto ha ido cambiando en el tiempo con cada actualización de la aplicación. Por otro lado, repartidores de *UberEats* han solicitado a la empresa obtener más información sobre el pedido antes de aceptarlo, con el objeto de evitar lugares peligrosos o carreras extenuantes, demanda que se ha intensificado durante la crisis sanitaria derivada de la COVID-19, en que la empresa ha expandido sus áreas de cobertura en la RM.

46. Por ejemplo, *PedidosYa* utiliza un sistema denominado Pago46, donde una persona natural se puede inscribir a través de una aplicación para ser un Agente46 y poder recibir dinero en efectivo de los repartidores. Los repartidores deben inscribirse en esta aplicación, buscar a un agente cercano, y hacerle entrega del dinero que le deben a la compañía. De otra forma, este dinero es descontado de los ingresos del repartidor.

más rápida al restaurante o tienda para recoger el pedido (trayecto que no es pagado por las compañías). Durante el trabajo de campo (junio a octubre 2019), las comunas donde trabajaban los repartidores de manera más frecuente eran del sector oriente o de ingresos más altos, específicamente, Vitacura, Providencia, Ñuñoa, Las Condes, y Santiago.⁴⁷ Mientras, los productos que entregaban eran mayoritariamente sushi, pizza o comida rápida. En la mayoría de las aplicaciones, los repartidores pueden elegir el lugar y horario en que conectarse, de manera inmediata y sin necesidad de aviso previo. La plataforma que se diferencia en esto es *PedidosYa*, que funciona a través de un sistema de turnos, donde el repartidor debe seleccionar con anterioridad el lugar y horario en el que se deberá conectar.⁴⁸ Los turnos son ofrecidos dependiendo de la clasificación que tiene el repartidor: aquellos con puntajes más altos pueden obtener acceso a una mayor diversidad de turnos, generalmente con los horarios y lugares que prometen mayores ganancias. Por regla general, una vez conectados, los repartidores reciben solicitudes de pedidos de acuerdo a un algoritmo que incluye su clasificación y otras mediciones que a veces son desconocidas para los repartidores (tiempos de entrega, eficiencia, encontrar todos los productos que son parte del pedido, etc.). En este punto, también se considera el medio de transporte que utiliza el repartidor, ya que para aquellos que utilizan bicicleta existe un límite de distancia.⁴⁹

El repartidor recibe un pago por cada entrega, el que está determinado por distintos factores que varían según la aplicación y que se van modificando a través del tiempo.⁵⁰ Es así como un 26 por ciento de la muestra dice que ha cambiado la forma en que se determina su pago desde que comenzaron a trabajar para una PDT. En todos los casos, se recibe una tarifa fija por cada entrega (por ejemplo, durante el trabajo de campo, esta cifra correspondía a \$1.200 en *UberEats* y \$1.680

47. De acuerdo con estudios o encuestas realizadas a usuarios de plataformas, los consumidores promedio son jóvenes con poder adquisitivo en comunas de altos ingresos (Estudio Chile 3D). De todas formas, esta información debe considerarse con cautela, ya que estas comunas también son las áreas donde se encuestó con mayor frecuencia, por lo que estos datos pueden estar sesgados por la selección de la muestra. Las protestas sociales que comenzaron en octubre de 2019, y la pandemia desde marzo 2020, han modificado esto, donde se ha visto un aumento en otra áreas de la ciudad.

48. En el caso de los trabajadores dependientes de *Cornershop*, también se les especifica un lugar y horario en el que deben conectarse.

49. En algunas aplicaciones, la distancia máxima son 4km para repartidores en bicicletas. No obstante, esta indicación muchas veces no considera información relevante sobre el terreno que dificultan o que en ciertos casos imposibilitan la entrega a través de este medio (por ejemplo, carreteras, autopistas o pendientes pronunciadas).

50. Por regla general, las modificaciones a los sistemas de pagos se hacen de manera automática, dándose aviso a los trabajadores de estos cambios, pero sin previa consulta de los repartidores.

en *PedidosYa*).⁵¹ Al inicio del levantamiento de datos (junio de 2019), este monto era lo único que recibían los repartidores de *Rappi*. En segundo lugar, el monto es determinado por la distancia recorrida entre la recolección del pedido y la dirección de entrega. En el caso de *Rappi*, por ejemplo, durante el trabajo de campo disminuyó la tarifa base por entrega a \$1080, pero se agregó un pago por distancia recorrida. Luego, en el caso específico de *Cornershop*, se considera el peso y el número de distintos productos solicitados.⁵² Por último, para los repartidores de *PedidosYa*, existía un pago garantizado por hora en caso de no recibir ningún pedido durante este tiempo. Durante el trabajo de campo, se modificó este formato y sólo se garantiza el pago de las horas para aquellos repartidores con mayor calificación, es decir, aquellos que acceden al grupo 1 o 2. Adicionalmente, se comenzó a pagar de manera diferenciada por el día de trabajo (jueves y viernes en la tarde, y fines de semanas se recibe \$2.380 por pedido). De todas formas, este sistema de pago ilustra que los repartidores en general, deben incurrir en horas no pagadas para poder hacer repartos, ya que su pago está determinado únicamente por los repartos que completen, sin consideración por los tiempos de espera entre pedidos.⁵³ Del mismo modo, la estructura de pagos parece incentivar largas jornadas laborales y está constantemente bajo modificación.

El pago del repartidor es además determinado por incentivos o promociones que son excepcionales y responden a cambios en la demanda del servicio de reparto, cambios que muchas veces son predecibles por las PDT, pero impredecibles para el repartidor. Un 94 por ciento de la muestra menciona que la compañía ofrece bonos e incentivos, los cuales son “muy importantes” o “algo importantes” para su ingreso total para una mayoría de repartidores de PDT.⁵⁴ Los incentivos son entregados generalmente por trabajar en horarios de mayor demanda, como los fines de semanas, noches, o días feriados, y en horarios poco convenientes para los repartidores o cuando existen condiciones climáticas adversas. Los bonos

51. *Cornershop* utiliza otro sistema, que considera 800 pesos de tarifa base por *picking*, 100 pesos por producto, 200 por cada 10kg y, luego, 800 pesos tarifa base por entrega, 250 por km recorrido, y 400 pesos por cada 10kg en la entrega.

52. Esto considera no el número total de productos, sino que el número total de distintos productos. Por ejemplo, dos Coca Cola se consideran solamente como un producto. En el caso del peso, aquí sí se considera el hecho de que sea más de una.

53. La única excepción, como hemos señalado aquí, son las horas garantizadas en *PedidosYa*. En la práctica, sin embargo, esto es similar a los pagos por pedidos, ya que los repartidores no pueden rechazar pedidos durante estos horarios sin sufrir consecuencias negativas en su perfil.

54. En el caso de *UberEats*, los incentivos y promociones constituyen parte de lo que se denomina como “tarifa dinámica”. Esto hace referencia a las tarifas “extras” que funcionan como un multiplicador del pago base que busca aumentar la oferta de repartidores en ubicaciones y horarios específicos.

también son entregados a repartidores que cumplen o superan cierto volumen de entrega en un determinado periodo, por ejemplo, completar 5 pedidos en 1 o 2 horas. A través de la “gamificación” (técnicas de psicología conductual aplicadas a la gestión del trabajo humano), esta estructura de incentivos busca motivar a los repartidores a realizar trabajos de alta intensidad (Rani y Parmindeer 2019). Muchas veces, además, el diseño de los incentivos va adecuado al perfil de cada repartidor, considerando diversos datos asociados a su cuenta y gestionados algorítmicamente, de modo de aumentar la productividad con altos niveles de precisión (ILO 2021). Los repartidores encuestados, sin embargo, suelen coincidir en que cuando intentan obtener estos incentivos, frecuentemente no les “cae” el último pedido que les permitiría obtenerlo.

“En cuanto a los incentivos, por ejemplo, te dicen que hagas 5 en tanto tiempo, y te llegan cuatro, pero nunca cae el quinto. Así aumentas tu productividad, pero nunca alcanzas el bono” (Hombre, Venezuela)

“En general no pagan los incentivos” (Hombre, Venezuela)

Por último, en *Rappi*, *UberEats* y *PedidosYa* los repartidores reciben propina por parte de los consumidores, donde un 95 por ciento de los repartidores de estas plataformas dicen recibir propina.⁵⁵ Las propinas tienden a corresponder al 15, 10 u 8 por ciento del ingreso total entre los repartidores de *Rappi*, *PedidosYa*, y *UberEats* respectivamente.

De esta forma, al igual que las condiciones para determinar el pago o tarifa base, los incentivos sufren constantes modificaciones. Se observa que existen diversas opiniones sobre los cambios que han sufrido los incentivos, sin existir un patrón general que sea comprendido por los repartidores, ni por aplicación u otras características relevantes. En cambio, una opinión generalizada entre los repartidores de PDT es que la dificultad para acceder a estos incentivos ha aumentado (63 por ciento), con proporciones más altas al mirar específicamente a *UberEats* y *Cornershop* (74 y 88 por ciento considera que ha aumentado, respectivamente). Esto nos refleja la poca claridad y consistencia que existe en la determinación del pago de repartidores, aumentando la opacidad que existe con respecto a la gestión algorítmica del trabajo.

55. Durante el trabajo de campo, *Cornershop* no permitía la entrega de propina para sus trabajadores a través de la aplicación. También han existido solicitudes por parte de los trabajadores para que se agregue la posibilidad de dar propina a través de la aplicación y no solamente en efectivo (como en las otras aplicaciones).

Por último, la actividad e ingresos de los repartidores de PDT se ven afectados además por la cancelación de pedidos. En promedio, los repartidores de PDT tienen 3,4 pedidos cancelados por semana, lo que corresponde a un 5 por ciento del total de los pedidos semanales. La tasa de pedidos rechazados supera el 8 por ciento entre repartidores de *PedidosYa* y el 6 en el caso de *Rappi*, con *Cornershop* y *UberEats* presentando proporciones alrededor del 2 por ciento. De todas formas, no deja de ser un número relevante que puede producir una disminución en el ingreso de los repartidores, considerando el riesgo en el que incurren como trabajadores independientes o prestadores de servicios. Las razones de la cancelación de pedidos se deben a factores externos que están fuera del control de los repartidores, en particular, son los clientes o la aplicación los que cancelan el pedido en la mayoría de los casos (40 y 14 por ciento de los repartidores mencionan estas alternativas respectivamente). La falta de stock del producto solicitado y la dirección equivocada aparecen en segundo lugar como las razones más comunes de la cancelación de pedidos.

Los efectos que tienen los pedidos cancelados en el trabajo de los repartidores dependen del momento en que ocurre la cancelación. En el caso que el pedido sea cancelado antes de recoger el producto, casi el 80 por ciento de los repartidores asegura no recibir ninguna compensación por esta solicitud (a pesar de haber iniciado el trayecto para llegar al lugar de recolección). Por otro lado, existen diferencias entre las aplicaciones en el caso que el pedido sea cancelado después de recogido el producto. En *UberEats*, la mayoría de los repartidores dice recibir el mismo pago a que si la entrega hubiera sido exitosa, mientras que en *Cornershop* los *shoppers* dicen recibir una remuneración menor que en el caso de una entrega completada. *Rappi* y *PedidosYa* no muestran una tendencia clara. En todos estos casos, el repartidor no solo ve afectado sus ingresos, sino que también debe incurrir en una pérdida de tiempo adicional. Los repartidores, en ciertos casos, deben devolver el producto a la tienda o restaurante, o a la oficina de la aplicación, lo que a veces es una distancia larga desde el punto donde se encuentran. Mientras que en otros casos (por ejemplo, *UberEats*), un porcentaje relevante dice que se puede quedar con el pedido sin cargo adicional para ellos.

C. Experiencia, seguridad y bienestar

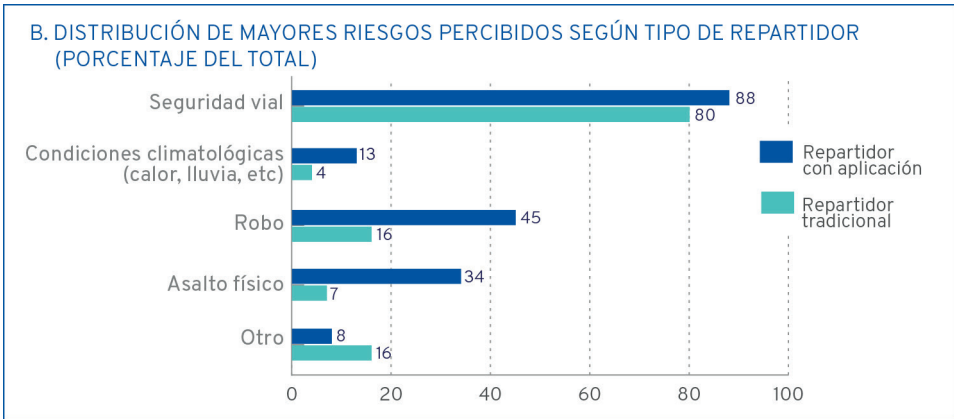
El trabajo de reparto a través de PDT parece ser un empleo de poca duración, ya que el 50 por ciento de los trabajadores ha realizado este trabajo por 5 meses o menos. Esto coincide con información entregada por *Uber* a la Comisión de Trabajo y Previsión Social del Senado, con un promedio de permanencia de los trabajadores

en plataformas de *Uber* de 6,5 meses. Por otro lado, y como es de esperar debido a la reciente llegada de las plataformas digitales de reparto al país, aquellos trabajadores en sectores tradicionales de reparto tienden a llevar un tiempo significativamente mayor haciendo este tipo de trabajo, con una mediana que llega a 26,5 meses. La información recopilada en terreno nos sugiere, además, que el trabajo en PDT es a veces visto como una oportunidad temporal y de corto plazo. En el caso de migrantes de origen venezolano, esta idea surge con más fuerza, ya que ven no solo este trabajo, sino su estadía en Chile, como algo temporal, y que esperan dejar de hacer una vez que se regularice la situación en Venezuela o se abran nuevas oportunidades. No obstante, cabe resaltar que el 66 por ciento de los repartidores de tiendas o restaurantes tradicionales revela la intención de dejar de trabajar como repartidor en un futuro cercano. El hecho de que presenten trayectorias largas como repartidores, nos refleja que, a pesar de esta intención, son muchos los trabajadores que no han podido encontrar otro trabajo en áreas de mayor interés.

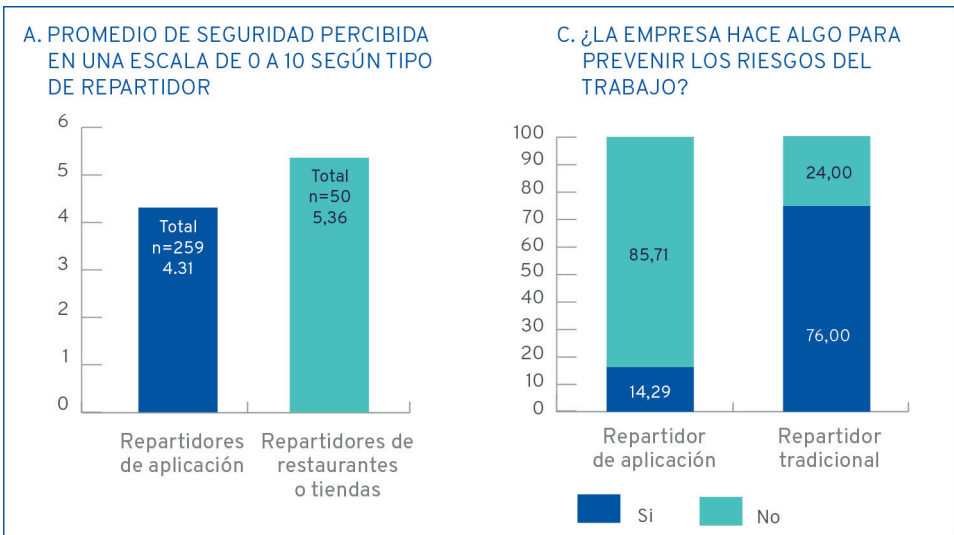
La encuesta permite explorar distintas razones que pueden influir en las cortas trayectorias de los repartidores de PDT. Al preguntarle a los trabajadores por su seguridad física y personal en el trabajo, se observa una marcada diferencia entre ambos grupos, siendo los repartidores de PDT quienes declaran sentirse más inseguros que aquellos de reparto tradicional. En una escala de 0 a 10, donde 0 es totalmente inseguro y 10 totalmente seguro, los repartidores de PDT declaran sentirse 4,3 en promedio, cifra significativamente más baja que la observada en los repartidores tradicionales (5,3), indicándonos que sufren de una mayor sensación de inseguridad física y personal en su trabajo (Panel A Ilustración 6-1). Se ilustra, además, que repartidores de PDT se enfrentan a múltiples y diversas preocupaciones, que incluye la seguridad vial (preocupación mayoritaria en el caso de repartidores tradicionales), pero que además temen estar sujetos a robos y asalto físico, problemas que no son comúnmente mencionados por los repartidores de formatos más tradicionales. De todas formas, los datos indican que un 15 por ciento de la muestra total ha sido víctima de un delito, incluyendo robos del medio de transporte o del pedido, o agresión física, sin una diferencia significativa entre ambos grupos. Al consultar si la compañía hace algo para prevenir riesgos en el trabajo, se vuelve a presentar una significativa diferencia entre repartidores de PDT y tradicionales, con el 86 por ciento de los repartidores de PDT declarando que no hace nada, cifra que desciende a 24 por ciento en el caso de los repartidores tradicionales (Panel C Ilustración 6-1).

► Ilustración 6-1:

Sensación de seguridad y riesgos en el trabajo



Nota: El gráfico presenta el porcentaje de repartidores que mencionaron cada riesgo. La suma de porcentajes es mayor a 100%, dado que cada repartidor podía mencionar más de una opción.



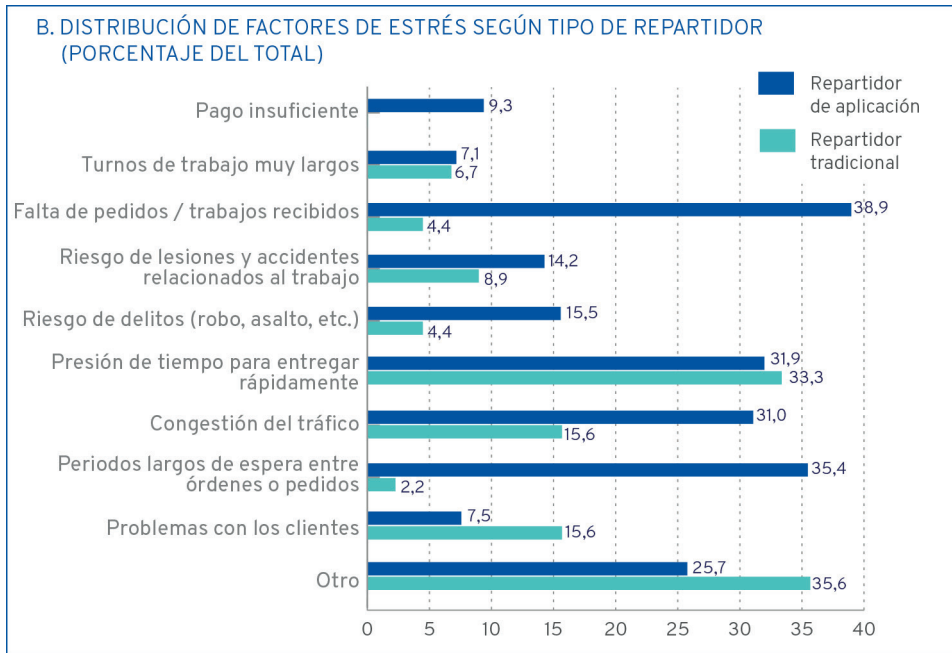
Fuente: Encuesta Innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile (repartidores de app: N=259, repartidores tradicionales: N=50)

Al hacer un ejercicio análogo en relación al estrés que enfrentan los trabajadores, se observa que ambos grupos están sujetos a niveles similares (Panel A. Ilustración 6-2). Adicionalmente, una proporción mayor de los trabajadores tradicionales considera que la empresa no ha sido activa en mejorar sus condiciones laborales en comparación a la prevención de los riesgos laborales, con un 70 por ciento versus un 24 por ciento de los repartidores tradicionales,

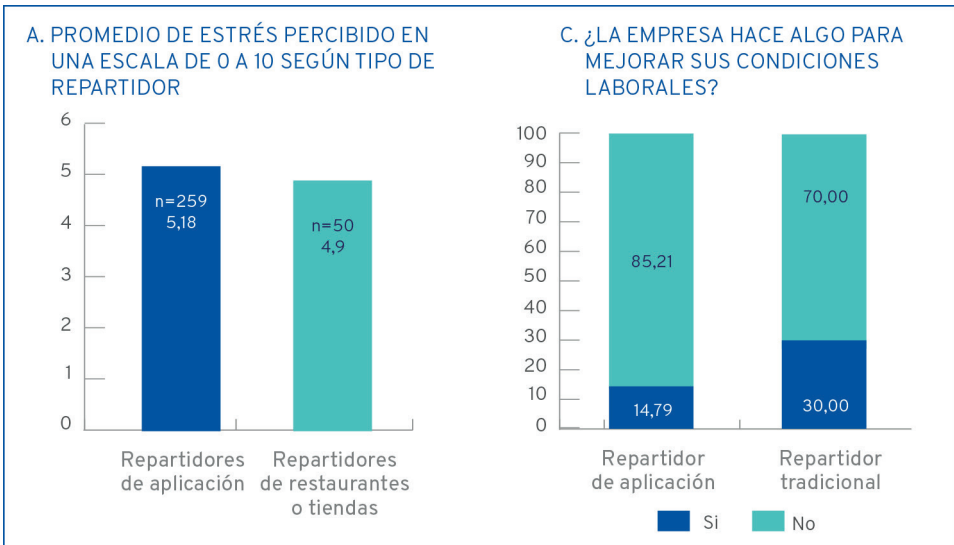
respectivamente, porcentaje que se acerca más a lo observado en el caso de las PDT (Panel C. Ilustración 6-2). Donde sí se nota una diferencia es en cuanto a los factores de estrés en el trabajo: la baja cantidad de pedidos, pagos insuficientes, y largos periodos de espera entre pedidos aparecen como factores relevantes casi exclusivamente para los PDT. Mientras que la presión para hacer los pedidos rápidos o turnos excesivamente largos aparecen como razones en ambos grupos. Lo anterior nos sugiere que los trabajadores de PDT se encuentran en una situación relativamente más compleja, ya que parecen estar sujetos a las mismas dificultades que enfrentan repartidores de canales tradicionales, pero que, además, sufren de problemas que son característicos de los esquemas de trabajo a través de las PDT. Se destacan también, los constantes riesgos a los que se enfrentan los trabajadores de este sector, y la necesidad de proveerles suficiente cobertura ante estos riesgos.

► Ilustración 6-2:

Sensación y factores de estrés en el trabajo



Nota: El gráfico presenta el porcentaje de repartidores que mencionaron cada riesgo. La suma de porcentajes es mayor a 100%, dado que cada repartidor podía mencionar más de una opción.



Fuente: Encuesta plataforma digital Chile. (Repartidores de app: N=259, repartidores tradicionales: N=50)

► 7. Condiciones de trabajo

A. Clasificación como trabajador independiente

Como se adelantó en la sección sobre “Marco Regulatorio”, los repartidores de plataforma son considerados como trabajadores independientes por los “términos y condiciones” que aceptan al descargar la aplicación y activar sus cuentas para comenzar a operar como repartidores. Se trata de un contrato de adhesión, redactado unilateralmente por las PDT, que no admite negociación entre las partes, y que permite a las compañías evitar cualquier reconocimiento de responsabilidad con los repartidores o por daños generados a terceros.

De acuerdo con la encuesta, el 83 por ciento de los repartidores de PDT expresa estar de acuerdo con la clasificación de “trabajador por cuenta propia”. En este punto destaca la noción de que ellos tienen conocimiento de esta clasificación antes de tomar la decisión de trabajar en las PDT, por lo que tienden a aceptarla. Sin embargo, ello no supone una renuncia a las demandas por más y mejores protecciones y beneficios para los trabajadores, como se ilustra en distintas

secciones de la encuesta, y que redundan en una observación de carácter general: los trabajadores de plataformas valoran la flexibilidad y eficiencia con la que se opera en este tipo de trabajos, pero son conscientes de los costos y del impacto que se generan en sus condiciones de trabajo y en su bienestar personal. Esta observación está en línea con lo encontrado por Fielbaum y Tirachini (2020), que resaltan que los conductores de PDT valoran la flexibilidad para decidir horarios, pero sí consideran necesario una mayor regulación. Además, al analizar las razones entregadas por el restante 17 por ciento que está en desacuerdo con la clasificación señalada más arriba, se ilustran las zonas grises que existen en esta relación. Por un lado, destaca la sensación de que de todas formas están trabajando para una empresa, con ciertas restricciones y obligaciones que deben cumplir al prestar el servicio.

“Porque realmente no es por cuenta propia, hay que cumplirles a ellos, ellos te exigen, ellos tienen la potestad de cerrarnos las cuentas, de calificarnos, etc.” (Hombre, Venezuela)

“Porque igual se desligan de uno como trabajador, pero en realidad uno les trabaja a ellos. Debería haber más beneficios” (Hombre, Chile)

“Porque pedidos ya dice “sé tu propio jefe” pero en realidad debes marcar un turno y si no lo cumples te baja de lista. Eso no pasa en otras aplicaciones.” (Hombre, Chile)

“Porque te fuerzan a trabajar días que tú quieres tomar libres y si no los trabajas ellos te castigan “ (Hombre, Venezuela)

En otros casos, se hace referencia a la vulnerabilidad a la que están expuestos en su trabajo, y la necesidad de recibir una protección.

“Es verdad que prestamos un servicio, pero en realidad representamos a la empresa y la empresa no nos da nada (reparaciones, trato, seguros, abusan porque saben que no estamos regularizados)” (Hombre, Venezuela)

“Estás a la deriva” (Hombre, Chile)

“No hay ninguna responsabilidad de la empresa, cuando si debería estar, debiese haber un compromiso por ambas partes” (Hombre, Chile)

“Porque uno trabaja para una empresa que lucra con uno... supuestamente tenemos seguro y en verdad no cubre nada” (Hombre, Venezuela)

Estas experiencias llaman a explorar en detalle la modalidad de trabajo y la forma en que los repartidores se relacionan con la plataforma, de acuerdo con los estándares que puedan derivarse tanto de la regulación nacional como internacional. Asimismo, resaltan la sensación de inseguridad que aqueja a los individuos que reparten bienes a través de estas plataformas, y cuestionan la idea de que ésta funciona únicamente como un “intermediario” entre la oferta y demanda por el servicio de entrega.

Los resultados de esta sección deben ser analizados con cautela y de manera integral, intentando comprender los matices que están detrás de la mayoría de repartidores que parecen no cuestionar la calificación jurídica que podría permitir a las empresas evadir cualquier responsabilidad en materia laboral o de seguridad social. En efecto, como veremos, los trabajadores quieren conocer de mejor manera el modo en que se asignan sus trabajos, mejorar sus condiciones laborales, tener la posibilidad de reclamar ante desactivaciones arbitrarias, o poder ser escuchados por una persona y no por una aplicación que entrega respuestas automatizadas. Por otra parte, los repartidores valoran especialmente la flexibilidad que este tipo de trabajos otorga, sobre todo para quienes están en búsqueda de otro trabajo, para quienes tienen responsabilidades de cuidado, o como una suerte de seguro de desempleo, para aquellos que perdieron sus empleos. No obstante, es importante aclarar que no existe un dilema insalvable entre un contrato de trabajo y arreglos flexibles, como lo muestra cualquier análisis de la regulación laboral en Chile y el mundo.

B. Jornada laboral

La flexibilidad horaria tiende a ser considerada como una de las características más atractivas del trabajo de PDT. La noción de que ésta permite lograr un balance entre el trabajo y otras responsabilidades es una narrativa común de la denominada economía de plataformas. No obstante, el análisis de las horas de trabajo de los repartidores de PDT nos revela que la mayoría de ellos tiende a trabajar largas jornadas, que superan la jornada ordinaria, con significativas implicancias en la calidad de vida de sus trabajadores (Tabla 7-1). De acuerdo con esta encuesta, el promedio de horas de trabajo por semana es de 62 horas para los repartidores de PDT, donde además el 80 por ciento trabaja más de 45 horas a la semana. Por otro lado, los repartidores tradicionales presentan un promedio de 44 horas semanales, con menos de la mitad de ellos trabajando más de 45 horas. Estas cifras contrastan por lo declarado por las propias PDT en diversos proyectos de ley actualmente en discusión: así, por ejemplo, según la empresa **Uber**, el

promedio de horas semanales de conexión de los repartidores es de 15 horas, lo que equivale a 3-3.5 horas diarias de uso promedio.⁵⁶ De todas formas, esta diferencia está en línea con lo esperado considerando el diseño muestral utilizado. Al enfocarse principalmente en repartidores “activos”, que trabajan en PDT durante el horario laboral, el diseño muestral sobre representa a aquellos individuos que se desempeñan como repartidores a tiempo completo, por lo que se espera, en promedio, una mayor dedicación en comparación al universo total. Por otro lado, los datos proporcionados por la empresa *Uber*, pueden incluir a aquellos individuos que se han inscrito como repartidores, pero que le han dedicado cero horas a este trabajo, lo que disminuye significativamente el promedio de horas conectado.

Una mirada más detallada de los repartidores de PDT muestra variaciones en la dedicación horaria de acuerdo con características personales. En este sentido, las mujeres presentan turnos diarios de menor duración con un promedio de 8.7 horas, y donde solo 1 entre 4 mujeres trabaja los 7 días a la semana. En cambio, el turno diario supera las 9 horas para el 60 por ciento de los hombres encuestados. El origen migrante de los trabajadores de PDT también indica diferencias en las jornadas de trabajo: los repartidores migrantes trabajan, en promedio, dos horas más por día que sus semejantes nacionales. Casi 7 de 10 repartidores migrantes trabajan 7 días a la semana, con jornadas diarias superiores a las 10 horas en un promedio de 4,3 días a la semana. Aun cuando estas cifras son menores para los repartidores nacionales, éstas siguen siendo extensas, donde un tercio trabaja 7 días a la semana, con jornadas de más de 10 horas en un promedio de 2 días a la semana. Por último, aquellos repartidores que trabajan los 7 días a la semana tienden a presentar las jornadas diarias más extenuantes, de 10 horas en promedio, lo que ilustra el agotamiento físico y general al que se pueden ver enfrentados.

56. Presentación ante el Senado.

► Tabla 7-1:

Horas y turnos de trabajo por características de repartidores de PDT

	N	Promedio de horas turno diario	Promedio de horas trabajadas a la semana	Porcentaje de individuos trabajando 7 días a la semana	Promedio de días por semana en los que trabaja más de 10 horas diarias
¿Con qué género se identifica usted?					
Hombre	219	9,86	63,23	0,63	3,85
Mujer	40	8,69	53,65	0,25	2,35
Inmigrante (nacido en otro país)					
Si	183	10,24	68,02	0,67	4,31
No	76	8,01	46,99	0,34	1,97
¿Su trabajo como repartidor es su principal fuente de ingresos?					
Si	229	9,89	64,85	0,6	3,9
No	30	6,94	37,7	0,33	1,38
Principal aplicación utilizada					
Rappi	82	10,34	68,9	0,72	4,28
UberEats	58	8,85	54,46	0,5	2,74
Cornershop	60	8,62	53,15	0,35	2,6
Pedidos Ya	59	10,29	67,96	0,66	4,62
Vehículo utilizado					
Bicicleta	98	9,66	62,59	0,59	3,47
Automóvil	60	8,62	53,15	0,35	2,6
Motocicleta o scooter motorizado	101	10,14	66,21	0,68	4,38
Días trabajados en la semana					
7 días a la semana	148	10,16	70,85	1	4,44
6 días, excepto domingos o sábados	41	9	54,15	0	2,85

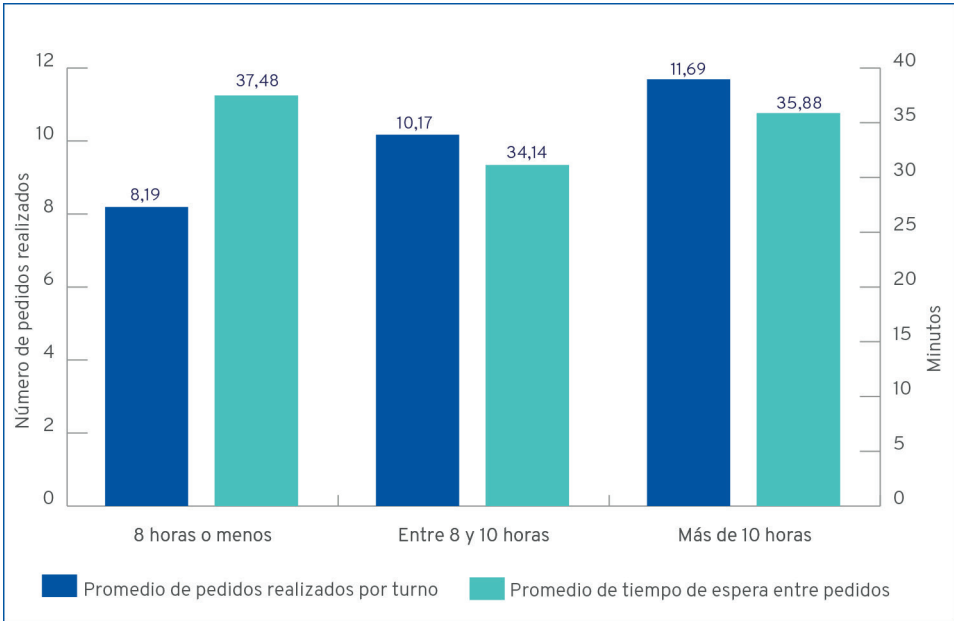
6 días, excepto un día a la semana	35	9,62	56,74	0	3,34
Menos de 6 días a la semana	35	7,7	36,33	0	1,34
Total	259	9,59	61,82	0,57	3,62

Fuente: Encuesta Innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile (Repartidores de App)

La extensa jornada laboral se traduce en 10 pedidos diarios en promedio para repartidores de PDT, cifra que no supera los 9 pedidos para repartidores tradicionales. Al mirar las distintas aplicaciones, *Cornershop* resalta por el menor número de pedidos promedio con 5 unidades al día, mientras que *PedidosYa* presenta la mayor cantidad, con 13 pedidos diarios. Como es de esperar, se presenta una correlación entre la cantidad de pedidos diarios y la duración de la jornada, con aquellas más largas llegando a casi 12 pedidos por día entre repartidores de PDT. No obstante, no se presenta un patrón en relación con los tiempos de espera entre pedidos, con un tiempo promedio de 36 minutos, variando entre 37 y 34 minutos dependiendo de la jornada de estos repartidores (Ilustración 7-1). Es interesante comparar estos valores con aquellos repartidores de tiendas o restaurantes, ya que se tiende a pensar que las aplicaciones, al unir las solicitudes de entrega de diversos restaurantes y tiendas, logran aumentar la eficiencia en el uso de los recursos y así acortar los tiempos de espera entre pedidos. No obstante, contrario a lo esperado, se observa una leve disminución en el tiempo de espera de repartidores tradicionales, llegando ésta a 32 minutos en promedio. Esto de todas formas, no contradice la noción de que existe una disminución en los tiempos de espera para los clientes. Bajo esta misma línea, y como se ilustrará en la siguiente sección, las PDT tampoco generan ingresos superiores para los repartidores en comparación con aquellos sitios de reparto tradicional.

► Ilustración 7-1:

Cantidad de pedidos diarios y tiempo de espera promedio, por duración de jornada diaria PDT



Fuente: Encuesta innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile. (Repartidores de aplicación: N=259)

C. Ingresos y seguridad económica

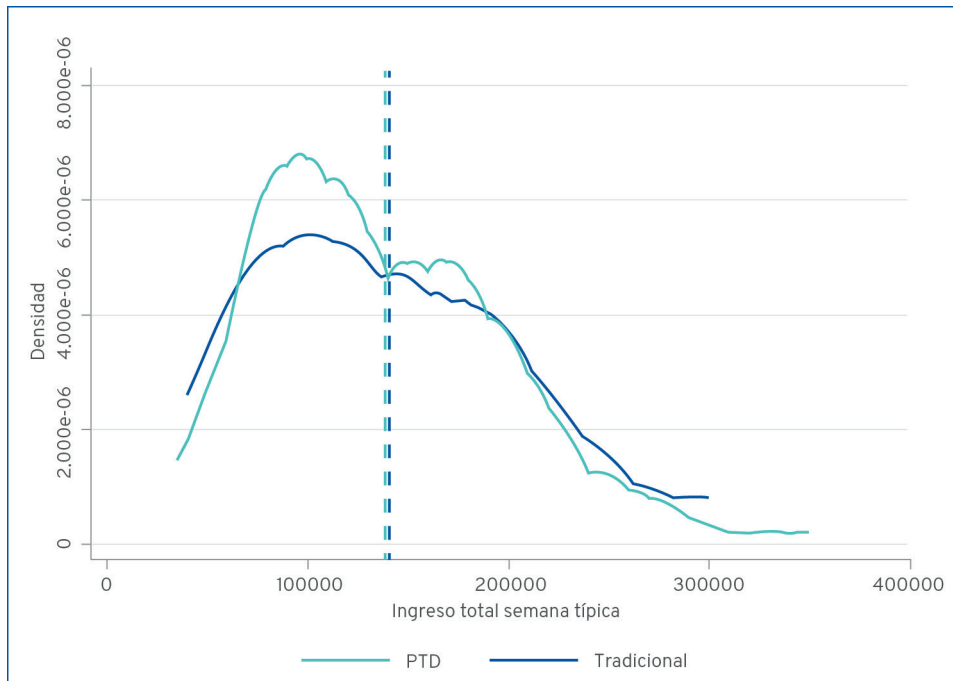
La encuesta permite analizar los ingresos de los repartidores para distintos periodos de tiempo, lo que permite mejorar la precisión de la información entregada por los repartidores. En este documento se presentan dos cifras de ingresos: por un lado, el ingreso total recibido durante una semana típica de trabajo (Panel A. Tabla 7-2) y, por otro, el ingreso por hora recibido en la semana anterior a la encuesta (Panel B. Tabla 7-2).⁵⁷ Los repartidores declaran ganar en promedio \$140.000 en una semana típica (Panel A. Tabla 7-2). Con una distribución levemente inclinada a la izquierda, donde la mayoría de los repartidores gana menos que el promedio, tanto para aquellos que trabajan a través de plataformas como los tradicionales, con 52 por ciento en ambos casos (Ilustración 7-2). No obstante, cabe resaltar que el ingreso recibido por los repartidores de PDT es un monto bruto, que debe ser utilizado para

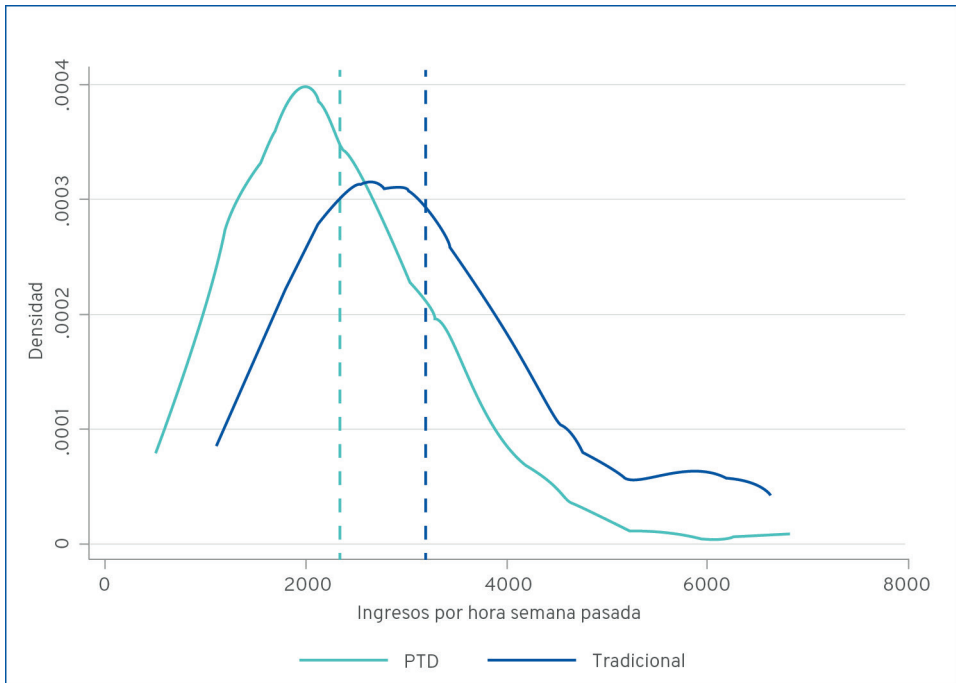
57. En ambos casos, se eliminaron observaciones menores al percentil 1 y mayores al 99.

pagar costos inherentes al trabajo, como, por ejemplo, bencina y mantenimiento del vehículo. Estos costos son incurridos por la empresa en el caso de los repartidores de restaurantes y tiendas, por lo que los montos no son directamente comparables. De manera similar, los ingresos recibidos por repartidores de PDT son a costa de una extenuante jornada laboral (62 horas semanales en promedio), presentando una significativa diferencia con la jornada laboral de trabajadores dependientes (45 horas). Esto se traduce en una significativa diferencia en los ingresos por hora, de casi 900 pesos la hora, entre los repartidores tradicionales y aquellos de PDT (Ilustración 7-2). Adicionalmente, la relación de dependencia les permite acceder a licencias médicas en caso de enfermedad, vacaciones y otras medidas de las cuales los repartidores de PDT están excluidos. En definitiva, las diferencias de ingresos por hora entre repartidores de PDT y tradicionales debe considerar la gama de derechos laborales y protecciones que reciben estos últimos.

► Ilustración 7-2:

Distribución de ingresos por tipo de repartidor



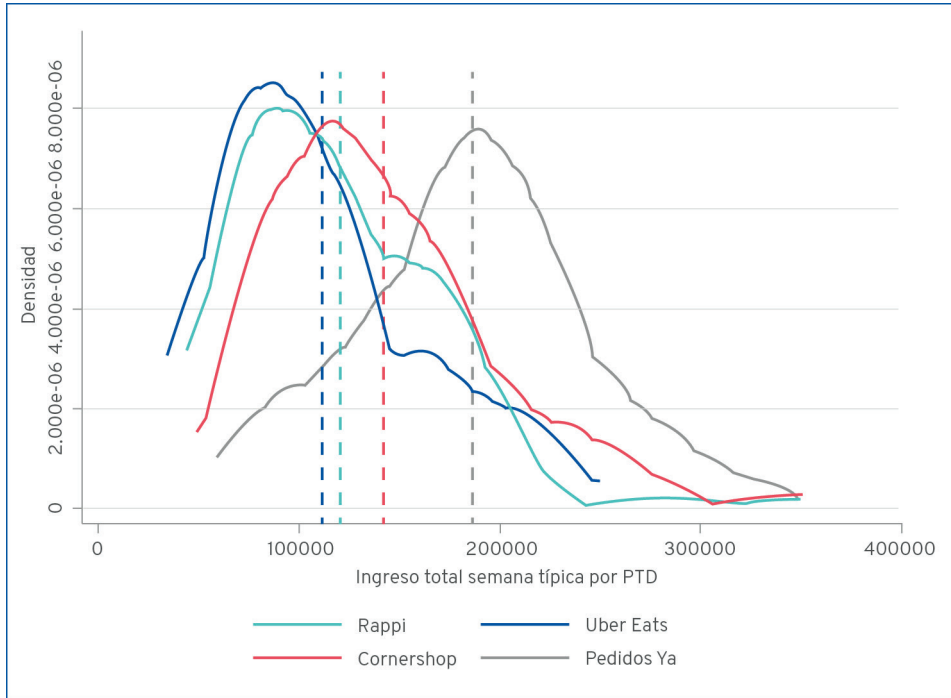


Fuente: Encuesta Innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile (Repartidores PDT)

Entre los repartidores de PDT, se presentan diferencias relevantes según plataformas, con *UberEats* y *Rappi* en la parte inferior, y *PedidosYa* en el extremo superior, con ingresos semanales promedios de \$110.000, \$120.000 y \$190.000 respectivamente (Ilustración 7-3). En todas las plataformas, con excepción de *PedidosYa*, la distribución está inclinada hacia la izquierda, donde un 61, 64 y 54 por ciento de los repartidores de *Rappi*, *UberEats* y *Cornershop*, respectivamente, gana menos que el promedio. Por otro lado, en *PedidosYa*, el 53 por ciento recibe ingresos por sobre la media en una semana típica. Este último valor puede estar influenciado por la estructura de pago de *PedidosYa*, que incluía un mayor pago por pedido, además ingresos garantizados. Sin embargo, esta aplicación ha modificado sus políticas de ingreso desde la fecha del levantamiento de datos (junio a octubre 2019), por lo que es posible que estas diferencias hayan disminuido. De todas formas, los ingresos superiores de *PedidosYa* también son producto de jornadas de trabajo más extensas (Tabla 7-1), con un promedio de más de 10 horas de jornada diaria, y donde 2 de cada 3 repartidores trabajan 7 días a la semana (cifras superadas únicamente por *Rappi*).

► Ilustración 7-3:

Distribución de ingresos en una semana típica por aplicación



Fuente: Encuesta Innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile (Repartidores PDT)

Por otro lado, los ingresos de los repartidores de PDT presentan una diferencia significativa por género. A pesar del bajo número de observaciones de mujeres, la Tabla 7-2 revela una diferencia relevante, con casi \$30.000 de diferencia en promedio por semana. Al examinar las causas que ayudan a explicar esta diferencia, destaca el hecho que las mujeres declaran trabajar, en promedio, 10 horas menos a la semana que los hombres. Esto, a su vez, se traduce en un ingreso por hora relativamente (aunque no significativamente) más alto (Panel B. Tabla 7-2). Adicionalmente, se observan diferencias en los ingresos de los repartidores al examinar otras características personales y profesionales. Repartidores de origen migrante (71 por ciento de la muestra total de PDT), y aquellos que consideran su trabajo en PDT como su principal fuente de ingreso (88 por ciento), generan en promedio un ingreso levemente superior a la media (Panel A. Tabla 7-2). Al observar el ingreso por hora, vemos que estas diferencias no se deben a horas de mayor productividad, sino más bien a un aumento relevante en el número de horas

dedicados a este trabajo (Panel B. Tabla 7-2). Por otro lado, destacan las diferencias en ingresos dependiendo de los días de la semana trabajados, donde aquellos que trabajan 7 días a la semana reciben el mayor ingreso (\$148.206). Sin embargo, para aquellos que trabajan 6 días a la semana, se presenta una disminución de ingresos en el caso de que el día libre sea sábado o domingo (\$132.462), en comparación a aquellos que descansan un día de la semana (\$140.000).

► Tabla 7-2:

Ingreso laboral por características de repartidores de PDT

	A: Ingreso en una semana habitual de trabajo				B: Ingreso por hora de trabajo			
	N	Media	Media	SD	N	Media	Mediana	SD
¿Con qué género se identifica usted?								
Hombre	216	\$143.224	\$140.000	63830	210	\$2.317	\$2.180	1.072
Mujer	39	\$113.551	\$100.000	40809	39	\$2.462	\$2.360	1.141
Inmigrante (nacido en otro país)								
Si	181	\$145.118	\$140.000	62956	177	\$2.136	\$2.000	958
No	74	\$122.953	\$100.000	56023	72	\$2.842	\$2.629	1.207
Rango etario								
18-24	49	\$105.816	\$100.000	51035	46	\$2.016	\$1.748	901
25-34	131	\$148.725	\$150.000	64839	128	\$2.351	\$2.196	1.062
35 o más años	75	\$142.624	\$130.000	55689	75	\$2.520	\$2.267	1.181
¿Su trabajo como repartidor es su principal fuente de ingresos?								
Si	227	\$143.611	\$140.000	61279	219	\$2.253	\$2.222	929
No	28	\$98.750	\$85.000	50747	30	\$2.972	\$2.817	1.749
Principal aplicación utilizada								
Rappi	82	\$120.382	\$100.000	53267	79	\$1.733	\$1.667	779
UberEats	56	\$112.232	\$100.000	52083	54	\$2.282	\$2.039	1.103
Cornershop	59	\$142.178	\$130.000	57676	59	\$2.939	\$2.786	1.173
PedidosYa	58	\$186.552	\$195.000	58656	57	\$2.615	\$2.500	887

Vehículo utilizado								
Bicicleta	96	\$108.045	\$100.000	45006	93	\$1.786	\$1.667	780
Automóvil	59	\$142.178	\$130.000	57676	59	\$2.939	\$2.786	1.173
Motocicleta o scooter motorizado	100	\$166.040	\$170.000	64924	97	\$2.506	\$2.333	1.031
Días trabajados por semana								
7 días a la semana	147	\$148.206	\$150.000	63570	141	\$2.173	\$2.115	966
6 días, excepto domingos o sábados	40	\$132.462	\$130.000	58154	39	\$2.375	\$2.289	1.071
6 días, excepto un día de la semana	35	\$140.000	\$130.000	60779	35	\$2.450	\$2.271	1.089
Menos de 6 días a la semana	33	\$102.424	\$100.000	44196	34	\$2.881	\$2.817	1.365
Intensidad del turno diario								
8 horas o menos	92	\$108.505	\$100.000	50184	91	\$2.703	\$2.525	1.291
Entre 8 y 10 horas	72	\$140.069	\$130.000	52638	68	\$2.126	\$1.957	875
Entre 10 y 12 horas	66	\$170.985	\$170.000	63021	66	\$2.208	\$2.231	875
Más de 12 horas	25	\$160.492	\$150.000	70592	24	\$1.933	\$1.823	908
Total	255	\$138.685	\$130.000	61744	249	\$2.340	\$2.236	1.082

Fuente: Encuesta Innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile (Repartidores PDT)

Por último, al preguntar si consideran que se les paga de forma justa por su trabajo como repartidor, casi la mitad de los encuestados de PDT declaran que sí lo consideran justo (49 por ciento). Al ahondar en las respuestas, destacan las

razones de que se trata de un trabajo sin mayores dificultades y en el que se recibe ingresos en base al tiempo y esfuerzo dedicado.

“Porque tampoco es tan difícil, es más pedalear más que nada y uno ve qué toma y qué no, y si un pedido lo considero injusto no lo tomo” (Hombre, Chile)

“El pago es por el trabajo hecho y es mejor que un trabajo como obrero” (Hombre, Venezuela)

“Porque ganas según lo que trabajas” (Hombre, Chile)

“Porque depende de uno, se paga mejor si los indicadores son buenos” (Hombre, Chile)

“Porque yo trabajo bastante y eso se ve reflejado en mis ingresos” (Hombre, Venezuela)

Por el contrario, en el caso del 51 por ciento que considera injusto el pago recibido, resalta la percepción de que el pago no se coincide con el alto riesgo al que se ven enfrentados, y que las distancias son a veces muy largas, sin traducirse en mayores ingresos. El tiempo no remunerado en el que deben incurrir para realizar los pedidos también se mencionan entre las razones principales.

“Porque se aprovecha de la situación migratoria y no ofrecen nunca los mismos montos” (Hombre, Venezuela)

“Yo creo que el servicio que prestamos es mayor a lo que pagan. Es un abuso. Además, perdemos tiempos y recursos con la devolución de los pedidos. Muchas veces el trabajo no es sólo recoger y llevar, muchas otras veces uno hace más que eso. Tampoco hay como ir al baño” (Hombre, Venezuela)

“Porque es muy poco para todo lo que es. Te pagan desde que recoges hasta la entrega, pero no pagan la ida a buscar y en esta empresa te mandan lejos” (Hombre, Chile)

“Porque se toman muchos riesgos, robo, atropellos, etc. Y pagan muy poco por viaje, en comparación a todos los millones que gana Uber” (Hombre, Venezuela)

“Porque muchas veces hay pedidos grandes y el cansancio es excesivo para tan poca paga” (Hombre, Chile)

► 8. Protección social y riesgos en el trabajo

La Ley N° 21.133 (publicada en febrero de 2019) estableció la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social. En particular, los trabajadores que cumplen con un mínimo de ingreso están obligados a cotizar para pensiones, salud, seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, y seguro de acompañamiento de niños y niñas.⁵⁸ En concreto, cada vez que un trabajador emite una boleta de honorarios se retiene un porcentaje de sus ingresos brutos (10 por ciento en el 2019, con un aumento progresivo hasta llegar a 17 por ciento en el año 2028), lo que le permitirá acceder a un cierto grado de cobertura al cumplir los requisitos mínimos de ingreso. El acceso a protección social no obstante, no es automático ni completo en el caso de los repartidores de PDT, ya que depende, en primer lugar, de la emisión de boleta de honorarios.

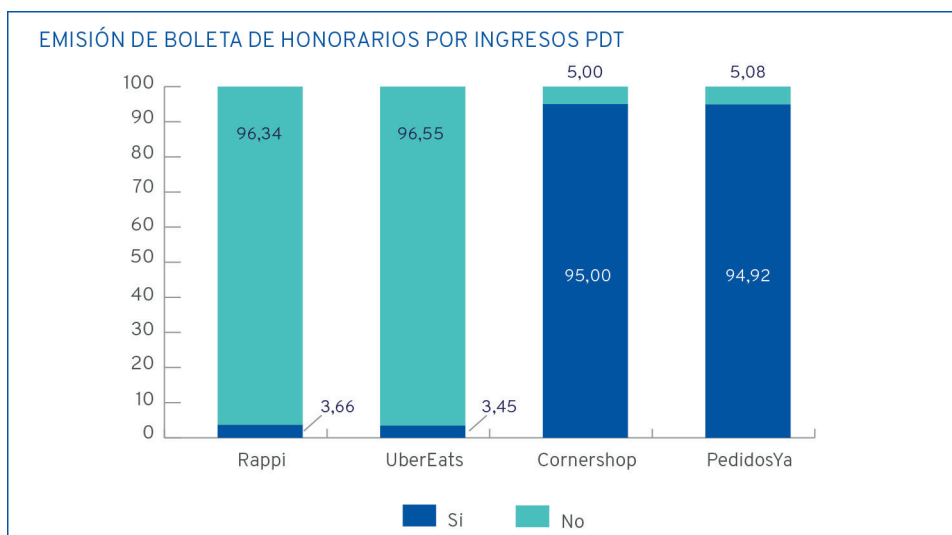
Como es de esperar, la declaración de ingresos de los repartidores de PDT está fuertemente determinado por la aplicación principal que utilizan. Casi la totalidad de repartidores de dos de las empresas de PDT dice no emitir una boleta por sus ingresos, al contrario de lo observado en las otras dos empresas del estudio, **donde** casi todos declaran que sí emiten al momento de ser encuestados (mediados de 2019). Esta diferencia permite ilustrar la diversidad que existe entre cada aplicación, con consecuencias significativas para la protección de los trabajadores. Estos problemas han motivado recientes iniciativas que buscan obligar a las PDT a exigir la emisión de boletas de honorarios, considerando las facilidades que provee la tecnología para formalizar la relación con los repartidores.⁵⁹ De esta forma, la emisión de boletas se podría considerar como un primer paso para aumentar la cobertura de los repartidores de PDT.

58. Hombres y mujeres mayores de 55 y 50 años, respectivamente, afiliados a otros sistemas previsionales distintos a las AFP, y aquellos que tengan renta imponible anual menor a 4 ingresos mínimos mensuales, están liberados de esta obligación. La cobertura depende, entre otros factores, de los ingresos totales recibido por concepto de boletas de honorarios. Si el repartidor emite boletas por más de 5 sueldos mínimos al año, entonces recibirá cobertura de Salud en Fonasa desde julio del año en que se realice la Operación Renta hasta junio del año siguiente.

59. Véase, por ejemplo, el artículo 4° del Proyecto de Ley que establece Garantías Básicas a Prestadores de Servicios a Través de Plataformas Digitales, y las recomendaciones de la presentación de la CNP en la tramitación de aquel proyecto.

Ilustración 8-1:

Emisión de boleta de honorarios por ingresos generados en plataforma



Fuente: Encuesta innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile. (Repartidores de aplicación: N=259)

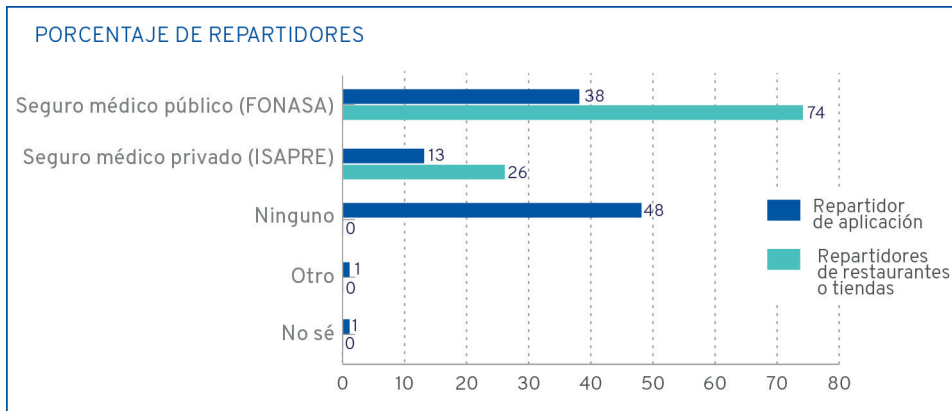
No obstante, como muestran los datos a continuación, el acceso a protección social continúa siendo incompleto y está sujeto a un alto grado de desconocimiento por parte de los repartidores de PDT. Esto coincide con lo observado a nivel internacional (Behrendt, Nguyen and Rani 2019). Asimismo el acceso inadecuado a cobertura, y sus efectos nocivos, ha sido dramáticamente ilustrado durante la pandemia COVID-19 en Chile (ver sección 11.B) y en el mundo (ILO 2021).

La Ilustración 8-2 muestra el sistema previsional o seguro de salud al que pertenecen los repartidores de PDT y tradicionales. Lo más alarmante de esta figura es casi la mitad de los repartidores de PDT declaran no tener acceso a un seguro de salud (48 por ciento). Al observar esta cifra en más detalle, se observa que el 80 por ciento de los repartidores tradicionales acceden a un seguro de salud a través de su trabajo como repartidor, proporción que cae a menos de 8 por ciento en el caso de los repartidores de PDT. En este último grupo, son las contribuciones voluntarias al sistema de FONASA (seguro público de salud) o ISAPRE (seguros privados de salud) lo que le entrega cobertura a la mayor proporción de repartidores, siendo mencionado por un 23 por ciento de los repartidores. Los datos por aplicación revelan que dos empresas concentran las mayores tasas sin cobertura, con un 80 y 53 por ciento que dice no tener seguro de salud, respectivamente. Esto puede

estar ligado a su vez, con el estatus migratorio de gran parte de los repartidores. De esta forma, el acceso y conocimiento sobre seguros de salud depende del origen migrante del repartidor, con el 62 por ciento de los repartidores de PDT migrantes expresando que no tienen acceso, cifra que disminuye a 15 por ciento para los nacionales. Se observa además que existe un porcentaje relevante de repartidores de PDT que declaran que no podrían acceder (7%) o que no saben si podrían acceder (13%) a atención médica en caso de sufrir un problema grave de salud o una emergencia. Un 29 por ciento, por otro lado, menciona que sí podría recibir atención médica, pero que tendría que incurrir en la totalidad de los costos de esta atención, lo que pone en evidencia la falta de acceso a un seguro que les permita solventar estos gastos.

► Ilustración 8-2:

Acceso a un seguro de salud por tipo de repartidor

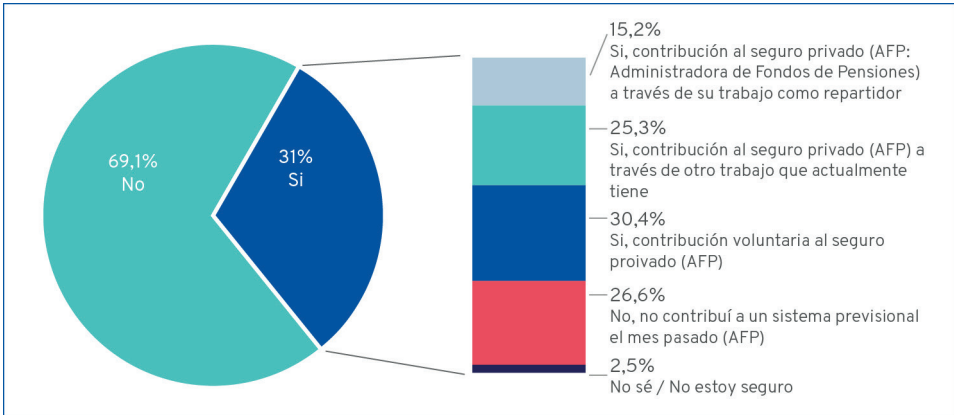


Fuente: Encuesta innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile. (Repartidores de aplicación: N=259; tradicionales: 50)

De igual modo, se observa un patrón similar al analizar el acceso a un sistema previsional que entregue ayuda económica durante la vejez. Casi la totalidad de los repartidores tradicionales encuestados está cubierto por un sistema previsional, al que cotiza a través de su trabajo (el 98 por ciento). En el caso de los repartidores de PDT, esta cifra baja a un 31 por ciento, con solo el 15 por ciento (de aquellos que están cubiertos) que cotiza a través de su trabajo como repartidor. Al observar las diferentes aplicaciones, vemos que *Cornershop* y *PedidosYa* presentan las más altas tasas de cobertura, con un 50 y 41 por ciento respectivamente, mientras que otra de las empresas se encuentra en el margen inferior, con solo un 10 por ciento que dice acceder a un sistema de previsional.

► Ilustración 8-3:

Cobertura del sistema previsional (AFP) en repartidores de PDT



Fuente: Encuesta Innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile

Por último, destaca la falta de claridad que existe entre los repartidores de PDT en cuanto a la cobertura de un seguro de accidente en el trabajo. Solamente un 19 por ciento declara estar cubierto por un seguro en caso de que sufra un accidente o enfermedad relacionada con el trabajo, proporción que aumenta a 92 por ciento en el caso de los repartidores tradicionales. Aunque no se observa un patrón claro por aplicación, el trabajo cualitativo permite dilucidar que *UberEats*, *Rappi*, y *PedidosYa* parecen tener un seguro privado (en el caso de *UberEats*, por ejemplo, existe una alianza con la compañía de seguros SURA).⁶⁰ Además, los repartidores que utilizan automóvil o motocicleta tienen la cobertura mínima que entrega el seguro obligatorio de accidentes personales, exigido por la Ley 18.490. No obstante, aun dentro del 19 por ciento que dice estar cubierto, no existe claridad sobre las condiciones y montos de cobertura. Por ejemplo, algunos encuestados criticaron que el trayecto desde donde se encuentra el repartidor hasta el lugar donde debe recogerse el pedido no está cubierto por el seguro, ya que estos sólo comienzan a operar desde el retiro hasta la entrega final del producto. En términos generales, existe poca claridad e información acerca de los seguros privados contratados por las empresas, o de los seguros obligatorios exigidos por la ley, cuando ello aplica. La siguiente cita ilustra la confusión que existe al respecto.

60. Hasta fines de 2018, el entonces gerente de *Cornershop* reconocía que no existía un seguro de accidentes para las eventuales que sufrieran los *shoppers*. Se ignora cuál es la situación actual de estos. <https://www.eldesconcierto.cl/2018/10/27/precariedad-laboral-gerente-de-cornershop-reconoce-que-no-tienen-seguros-de-accidente-para-sus-trabajadores/>

“No [existe un seguro por accidentes en el trabajo]. Ellos dicen que sí. Yo una vez vi una entrevista a un representante de la empresa y decía que sí, pero eso es mentira. Yo conozco gente que se ha dislocado la cadera, que les han robado la moto, que les han pasado cosas feas, mientras trabajan con la aplicación y ella no aparece por ningún lado.” (Hombre, Venezuela)

Lo anterior cobra aún más importancia al considerar los riesgos a los que constantemente se enfrentan los repartidores. La configuración de su trabajo les exige estar en la calle, transitando en distintos horarios, y a la máxima velocidad posible. Los datos reflejan que casi un 30 por ciento de los repartidores de PDT han sufrido un accidente mientras hacían repartos, cifra que sube al casi 60 por ciento en el caso de repartidores tradicionales. Esta diferencia puede obedecer a la cantidad de tiempo que llevan en este trabajo los repartidores tradicionales en comparación a los repartidores de PDT.⁶¹ De todas formas, el alto porcentaje de accidentes en el primer grupo ilustra los riesgos de trabajo a los que se encuentran expuestos trabajadores de este rubro. En general, los incidentes se refieren a choques, atropellos, o caídas de la moto o bicicleta. Entre aquellos que trabajan en PDT, de los 74 individuos que sufrieron un accidente, 49 repartidores (o un 66 por ciento de los accidentados) vieron afectada su capacidad de trabajar a causa de este evento, y 56 (o un 76 por ciento) tuvo que incurrir en gastos personales para pagar la medicina, atención hospitalaria y reparación del medio de transporte. Por último, la cifra más llamativa es que solamente 5 repartidores de PDT (o un 7 por ciento) recibieron algún tipo de apoyo por parte de la empresa. Esto ilustra la vulnerabilidad a la que están sujetos los repartidores de PDT, en que no solo deben enfrentar de manera individual los costos causados por el accidente, sino que además deben asumir la falta de ingresos al no poder seguir trabajando.

61. Más del 50 por ciento de la muestra de repartidores tradicionales lleva más de 2 años en este trabajo, cifra que disminuye a 5 meses en el caso de repartidores de PDT (ver sección 6.C)

► 9. Mecanismos de gestión y comunicación entre trabajadores y empresa

A. Autonomía y mecanismos de sanción

La autonomía en la selección de horarios, tiempo, y lugar de trabajo suele considerarse como una de las principales características de las PDT. No obstante, a través de sistemas de clasificación y estructuras de incentivos, las aplicaciones logran configurar las preferencias y, por lo tanto, las elecciones y la conducta de los repartidores de PDT. Como se analizó anteriormente, las bonificaciones e incentivos logran suplir los excesos de demanda por servicios de reparto en tiempos y lugares específicos, mientras que las estructuras de incentivos ligadas a la “gamificación” llevan a los repartidores a intentar hacer la mayor cantidad de pedidos en un tiempo acotado, maximizando su productividad (ver sección 6.B). Además, las plataformas cuentan con un sistema de clasificación o de ranking, que permiten monitorear el trabajo de los repartidores y, a su vez, clasificarlos en comparación con otros repartidores y distribuir, en base al puntaje, la solicitud de pedidos entre los repartidores. Los sistemas de clasificación monitorean con exactitud el trabajo de los repartidores y están compuestos por distintos indicadores que miden, por un lado, el desempeño de los repartidores (tasa de aceptación, tiempos de entrega o segundos incurridos para encontrar un producto en una tienda, por ejemplo) y, por otro, la evaluación de los clientes.

A pesar de la exactitud de la medición, no todos los repartidores tienen claridad sobre los componentes de los indicadores, ni tampoco dicen conocer cuáles son los efectos que su puntaje tiene sobre su trabajo. De este modo, un 65 por ciento de los repartidores de PDT creen que su clasificación tiene un impacto en la cantidad de trabajo que reciben, y un 41 por ciento que tiene un efecto en el tipo de trabajo que reciben (por ejemplo, un trayecto corto con buenas tarifas). El efecto de los indicadores en determinar el trabajo de los repartidores varía según aplicación. Por ejemplo, aquellos con mejores puntajes reciben los pedidos con mayor cantidad de productos (*Cornershop*), aquellos de distancias más cortas (*UberEats*), o pedidos de pagos en efectivo (*Rappi*). En el caso de *PedidosYa*, los repartidores con mejores puntajes (grupo 1 y 2) pueden acceder a turnos con un pago garantizado por hora en caso de no recibir una solicitud de pedido, y a los mejores turnos con mayor cantidad de solicitudes de pedidos y de menor distancia. Esto ilustra la relevancia del puntaje en determinar las condiciones de trabajo y en

fomentar jornadas de trabajo extenuantes, y cuestiona, de esta forma, la flexibilidad para elegir horarios y tareas en su trabajo.

“Yo no puedo subir de grupo (a los grupos que se pagan por hora conectado, por ejemplo) porque me dejo el domingo libre, entonces no trabajo toda la semana.” (Mujer, Venezuela)

De todas formas, una proporción mayoritaria de la muestra considera que su puntaje es un reflejo certero de su desempeño en el trabajo (77 por ciento), resaltando que refleja el esfuerzo y la cantidad de días que le dedican a su trabajo, al igual que el buen trato que tienen con el cliente. Por otro lado, de acuerdo a los repartidores, los problemas más comunes del sistema de puntaje son la falta de transparencia en el cálculo del mismo y el hecho de que los clientes a veces castigan a los repartidores con una baja evaluación por problemas que están fuera de sus manos (por ejemplo, la falta de *stock* de un producto determinado, o la demora de un restaurant en preparar el pedido).

El caso de la plataforma *Cornershop* permite ilustrar el funcionamiento de los sistemas de clasificación y la gestión algorítmica en la asignación de pedidos en las PDT. El puntaje o ranking de los *shoppers* de *Cornershop* está compuesto por 4 indicadores: a) el porcentaje de aceptación de pedidos; b) tiempo utilizado para recoger cada producto contabilizado en segundos; c) *fulfillment*;⁶² d) evaluación del cliente. A pesar de que existe relativa claridad sobre los componentes del puntaje final, la ponderación de cada indicador se va adaptando a las necesidades de la empresa, sin conocimiento por parte de los repartidores. Por ejemplo, durante periodos de alta demanda, se prioriza el indicador de rapidez (b), siendo los repartidores que demoran menos tiempo los favorecidos en la asignación de nuevos pedidos. Durante otros periodos, indicadores como el *fulfillment* son priorizados con el objetivo de cumplir de la mejor forma con las solicitudes de los clientes. La competencia que genera esta asignación algorítmica de los pedidos es altísima. La asignación del pedido es a veces definida por una diferencia ínfima menor a las diezmilésimas de un indicador, generando una presión agobiante en mantener valores altos en los indicadores que dependen de manera más directa

62. Indicador que hace referencia al porcentaje de productos comprados en relación a los solicitados inicialmente. Por ejemplo, en una lista de 10 productos, si uno de ellos no se encuentra en el supermercado, el repartidor debe llamar al cliente y preguntarle si quisiera reemplazarlo por otro producto. Si el cliente dice que no, entonces el indicador de *fulfillment* disminuye, ya que el repartidor no cumplió con la lista original. Esto a su vez influye en la posibilidad del repartidor de obtener pedidos en el futuro, a pesar de que muchas veces esta variable se encuentra fuera de su control. El funcionamiento de este indicador fue explicado por diversos *shoppers* encuestados.

del repartidor (i.e. de aceptación y tiempos de recolección de cada producto).⁶³ El registro preciso de estos factores y la gestión algorítmica permite, de esta forma, monitorear y distribuir el trabajo de manera personalizada, adecuada con exactitud al perfil de cada repartidor (ILO 2021).

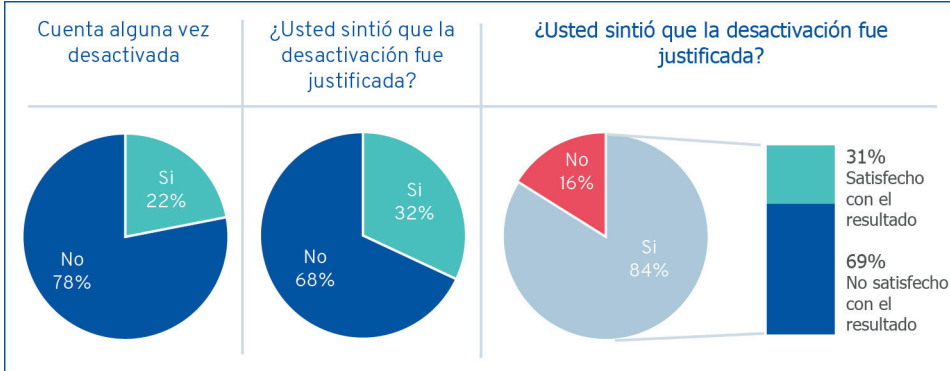
Finalmente, de acuerdo con los términos y condiciones, las PDT tienen la posibilidad de sancionar a los repartidores a través de la desactivación temporal o permanente de la aplicación. Un 22 por ciento de los repartidores de PDT dicen haber sufrido la desactivación de su cuenta (Ilustración 9-1). De aquellos desactivados, un 18 por ciento fue sancionado de manera permanente, y el restante 82 por ciento estuvo desactivado por un promedio de 5,5 días. Por regla general, la desactivación es automática, sin que los trabajadores tengan un procedimiento establecido de resolución de conflictos. Además, en todos estos casos, los repartidores no pueden ejercer sus funciones de repartidor a través de la aplicación, con todos los efectos económicos que ello genera. Generalmente, los repartidores deben presentarse ante las oficinas de las compañías para intentar solucionar el conflicto y revertir el bloqueo, aunque ello no siempre es posible.

Al consultar por la desactivación, los encuestados señalan que las razones principales para ello son rechazar pedidos, problemas con los clientes y falta de documentos requeridos (por ejemplo, cédula de identidad o R.U.T. válido). Existen casos también en que los repartidores no tienen conocimiento de la razón de la desactivación. Un 68 por ciento de aquellos que han sufrido bloqueos considera injustas sus causas, con un 84 por ciento apelando la desactivación (Ilustración 9-1). Por último, casi el 70 por ciento de aquellos que apelaron, quedaron insatisfechos con el resultado, lo que finalmente resulta en una proporción considerable de individuos que no pueden ejercer su labor de repartidores por razones que consideran arbitrarias.

63. Entrevista con la presidenta del Sindicato Cornershop.

► Ilustración 9-1:

Casos de desactivación, apelación y resultado en PDT



Fuente: Encuesta innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile. (Repartidores de aplicación: N=259)

B. Comunicación entre el trabajador y la empresa

Al ejercer su trabajo en la calle y con múltiples actores, los repartidores están sujetos a diversas contingencias, como problemas en la ruta, problemas técnicos con la aplicación, reclamos de los clientes, información incorrecta del pedido o del cliente, entre otras. Estas contingencias generalmente requieren de una rápida respuesta, exigiendo una comunicación constante y fluida con la plataforma. Es así como el 91 por ciento de los repartidores de PDT revela que existe un proceso formal al que pueden presentar una queja o solicitar ayuda en el trabajo. Cada plataforma cuenta con un sistema en línea a través de un chat de la misma aplicación, que tiene como objetivo solucionar problemas durante el proceso de entrega, y, por otro lado, algunas cuentan con oficinas que permiten contactar presencialmente a un administrador o soporte técnico en los problemas de mayor alcance.

El sistema de asistencia y reclamos es usado de manera frecuente por un 65 por ciento de los repartidores de PDT. Los motivos para realizar estas quejas son diversos: problemas con el pago, conflictos con clientes y problemas técnicos de la aplicación resaltan como los más comunes. No obstante, en la práctica, el funcionamiento de este sistema es muy variable. Los repartidores manifiestan que, aunque en algunos casos las PDT sí logran dar una respuesta en el tiempo requerido, casi el 40 por ciento de los que han solicitado ayuda reclaman que la respuesta ha sido mala, lenta, o insuficiente, con implicancias en su ánimo, sus ingresos, y en el uso de su tiempo.

Al consultar en más detalle sobre este sistema, destacan frases que reflejan el desánimo de los trabajadores, reclamando una falta de empatía y conocimiento de su trabajo y del terreno, donde creen ser considerados como los últimos en la escala de prioridades. Además, diversos repartidores manifiestan que cuando la respuesta es lenta o insatisfactoria, son ellos los que deben incurrir con los costos - en términos de ingreso y de tiempo- para solucionar el problema. Por ejemplo, quedarse sin la posibilidad de hacer entregas hasta la solución definitiva del conflicto, o incurrir en deudas (o pagos) que no corresponden para evitar la cancelación de sus cuentas.

“[La atención a través del soporte es] mala, como que te responde un robot... Tienen, así como respuestas pre destinadas y siempre hay errores. Ponte tú el kilometraje siempre lo pagan mal. Pelearlo es un cacho. Los estacionamientos pa[ra] que te devuelvan la plata cuesta mucho que te la devuelvan, tienes que estar peleando. Al final es un desgaste súper grande porque cuesta que alguien que no sea un robot te tome tus mensajes.” (Mujer, Chile)

“Porque soporte, en Colombia, no dan respuestas atingentes ni coordinadas, se pierde el tiempo, o no responden” (Hombre, Venezuela)

“Les importa mucho el pedido y no están ni ahí contigo” (Hombre, Chile)

“Porque una vez una señora dijo que no le pague y tuve que volver a pagar el producto porque si no me bloquean la cuenta.” (Hombre, Venezuela)

Finalmente, el trabajo de entregas exige relacionarse con distintos actores durante la jornada laboral, incluyendo los trabajadores de los restaurantes o las tiendas, los clientes, y los pasajeros o peatones en la vía pública, lo que expone a los repartidores a diversas situaciones. En este escenario, uno de cada tres repartidores manifiesta haber sido víctima de discriminación o acoso durante su jornada de trabajo. Se observa una proporción levemente mayor de migrantes que han sufrido discriminación o acoso (37 por ciento) en comparación con los nacionales, donde la tasa disminuye a 24 por ciento. En cuanto a las esferas en que se sufre discriminación o acoso, los encuestados declaran ser víctimas de discriminación por parte de los clientes (56 por ciento), o con ocasión del retiro de comida o productos en los restaurantes o tiendas (41 por ciento).⁶⁴

64. La suma de porcentajes corresponde a más de 100 por ciento ya que cada encuestado puede seleccionar más de una alternativa.

► 10. Oportunidades de acción colectiva y solidaridad

El trabajo a través de PDT presenta importantes desafíos para la acción colectiva y solidaridad entre trabajadores: no existe un espacio de trabajo en común, se observa una alta rotación, y existe una fuerte competencia entre trabajadores. Estos desafíos exigen innovadoras formas de acción solidaria que no necesariamente se ajustan a las formas tradicionales de acción colectiva. Al consultar por la participación en asociaciones, sindicatos o cooperativas, casi la totalidad de los repartidores de PDT dice no conocer estos grupos para repartidores. Sin embargo, la acción colectiva se da principalmente a través de redes sociales, incluyendo *Facebook* y *WhatsApp*, donde casi la mitad de los repartidores dice pertenecer a un grupo de esta naturaleza (45 por ciento). Las interacciones a través de estas redes ocurren múltiples veces por día en el 90 por ciento de los casos, con el 74 por ciento manifestando que participan varias o, al menos, una vez al día en ellas. Estas cifras ilustran la alta intensidad de uso de las redes sociales y su potencial para generar condiciones requeridas para la formación de lazos de solidaridad y eventuales acciones colectivas (Graham y Woodcock 2019). De aquellos que pertenecen a estos grupos en redes sociales, un 45 por ciento lo hizo con la intención de mejorar las condiciones de su trabajo, con un 37 por ciento afirmando que su participación en ellos sí ha generado un impacto en este sentido. Entre los temas discutidos con frecuencia en estos grupos, se menciona información de rutas y zonas de fiscalización, apoyo en casos de emergencia, zonas de alta demanda, y consejos para recibir más y mejores pedidos. Además, estos grupos sirven de una introducción más informativa y útil al trabajo de repartidor, donde aquellos con mayor trayectoria resuelven las dudas y entregan apoyo a los más nuevos. Como señala un repartidor, por ejemplo, estos grupos sirven para “complementar lo malo de la capacitación que entregan las apps”.

Durante el trabajo de campo, también se tomó conocimiento de la existencia de ciertas asociaciones de repartidores de plataformas, que han adquirido mayor visibilidad con posterioridad a las protestas sociales de octubre de 2019 y con ocasión de los conflictos generado durante la actual crisis sanitaria generada por la COVID-19. Antes de la pandemia, las únicas entidades con más visibilidad eran la “Agrupación de Repartidores Penquistas” (ARP), en la ciudad de Concepción, y “Riders Unidos Ya”, que agrupa a trabajadores de la plataforma *Pedidos Ya*. Con la pandemia, y ante la agudización de diversos problemas, se han sumado otras

organizaciones, como “Rapi08”, que agrupa a trabajadores de la plataforma *Rappi* en la ciudad de Santiago, y “Shoppers Unidos”, que agrupa a los *shoppers* o repartidores de la plataforma *Cornershop*. Recientemente, la ARP, Riders Unidos Ya, y Rapi08 crearon la “Mancomunal de Repartidores por App” (MAREA), para desarrollar acciones colectivas en pos del reconocimiento de derechos laborales individuales y colectivos. Ante la ausencia de regulación que proteja a los trabajadores de plataformas, MAREA articula a organizaciones, independientemente de su forma, niveles o actividad organizativa, para velar por mejores ingresos, mayor salud y seguridad en el trabajo, y por “la incorporación de Derechos Laborales y Sindicales en el Ordenamiento Jurídico del Estado de Chile”.⁶⁵ Es importante recordar que estas asociaciones no tienen personalidad jurídica ni estatus de sindicato, sino que se trata de grupos de hecho que se forman para actuar colectivamente en defensa de la protección de sus intereses. Por otra parte, no existe conocimiento de sindicatos o asociaciones de repartidores en el sector tradicional de reparto, más allá de que pueden estar asociados a los sindicatos o grupos existentes en las empresas en que trabajen.

Considerando las cifras y la información descrita en los párrafos anteriores, es de esperar que la asociatividad de repartidores vaya en aumento. La creciente politización de los temas asociados al mundo del trabajo, derivada de una mayor predisposición a expresar sentimientos de injusticia con posterioridad al denominado estallido social de octubre de 2019, constituye un factor a ser considerado para abordar estos temas. Actualmente, las asociaciones de repartidores de plataformas son activas en redes sociales públicas y participan de mesas de trabajo con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social y con diversas organizaciones sindicales establecidas, como es el caso de la asociación “Riders Unidos Ya”, que inició litigios estratégicos para pedir el reconocimiento de la relación laboral con el patrocinio de la Fundación Instituto Estudios Laborales, creada por el Consejo Directivo de la Central Unitaria de Trabajadores.

65. <https://www.instagram.com/p/CBt-AUygmjV/>

► 11. Impacto de pandemia COVID-19 en repartidores de PDT

Finalmente, con el objetivo de identificar los efectos más significativos de la pandemia de la COVID-19 en las condiciones de trabajo de los repartidores de PDT, se llevó a cabo una encuesta de seguimiento en agosto del año 2020 a una selección aleatoria correspondiente al 10 por ciento de la muestra de repartidores de la encuesta implementada el año 2019. Las entrevistas fueron implementadas por teléfono y se contactó a un total de 80 repartidores, logrando 37 entrevistas a repartidores de PDT y 6 a repartidores de restaurante o tiendas (Tabla 11-1). De las encuestas efectivamente realizadas, un 30 por ciento (12 casos) dejó de trabajar de manera permanente como repartidor debido, por un lado, a las bajas remuneraciones o falta de trabajo disponible relacionado con el estallido social (7 casos), o porque accedieron a un trabajo con mejores condiciones laborales (5 casos). Ocho de los 12 casos que dejaron de trabajar de manera permanente como repartidores, trabajaban en el momento de la encuesta como asalariado con un contrato de trabajo. Las siguientes secciones presentan los principales resultados sobre ingresos laborales, acceso a protección social, y seguridad y salud en el trabajo, de los 31 repartidores que continúan trabajando en esta área.

► Tabla 11-1:

Selección de muestra y otras consideraciones

Estado Encuesta	Repartidor		Total
	PDT	Restaurante o tienda	
Lograda			
Trabaja actualmente	25	4	29
No trabaja actualmente pero pretende volver a trabajar	1	1	2
Dejó de trabajar de manera permanente	11	1	12
Subtotal	37	6	43
No lograda:			
Teléfono incorrecto	25	1	26
No contestó	8	0	8

No dispuesto a participar	3	0	3
Subtotal	36	1	37
Total intentos	73	7	80

Fuente: Encuesta Seguimiento COVID-19, Santiago, Chile.

De aquellos que continúan trabajando en esta área, un 45 por ciento (14 casos) dejó de trabajar por un periodo desde el inicio la pandemia en Chile (marzo del año 2020) hasta la fecha de encuesta (agosto 2020). Una mayoría de este grupo decidió dejar de trabajar por miedo a contagiarse (8 casos) o por haber contraído COVID-19 (2 casos). Por otro lado, entre el 55 por ciento que continuó trabajando durante todo este periodo (17 casos), prima la necesidad de generar ingresos para cubrir sus gastos básicos como principal razón para continuar (13 casos), a pesar de los potenciales riesgos sanitarios a los que se vieron enfrentados. En línea con lo anterior, un 61 por ciento (19 casos) declara ser el único o el principal generador de ingresos en su hogar.

A. Efecto de la COVID-19 en el acceso a trabajo e ingresos

La Tabla 11-2* revela que los ingresos de los repartidores de PDT se vieron afectados, en primer lugar, por las protestas sociales ocurridas a partir del 18 octubre de 2019, donde un 64 por ciento de los repartidores de PDT encuestados (16 casos) vieron una disminución en sus ingresos con posterioridad a esta fecha. De esta forma, se observa una disminución de casi un 20 por ciento de los ingresos en promedio obtenidos posterior al “estallido social” (\$128.153 CLP) en relación a los ingresos percibidos con anterioridad a esta fecha (\$159.038 CLP). Los ingresos laborales continúan en una trayectoria descendiente en los primeros meses de la pandemia, y se profundiza durante la implementación de la cuarentena total en la Región Metropolitana, llegando a un promedio de \$107.038 CLP entre los meses de mayo y agosto 2020.

La modificación en los ingresos puede obedecer a distintas razones, incluyendo cambios en la demanda por servicios de reparto o disminución en las horas trabajadas. En primer lugar, se observa una modificación en las horas trabajadas a la semana a partir del “estallido social”, donde los repartidores declararon trabajar, en promedio, 10 horas menos por semana luego de las protestas sociales del 18 de octubre de 2019. Adicionalmente, una vez que se inicia la pandemia de la COVID-19 en Chile, se ve una disminución aún más relevante en

el número de horas dedicadas a este trabajo, llegando a 37 horas semanales en promedio, en comparación con 56 horas antes del “estallido social”, resultados que coinciden con Fielbaum y otros (2021). Esta disminución se debe principalmente a la implementación de restricciones sanitarias y al toque de queda que obligó a los repartidores a dejar de trabajar más temprano, aunque también se mencionan problemas de inseguridad en las calles. Por otro lado, también se observa una disminución en la cantidad de solicitudes de reparto recibidas durante el día, desde un promedio de 13,19 a 9,88 entre el periodo previo al estallido y la implementación de cuarentena total. No obstante, la cantidad de pedidos por hora no presenta una tendencia clara, por lo que se hace difícil discernir si la disminución en el número de pedidos total se debe a una baja en la demanda de servicios de reparto, debido, por ejemplo, a menores solicitudes por parte de los clientes, o a un aumento en el número de repartidores, o bien, se debe a la disminución en las horas trabajadas.

► Tabla 11-2:

Modificaciones en condiciones de trabajo durante distintos periodos*

	(1) Antes del 18 de octubre 2019 (antes de protestas sociales)	(2) Entre nov. 2019 y marzo 2020 (antes de pandemia COVID-19)	(3) Entre marzo y mayo 2020 (durante cuarentenas dinámicas)	(4) Entre mayo y agosto 2020 (durante cuarentena total RM)
Número de horas por semana	56,19	46,15	37,23	37,38
Número de días por semana	5,69	5,34	4,5	4,61
Número de pedidos por día	13,19	10,11	9,23	9,88
Total ingreso semanal (\$ CLP)	\$159.038	\$128.153	\$111.576	\$107.038

Fuente: Encuesta seguimiento COVID-19 Santiago, Chile

*Tabla presenta promedio de valores declarados por 25 repartidores de PDT que continuaban trabajando durante la implementación de la encuesta durante los distintos periodos.

De todas formas, al preguntar por la situación financiera del hogar, un 58 por ciento de los repartidores de PDT (15 casos), declaran que los ingresos del hogar se han visto afectados por la pandemia. Casi la totalidad de este grupo (14 casos) revela que los ingresos de su hogar han disminuido significativamente debido principalmente al desempleo o reducción de horarios de otros miembros del hogar. Algunos hogares recibieron distintos apoyos para cubrir las necesidades básicas del hogar durante la pandemia. En específico, la mayoría de los hogares (52 por ciento) recibieron la caja de alimentos por parte del gobierno, mientras que una menor cantidad recibió beneficios monetarios del gobierno (16 por ciento),⁶⁶ o apoyo de dinero o alimentos de familiares, amigos, o conocidos (10 por ciento).

Por otro lado, una de las primeras medidas implementadas por el gobierno para enfrentar la disminución de ingresos causada por la pandemia y restricciones sanitarias fue la implementación de un préstamo solidario para trabajadores independientes que emiten boletas de honorarios. El 100 por ciento de los repartidores de *PedidosYa* y *Cornershop* de la muestra emiten boleta de honorarios por sus ingresos recibidos, mientras que aquellos repartidores de *UberEats* y *Rappi* revelan que no emiten boleta y que, por lo tanto, no son elegibles para este beneficio (agosto 2020). Entre aquellos repartidores elegibles (14 observaciones), casi la mitad (6 observaciones) postuló a este beneficio, recibiendo un préstamo de \$400.000, \$320.000, o \$170.000 (CLP) por tres meses, de acuerdo con sus ingresos anteriores. Finalmente, el 50 por ciento de los repartidores de PDT encuestados solicitaron el retiro del 10 por ciento de sus ahorros previsionales existentes en sus cuentas individuales de AFP (13 casos). De aquellos que solicitaron el beneficio, se identifican dos motivos diferentes para hacer la solicitud. Por un lado, predomina la necesidad de cubrir gastos y servicios básicos (8 casos), mientras que, en otros casos, la desconfianza en el sistema de AFP o la noción de que la plata es “mía”, es mencionado como la razón principal para solicitar este retiro (5 casos). En contraste, de los 13 casos que no hicieron la solicitud, el 70 por ciento (9 casos) declara no tener cuenta individual de AFP, mientras que el 30 por ciento restante (4 casos) revela tener muy poco dinero acumulado en su cuenta individual.

B. Efecto de la COVID-19 en protección social

El acceso a licencia por enfermedad o seguro de desempleo para trabajadores de plataformas es muy limitado (ver sección 8). La pandemia por COVID-19 ha

66. Los beneficios monetarios del gobierno corresponden a Bono COVID-19, Ingreso Familiar de Emergencia, o Bono Clase Media, dependiendo de las características de cada hogar.

puesto en evidencia la brecha de protección social a la que están sujetos estos trabajadores y los efectos que esto implica para ellos y para el resto de la sociedad (ILO 2020).

De los 31 trabajadores de PDT y de restaurantes y tiendas que continuaron haciendo repartos durante la implementación de la encuesta, 3 repartidores (2 de PDT y 1 de restaurante y tienda) contrajeron COVID-19, mientras que 1 repartidor de PDT sintió síntomas, pero no se hizo el examen respectivo. En el caso de los repartidores de PDT que contrajeron COVID-19, se observa una diferencia relevante en el acceso a protección social y prestaciones de salud. Por un lado, un repartidor COVID-19 positivo recibió un apoyo monetario de la empresa (*Rappi* hizo entrega de \$50.000) y se le solicitó que no siga trabajando, mientras que, en otro caso, el repartidor dejó de trabajar, pero no recibió un apoyo económico ni dio aviso en la empresa. Estas diferencias reflejan la ambigüedad a la que se pueden ver enfrentados los repartidores de PDT al enfrentarse a situaciones de emergencia. El contraste con un repartidor de tienda o restaurant es significativo: él recibió a una licencia pagada por 14 días por contraer COVID-19 y ser un contacto estrecho de COVID-19 positivo, además de acceder a prestaciones de salud a través de la mutual sin costo adicional para él. En el caso de los repartidores de PDT, los costos y la falta de información sobre la disponibilidad de prestaciones de salud dificultaron el acceso oportuno a la atención necesaria.

De esta forma, 61 por ciento de los repartidores de PDT (14 casos de 23 que no contrajeron COVID-19) mencionaron que no podrían (8 casos), o desconocen si podrían (6 casos), acceder a una compensación financiera en caso que fueran diagnosticados de COVID-19 o ser un contacto estrecho de COVID-19 positivo. El 40 por ciento restante declara que sí podría acceder a una compensación financiera (9 casos) en caso de ser COVID-19 positivo. En esta situación, los repartidores describen que tendrían que presentar el resultado del examen y, de esta forma, acceder a una compensación financiera que correspondería a un porcentaje de sus ingresos anteriores.

Por último, en el caso de desarrollar síntomas (pero no tener examen) o estar expuesto a una persona diagnosticada con COVID-19, la falta de acceso a una licencia pagada por enfermedad es aún mayor, generando un riesgo para ellos mismos y para el resto. Un 100 por ciento de los repartidores de PDT (23 casos) afirman que no podrían (20 casos), o que desconocen si podrían (3 casos), recibir una compensación financiera por los días no trabajados. A pesar de la baja cantidad de observaciones, el contraste es relevante entre repartidores de restaurantes

y tiendas y aquellos que trabajan en las PDT, ya que, en casi la totalidad de los casos, los repartidores de restaurante y tiendas señalan que sí podrían recibir una compensación financiera por los días no trabajados en cualquiera de los tres casos (i.e. ser diagnosticado COVID-19 positivo, desarrollar síntomas, o ser un contacto estrecho).

Lo anterior nos indica que durante la pandemia de COVID-19, las PDT en Chile sí implementaron medidas específicas con la intención de disminuir tanto los riesgos de salud como aquellos relacionados con la pérdida de ingresos.⁶⁷ Sin embargo, la información y conocimiento sobre estas medidas parece ser inadecuada, como se ha documentado a propósito de diversas jurisdicciones, incluido el caso chileno (Fairwork, 2020b), lo que se ha traducido finalmente en una protección incompleta e inadecuada.

C. Efecto de la COVID-19 en la seguridad y salud ocupacional

La mayoría de los repartidores de PDT (88 por ciento) encuestados están preocupados de contraer COVID-19 en su trabajo. Las aglomeraciones en los supermercados, una gran cantidad de repartidores esperando afuera de los locales de comida, o hacer entrega a clientes que pudieran estar contagiados, son mencionados como los factores de riesgo más comunes. No obstante, 12 de 25 repartidores de PDT (48 por ciento) declaran que la aplicación ha introducido nuevas medidas para reducir los riesgos de contagio desde el inicio de la pandemia. Las medidas implementadas son variadas e incluyen: “entrega de mascarillas y alcohol gel...” (*Rappi*, hombre, Venezuela), “un fondo solidario para los trabajadores...” (*PedidosYa*, hombre, Venezuela), “...recomendaciones de tomar distancia...” (*Rappi*, hombre, Colombia), o “no tener contacto con los clientes y dejar pedidos en conserjería” (*PedidosYa*, hombre, Venezuela). Por otro lado, casi un 65 por ciento (16 casos) de repartidores de PDT señalaron que la aplicación compartió información o les entregó una capacitación sobre seguridad sanitaria a través de videos, notificaciones, o correos electrónicos. En su mayoría (13 de 16 casos), los repartidores de PDT que recibieron esta información la consideraron útil y pertinente.

67. Ciper Chile, “El relato de los trabajadores de delivery que viven la pandemia sin acceso a baños ni elementos de protección”, 7 de abril 2020. Disponible en: <https://ciperchile.cl/2020/04/07/el-relato-de-los-trabajadores-de-delivery-que-viven-la-pandemia-sin-acceso-a-banos-ni-elementos-de-proteccion/>

La mayoría de los repartidores de PDT señalaron además que la aplicación les hizo entrega de material de protección personal (19 de 25 casos), incluyendo mascarillas, guantes y alcohol gel. No obstante, un alto porcentaje revela que la cantidad entregada ha sido insuficiente para llevar a cabo su trabajo de manera segura (14 de 19 casos), o que la calidad de los materiales ha sido inadecuada (8 de 19 casos). La totalidad de los repartidores de PDT encuestados que continuaban trabajando durante la implementación de la encuesta tomaron medidas adicionales para reducir los riesgos de contagio en su trabajo, incurriendo en casi la totalidad de los casos en gastos personales para financiar los materiales de protección. De esta forma, una significativa proporción de los repartidores de PDT está algo insatisfecho (11 casos de 25) o muy insatisfecho (9 casos de 25) con lo que la aplicación ha hecho para protegerlo de contraer COVID-19.

► 12. Reflexiones finales

El presente trabajo ha buscado describir las diversas experiencias, realidades, expectativas y motivaciones de los trabajadores de PDT de reparto en Chile, y contribuir a los debates actuales sobre el modo en que este sector de la economía está reconfigurando el mundo del trabajo. La regulación en diversos países de la región tiene un rezago en abordar con mayor detalle la situación de estos trabajadores, partiendo por el desconocimiento del real número de personas que desempeñan actividades económicas en PDT. En este escenario, los datos analizados en este documento constituyen una particular contribución a los actuales debates que se están dando en los diferentes foros normativos del marco regulatorio chileno.

Una de las conclusiones generales y preliminares de este informe es la diversidad de experiencias, realidades, expectativas y motivaciones de los repartidores de plataformas. Si bien existen algunos patrones socio-demográficos comunes, las motivaciones y expectativas están determinadas por experiencias de vida y situaciones personales que plantean desafíos a cualquier intento por abordar el fenómeno. Esta diversidad se expresa, a su vez, en una segmentación entre las distintas plataformas, de acuerdo a factores como edad, género, nacionalidad, y recursos socioeconómicos. De esta forma, se observa una jerarquía entre las distintas plataformas, con requisitos de entrada diferenciados que resultan en un acceso segmentado a diferentes condiciones de trabajo. Como segunda

observación general, cabe señalar el contraste de los datos presentados aquí con algunas cifras declaradas por las propias aplicaciones, sobre todo en relación con el número de horas de trabajo y al carácter principal o complementario de la actividad de repartidor. Una mayoría significativa de los repartidores encuestados considera el trabajo en plataformas como su fuente principal de ingresos, además de realizar jornadas diarias y semanales extenuantes que ponen en riesgo la seguridad y la salud de los trabajadores. De todas formas, ello está en línea con lo esperado, considerando el diseño muestral utilizado, que sobre representa a los repartidores “activos”. En contraste con la narrativa de las PDT, que cuestionan eventuales regulaciones laborales aduciendo la existencia de jornadas parciales o de repartidores que utilizan plataformas de manera simultánea, los datos analizados muestran que los repartidores trabajan mayoritariamente con una aplicación y que consideran estos trabajos como su fuente principal de ingresos.

En tercer lugar, algunos de los datos ilustran una arraigada narrativa de esfuerzo y desarrollo personal entre los repartidores de plataformas, que los hace valorar los ingresos obtenidos y declarar su conformidad con este tipo de trabajos. La idea de deambular por las ciudades en espera de pedidos que ofrezcan mayores ingresos y de competir con sus colegas no parece ser un problema particular para los repartidores. Sin embargo, estos datos deben observarse con cautela, considerando las características del mercado laboral chileno, en especial si tomamos en cuenta las barreras que existen para la integración de los migrantes a los diferentes segmentos laborales. Como observamos aquí, los repartidores presentan altos grados de educación, al punto que una parte importante de estos trabajadores cuenta con estudios superiores, lo que cuestiona la capacidad del mercado laboral chileno de integrar y potenciar las diferentes capacidades y destrezas que están siendo subutilizadas. Por otra parte, debemos considerar las características de un mercado laboral chileno en que el reconocimiento de una relación de dependencia laboral no garantiza el acceso a los beneficios e ingresos propios de un trabajo decente. Como se observó en la sección sobre las motivaciones que llevan a los trabajadores, sobre todo a los migrantes, a desempeñarse como repartidores, la principal es la falta de alternativas que permitan a las personas acceder a “trabajos decentes”, con un salario digno y jornadas laborales establecidas por la regulación laboral. Estos datos cuestionan el discurso de las PDT de que el trabajo en plataformas es una opción libre y meditada por personas que valoran la flexibilidad y la posibilidad de complementar ingresos.

En cuarto lugar, y además de las narrativas sobre el esfuerzo y el desarrollo personales, es posible sostener que los repartidores de plataformas valoran la

flexibilidad, lo que les permite realizar otras actividades, sean remuneradas, de cuidado u otras. Por otra parte, los repartidores de plataformas están relativamente de acuerdo con su calificación como trabajadores independientes, cuestionando la estrategia de aplicar los estándares tradicionales del derecho laboral, empeñado en determinar la existencia de una relación laboral ante la existencia de indicios de subordinación o dependencia. Sin embargo, y como se detalla en diversas partes del documento, los repartidores están conscientes del impacto que este tipo de oficios genera en su seguridad y salud personal, como vimos a propósito de las sensaciones en materia de seguridad personal y estrés, de la significativa proporción de repartidores que han sufrido asaltos, agresiones, accidentes, o que han sido víctimas de discriminación o acoso con ocasión de su actividad. Los trabajadores quieren mejorar sus condiciones laborales, disminuir su vulnerabilidad frente a riesgos de su trabajo, y ser consultados como actores principales de las actividades que desempeñan. Ello los ha llevado a compartir sus experiencias, principalmente en los puntos de descanso o espera, y a través de redes sociales, donde las interacciones sociales son frecuentes. Además, los repartidores han generado diversos vínculos y desarrollado acciones de solidaridad, sobre todo en el cuidado mutuo ante situaciones de inseguridad y para suplir la falta de capacitación y entrenamiento provisto por las empresas. En otras palabras, a pesar de trabajar en un espacio público que dificulta la formación de lazos colectivos, de competir entre ellos, y de tener una arraigada noción del mérito individual, los repartidores han desarrollado acciones para cambiar sus condiciones y mejorarlas, llegando incluso a formar asociaciones, sindicatos, e incluso la incipiente formación de una mancomunal de repartidores de aplicaciones a nivel nacional.

En quinto lugar, es importante destacar la distancia que existe entre los repartidores y las plataformas, que se observa, por ejemplo, en el desconocimiento de los seguros privados o públicos de accidentes de tránsito, o en torno a la posible cobertura del seguro público de salud o de su afiliación a los sistemas de protección social para la vejez, o las posibilidades de obtener una compensación financiera en caso de ser COVID-19 positivo o un contacto estrecho. La inexistencia de capacitaciones o entrenamientos permanentes, y la falta de un vínculo más robusto entre los repartidores y las plataformas, impiden valorar la importancia que estos sistemas de protección social podrían tener para los trabajadores. Por otra parte, el desconocimiento u opacidad de las condiciones laborales se extiende a las formas en que la gestión algorítmica de los pedidos y el cálculo de los ingresos impactan en los trabajadores. Como se observó en diversas respuestas, los trabajadores cuestionan la transparencia con la que se asignan los pedidos y el cálculo de

ingresos, bonos e incentivos en base a indicadores que están fuera de su control, y que incluso pueden implicar la desconexión y la pérdida de oportunidades laborales. La opacidad del algoritmo (la “caja negra”), como se ha destacado en diversos estudios comparados, constituye una de las mayores fuentes de incertidumbre y de malestar generados por la economía de plataformas, caracterizada por la gestión del trabajo humano a través de decisiones automatizadas que se alimentan de las conductas y preferencias registradas por sistemas complejos de datos.

Por último, es importante destacar la alta presencia de repartidores migrantes, que se concentran mayormente en algunas aplicaciones, lo que sugiere cierta segmentación del mercado de PDT de acuerdo con los requisitos de ingreso, como la posesión de una cédula de identidad chilena, o de una licencia de conducir emitida en Chile. La tasa de participación migrante en este tipo de trabajos es algo visible para la sociedad chilena, y en especial para las poblaciones urbanas, que han visto como migrantes con cierta calificación se desempeñan como repartidores. Los datos presentados aquí, sobre todo en relación con la alta presencia de la población venezolana, coinciden con las cifras entregadas por el INE y por el Departamento de Extranjería y Migración en torno a la reciente oleada de migración venezolana, que desde el 2017 hasta la fecha se han convertido en la población migrante más numerosa. Por otra parte, coinciden con los datos de escolaridad y educación que se observan en las poblaciones migrantes, y que nos llevan a plantear desafíos de importancia para un mercado laboral que pueda aprovechar las oportunidades y contribuciones que pueden generar estas personas.

La actual crisis sanitaria ha impactado de manera particular en los trabajadores de plataformas. Debido a las restricciones de movilidad vigentes en las ciudades, los repartidores de plataformas denominadas de “última milla” se han vuelto esenciales para las cadenas de comercialización y distribución de todo tipo de productos, ya no solamente comida preparada, como se pensó en un inicio. Las PDT han sido eficaces y rápidas para adaptar sus modelos de negocios a todo tipo de contextos, canalizando los cambios en la oferta y la demanda de bienes o productos de la más diversa índole. Sin embargo, la dinámica de estos cambios no puede negar la existencia ni la voz de estos trabajadores, cuyas actividades son tan materiales como el trabajo desarrollado al margen de las nuevas tecnologías. El denominado trabajo digital, que pretende ser el pilar de la agenda del futuro del trabajo, implica seres humanos desarrollando actividades materiales en el mundo *offline*, sobre todo cuando pensamos en las plataformas basadas en la geo-localización. La gestión algorítmica del trabajo humano, y sus promesas de

umentar la productividad de los trabajadores y la optimización de los bienes de capital, no puede desconocer los impactos que tiene en los trabajadores.

Como desafíos futuros, se pueden plantear dos cuestiones principales: en primer término, la posibilidad de desacoplar el goce y ejercicio de derechos fundamentales de la existencia de un contrato de trabajo formal, cuestión que ha sido discutida en diversos foros de la OIT (Rodríguez 2020; Contouris 2018; OIT 2020a); por otra parte, la necesidad de promover y mejorar las condiciones para un diálogo social fructífero entre las diversas partes involucradas en la denominada “economía de plataformas”, considerando a los diversos actores de la gran cadena de comercialización y distribución de bienes que están siendo crecientemente gestionados a través de infraestructuras digitales (Mexi 2019).

► 13. Bibliografía

Aloisi, A., & De Stefano, V., (2019). Fundamental Labour Rights, Platform Work and Human-Rights Protection of Non-Standard Workers. En J. Bellace, S. Blank, & B. Haar. *Labour, Business and Human Rights Law* (pp. 359–379). Cheltenham, Inglaterra: Edward Elgar.

Bensusán, G. (2020). Ocupaciones emergentes en la economía digital y su regulación en México. *Serie Macroeconomía del Desarrollo*, 203. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020. <https://bit.ly/3u1K4j0>

Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Six Silberman, M. (2018). Digital Labour Platforms and the Future of Work. Ginebra, Suiza: International Labour Organization. <https://bit.ly/2PvwdTs>

Behrendt, C., Quynh Anh, N. & Rani, U. (2019). Social Protection Systems and the Future of Work: Ensuring Social Security for Digital Platform Workers, *International Social Security Review* 72 (3), 17–41.

Cherry, M. (2016). Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work, *Comparative Labor Law & Policy Journal*, 37(3), 544–577.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe & Organización Internacional del Trabajo, (2019, mayo). El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral. *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, 20. <https://bit.ly/3csi6ap>

Countouris, N. (2019). Defining and regulating work relations for the future of work. Geneva, Switzerland: International Labour Organization-Governance and Tripartism Department. <https://bit.ly/3dcQ9Te>

De Stefano, V. (2016). The Rise of the 'Just-in-Time Workforce': On-Demand Work, Crowd Work and Labour Protection in the 'Gig-Economy.' *Conditions of Work and Employment Series*, 71. Ginebra, Suiza: ILO.

European Commission, (2019, 18 de septiembre). How do online platforms shape our lives and businesses? <https://bit.ly/3dfFMhf>

Fairwork, (2020a). Fairwork 2020 Annual Report. <https://bit.ly/2P2DE4H>

Fairwork, (2020b). Fairwork 2020 The Gig-Economy and COVID-19: Looking Ahead. <https://bit.ly/2PyN5Ze>

Farías, J., & Ossandón, F. (2020). Conductores de la nueva economía: Reflexiones y experiencias de trabajadores y trabajadoras de Uber en Santiago de Chile. Santiago, Chile: Fundación Friedrich Ebert en Chile. <https://bit.ly/2P3x79W>

Fielbaum, A., & Tirachini, A. (2020). The sharing economy and the job market: the case of ride-hailing drivers in Chile. *Transportation*, 2020, 1-27. <https://doi.org/10.1007/s11116-020-10127-7>

Fielbaum, A.; Ruiz F.; Rubio, D.; Boccardo, G.; Tirachini, A & Jorge Rosales-Salas. (2020) Conduciendo en la pandemia: trabajar conduciendo en transporte público, aplicaciones de pasajeros y aplicaciones de reparto en Santiago durante la pandemia COVID-19.

Goldin, A. (2020). Los trabajadores de plataforma y su regulación en la Argentina. *Documentos de Proyecto*. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://bit.ly/3fqkUXg>

Goldínez, A. (2020). La regulación del trabajo en las empresas de plataforma virtual de Costa Rica. *Documentos de Proyecto*. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://bit.ly/3fkjIKK>

Huws, U. (2020). *Reinventing the Welfare State: Digital Platforms and Public Policies*. Londres, Inglaterra: Pluto Press.

ILO (2020). Unemployment Protection in the COVID-19 Crisis: Country Responses and Policy Considerations. <https://bit.ly/2PCAhBq>

López, E. (2020, octubre). *El Trabajo En Las Plataformas Digitales de Reparto En La Ciudad de Buenos Aires: Análisis y Recomendaciones de Política*. Buenos Aires, Argentina: Oficina de país de la OIT para Argentina.

Madariaga, J., Buenadicha, C., Molina, E., & Ernst, C. (2019). *Economía de plataformas y empleo: ¿Cómo es trabajar para una app en Argentina?* Buenos Aires, Argentina: CIPPEC-BID - OIT. <https://bit.ly/39IXWwV>

Manyika, J., Lund, S., Bughin, J., Robinson, K., Mischke, J., & Mahajan, D. (2016). Independent Work: Choice, necessity, and the gig economy. San Francisco, Estados Unidos: McKinsey Global Institute. <https://mck.co/3dqhGAP>

Mexi, M. (2020). El trabajo después del coronavirus. *Nueva Sociedad*. <https://bit.ly/3sERn09>

Observatorio Laboral de la Universidad del Rosario, (2019, 20 de septiembre). *Encuesta para trabajadores y trabajadoras de Rappi*. <https://bit.ly/2P4rJTY>

OECD, (2020, 15 de julio). *Coronavirus (COVID-19): SME Policy Responses*. <https://bit.ly/3w3l8b0>

Organización Internacional del Trabajo, (2020). *Promover el empleo y el trabajo decente en un panorama cambiante*. Ginebra, Suiza: PRODOC OIT.

Ottaviano, J., O'Farrell, J., & Maito, M. (2019). Organización Sindical de Trabajadores de Plataformas Digitales y Criterios Para El Diseño de Políticas Públicas. *Análisis, Argentina, 40*, 1-42.

Prassl, J. (2018). *Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*. Nueva York, Estados Unidos: Oxford University Press.

Rani, U., & Parminder, J. (2019). Digital Platforms, Data, and Development: Implications for Workers in Developing Economies. *Comparative Labour Law and Policy Journal, 41*, 101-123.

Rodríguez, M. (2020). Protección social para los trabajadores de la economía

de plataforma: propuestas para aliviar su vulnerabilidad. *Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 57.

The Economist Intelligence Unit, (2017). *The Inclusive Internet Index: Bridging Digital divides*. <https://bit.ly/3stYKan>

United Nations, Committee on Economic, Social and Cultural Rights, (2020, abril). Statement on the coronavirus disease (COVID-19) pandemic and economic, social and cultural rights. <https://undocs.org/E/C.12/2020/1>

United Nations Committee on Economic, Social and Cultural Rights, (2020). Statement on the coronavirus disease (COVID-19) pandemic and economic, social and cultural rights. *International Human Rights Law Review*, 9(1), 135-142.

United Nations, Department of Social and Economic Affairs (2020). *World social report 2020 inequality in a rapidly changing world*. Nueva York, Estados Unidos: United Nations.

Weil, D. (2014). *The Fissured Workplace: Why Work Became So Bad for So Many and What Can Be Done to Improve It*. Cambridge, Estados Unidos: Harvard University Press.

Wood, A., 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>

World Economic Forum, (2020, enero). *The Promise of Platform Work: Understanding the Ecosystem* <https://bit.ly/3IWux1f>

Yildirmaz, A., Goldar, M., & Klein, S. (2020, febrero). Illuminating the Shadow Workforce: Insights Into the Gig Workforce in Businesses, ADP Research Institute. <https://www.adpri.org/assets/illuminating-the-shadow-workforce/>

► 14. Anexo metodológico

La falta de estadísticas oficiales vinculadas a estas formas de trabajo dificulta la selección de una muestra representativa de la totalidad de la población en cuestión. La población objetivo de este estudio se caracteriza por el desconocimiento del tamaño y características del universo total, y por ser un trabajo que, además, requiere estar en constante movimiento, lo que hace imposible extraer una muestra aleatoria y representativa del universo total. La literatura propone distintos enfoques para identificar a “poblaciones difíciles de alcanzar” (Shaghghi et. al, 2011; Marpsata y Razafindratsimab, 2010). Este trabajo utiliza un enfoque de muestreo de “tiempo-lugar”, que se basa en la identificación de la población relevante en los puntos de espera (lugar) en horarios específicos (tiempo) en distintas comunas de Santiago (Marpsata y Razafindratsimab, 2010). En otras palabras, utiliza un muestreo intencional no probabilístico estratificado.

En el caso específico de los repartidores de PDT, se implementó una estrategia de muestreo en tres etapas. La primera etapa consistió en identificar los puntos de espera en distintas comunas de Santiago, y los horarios de mayor presencia de repartidores de PDT en cada ubicación. Este trabajo permitió crear una lista exhaustiva de 45 puntos de espera en diversas comunas de Santiago (lugar), e identificar distintos bloques de horarios con mayor aglomeración de repartidores (tiempo): 11am a 14pm y 15pm a 18pm en plazas y espacios públicos de comunas de altos ingresos, en el caso de repartidores de *Rappi*, *PedidosYa*, y *UberEats* de nacionalidad extranjera; de 18pm a 9pm los días de semana, o durante los fines de semana, en malls de comunas de ingresos medios en el caso de repartidores de *Rappi*, *PedidosYa*, y *UberEats* de nacionalidad chilena; y de 13pm a 15pm durante los días de semana, en las afueras o en espacios de descanso dentro de los supermercados, para repartidores de *Cornershop* de nacionalidad chilena y extranjera.

La segunda etapa consistió en asignar de manera aleatoria a los encuestadores a lugares y tiempos específicos para llevar a cabo la encuesta de manera coincidente. En esta etapa se definió, además, las características específicas de los casos que debían ser seleccionados: plataforma (*Rappi*, *PedidosYa*, *UberEats*, y *Cornershop*), medio de transporte (auto, moto, y bicicleta), género, y nacionalidad. Esta selección intencionada buscó cuadrar la muestra con la información disponible sobre el universo total de la población objetivo (presentado en Tabla 3-1), estableciendo

cuotas uniformes por plataformas⁶⁸ y medio de transporte, y cuotas diferenciadas por género y nacionalidad. De esta forma, se hizo un esfuerzo significativo para encontrar a mujeres repartidoras y a individuos de nacionalidad chilena.⁶⁹

Por último, la tercera etapa consistió en la selección aleatoria del individuo que cumpliera con las características específicas en el área de descanso previamente determinada. La encuesta se concretó en la calle mientras el o la repartidor/a esperaba un próximo pedido, sin previo acuerdo con el entrevistado. En caso que existiera más de un repartidor en el lugar que cumpliera con las características previamente determinadas, se encuestó a máximo 2 individuos de un mismo grupo de personas, y máximo 4 individuos en un lugar y horario específico. Para ser seleccionado, el individuo debía tener una antigüedad de más de tres meses como repartidor de aplicaciones digitales de reparto. Finalmente, a cada individuo entrevistado se le hizo entrega de \$5.000 una vez finalizada la encuesta, como agradecimiento de su participación y tiempo.

De esta forma, la muestra se compone por un 71 por ciento de migrantes, que se asemeja a la proporción observada en aplicaciones como *Rappi* (Tabla 3-1); presenta una preponderancia de repartidores masculinos con un 85 por ciento, similar a la información disponible en la prensa sobre el universo total; y tiene una distribución relativamente uniforme entre las distintas aplicaciones, con una leve preponderancia de repartidores de *Rappi* que representan aproximadamente el 30 por ciento. La Tabla 14-1 presenta las características de la muestra seleccionada y refleja el intento de obtener una muestra compuesta por repartidores representativos de la población total

Por otro lado, para la selección de la muestra de repartidores de locales se utilizó una estrategia distinta, ya que esta pequeña muestra de 50 casos solo buscó contrarrestar la información recopilada entre los repartidores de PDT. En primer lugar, se identificaron los distintos tipos de locales que utilizan estos servicios para así poder obtener una visión heterogénea de esta área laboral: locales de pizza,

68. Durante preparación de trabajo de campo (mayo 2019) la información disponible en los medios sugería que existían alrededor de 3000 repartidores por aplicación.

69. Por ejemplo, información recolectada durante el trabajo de campo sugirió que durante los fines de semanas y después del horario laboral durante los días de semana, se puede observar una mayor cantidad de repartidores nacionales que utilizan estas plataformas para complementar ingresos de un trabajo principal. Por esto, y para lograr incluir una mayor diversidad de experiencias en la selección de casos, se implementaron encuestas en Arauco Maipú, Mall Plaza Oeste, o Mall Plaza Vespucio y otros lugares en comunas de medianos ingresos en Santiago, en distintos horarios (i.e. posterior al horario laboral o durante fines de semana), con el objetivo de aumentar el número de repartidores de nacionalidad chilena en la muestra.

de sushi, de comida rápida, y supermercados. En una segunda etapa se estableció un contacto con los trabajadores de estos locales. La entrevista se concretó en un lugar y horario previamente acordado por el encuestador y el entrevistado. En este caso también se hizo entrega de \$5.000 una vez finalizada la encuesta como agradecimiento.

Finalmente, la encuesta fue implementada en Santiago (Chile) a 259 repartidores de PDT y a 50 repartidores de locales de comida y supermercados entre el 11 de junio y el 2 de octubre del año 2019, de acuerdo con los parámetros establecidos por el estudio internacional dirigido por el Departamento de Investigaciones de la OIT. La encuesta incluyó 12 módulos de preguntas cuantitativas y de respuesta abierta, con una duración de aproximadamente 60 minutos. Las encuestas se implementaron de manera presencial, mayoritariamente durante días de semana (lunes a viernes), en distintos horarios de baja demanda (11:00 a 13:00 y 15:00 a 17:00 horas para la mayoría de los repartidores de PDT, y durante horario de almuerzo para *Cornershop*), entre el 11 de junio y el 11 de agosto de 2019 para repartidores de PDT, y entre el 19 de agosto y 2 de octubre de 2019 en el caso de repartidores de restaurantes o tiendas.

► Tabla 14-1:

Características Muestra Seleccionada

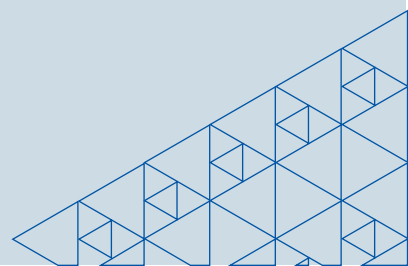
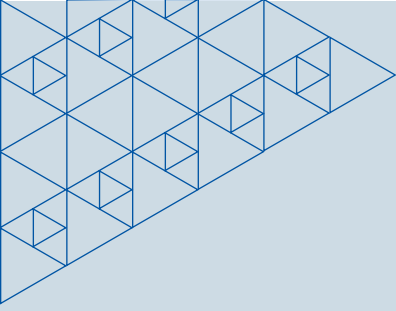
Repartidores de aplicaciones			Repartidores de restaurantes o tiendas		
	Frec.	Porcentaje		Frec.	Porcentaje
Principal aplicación utilizada			Principal fuente de repartos		
Rappi	82	31,66	Empresa de reparto	1	2,00
Uber Eats	58	22,39	Restaurante	42	84,00
Cornershop	60	23,17	Supermercado	7	14,00
PedidosYa	59	22,78	Total	50	100,00
Total	259	100,00			
Vehículo			Vehículo		
Bicicleta	98	37,84	Bicicleta	1	2,00
Automóvil	60	23,17	Automóvil	2	4,00
Motocicleta o scooter motorizado	101	39,00	Motocicleta o scooter motorizado	40	80,00
Total	259	100,00	Ninguno (a pie)	7	14,00
			Total	50	100,00

País de nacimiento			País de nacimiento		
Argentina	1	0,39	Argentina	2	4,00
Brasil	2	0,77	Chile	29	58,00
Chile	76	29,34	Colombia	2	4,00
Colombia	15	5,79	Rep. Dominicana	1	2,00
Rep. Dominicana	1	0,39	Perú	4	8,00
Ecuador	1	0,39	Uruguay	1	2,00
Perú	3	1,16	Venezuela	11	22,00
Uruguay	1	0,39	Total	50	100,00
Venezuela	159	61,39			
Total	259	100,00			
Género			Género		
Masculino	219	84,56	Masculino	41	82,00
Femenino	40	15,44	Femenino	9	18,00
Total	259	100,00	Total	50	100,00
Comuna (área) donde se realiza la entrevista			Comuna (área) donde se realiza la entrevista		
Santiago	57	22,01	Santiago	8	16,00
Cerrillos	2	0,77	La Reina	5	10,00
La Florida	4	1,54	Las Condes	8	16,00
La Reina	19	7,34	Macul	8	16,00
Las Condes	60	23,17	Maipú	3	6,00
Lo Barnechea	12	4,63	Ñuñoa	13	26,00
Macul	9	3,47	Providencia	5	10,00
Maipú	3	1,16	Total	50	100,00
Ñuñoa	40	15,44			
Peñalolén	1	0,39			
Providencia	38	14,67			
Vitacura	14	5,41			
Total	259	100,00			

Fuente: Encuesta Innovaciones digitales, economía de plataformas y condiciones de trabajo. Santiago, Chile (Repartidores de App)

► Agradecimientos

El desarrollo de este trabajo contó con la colaboración de varias personas en diversas etapas. En primer lugar, queremos agradecer al Departamento de Investigaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en especial, a Uma Rani, quien lideró el proyecto de investigación que resultó en el informe “Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo”, y en este trabajo en Chile, y a Marianne Furrer, Nora Gobel, y Rishabh Dhir quienes apoyaron el proceso de recolección de datos y análisis. Queremos también agradecer la colaboración de la Oficina OIT Conosur, en especial a Andrés Marinakis, Fabio Bertranou, Guillermo Montt, Sonia Álvarez, y Melissa von der Forst, quienes hicieron valiosos comentarios a versiones anteriores de este trabajo e hicieron posible su publicación. Agradecemos también los comentarios de Elva López Mourelo de la Oficina de país de la OIT para Argentina. Para la implementación de la encuesta y el proceso de seguimiento durante la pandemia, participaron Rosario López, Manuel Stuardo, Maximiano Contreras, Andrés Saravia, Francisca Pinoleo y Carolina Ossandon. Agradecemos su compromiso y su excelente trabajo. Por último, queremos agradecer la detenida lectura que hicieron de este documento Arturo Arriagada, Lucas Cifuentes e Isadora Montaldo.



Equipo de Trabajo Decente y Oficina de Países de la OIT
para el Cono Sur de América Latina

Tel: +56-2 2580-5500
E-mail: santiago@ilo.org
www.ilo.org/santiago

Santiago de Chile

