



**Fairwork Chile**  
**Puntuaciones 2021:**  
**Estándares Laborales**  
**en la Economía de**  
**Plataformas**



# Resumen ejecutivo

América Latina ha estado en el centro de los recientes debates sobre las condiciones precarias e injustas de los trabajadores en la economía de las plataformas. Actualmente, el proyecto Fairwork está presente en cinco países latinoamericanos: Argentina, Chile, Colombia, Ecuador y Brasil. Este informe sobre las condiciones laborales de los trabajadores de plataforma en Chile presenta la segunda serie de calificaciones de Fairwork para la región (la primera correspondió a Ecuador). Siete de las plataformas más destacadas del país -Uber, Uber Eats, Cabify, Rappi, Pedidos Ya y DiDi- fueron evaluadas con respecto a los cinco principios globales de Fairwork.

En Chile, la economía de las plataformas digitales se ha ido consolidando poco a poco, con una adopción temprana por parte de los usuarios a través de aplicaciones de transporte (Uber y Cabify), seguida por aplicaciones de delivery (Pedidos Ya, Rappi) y compras de supermercado (Cornershop, una aplicación de diseño chileno que opera a nivel internacional y fue recientemente adquirida por Uber). Las consecuencias económicas de la pandemia en nuestro país han animado a miles de trabajadores del mercado formal a integrarse en la economía de las plataformas. La demanda de los consumidores también ha aumentado, ya que muchos negocios, especialmente restaurantes, han tenido que cerrar sus puertas al público durante la pandemia. Al momento de redactar este informe, existen aproximadamente 15.000 conductores de aplicaciones de reparto y 200.000 conductores de vehículos en Chile. Sin embargo, no existen estadísticas fiables para medir el tamaño de este mercado. Este informe invita a las autoridades locales (por ejemplo, el Instituto Nacional de Estadística-INE) a incluir en las encuestas de empleo información sobre la economía de las plataformas para tener certeza del tamaño de este mercado.

El crecimiento de las plataformas digitales de trabajo se ha visto muy favorecido por las condiciones estructurales del país: una historia económica liberal, una alta penetración de internet y un importante flujo de mano de obra migrante. Desde el cambio de siglo, Chile ha tenido uno de los niveles más altos de penetración de Internet en América Latina. Esto ha favorecido el auge de la economía de las plataformas, con más puestos de trabajo, flexibilidad e independencia. No obstante, la promesa de manejar tu propio tiempo, a tu ritmo y ser tu propio jefe -presentada como una ventaja para los trabajadores- también trae consigo diversas formas de precariedad, turnos agotadores, exposición a situaciones de riesgo y pocas garantías por parte de las aplicaciones. Los usuarios finales, por su parte, no ven claros estos riesgos, ya que valoran la comodidad, la rapidez y los bajos precios de estas plataformas.

En el contexto de pandemia global, ha aumentado el interés público por las precarias condiciones laborales a las que se enfrentan los “trabajadores de plataformas”, incluyendo el desigual acceso a equipamiento de protección de salud durante la pandemia, y la falta de compensación económica cuando no pueden trabajar. El caso chileno no es una excepción. Este informe

explora las condiciones de trabajo de la economía de plataformas en Chile con el fin de contribuir a mejorar las condiciones laborales para quienes participan en este mercado.

La posición jurídica del trabajo en la economía de plataformas, la naturaleza del vínculo entre repartidores o conductores y las empresas para las cuales trabajan, así como la capacidad (o falta de) de las normas vigentes para comprender y regular este fenómeno son algunas de las materias que actualmente están siendo debatidas entre los profesionales del derecho y los actores políticos en Chile. Al desdibujar la distinción entre trabajo independiente y subordinado, la economía de plataformas ha creado tensiones en el sistema jurídico, obligándolo a cuestionar las herramientas a su disposición. Actualmente, existen al menos tres proyectos de ley que buscan regular este mercado -y específicamente este tipo de trabajo- y así otorgar derechos a los trabajadores, una necesidad que se ha vuelto especialmente urgente en el contexto de la pandemia.

En Chile, como en muchos otros países, la pandemia ha profundizado las desigualdades existentes, afectando especialmente a mujeres y migrantes, quienes sufren mayores vulnerabilidades. Además, la recesión

económica, con la pérdida de trabajo y los recortes salariales que conlleva, ha obligado a los trabajadores migrantes a trabajar más horas en las plataformas. Esto es preocupante, teniendo en cuenta su incierta (o peor, indocumentada) situación migratoria y la falta de acceso al sistema de salud público por miedo a ser deportados. El actual contexto de crisis económica preocupa no solo a las plataformas, sino también es una amenaza para los trabajadores, quienes soportan la mayor parte de los riesgos de este tipo de trabajo. Es crucial que las autoridades locales regulen este mercado para garantizar a los trabajadores de plataforma condiciones laborales más justas y permanentes en el tiempo.

Los puntajes presentados reflejan que hay mucho por hacer para garantizar una mayor equidad en la emergente economía de las plataformas en nuestro país. Los resultados demuestran la urgencia de transparentar la información sobre este mercado (alcance, tamaño, ingresos generados por sus trabajadores y las trayectorias laborales de quienes forman parte de él). Nuestras conclusiones exigen una regulación urgente que se ajuste al tamaño y la relevancia de este mercado en auge, y que aborde sus particularidades. Hacemos un llamado a los reguladores, a las plataformas, a los/as trabajadores/as y a los/as consumidores/as para que utilicen esta información y repensar la organización y el funcionamiento de este mercado. El desempleo y las necesidades económicas de millones de trabajadores exigen un replanteamiento para promover condiciones laborales más justas para quienes son parte de este mercado.

Este informe es el resultado de un proyecto piloto de un año en Chile. Establece una línea de base sobre la situación actual de la economía de plataformas del país que se actualizará anualmente. Al dar a conocer las condiciones de los trabajadores de las plataformas en Chile y en toda América Latina, Fairwork pretende ayudar a los trabajadores, los consumidores

y los reguladores a hacer que las plataformas sean responsables de sus prácticas y condiciones laborales.

## Resultados

- ▲ Las calificaciones obtenidas por las plataformas que operan en Chile son muy bajas, ya que ninguna obtuvo más de dos puntos de un total de diez. Uber, Cornershop, Cabify, Pedidos Ya y Uber Eats obtuvieron dos puntos, mientras que Rappi y DiDi obtuvieron solo uno, respectivamente.
- ▲ **Pago justo:** Los trabajadores ganan por sobre el sueldo mínimo (en Chile, \$326.500 pesos por una semana laboral de 45 horas) antes de considerar los costos. Sin embargo, ninguna de las plataformas pudo demostrar que paga un salario justo después de contabilizar los gastos de los trabajadores en bencina, al igual que la depreciación de los medios de transporte que utilizan (auto, moto y/o bicicleta).
- ▲ **Condiciones justas:** Ninguna plataforma pudo aportar pruebas de políticas concretas y coherentes destinadas a proteger a los trabajadores de cualquier tipo de riesgo en el desarrollo de sus actividades. Si bien las siete plataformas analizadas implementaron medidas desde el principio de la pandemia (como la provisión de mascarillas y gel), solo cuatro plataformas proporcionaron algún tipo de apoyo financiero en caso de que los trabajadores contrajeran Covid-19. Se requieren mayores y mejores esfuerzos en este ámbito, teniendo en cuenta los riesgos a los que se enfrentan los repartidores y conductores al realizar su trabajo.
- ▲ **Contratos justos:** Todos los contratos o “términos y condiciones” clasifican a las personas como trabajadores independientes, ya sea a través de una cláusula explícita (que

normalmente incluye una declaración que niega cualquier tipo de regulación por parte de la legislación laboral) o a través del marco general de las cláusulas redactadas. Por regla general, los contratos o términos y condiciones redactados por las empresas resultaron ser fácilmente accesibles para los trabajadores, tanto en su terminología como en su redacción, aunque algunas cláusulas utilizan lenguaje jurídico técnico. Sin embargo, con la excepción de una empresa (Cornershop), no pudimos encontrar ningún caso en el que las plataformas no puedan realizar cambios unilaterales en sus condiciones, con diferencias en cuanto a la forma de notificar y hacer cumplir dichos cambios.

- ▲ **Gestión justa:** Sólo en tres de las siete plataformas analizadas se pudo evidenciar que existen canales de comunicación claros con sus trabajadores, a través del chat u otros sistemas de comunicación en las propias aplicaciones. No existe un contacto fluido y directo con managers o encargados de personal y en la mayoría de las plataformas, una vez que los trabajadores son desactivados, no pueden apelar la decisión. No encontramos información sobre el uso de datos e información personal de los trabajadores por parte de las plataformas.
- ▲ **Representación justa:** El principio de representación justa no se cumplió en ninguna de las plataformas que analizamos. Ninguna de ellas reconoce o facilita la existencia de organizaciones de trabajadores para evaluar y generar acuerdos sobre las condiciones laborales. Existen asociaciones de conductores de aplicaciones y repartidores, pero no son reconocidas formalmente por las plataformas. Esto deja a los trabajadores de plataformas en Chile sin mecanismos

de representación formal ni instancias para cooperar entre sí o para influir en las decisiones que impactan en el desarrollo de sus actividades.

## Puntuaciones Fairwork Chile 2021\*

Cabify	2
Cornershop	2
Pedidos Ya	2
Uber	2
Uber Eats	2
Didi	1
Rappi	1

\* Puntuaciones sobre 10.

## Editorial:

# ¿Por qué estudiar la economía de las plataformas en Chile?

## Una introducción al proyecto Fairwork

La pandemia del COVID-19 reforzó, entre otros asuntos, nuestra relación con las tecnologías digitales y –específicamente– nos forzó a adaptar una serie de hábitos y formas de consumo. Desde las compras del supermercado, la compra de bienes de primera necesidad como los remedios, hasta pedidos en restaurantes y tiendas de ropa. En este proceso de cambio, las actividades que realizan repartidores/as y trabajadores/as de aplicaciones digitales, han adquirido una relevancia fundamental. No solo por consolidar un mercado emergente de oferta de bienes y servicios mediados y organizados por aplicaciones digitales. Si no por dejar al descubierto la necesidad de analizar las condiciones y experiencias laborales de quienes participan en este mercado.

La “economía de las plataformas” se caracteriza por la independencia y contingencia de las actividades que realizan sus trabajadores— donde la oferta de y la demanda por trabajo, se organiza a través de una infraestructura digital y algorítmica. Así se establece una relación de “capital-trabajo” entre un trabajador y una plataforma digital que media la oferta de mano de obra y la demanda por servicios profesionales, operando al mismo tiempo como “intermediario” y “empleador fantasma”.<sup>1</sup>

En Chile, la economía de las

plataformas digitales se ha ido consolidando poco a poco, con una adopción temprana por parte de los usuarios a través de aplicaciones de transporte (Uber y Cabify), seguida por aplicaciones de delivery (Pedidos Ya, Rappi) y compras de supermercado (Cornershop, una aplicación de diseño chileno que opera a nivel internacional y fue recientemente adquirida por Uber). Las consecuencias económicas de la pandemia en nuestro país han animado a miles de trabajadores del mercado formal a integrarse en la economía de las plataformas. La demanda de los consumidores

también ha aumentado, ya que muchos negocios, especialmente restaurantes, han tenido que cerrar sus puertas al público durante la pandemia. Al momento de redactar este informe, existen aproximadamente 15.000 conductores de aplicaciones de reparto y 200.000 conductores de vehículos en Chile. Sin embargo, no existen estadísticas fiables para medir el tamaño de este mercado. Este informe invita a las autoridades locales (por ejemplo, el Instituto Nacional de Estadística-INE) a incluir en las encuestas de empleo información sobre la economía de las plataformas

para tener certeza del tamaño de este mercado.

En este contexto, y al igual que en otros países, las condiciones laborales de los trabajadores de este sector han empezado a ganar importancia en la agenda pública, especialmente durante la pandemia mundial del COVID-19. Son varias las razones para esta situación: condiciones laborales precarias, acceso disparado a elementos de seguridad y protección para su salud durante la pandemia, al igual que compensaciones económicas en caso de no poder trabajar. Las condiciones laborales en la economía de las plataformas varían de país en país, por lo mismo, es fundamental explorarlas en el caso chileno y así contribuir a mejorar los estándares de quienes participan en este mercado y cuyas actividades muchas veces se han convertido en servicios de primera necesidad para distintos consumidores/as.

En el mundo existen 50 millones de personas que dan vida a la “gig economy”.<sup>2</sup> Aplicaciones globales como Uber y otras, se convierten en fuente de trabajo para quienes por diversas razones han quedado fuera del mercado laboral tradicional.<sup>3</sup> Sin embargo, al contrario de las promesas divulgadas por economistas y expertos en management en relación con las posibilidades de flexibilidad laboral que encuentran quienes son parte de este mercado<sup>4</sup>, recientes estudios en EE.UU. y Reino Unido en los campos de la sociología y la geografía económica, alertan sobre la creciente precarización y fragmentación del trabajo, traspasando distintos costos desde la “empresa” al “trabajador”.<sup>5</sup> Los efectos económicos de la pandemia en Chile se presentan como una oportunidad para que miles de trabajadores del mercado formal se integren a la economía de las plataformas. Según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en el período comprendido entre mayo y julio de 2020, la tasa de desempleo alcanzó el 13% en el país. Al mismo tiempo, un reciente artículo tituló como “histórico” el aumento del número de repartidores en este período, alcanzando el 20% en el caso

de Pedidos Ya, y el 78% en el caso de Cabify.

Junto a los informes realizados en Reino Unido (2021), Ecuador (2021), Alemania (2020), India y Sudáfrica (2019, respectivamente), el proyecto Fairwork se expande a Sudamérica, en Argentina, Brasil, Colombia y Chile. Como se presenta en este informe, la escuela de Comunicaciones y Periodismo de la Universidad Adolfo Ibáñez, junto al Oxford Internet Institute (OII) de la Universidad de Oxford y la universidad de Cape Town, están implementando la metodología desarrollada por Fairwork para evaluar las condiciones laborales en la economía de las plataformas chilena. El equipo de Fairwork en Chile propone analizar las condiciones laborales de los trabajadores de plataformas digitales, con el fin de hacer sugerencias para mejorarlas y destacar las buenas prácticas.

El análisis que presentamos en este informe se basa en cinco principios básicos de trabajo justo en la economía de las plataformas: pago justo, condiciones justas, contratos justos, gestión y representación justas. Cada principio se divide en dos subdimensiones, las que, en su totalidad, alcanzan los diez puntos. Otorgamos un punto cuando detectamos que se cumplen las condiciones básicas y un punto extra cuando se está por sobre ellas. Los dos primeros principios se refieren a si los trabajadores reciben un pago justo por su trabajo y si sus trabajos se caracterizan por tener condiciones saludables y seguras para quienes lo ejecutan. Los otros tres se centran en si la plataforma se ha comprometido en acuerdo contractual justo con los trabajadores; si los trabajadores están en conocimiento de estas condiciones y si existen procesos de gestión transparentes y canales de comunicación entre las partes; y si los trabajadores son capaces de expresar sus demandas colectivamente a través de distintos mecanismos de representación reconocidos por las plataformas.

Evaluamos la evidencia recopilada

para la realización de este informe en relación con cada uno de estos principios. Para ello, llevamos a cabo una combinación de investigación documental, entrevistas a trabajadores en Chile, un taller con distintos actores de la economía de las plataformas (representantes de plataformas, trabajadores/as y reguladores) y entrevistas semi-estructuradas con ejecutivos/as de las plataformas. Reconocemos que, debido a la naturaleza dinámica de esta economía y la confidencialidad de los datos, es difícil obtener información fiable. Por lo tanto, sólo concedemos un punto cuando hay evidencia clara y suficiente que apoya el cumplimiento de un principio. En otras palabras, nuestra estrategia de investigación no depende de la voluntariedad de las plataformas y aplicaciones de participar en este proyecto.

Los resultados aquí presentados reflejan la necesidad de levantar y transparentar información sobre el funcionamiento, tamaño e ingresos que se generan y pagan en este mercado. Nuestros hallazgos dan cuenta de la urgencia de implementar una regulación acorde al tamaño y relevancia de este mercado, así como a las particularidades de los tipos de servicios que se ofrecen y



“Al momento de redactar este informe, existen aproximadamente 15.000 conductores de aplicaciones de reparto y 200.000 conductores de vehículos en Chile.”

las actividades que los trabajadores realizan. Hacemos un llamado a reguladores/as, ejecutivos/as de plataformas, trabajadores/as y consumidores/as para utilizar esta información con el fin de repensar la organización y funcionamiento de este mercado. Todo ello, en un contexto marcado por la pandemia del COVID-19, donde el desempleo y las urgencias económicas de millones de trabajadores/as se convierten en un escenario propicio para imaginar una economía de las plataformas más justa para todas y todos.

**Arturo Arriagada**

**Macarena Bonhomme**

**Jorge Leyton**

**Francisco Ibáñez**

**Equipo de Fairwork Chile**

# Contenidos

- 02 Resumen Ejecutivo
- 05 Editorial
- 08 El Modelo de Fairwork
- 10 La Economía de Plataformas en Chile
- 13 El Contexto Jurídico
- 15 Puntuaciones Fairwork
- 17 Plataforma en Foco: Cornershop
- 18 La voz de los/as trabajadores/as
- 20 Tema en Foco: La otra primera línea: COVID-19 y trabajadores de plataforma en Chile
- 22 Impacto y Próximos Pasos
- 24 Apéndice I: Sistema de Puntuación de Fairwork
- 29 Créditos y Financiamiento
- 31 Referencias

# El Modelo Fairwork

Fairwork evalúa las condiciones de trabajo en plataformas digitales y las clasifica en función de cuán justas son. Nuestro objetivo es demostrar que es posible lograr trabajos mejores y más justos en la economía de plataformas.

Nuestras evaluaciones se basan en cinco principios a los que las plataformas digitales deben adherirse para que se considere que ofrecen “trabajo justo”. Las plataformas son evaluadas en función de estos principios para mostrar cuáles son las condiciones de trabajo actuales en la economía de plataformas y en que aspectos de pueden mejorarse.

Los cinco principios de Fairwork fueron elaborados durante varios talleres en la Organización Internacional del Trabajo en los que participaron los diferentes actores interesados. Para asegurar que estos principios globales fueran aplicables en el contexto chileno, fueron revisados y afinados con trabajadores, plataformas, académicos y abogados laboristas en Santiago.

**El Apéndice I ofrece más detalles sobre los rangos de cada principio y los criterios que fueron utilizados para evaluar las plataformas a partir de la evidencia empírica recogida.**

## 01 Los cinco principios



### Pago Justo

Independientemente de su clasificación laboral, los trabajadores deben ganar el salario mínimo establecido en el país después de tener en cuenta los costos relacionados con el trabajo.



### Condiciones justas

Las plataformas deben contar con políticas para proteger a los trabajadores de los riesgos derivados de los procesos de trabajo, y deben adoptar medidas proactivas para proteger y promover la salud y la seguridad de los trabajadores.



### Contratos justos

Los términos y condiciones deben ser transparentes, concisos y de fácil acceso al trabajador. La parte contratante junto con el trabajador deben estar identificados en el contrato y estar sujetos a la legislación nacional. Si los trabajadores son realmente autónomos, en las condiciones de servicio no deben existir cláusulas que excluyan injustificadamente la responsabilidad de la plataforma.



### Gestión justa

Debe existir un proceso documentado a través del cual los trabajadores puedan ser escuchados, puedan apelar las decisiones que les afectan y ser informados de las razones que motivan dichas decisiones. Debe existir un canal claro de comunicación a disposición de los trabajadores que permita la posibilidad de apelar las decisiones que toma la administración o la desactivación de sus cuentas. El uso de algoritmos debe ser transparente y debe producir resultados justos para los trabajadores. Las plataformas deben ofrecer a los trabajadores una política por escrito que garantice la equidad en la administración del trabajo en la plataforma (por ejemplo, en la contratación, la disciplina o el despido de trabajadores).



### Representación justa

Las plataformas deben proporcionar un proceso documentado a través del cual la voz de los trabajadores pueda ser expresada. Independientemente de su clasificación laboral, los trabajadores deben tener derecho a organizarse en cuerpos colectivos, y las plataformas deben estar preparadas para cooperar y negociar con ellos.

## 02 Metodología

El proyecto utiliza tres fuentes de datos empíricos para evaluar de forma efectiva la equidad en el trabajo.

### Investigación documental

El proceso de investigación se inicia con un análisis documental para determinar cuáles son las plataformas que operan en cada ciudad y cuáles son las más importantes e influyentes. Esta investigación proporciona una descripción de las plataformas que han sido seleccionadas y de los métodos utilizados para contactar a los trabajadores. La investigación documental también incluye información pública que pueda ser utilizada para puntuar determinadas plataformas (por ejemplo, la prestación de determinados servicios a los trabajadores o los conflictos en curso).

### Entrevistas a las plataformas

El segundo método que utilizamos es solicitar evidencia empírica a las plataformas. Para ello entrevistamos a los administradores de las plataformas y les solicitamos información sobre cada uno de los principios de Fairwork. Esto nos proporciona información sobre el funcionamiento y el modelo de negocio de la plataforma, a la vez que abre un diálogo a través del cual la plataforma podría acordar implementar cambios basados en los principios de Fairwork. En los casos en los que los administradores de las plataformas no aceptan ser entrevistados, limitamos nuestra estrategia de evaluación a la evidencia obtenida a través de la investigación documental y

de las entrevistas a los trabajadores.

### Entrevistas a los trabajadores

El tercer método utilizado consiste en entrevistar directamente a los trabajadores de las plataformas. Nuestro objetivo es conseguir una muestra de 5 - 10 entrevistas a trabajadores por cada plataforma. Contactamos a los trabajadores directamente a través de la plataforma o en sitios de encuentro de los trabajadores. Estas entrevistas no pretenden crear una muestra representativa. Lo que sí pretenden es comprender cómo se gestiona y se lleva a cabo el trabajo en plataformas. Por ejemplo, nos permiten conocer los contratos que firman los trabajadores y conocer las políticas de la plataforma que les atañen. Las entrevistas también nos permiten confirmar o refutar si las políticas y prácticas están realmente vigentes en la plataforma.

### De los datos a la puntuación

Este triple enfoque permite contrastar la información entregada por las plataformas y ofrece la oportunidad de recopilar evidencias positivas y negativas desde múltiples fuentes. Las puntuaciones finales de cada plataforma son decididas colectivamente por el equipo de Fairwork en base a estos tres métodos de recolección de datos. Las puntuaciones son revisadas por el equipo de Chile, el equipo de Oxford y dos revisores de equipos de otros países. Esto nos permite dar coherencia y rigor al proceso de puntuación. Sólo se conceden puntos si existen pruebas claras sobre cada principio.

## 03 ¿Cómo evaluamos?

Cada uno de los cinco principios de Fairwork se desglosa en dos puntos: un punto básico y un punto más avanzado, que sólo puede concederse si se ha cumplido el punto básico. Cada plataforma recibe una puntuación sobre 10. Las plataformas sólo reciben un punto cuando pueden demostrar satisfactoriamente su aplicación de los principios.

El no alcanzar un punto no significa necesariamente que una plataforma no cumpla el principio en cuestión. Simplemente significa que, por la razón que sea, no podemos demostrar su cumplimiento.

**Más detalles sobre el sistema de puntuación de Fairwork se encuentran en el Apéndice I.**

# Panorama General: La Economía de Plataformas en Chile



El crecimiento de las plataformas de trabajo digital se ha visto altamente favorecido por condiciones estructurales en Chile: una historia económica liberal, alta penetración de internet y un elevado flujo de fuerza de trabajo migrante. En la siguiente sección, revisaremos algunos de estos factores y el desarrollo de la economía de plataformas en el país.

## Chile: condiciones favorables para la economía de plataformas

Chile sufrió un drástico proceso de liberalización económica durante la dictadura militar en la década de 1980, bajo la supervisión de un joven grupo de economistas neoliberales. Aunque todavía se debaten sus efectos, estas políticas son al menos parcialmente responsables por el boom económico posterior al retorno a la democracia en la década de 1990. En ese momento, Chile vio un incremento del PIB en más de un 5% y un importante aumento al crédito y deuda, con una importante reducción de la pobreza de un 38% en 1990 a 18.8% en 2003.<sup>6</sup>

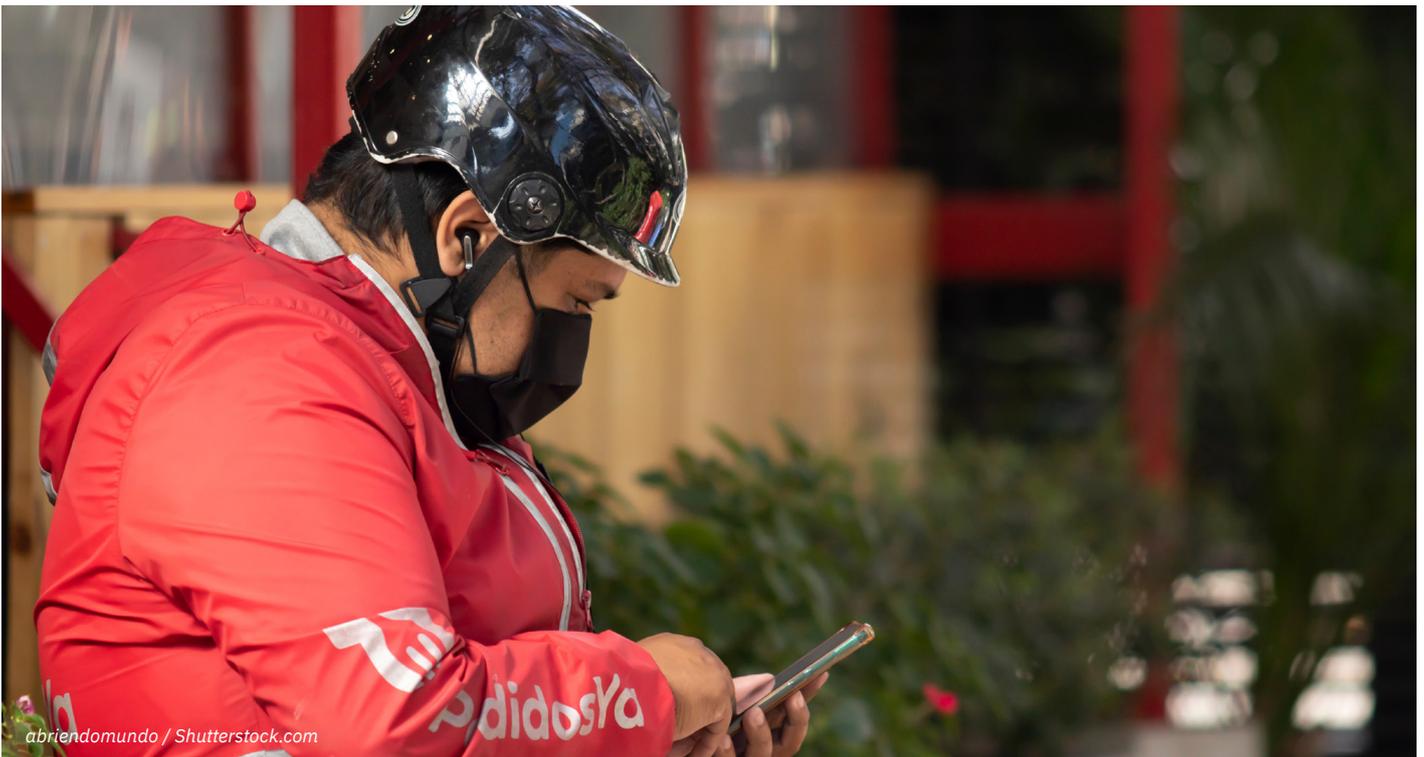
El mercado laboral chileno presenta características que refuerzan una

serie de desigualdades sociales y económicas, a través de un proceso de precarización de la actividad laboral.<sup>7</sup> La creciente dependencia en modelos de subcontrato<sup>8</sup> permiten una flexibilidad que facilita abusos, fomenta la precarización laboral que se traduce en bajos salarios, incertidumbres, formas contractuales atípicas, bajo poder de negociación e inseguridad laboral.<sup>9</sup> Esto conlleva a que exista un carácter confuso en las definiciones acerca de la calidad del empleo o “trabajo decente” en políticas y debates teóricos<sup>10</sup>, lo que resulta urgente de evaluar en un mercado que aún no cuenta con un tipo de regulación específica<sup>11</sup> acorde a sus características.<sup>12</sup>

Esto ha favorecido el auge de la economía de plataformas, con más trabajos, flexibilidad e independencia. A pesar de esto, la promesa de manejar tu propio tiempo, a tu propio ritmo y

ser tu propio jefe – presentado como una ventaja ante los trabajadores – trae consigo también variadas formas de precariedad, turnos extenuantes, exposición a situaciones riesgosas, y pocas garantías de parte de las aplicaciones. Los usuarios, por su parte, no ven con claridad estos riesgos, en cuanto valoran la conveniencia, la velocidad y los precios bajos de estas plataformas.<sup>13</sup>

Desde comienzos de este siglo, Chile ha tenido uno de los mayores niveles de penetración de internet en Latinoamérica. Mientras en 2009 la tasa de penetración de internet era de 13.7 conexiones a internet cada 100 habitantes, para 2019 esta había aumentado a 116.1 conexiones, con los smartphones y dispositivos móviles representando el 84.7% de estas.<sup>14</sup> Para junio de 2019, habían más de 25 millones de teléfonos celulares activos en el país, con las



conexiones 4G creciendo más de un 20% comparado con el mismo período de 2018.<sup>15</sup> De igual forma, la población ha incorporado crecientemente aplicaciones y plataformas en sus prácticas de comunicación y consumo cotidianas. Este contexto ha contribuido a establecer la infraestructura y condiciones necesarias para la consolidación de la economía de las plataformas digitales.

Una de las primeras plataformas que alcanzó masividad en Chile fue la aplicación de repartos Pedidos Ya, presente en el país desde 2010. Si bien diversas aplicaciones de transporte y reparto entraron gradualmente al mercado, no fue hasta la llegada de Uber en 2014 que la economía de plataformas vio un crecimiento significativo. En 2018, Uber contabilizó más de 70.000 “socios conductores” y dos millones de usuarios registrados. Ese mismo año, había un total de 200.000 conductores trabajando para diferentes aplicaciones de transporte.<sup>16</sup> Incluimos en nuestro estudio diversas aplicaciones de reparto (delivery), incluyendo Cornershop, una aplicación de desarrollo chileno-sueco fundada en 2015, la cual encontró su nicho en el mercado de encomiendas, especialmente de compras de

supermercado.

Es escasa la información respecto del alcance y tamaño de la economía de las plataformas, sus características y las dinámicas laborales de quienes lo integran. Más allá de ser reconocidos legalmente como “trabajadores independientes”,<sup>17</sup> la pandemia del COVID-19 expuso las precariedades de quienes son parte de esta economía en Chile y el mundo al no contar con condiciones mínimas de seguridad para evitar el contagio, así como para acceder a beneficios laborales como seguros de cesantía y salud. En el contexto de una recesión económica gatillada por la pandemia<sup>18</sup>, la evidencia disponible da cuenta que las variaciones cíclicas en el mercado laboral tradicional tienen efectos significativos en la oferta y demanda por trabajo en la economía de las plataformas.<sup>19</sup> Por ende, este estudio contribuye a transparentar las dinámicas y relaciones entre los actores que participan en este mercado, con el fin de promover mejores condiciones laborales y mitigar las asimetrías de poder que se generan.

En nuestra investigación, examinamos las experiencias de trabajadores/as de

Uber, Cabify, DiDi, Uber Eats, Rappi, Pedidos Ya y Cornershop. Si bien estas siete aplicaciones son algunas de las más importantes operan en el país, hay otras apps funcionando que pueden ofrecer similares condiciones laborales



“La promesa de ser tu propio jefe trae consigo también variadas formas de precariedad, turnos extenuantes, exposición a situaciones riesgosas, y pocas garantías de parte de las aplicaciones.”

y problemas cotidianos para sus trabajadores/as.

## Demandas por mayor regulación

Una gran parte de la fuerza laboral chilena de la economía de plataformas es vulnerable, y las tensiones entre diferentes grupos – por ejemplo, choferes de taxi locales intimidando a trabajadores de plataformas de transporte – son exacerbados por diferentes factores, incluyendo la falta de regulación sobre la operación de estas plataformas, la demora en la discusión de los proyectos y sus efectos sobre el mercado del trabajo.

Las demandas por mayor regulación han venido desde los sectores que se han visto afectados por la irrupción de las plataformas. Por ejemplo, el pago de licencias, impuestos y condiciones para taxis son determinadas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, mientras las plataformas tienen su propio set de reglas y calificaciones para sus conductores. Existe la percepción de un campo laboral desigual con los trabajadores formales, especialmente

en el sector de transporte, donde los conductores de taxis han manifestado su molestia al punto de intimidar o amenazar a conductores de plataformas de transporte. La demanda por mayor regulación también ha venido de parte de los mismos trabajadores/as de plataformas, especialmente aquellos en el sector de repartos (delivery), los cuales se han reunido con sus bicicletas y mochilas para protestar por los riesgos y situaciones precarias a las que se ven expuestos<sup>20</sup>, perdiendo muchas veces el trabajo al participar en estas movilizaciones.

Hay actualmente al menos 3 proyectos de ley buscando regular estas aplicaciones y entregar derechos a sus trabajadores – una necesidad que se ha vuelto especialmente apremiante en el contexto de la pandemia, durante la cual los trabajadores se han visto expuestos a nuevos riesgos en la realización de sus actividades (ver sección de contexto jurídico).



# El Contexto Jurídico

La posición jurídica del trabajo en la economía de plataformas, la naturaleza del vínculo entre repartidores o conductores y las empresas para las cuales trabajan, así como la capacidad (o falta de) de las normas vigentes para comprender y regular este fenómeno son algunas de las materias que actualmente están siendo debatidas entre los profesionales del derecho y los actores políticos en Chile. Al desdibujar la distinción entre trabajo independiente y subordinado, la economía de plataformas ha creado tensiones en el sistema jurídico, obligándolo a cuestionar las herramientas a su disposición.

La legislación laboral chilena está construida en torno a una noción binaria de empleo, clasificando a quienes prestan servicios personales como trabajadores o contratistas independientes. Los primeros son aquellos que prestan servicios personales a un empleador bajo subordinación y dependencia (artículo 3 (b) del Código del Trabajo). El concepto legal de contrato de trabajo (artículo 7)<sup>21</sup> -desarrollado por décadas de jurisprudencia- representa una línea divisoria para quienes están protegidos por la legislación laboral. Tradicionalmente, la subordinación ha sido entendida como la sujeción del trabajador al control del empleador, mientras que la dependencia se relaciona con la capacidad de una persona para obtener su sustento. Ambas características deben estar presentes para que una persona pueda ser considerada como trabajadora. Los tribunales han desarrollado una serie de indicios (por ejemplo, el uso de uniforme de la empresa, marcas de asistencia, la aplicación de medidas disciplinarias por procedimientos de la empresa) para evaluar casos complejos e identificar la presencia de un vínculo laboral. Sin embargo, los indicios usados tradicionalmente suelen ser más efectivos para identificar formas de empleo “estándar”.

Por todo lo anterior, el sistema

jurídico chileno ha intentado ofrecer soluciones adecuadas a los debates mencionados, sin obtener respuestas definitivas hasta el momento. Las empresas de plataformas clasifican a los trabajadores como contratistas independientes -siguiendo la política aplicada en la mayoría de los países donde operan- y a menudo han defendido esta posición tanto en los tribunales como en el discurso público.<sup>22</sup> Sus acuerdos contractuales así lo reflejan, a veces de forma explícita en los términos y condiciones que los trabajadores deben aceptar.

Hasta el año 2020, no se habían presentado mayores desafíos jurídicos a la posición de las plataformas -solamente una demanda judicial de un conductor de Uber, que fue rechazada por el Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago. Sin embargo, las cosas han cambiado después de que varias organizaciones de trabajadores emprendieran huelgas y campañas, y sobre todo por los efectos en el mercado de la pandemia del COVID-19. La organización Riders Unidos Ya presentó dos demandas contra la plataforma Pedidos Ya, argumentando que algunos miembros habían sido despedidos por su rol como dirigentes de esta organización. En estas demandas se le pidió a los tribunales que declarasen la existencia de una relación laboral (y, por tanto,

reconocieran la existencia de despidos anti sindicales e infracciones a los derechos fundamentales). Ambos



“Las empresas de plataformas clasifican a los trabajadores como contratistas independientes -siguiendo la política aplicada en la mayoría de los países donde operan- y a menudo han defendido esta posición tanto en los tribunales como en el discurso público.”

casos se están litigando actualmente ante los tribunales laborales de Santiago, uno de ellos con una primera sentencia (ver más abajo).

Sin embargo, la primera decisión judicial que reconoció la laboralidad de un “rider” se produjo en un caso aparentemente menor resuelto por el Juzgado de Letras del Trabajo de Concepción. De acuerdo con el fallo, las condiciones en las que se prestaban los servicios daban cuenta de la presencia de subordinación y dependencia; citando elementos como la existencia de turnos, rankings de desempeño y el uso de GPS, entre otros, para arribar a esa conclusión. El 15 de enero de 2021, la Corte de Apelaciones de Concepción confirmó el fallo de primera instancia, coincidiendo con la decisión original, señalando que los criterios tradicionalmente utilizados por los tribunales para identificar una relación laboral sí pueden y deben adaptarse a las nuevas formas de organización económica. Debido a la baja cuantía de las prestaciones solicitadas por el demandante, este caso no será revisado por la Corte Suprema. Recientemente, Pedidos Ya fue multada por la Inspección del Trabajo después de que uno de sus repartidores sufriera un accidente en la ciudad de Puerto Montt.<sup>23</sup> Dado que la resolución presume que el repartidor es un trabajador en los términos del Código del Trabajo, la empresa ha anunciado que impugnará la multa en los tribunales. El 17 de mayo de 2021, el Primer Juzgado de Letras del Trabajo de Santiago decidió que un grupo de repartidores de Pedidos Ya no eran trabajadores sino contratistas independientes, citando la falta de horarios fijos y la existencia de acuerdos flexibles entre las partes como razones para rechazar la sugerencia de que trabajaban bajo subordinación y dependencia. Esta decisión será probablemente objeto de un recurso de nulidad.

El uso de las disposiciones legales existentes para identificar la existencia de un vínculo laboral con las plataformas le ha dado relevancia a la discusión sobre la eventual introducción de una nueva legislación

para regular estas formas de trabajo. Los legisladores han intentado afrontar esta discusión y hay al menos tres proyectos de ley en discusión que se refieren a la regulación laboral. Un grupo de diputados busca crear una regulación especial (boletín N°12475-13) para los trabajadores de plataformas dentro del Código del Trabajo, reconociéndolos como trabajadores dependientes, aplicando así todo el conjunto de derechos y protecciones otorgadas a estos, creando en paralelo normas especiales para temas específicos como la jornada de trabajo y la protección de datos personales, entre otros. El proyecto fue aprobado por la Cámara de Diputados y ahora se encuentra en discusión en el Senado. Un paquete de reformas laborales presentado en 2019 por el gobierno (boletín N°12618-13) propone clasificar a los trabajadores de plataformas como contratistas independientes, al tiempo que reconoce ciertos derechos en materias como la seguridad social. En una nota controversial, los criterios utilizados por el proyecto de ley para establecer el carácter independiente de la relación podrían, en la práctica, trastocar seriamente los indicios de laboralidad desarrollados por los tribunales de justicia.<sup>24</sup>

Finalmente, otro proyecto de ley (boletín N° 13496-13) tiene por objeto otorgar protecciones laborales para los trabajadores de plataformas, pero no aborda la naturaleza de los vínculos contractuales.<sup>25</sup> Este proyecto de ley fue presentado por un grupo de senadores en mayo de 2020, y dio lugar a la elaboración de un informe, presentado en octubre de 2020, por un grupo de trabajo de senadores, funcionarios de gobierno y académicos,<sup>26</sup> que esbozó una serie de propuestas en temas como seguridad social, protección de datos personales, jornada de trabajo y otras condiciones laborales.<sup>27</sup> Sin embargo, no llegaron a un acuerdo sobre la naturaleza de la relación entre plataforma y trabajador. Este informe es la base del acuerdo alcanzado por el Gobierno y los senadores miembros de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social, que ha llevado a la aprobación inicial de una

nueva versión del proyecto de ley que crea un régimen híbrido, que distingue entre los trabajadores de plataforma dependientes e independientes. Establece una serie de derechos para cada categoría (en materias como jornada de trabajo y la protección de datos, entre otras) y ciertos derechos comunes en cuestiones como el derecho de sindicación y la negociación colectiva (sin la plena protección que tienen los demás trabajadores). Este proyecto de ley ha sido aprobado recientemente por el Senado y actualmente se está debatiendo en la Cámara de Diputados. El gobierno apoya el proyecto de ley y ha hecho uso de sus facultades constitucionales para dar prioridad a su discusión.<sup>28</sup>

Más allá del derecho del trabajo, un Proyecto de ley que regula la prestación de servicios de transporte a través de plataformas digitales (boletín N° 11934-15) se encuentra en las etapas finales de la discusión legislativa. El proyecto busca crear una serie de derechos para los usuarios, así como un marco regulatorio en materias como selección de conductores y fijación de tarifas.

# Puntuaciones Fairwork Chile 2021

## Puntuación (sobre 10)\*

Cabify	2
Cornershop	2
Pedidos Ya	2
Uber	2
Uber Eats	2
Didi	1
Rappi	1

\* El desglose de las puntuaciones por plataforma está disponible en esta página: [www.fair.work/ratings](http://www.fair.work/ratings)

Todas las plataformas analizadas en este reporte obtienen una puntuación muy baja al aplicar los principios de Fairwork. Ninguna de ellas logra más de 2 puntos (de un total de 10) en la tabla de puntajes. Estos resultados reflejan que muy pocos principios de equidad pueden ser evidenciados en los trabajos ofrecidos por las plataformas digitales en Chile, incluyendo el acceso a una serie de derechos básicos. Esta situación evidencia el largo camino que queda por recorrer antes de que se vea una economía de las plataformas más justa en nuestro país.



## Pago justo

A través de la evidencia recopilada, y debido a la base de costos relativamente alta de la mayoría de las plataformas, se pudo evidenciar que los trabajadores ganan por encima del salario mínimo local (en Chile, \$326.500 pesos por una semana de trabajo de 45 horas) antes de considerar los costos. Sin embargo, ninguna de las plataformas pudo demostrar que paga un sueldo justo al incluir los gastos en que incurren los trabajadores en bencina, por ejemplo, o al tener que asumir la depreciación de sus medios de transporte (auto, moto o bicicleta).



## Condiciones justas

Ninguna plataforma pudo aportar pruebas de políticas concretas y coherentes destinadas a proteger a los trabajadores de cualquier tipo de riesgo en el desempeño de sus actividades. Si bien las siete plataformas que analizamos implementaron medidas desde el inicio de la pandemia (como la provisión de mascarillas y gel), sólo cuatro

de ellas proporcionaron algún tipo de apoyo financiero en los casos en que los trabajadores contrajeran la enfermedad. No pudimos encontrar evidencia de que estas medidas fueran permanentes y aplicables a todos los trabajadores. Es necesario realizar mayores y mejores esfuerzos en este ámbito, considerando los riesgos a los que se enfrentan los repartidores y conductores en el desarrollo de su trabajo.



## Contratos justos

Por regla general, los contratos o condiciones redactados por las empresas resultaron ser fácilmente accesibles para los trabajadores, tanto en lo que respecta a la terminología como al lenguaje, aunque algunas cláusulas se redactaron en un lenguaje jurídico técnico. Sin embargo, con la excepción de una empresa (Cornershop), no pudimos encontrar ningún caso en el que las plataformas no puedan realizar cambios unilaterales en sus condiciones, con diferencias en cuanto a la forma de notificar y aplicar dichos cambios. Asimismo, todos los acuerdos clasifican a los trabajadores como “independientes”, ya sea a través de una cláusula explícita (que normalmente incluye una declaración que niega cualquier tipo de regulación por parte de la legislación laboral) o a través del marco general de las cláusulas redactadas.



## Gestión justa

Sólo en tres de las siete plataformas se pudo evidenciar que existen canales de comunicación claros con sus trabajadores, a través del chat u otros sistemas de comunicación disponibles en las propias aplicaciones. No existe

un contacto directo y permanente con los managers o ejecutivos y en la mayoría de las plataformas, una vez que los trabajadores son desactivados, no pueden apelar una decisión. Ninguna plataforma evidencia tener políticas de equidad hacia sus trabajadores, que garanticen, por ejemplo, que no se beneficie a unos trabajadores sobre otros a la hora de recibir solicitudes o pedidos. No se encontró información sobre el uso de datos e información personal de los trabajadores por parte de las plataformas. El papel que juegan los algoritmos y la opacidad sobre su funcionamiento dificulta que los trabajadores tengan información concreta respecto a la existencia de políticas no discriminatorias.



## Representación justa

El principio de representación justa no se cumple en ninguna de las plataformas analizadas. Ninguna reconoce la existencia de organizaciones de trabajadores para generar acuerdos y revisar las condiciones de trabajo existentes. Aunque existen asociaciones de conductores de apps (Acua Chile, por ejemplo) y de repartidores (Riders Unidos Ya Chile), no son reconocidas formalmente por las plataformas. Esto deja a los trabajadores sin mecanismos de representación formal ni instancias para cooperar entre sí o para influir en las decisiones que impactan en el desarrollo de su trabajo.

# Plataforma en Foco: Cornershop

				Total			
	<b>Principio 1: Pago justo</b>		Paga al menos el salario mínimo		Paga el salario mínimo local más costos		1 PUNTO
	<b>Principio 2: Contratos justos</b>		Mitiga los riesgos específicos a las tareas de trabajo		Mejora activamente las condiciones de trabajo		0 PUNTOS
	<b>Principio 3: Contratos justos</b>		Hay disponibles unos términos y condiciones claros		El contrato refleja con exactitud la naturaleza de la relación laboral		1 PUNTO
	<b>Principio 4: Gestión justa</b>		Garantiza el debido proceso en las decisiones que afectan a los trabajadores		Evidencia la prevención de la discriminación y promueve la equidad		0 PUNTOS
	<b>Principio 5: Representación justa</b>		Existen mecanismos para que los trabajadores se expresen, así como libertad de asociación		Reconoce un organismo que puede llevar a cabo un proceso de representación y negociación colectiva		0 PUNTOS

**Puntuación Total**

 **02/10**

Todas las plataformas analizadas en Chile han obtenido una puntuación muy baja, lo que hace imposible evidenciar algún ejemplo de buenas prácticas. A pesar de estas limitaciones, queremos presentar aquí una plataforma que, pese a lograr 2/10 puntos, ha implementado prácticas que podrían proyectarse como parte de un modelo de trabajo más justo. Cornershop es una plataforma digital chilena (recientemente adquirida por Uber), que surgió en 2015 en Santiago y Ciudad de México para ofrecer servicios de reparto de compras en supermercados.

Los trabajadores de Cornershop entrevistados, llamados “shoppers”, consideraron que el contrato de esta plataforma es accesible, simple y está escrito en un lenguaje claro. Mientras que otras empresas operan a través de acuerdos más laxos basados en términos y condiciones estandarizados

que deben ser aceptados a través de la plataforma, Cornershop ofrece a sus trabajadores un acuerdo basado en honorarios que deben firmar en persona. Como era de esperar, los contratos de Cornershop se basan en el supuesto que los “shoppers” son contratistas independientes y establecen que la legislación laboral chilena no es aplicable a sus actividades. Sin embargo, a diferencia de otras plataformas, Cornershop pide a sus trabajadores que entreguen una boleta de honorarios en conformidad con la legislación tributaria. El contrato, sin embargo, no especifica ninguna normativa sobre las tarifas y pagos de la empresa. Cornershop paga a sus trabajadores en función de los envíos que realizan a través de una modalidad de pago que considera cada producto, su peso y la distancia recorrida. Por lo tanto, cuanto más grande sea el pedido del usuario y la distancia de entrega, mayores serán las ganancias

para los trabajadores. La mayoría suele ganar por sobre el sueldo mínimo. Sin embargo, sus canales de comunicación se centran sobre todo en resolver los problemas de los usuarios y no de los trabajadores, y (al igual que otras plataformas) no permite apelar en caso de desactivación.

# La voz de los/as trabajadores/as



**Raúl**

Conductor de

Uber

Raúl\* tiene una rutina de trabajo bien equilibrada. Parte su día como socio conductor de Uber en la mañana, llevándose una colación. Regresa a mediodía a su casa para almorzar y descansar un rato. Tiene en su auto diversos objetos que hacen más fácil estar en circulación durante el largo día: una cubierta especial para su asiento, un pequeño basurero y un desodorante ambiental que le gusta. Después de almuerzo, descansa un rato más y vuelve a trabajar hasta que el toque de queda se lo permite. Raúl ha trabajado en Uber casi desde que comenzó a operar en Chile. Ha realizado más de 10.000 viajes y tiene una calificación excelente (superior a 4.95), la cual, dice, le ha traído beneficios: *“siendo un conductor ejemplar, recibo atención especial. Si voy a las oficinas a consultar por algo, me ayudan al tiro. No tengo que esperar en la fila”*.

Hay algunos factores que escapan a su control y que lo mantienen permanentemente atento: ha estado involucrado en múltiples accidentes vehiculares; los inspectores se han llevado su auto un par de veces y recientemente sufrió un robo armado por parte de dos pasajeros, quienes se llevaron su auto y lo dejaron en un sitio abandonado. Aunque recibió ayuda

cuando se llevaron su auto durante las revisiones, no pudo hacer nada respecto al robo que sufrió: su seguro personal no cubre un vehículo usado para trabajar y Uber no ofreció un reembolso. Esto significó que tuvo que dejar de trabajar y tuvo que endeudarse para comprar otro auto y retomar su trabajo para poder generar ingresos. Los fines de semana, su rutina es un poco más dura, ya que se extiende hasta la noche. Antes del toque de queda, solía trabajar toda la noche, llegando a casa temprano en la mañana para dormir y descansar durante el día, para luego continuar durante la noche.

Antes de convertirse en “socio-conductor” tuvo otros trabajos esporádicos, incluso trabajando fuera del país por años. Aquí en Chile, Uber se presentó como una posibilidad de trabajo estable. Él reconoce ciertos riesgos, pero está dispuesto a tomarlos en la medida que le permite un ingreso constante y le asegura cierta estabilidad cuando se decida retirar. Es minucioso en su trabajo y no le interesa socializar u organizarse con otros trabajadores en torno a cuestiones laborales. Prefiere no formar parte de grupos de WhatsApp o Facebook y concentrarse en su trabajo.

\*Nombre ficticio para proteger la identidad de los trabajadores





**Yenifer**

Rider de Uber

Eats

Yenifer\* es venezolana, con estudios técnicos. Vive con su marido, también venezolano, y su hijo pequeño en el centro de Santiago. Ambos trabajan para Uber Eats, donde distribuyen su tiempo para que uno de los dos pueda hacerse cargo de su hijo en casa. Por esto, se sienten cómodos trabajando en plataformas de delivery, en lo que ella considera una buena oportunidad de trabajo: *“Unos lo toman como trabajo formal, porque es lo que consiguen, por el horario. No tiene ningún contrato. No hay ninguna obligación de cumplir horas, ni de lugar. Donde estés, te conectas”*. Al unirse a la plataforma, no revisó en detalle los términos y condiciones, ya que, como migrante en Chile, no tenía mucha opción y los aceptó porque necesitaba trabajar.

Tanto ella como su marido se han contactado con otros trabajadores migrantes que también viven en el centro de Santiago. Juntos, pedalean hacia el sector oriente de la capital, donde se encuentra la mayoría de los hogares de mayores ingresos y donde la demanda es mayor durante el curso del día. La plataforma no entrega material de protección para sus largos recorridos en bicicleta, además del material reflectante en su mochila, por el que ella tuvo que pagar. Andar en grupo le da más tranquilidad, especialmente al regresar de noche, donde hay más riesgos de accidentes o posibles asaltos. Comenta que en algunas ocasiones, en medio de un pedido, ha quedado a la deriva de noche debido a una rueda pinchada. Gracias al grupo de conocidos que tiene (en su mayoría migrantes) ha podido resolver estas situaciones sin mayores problemas. Además de estas redes de apoyo, no está involucrada en ningún otro grupo de trabajadores, y no está al tanto de ninguna forma de organización reconocida por la

plataforma.

A pesar de estar agradecida por la oportunidad económica de trabajar para Uber Eats, le gustaría contar con más garantías y respaldo para ella y sus colegas. Menciona que en algunas instancias, pareciera que los clientes tienen más credibilidad o prioridad que los trabajadores, lo cual demuestra con una experiencia personal: *“Eran las 1:30 de la mañana y tenía un pedido de 4 km y al kilómetro y medio se pinchó la llanta. Me indicaron que tenía dos opciones: o cancelar el pedido o hacer la entrega a pie. Yo le dije si lo cancelo voy a tener una deuda por el pedido. Me dijeron desde la aplicación que no se va a cargar nada y yo cancelé y a los dos días me hicieron el cobro del pedido.”* También menciona que la paga no vale la pena para distancias largas en bicicleta y que no tiene ninguna manera de saber qué tanto debe recorrer antes de tomar la orden. Si cancela algunas de estas entregas más extensas, puede sufrir algunas “sanciones fantasma”, perdiendo visibilidad para tomar pedidos en la plataforma.

A veces la aplicación le asigna órdenes de larga distancia, las cuales no le convienen económicamente, sin embargo, si cancela la orden, incluso con una justa razón, su visibilidad en la plataforma disminuye, y de la misma forma lo hace su cantidad de envíos. Las largas distancias no son fáciles de recorrer, por lo que termina cansada y sufre de un ligero dolor en su rodilla, probablemente debido al incesante pedaleo. A pesar de malas experiencias con el sistema de soporte y no tener garantías de parte de la plataforma, continúa trabajando, apoyándose en sus compatriotas para compensar estas carencias en su rutina cotidiana.

\*Nombre ficticio para proteger la identidad de los trabajadores

## Tema en Foco:

# La otra primera línea: COVID-19 y trabajadores de plataforma en Chile

Si bien los trabajadores se enfrentan al riesgo de contraer el COVID-19 para proveer de insumos básicos al resto de la población, las plataformas han fallado en establecer medidas efectivas de protección sanitaria o económica. La precariedad de los trabajadores ha aumentado a pesar de que se han convertido en servicios imprescindibles durante los periodos de cuarentena obligatoria: los informes de Fairwork indican que alrededor de la mitad de los trabajadores de plataformas de todo el mundo han perdido su trabajo, y el resto, ha perdido al menos dos tercios de su ingreso promedio.<sup>29</sup>

La naturaleza del trabajo de plataforma desafía el distanciamiento social. Los trabajadores deben tener contacto directo con el personal de los supermercados y restaurantes, así como también con los clientes finales, por lo que el riesgo de contraer el virus es altísimo. Muchas plataformas han introducido medidas preventivas, como la entrega sin contacto y directrices sobre cómo hacer la entrega a los usuarios, tales como mantener una distancia de dos metros y lavarse las manos con alcohol gel. Sin embargo, aunque los trabajadores con los que hablamos señalaron

que algunas plataformas ofrecían alcohol gel, también informaron que los suministros solían agotarse rápidamente. Otros se quejaron de las recientes políticas de reembolso de los costos de estos artículos de seguridad (como guantes, alcohol gel y mascarillas).

A pesar del riesgo, dejar de recibir encargos no es una opción para los/as trabajadores/as, ya que estar “inactivo” amenaza su calificación – y como resultado—en sus posibilidades de recibir pedidos y generar ingresos. Además, para muchos, especialmente para las

personas migrantes, este trabajo es su principal fuente de ingresos. En Chile, como en muchos otros países, la pandemia ha profundizado así las desigualdades existentes, especialmente para las mujeres y las personas migrantes, quienes sufren mayores vulnerabilidades.<sup>30</sup> Además, la recesión económica, junto a la pérdida de trabajo y las reducciones salariales que conlleva, ha obligado a los trabajadores migrantes a trabajar más horas en las plataformas. En los casos de personas con un estatus migratorio incierto (o peor, indocumentados), esto se traduce, por ejemplo, en la

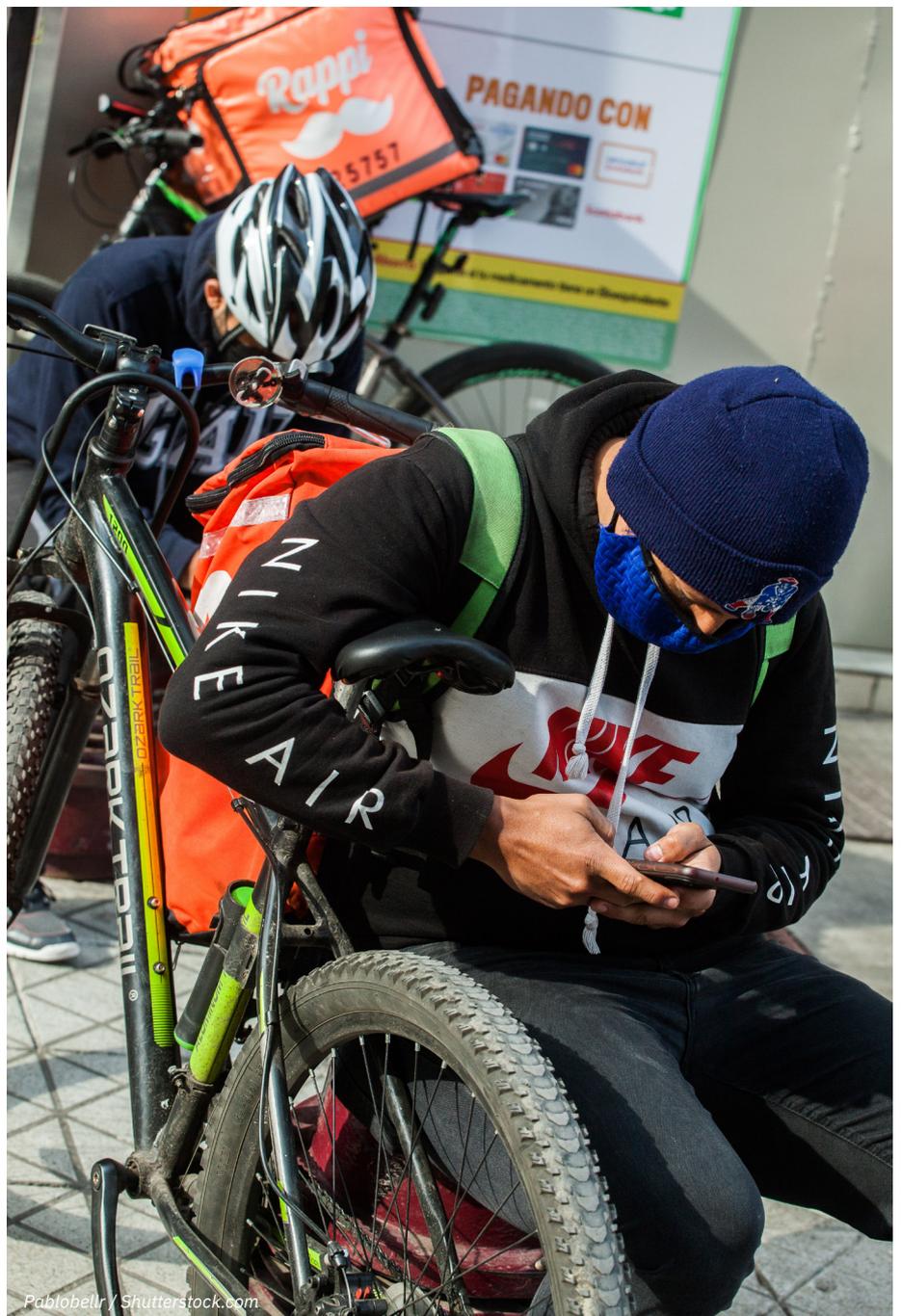
imposibilidad de acceder a la salud pública, muchas veces por miedo a ser deportados.

Entre las plataformas que operan en Chile, ninguna ofrece una protección adecuada. Dado que las plataformas no cuentan con elementos de seguridad que pueden evitar el contagio<sup>31</sup>, el conflicto con los trabajadores ha aumentado y muchos han comenzado a apelar por sus derechos, interponiendo demandas ante tribunales para ser reclasificados como empleados solicitando a las compañías a reconocer la existencia de un vínculo laboral. Si bien la actual crisis económica preocupa a las plataformas, para los trabajadores esto constituye una amenaza real, dado que son ellos/as quienes asumen la mayor parte

de los riesgos laborales. La asimetría del riesgo entre los trabajadores y la plataforma se ha exacerbado durante la pandemia; por lo tanto, es crucial que el gobierno de Chile regule en mayor medida este mercado con el fin de garantizar a los trabajadores medidas de protección básicas y condiciones laborales justas.

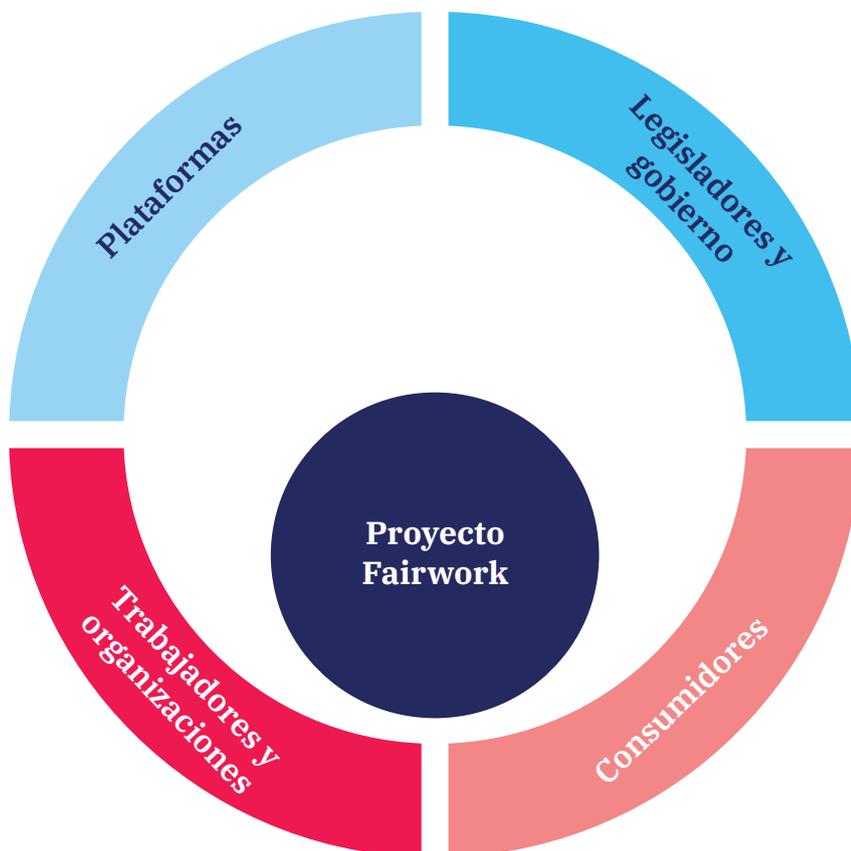
“

“La asimetría del riesgo entre los trabajadores y la plataforma se ha exacerbado durante la pandemia; por lo tanto, es crucial que el gobierno de Chile regule en mayor medida este mercado con el fin de garantizar a los trabajadores medidas de protección básicas y condiciones laborales justas.”



# Impacto y Próximos Pasos

Este informe es el resultado de un proyecto piloto realizado en el transcurso de un año en Chile. Hemos establecido una línea de base sobre la situación actual de la economía de plataforma del país que nos permite estudiar su desarrollo y actualizar nuestras calificaciones anualmente. A medida que aumenta el alcance y la visibilidad de Fairwork, vemos cuatro vías para contribuir a mejorar las condiciones de los trabajadores de plataformas en Chile.

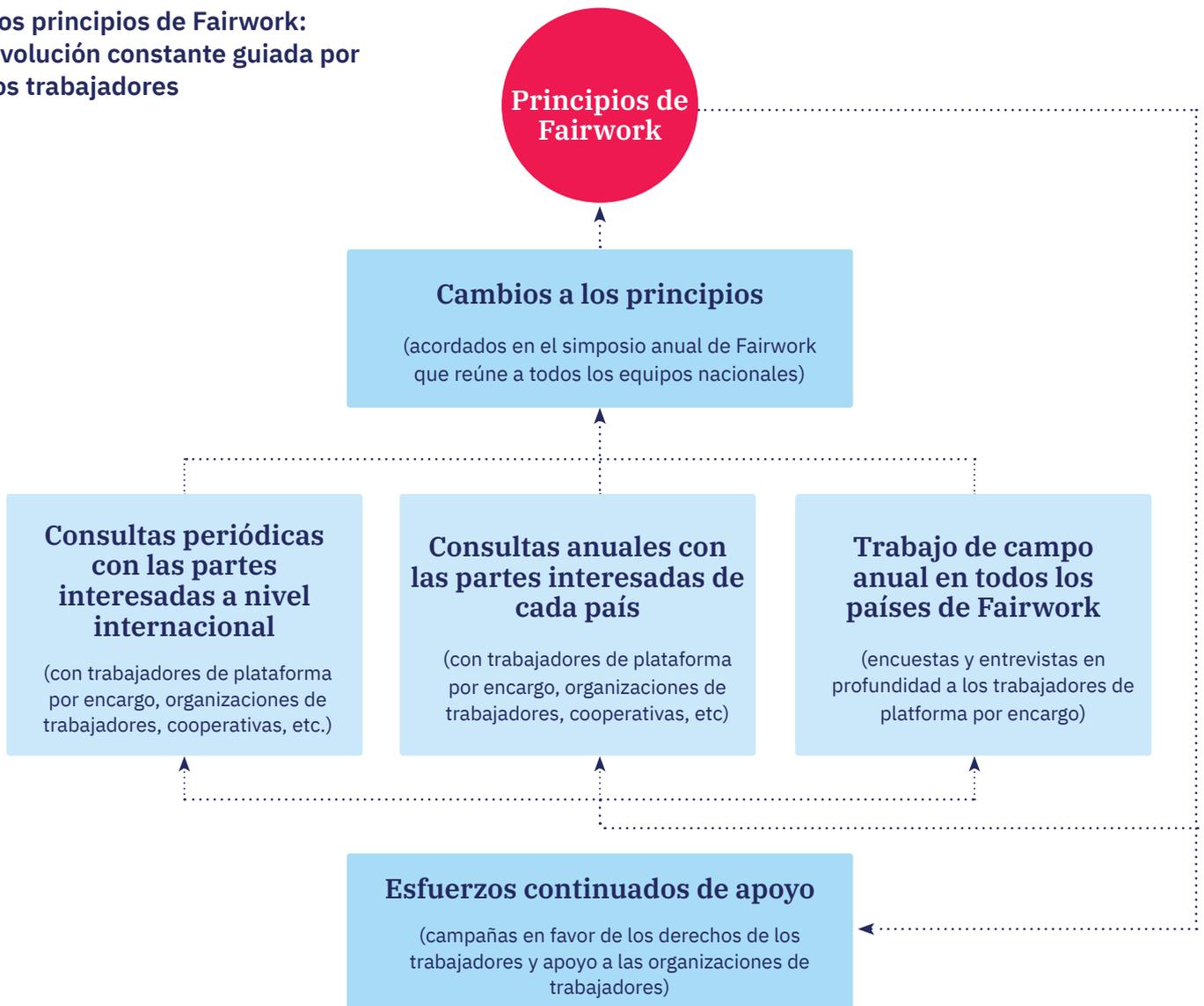


Vías de cambio de Fairwork

Este informe es parte de un proyecto piloto de un año en Chile. Esperamos que los resultados aquí presentados sean una oportunidad para seguir recopilando información sobre la economía de las plataformas en Chile, su tamaño, nivel de ingresos, las condiciones laborales de quienes conforman este mercado y la posibilidad de imaginar una economía más justa para todos los/as trabajadores/as. Un buen punto de partida sería recopilar información oficial de las plataformas e instituciones del país para conocer el tamaño de este mercado y los ingresos generados por los miles de trabajadores que lo conforman. Para eso es clave que instituciones como el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en conjunto con las plataformas, levanten y visibilicen información que permita tener una idea del tamaño de la fuerza laboral que participa en la economía de las plataformas.

En el ámbito legal, dos iniciativas serán de interés. Los actuales litigios en los tribunales laborales de Santiago podrían aportar cambios importantes en la discusión y comprensión de estas actividades, teniendo en cuenta el número de trabajadores y las cuestiones que se plantean, como la situación laboral, los despidos, la representación colectiva y las prácticas antisindicales. Se espera que estos casos lleguen a los tribunales superiores, abriendo camino a nuevos fallos. Todavía está por ver si los tribunales seguirán el ejemplo de la Corte de Apelaciones de Concepción. En el ámbito legislativo, el principal debate gira en torno al enfoque normativo preferido para el estatus de los/as trabajadores/as de plataformas. El Congreso y el Gobierno de Chile están cerca de un acuerdo sobre un esquema híbrido que va más allá del enfoque tradicional de empleo

**Los principios de Fairwork:  
Evolución constante guiada por  
los trabajadores**



binario. Esta nueva categoría pretende equilibrar las demandas tanto de flexibilidad como de protección de los trabajadores y puede proporcionar una respuesta adecuada a los retos que hemos esbozado en este informe. Sin embargo, debemos analizarlo con atención: existe el riesgo de crear un nuevo conjunto de trabajadores menos protegidos. Una nueva categoría de trabajadores de “segunda clase” puede abrir la puerta a la reducción de las normas laborales y a una mayor precariedad y explotación en los distintos sectores.

## Apéndice I:

# Sistema de Puntuación de Fairwork

Los cinco Principios del trabajo justo se desarrollaron a través de una amplia revisión bibliográfica de la investigación publicada sobre la calidad del empleo, reuniones de las partes interesadas en la UNCTAD y la OIT en Ginebra (en las que participaron trabajadores de plataformas, responsables políticos, sindicatos y académicos), y en reuniones nacionales de partes interesadas celebradas en la India (Bangalore y Ahmedabad), Sudáfrica (Ciudad del Cabo y Johannesburgo) y Alemania (Berlín). Este documento explica el sistema de puntuación de Fairwork.

Cada principio de Fairwork se divide en dos rangos. En consecuencia, para cada principio, el sistema de puntuación permite conceder un “punto básico” correspondiente al primer rango, y un “punto avanzado” adicional correspondiente al segundo rango (véase el cuadro 1). El punto avanzado de cada principio sólo puede concederse si se ha otorgado el punto básico de ese principio. Los rangos especifican las evidencias necesarias para que una plataforma reciba un punto determinado.

Cuando no se dispone de evidencias

verificables para un determinado rango, la plataforma no recibe ese punto. Por lo tanto, una plataforma puede recibir una puntuación máxima de Fairwork de diez puntos. Las puntuaciones de Fairwork se actualizan anualmente.

Tabla 1 Sistema de Puntuación de Fairwork

Principio	Punto básico		Punto avanzado		Total
 Pago justo	1	+	1	=	2
 Condiciones justas	1	+	1	=	2
 Contratos justos	1	+	1	=	2
 Gestión justa	1	+	1	=	2
 Representación justa	1	+	1	=	2

Puntuación de Fairwork máxima





## Principio 1: Pago justo

### Rango 1.1 – Paga al menos el salario mínimo local (un punto)

Con independencia de la clasificación laboral del trabajador, los trabajadores ganan al menos el salario mínimo local, o existe una política que exige un pago superior a este nivel.

El rango 1.1 se basa en el nivel del salario mínimo local (400 USD).<sup>32</sup> Los trabajadores de la plataforma deben ganar más que el índice de salario mínimo por su tiempo de trabajo,<sup>33</sup> y esto puede demostrarse de una de las siguientes maneras:

- con una política que garantice que los trabajadores reciben al menos el salario mínimo local por su tiempo de trabajo; o
- mediante la facilitación de estadísticas sobre datos de operaciones.

En el caso de (b), se pide a la plataforma que presente una tabla de ingresos semanales (véase la tabla 2) que promedie los ingresos de los

trabajadores y las horas de trabajo durante cualquier período de tres meses entre los últimos doce meses.

### Rango 1.2 – Paga el salario mínimo más gastos (un punto adicional)

Los trabajadores ganan al menos el salario mínimo local una vez descontados los gastos vinculados al trabajo, o existe una política que exige el pago por encima de este nivel.

El rango del salario mínimo más gastos varía en función de los distintos tipos de trabajo en plataformas. Para establecer un rango, se pide a la plataforma que facilite una estimación de los gastos vinculados al trabajo, que después es contrastada por el equipo de Fairwork a través de entrevistas con trabajadores.<sup>36</sup> Para obtener este punto, debe cumplirse una de las siguientes condiciones:

- la existencia de una política que garantice que los trabajadores ganan al menos el salario mínimo local más gastos; o
- evidencia presentada por la plataforma de que los trabajadores ganan al menos el salario mínimo local más gastos.

Si la plataforma ha completado la Tabla 2, la media de los ingresos

semanales menos los gastos vinculados al trabajo estimados debe ser superior al salario mínimo local (véase la Tabla 2).



## Principio 2: Condiciones justas

### Rango 2.1 – Mitiga los riesgos específicos del trabajo (un punto)

Existen políticas que protegen a los trabajadores de los riesgos derivados de los procesos de trabajo.

Este rango exige que la plataforma garantice la existencia de condiciones de trabajo seguras y que se minimicen los daños potenciales.<sup>37</sup> Para el punto 2.1, esto implica identificar los riesgos específicos del trabajo que puedan afectar al trabajador; por ejemplo, si se utiliza un vehículo o si hay interacción con los clientes. Las prácticas concretas que permiten lograr este punto pueden variar según el tipo de trabajo y de los riesgos existentes.

Para recibir el punto 2.1, la plataforma debe poder demostrar que:

- Existen políticas o prácticas en

Tabla 2 Tabla de ingresos semanales

Ingresos semanales	<X	X a (X+(X/2))	(X+(X/2)+1) <sup>34</sup> a 2X	>2X
Horas activas inferior a 40 horas/semana (a tiempo parcial)	%	%	%	%
Horas activas entre 40 y 48 horas/semana (a tiempo completo)	%	%	%	%
Horas activas superior a 48 horas/semana (a tiempo completo más horas extraordinarias)	%	%	%	%

Nota: X = El salario mínimo local calculado a 45 horas por semana. Esta fila es cumplimentada por el equipo de Fairwork antes de enviarse a la plataforma para que ser completada.<sup>35</sup>

vigor que protegen la salud y la seguridad de los trabajadores frente a los riesgos específicos del trabajo.

### Rango 2.2 – Mejora activa de las condiciones de trabajo (un punto adicional)

*Existen medidas proactivas para proteger y promover la salud y la seguridad de los trabajadores o mejorar las condiciones de trabajo.*

Para el punto 2.2 el rango es más alto y requiere evidenciar que existen prácticas que van más allá de los riesgos específicos vinculados al trabajo, abordados en el 2.1. Esto implica implementar una política que va más allá de los riesgos vinculados directamente al trabajo y promueve activamente una mayor salud y seguridad o mejoras en las condiciones de trabajo, mas allá del mínimo exigido por las normativas de empleo locales. Por ejemplo, una póliza de seguro que cubra los accidentes laborales cumpliría el rango 2.1, mientras que una que también cubra al trabajador o su familia fuera del trabajo, cumpliría el 2.2. Dado que las políticas y prácticas podrían estar enfocadas a las características concretas del trabajo, los casos que cumplan el rango pueden variar en función del tipo de trabajo.

Para recibir un punto en 2.2, la plataforma debe poder demostrar que:

- Existe una política (o políticas) documentada(s) que promueve(n) la salud y la seguridad de los trabajadores o mejora(n) las condiciones de trabajo, más allá de los riesgos específicos del trabajo.



## Principio 3: Contratos justos

### Rango 3.1 – Hay disponibles unos términos y condiciones claros (un punto)

*Los términos y condiciones son transparentes y concisos, y deben facilitarse a los trabajadores en un formato accesible.*

El rango 3.1 implica la demostración de que los términos y condiciones del contrato entregado al trabajador son fácilmente accesibles<sup>38</sup>. Las plataformas deben demostrar que los trabajadores pueden acceder a los contratos en todo momento, ya sea a través de la propia aplicación o mediante comunicación directa con el trabajador. Esto es necesario para que los trabajadores comprendan las exigencias de su trabajo. Los contratos deben ser fácilmente comprensibles por los trabajadores y deben estar disponibles en el idioma o idiomas comúnmente utilizados por los trabajadores de la plataforma.

Para recibir el punto 3.1, la plataforma debe poder demostrar lo siguiente:

- el contrato está redactado de una forma que se considere clara y comprensible para el trabajador; y,
- el contrato se emite en el idioma o idiomas utilizado(s) por los trabajadores en la plataforma; y,
- los trabajadores pueden acceder al contrato en todo momento.

### Rango 3.2 – El contrato refleja con exactitud la naturaleza de la relación laboral (un punto adicional)

*La parte que efectúa el contrato con el trabajador debe estar sometida a la legislación local y debe estar identificada en el contrato. Si los trabajadores son auténticos autónomos, las condiciones del servicio deben carecer de cláusulas que excluyan sin causa justa de responsabilidad a la plataforma.*

El rango 3.2 exige que las plataformas demuestren que el contrato entregado a los trabajadores describe fielmente la relación entre la plataforma, los trabajadores y los usuarios. Si existe algún conflicto sin resolver sobre la naturaleza de la relación laboral, no se otorgará el punto.

Si los trabajadores son auténticos autónomos,<sup>39</sup> las plataformas deben poder demostrar que el contrato carece de cláusulas que, sin causa justificada, liberen a la plataforma de responsabilidad por los daños causados a los trabajadores durante la realización de sus obligaciones laborales.

Para recibir el punto 3.2, la plataforma debe poder demostrar que:

- la clasificación laboral de los trabajadores se define con precisión en el contrato emitido por la plataforma; y
- que no existe ningún conflicto sin resolver sobre la naturaleza de la relación laboral; o
- que la categoría de autónomo del trabajador queda adecuadamente establecida y no existen cláusulas injustificadas.



## Principio 4: Gestión justa

### Rango 4.1 – Existe un procedimiento adecuado para tomar decisiones que afecten a los trabajadores (un punto)

*Existe un procedimiento documentado a través del cual los trabajadores pueden ser escuchados, oponerse a las decisiones que les afecten y estar informados de los motivos detrás de dichas decisiones. Hay un canal de comunicación claro para los trabajadores que les permite apelar decisiones de gestión o desactivación.*

El rango 4.1 implica que la plataforma demuestre la existencia de procesos claramente definidos de comunicación entre los trabajadores y la plataforma. Esto incluye el acceso a un representante de la plataforma y la posibilidad de debatir las decisiones que afecten a los trabajadores. Las plataformas también deben poder

demostrar que la información sobre los procedimientos es fácilmente accesible para los trabajadores.

Para recibir el punto 4.1, la plataforma debe poder demostrar lo siguiente:

- el contrato incluye la referencia a un canal de comunicación entre los trabajadores y un representante designado de la plataforma; y,
- el contrato incluye la referencia a un procedimiento para que los trabajadores puedan recurrir decisiones disciplinarias o desactivaciones; y,
- la interfaz de la plataforma incluye un canal de comunicación entre los trabajadores y la plataforma; y,
- la interfaz de la plataforma incluye un procedimiento para que los trabajadores puedan recurrir decisiones disciplinarias o desactivaciones; y,
- en caso de desactivación, el proceso de apelación debe ser accesible para los trabajadores que ya no tengan acceso a la plataforma.

#### Rango 4.2 – El proceso de gestión es equitativo (un punto adicional)

*Puede demostrarse que la plataforma hace esfuerzos para evitar activamente la discriminación de trabajadores de grupos desfavorecidos.*

Para recibir el punto 4.2, la plataforma debe poder demostrar lo siguiente:

- tiene una política que garantiza que la plataforma no discrimina a las personas por su raza, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, religión o creencias, edad o cualquier otra condición protegida por las leyes locales contra la discriminación; y,
- si el porcentaje de miembros de un grupo desfavorecido (como las mujeres) es claramente reducido entre sus trabajadores, tiene un plan para detectar y eliminar los obstáculos para las

personas de dicho grupo, lo que tiene como resultado una mejor representación; y

- toma medidas prácticas para favorecer la igualdad de oportunidades para trabajadores de grupos desfavorecidos, incluyendo acomodaciones razonables para casos de embarazo, discapacidad y religión o creencias; y
- si se utilizan algoritmos para determinar el acceso al trabajo o la remuneración, estos deben ser transparentes y no generar resultados injustos para los trabajadores de grupos tradicionalmente o actualmente desfavorecidos; y
- tiene mecanismos para reducir el riesgo de que los usuarios discriminen a cualquier grupo de trabajadores a la hora de acceder a o realizar el trabajo.



### Principio 5: Representación justa

#### Rango 5.1 – Existen mecanismos para que los trabajadores se expresen, así como libertad de asociación (un punto)

*Existe un proceso documentado a través del cual los trabajadores pueden hacer oír su voz. No hay pruebas de que la plataforma impida la libertad de asociación. No hay pruebas de que la plataforma se niegue a comunicarse con representantes designados por los trabajadores.*

El primer paso para justificar el principio 5.1 consiste en determinar la actitud y compromiso de la plataforma respecto a la voz de los trabajadores. Esto incluye tanto la escucha como la respuesta a los trabajadores de la plataforma, así como la indicación clara a los trabajadores de cómo entablar

un diálogo con la plataforma. Los trabajadores deben poder organizarse y asociarse libremente entre sí, con independencia de su clasificación laboral. Los trabajadores no deben ser discriminados por hacerlo. Esto incluye la libertad de asociación más allá de la facilitación de espacios organizativos (por ejemplo, a través de aplicaciones de mensajería instantánea).<sup>40</sup>

Para recibir el punto 5.1, la plataforma debe poder demostrar que:

- existe un procedimiento documentado para que los trabajadores expresen su voz.

#### Rango 5.2 – Existe un organismo colectivo de trabajadores reconocido y que puede llevar a cabo un proceso de representación y negociación colectiva (un punto adicional)

*Existe un organismo colectivo de trabajadores reconocido públicamente, y la plataforma está dispuesta a participar en la representación y negociación colectiva (o se compromete públicamente a aceptar un organismo colectivo, en caso de que todavía no exista)*

Este rango exige que la plataforma trate, o esté dispuesta a tratar, con los organismos colectivos de trabajadores que puedan participar en la representación o negociación colectiva. El organismo colectivo debe ser independiente de la plataforma. Puede ser un sindicato oficial o, alternativamente, una red o asociación de trabajadores. Si dichas organizaciones no existen, la plataforma puede firmar una declaración pública en la que afirme que apoya la formación de un organismo colectivo.

Para recibir el punto 5.2, la plataforma debe:

- aceptar públicamente la existencia de un organismo colectivo independiente de trabajadores o un sindicato y no haberse negado a participar en la representación

o negociación colectiva; si dicho organismo no existe, debe:

- firmar una declaración pública en la que reconozca estar dispuesta a aceptar la existencia de un organismo colectivo de trabajadores o un sindicato.

# Créditos y Financiamiento

Fairwork es un proyecto coordinado desde el Instituto de Internet de Oxford en la Universidad de Oxford y el Berlin Social Science Centre, y se fundamenta en los conocimientos y la experiencia del personal de la Universidad Adolfo Ibáñez, la Universidad de Ciudad del Cabo, la American University of Cairo, la Chinese University of Hong Kong, De La Salle University, el International Institute of Information Technology Bangalore (IIITB), el Centre for Labour Research, FLACSO-Ecuador, el Ghana Institute of Management and Public Administration (GIMPA), Humboldt University of Berlin, iSocial, Public Policy Research Center (CENTAR), la Technical University of Berlin, Tu Wien, la Universidad del Rosario, la Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos), la Universitas Gadjah Mada's Center for Digital Society, la University of California, la University of Leuven, la University of Manchester, la University of the Western Cape, el Weizenbaum Institut, y la XU Exponential University.

**Autores:** Arturo Arriagada, Macarena Bonhomme, Francisco Ibáñez, Jorge Leyton, Funda Ustek-Spilda, Mark Graham, Alessio Bertolini.

**Equipo de Fairwork:** Daniel Abs, Iftikhar Ahmad, María Belén Albornoz, Moritz Altenried, Paula Alves, Oğuz Alyanak, Branka Andjelkovic, Thomas Anning-Dorson, Arturo Arriagada, Daniel Arubayi, Tat Chor Au-Yeung, Alessio Bertolini, Louise Bezuidenhout, Gautam Bhatia, Richard Boateng, Manuela Bojadzije, Macarena Bonhomme, Maren Borkert, Joseph Budu, Rodrigo Carelli, Henry Chavez, Sonata Cepik, Aradhana Cherupara Vadekkethil, Chris King Chi Chan, Matthew Cole, Paska Darmawan, Markieta Domecka, Darcy du Toit, Veena Dubal, Trevilliana Eka Putri, Fabian Ferrari, Patrick Feuerstein,

Roseli Figaro, Milena Franke, Sandra Fredman, Pia Garavaglia, Farah Ghazal, Anita Ghazi Rahman, Shikoh Gitau, Slobodan Golusin, Mark Graham, Markus Griesser, Rafael Grohman, Martin Gruber-Risak, Sayema Haque Bidisha, Khadiga Hassan, Richard Heeks, Mabel Rocío Hernández Díaz, Luis Jorge Hernández Flores, Benjamin Herr, Salma Hindy, Kelle Howson, Francisco Ibáñez, Sehrish Irfan, Tanja Jakobi, Athar Jameel, Hannah Johnston, Srujana Katta, Maja Kovac, Martin Krzywdzinski, Larry Kwan, Sebastian Lew, Jorge Leyton, Melissa Malala, Oscar Javier Maldonado, Shabana Malik, Laura Clemencia Mantilla León, Claudia Mará, Évilin Matos, Sabrina Mustabin Jaigirdar, Tasnim Mustaque, Baraka Mwaura, Mounika Neerukonda, Sidra Nizamuddin, Thando Nkohla-Ramunenyiwa, Sanna Ojanperä, Caroline Omware, Adel Osama, Balaji Parthasarathy, Leonhard Plank, Valeria Pulignano, Jack Qui, Ananya Raihan, Pablo Aguera Reneses, Nabiyla Risfa Izzati, Nagla Rizk, Cheryll Ruth Soriano, Nancy Salem, Julice Salvagni, Derly Yohanna Sánchez Vargas, Kanikka Sersia, Murali Shanmugavelan, Shanza Sohail, Janaki Srinivasan, Shelly Steward, Zuly Bibiana Suárez Morales, Sophie Sun, David Sutcliffe, Pradyumna Taduri, Kristin Thompson, Pitso Tsibolane, Anna Tsui, Funda Ustek-Spilda, Jean-Paul Van Belle, Laura Vogel, Zoya Waheed, Jing Wang, Robbie Warin, Nadine Weheba, Yihan Zhu.

**Citar como:** Fairwork. (2021). *Fairwork Chile Puntuaciones 2021: Estándares laborales en la economía de plataformas*. Santiago, Chile; Oxford, United Kingdom.

*Tenga en cuenta que este informe contiene secciones en común con otros informes de Fairwork, en particular el Modelo de Fairwork, partes de la*

*sección de Impacto y Próximos Pasos y el Apéndice.*

**Diseñadores:** One Ltd., Oxford.

**Financiadores:** Esta publicación surge de la investigación financiada por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) a través del proyecto *Future of Work in the Global South (FOWIGS)*, coordinado por el Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE) y la Fundación Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC)

**Agradecimientos:** Queremos agradecer a Magdalena Browne y Valentina Justiniano, de la escuela de Comunicaciones y Periodismo de la Universidad Adolfo Ibáñez. A Jean-Paul Van Belle y David Sutcliffe por su atenta lectura y comentarios sobre este informe. También queremos dar las gracias a los trabajadores y administradores de plataformas en Chile por dedicar su tiempo a ayudarnos a construir nuestras clasificaciones. Todo el trabajo de este proyecto ha sido compartido no sólo por nuestro equipo de investigación, sino también por las partes interesadas a las que nuestras calificaciones afectan en última instancia.

**Declaración de conflicto de intereses:**

Los investigadores no tiene ningún tipo de relación con las plataformas evaluadas y, el trabajo realizado no ha recibido financiación ni apoyo en especie de ninguna plataforma ni de ninguna otra empresa, por lo que declaramos que no existe ningún conflicto de intereses.

## Una colaboración entre:



# Referencias

- Gandini, A. (2018). Labour process theory and the gig economy. *Human Relations*, 0018726718790002. <https://doi.org/10.1177/0018726718790002>
- Woodcock, J., and Graham, M. (2020). *The Gig Economy: A Critical Introduction*. Polity.  
Gig Economy Data Hub (Cornell University). (2020). How Many Gig Workers are There? Disponible en: <https://www.gigeconomydata.org/basics/how-many-gig-workers-are-there>
- Rosenblat, A. (2018). *Uberland: How algorithms are rewriting the rules of work*. University of California Press.
- Sundararajan, A. (2017). *The Sharing Economy: The End of Employment and the Rise of Crowd-Based Capitalism*. The MIT Press.
- Graham, M. and Woodcock, J. (2018). Towards a Fairer Platform Economy: Introducing the Fairwork Foundation. *Alternate Routes*. 29. 242-253.  
Gray, M. L. and Suri, S. (2019). *Ghost Work: How to Stop Silicon Valley from Building a New Global Underclass*. Houghton Mifflin Harcourt.  
Ravenelle, A. J. (2019). *Hustle and Gig: Struggling and Surviving in the Sharing Economy* (Edición: First). University of California Press.  
Rosenblat, A. and Stark, L. (2016). *Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers*. *International Journal of Communication*, 10(0), 27.
- Estabilidad en la desigualdad. Chile 1990-2003. Año 2011. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-52862011000100012>
- Stecher, A. and Sisto, V. (2020). Trabajo y precarización laboral en el Chile neoliberal. Apuntes para comprender el estallido social de octubre 2019. In *Hilos tensados: Para entender el Octubre chileno* (pp. 37–82). Universidad de Santiago de Chile.
- Stefoni, C., Leiva, S. and Bonhomme, M. (2017). Migración internacional y precariedad laboral. El caso de la industria de la construcción en Chile, REMHU, Revista Interdisciplinaria da Mobilidade Humana, 25(49), 95-112.
- Stecher, A. and Sisto, V. (2020). Trabajo y precarización laboral en el Chile neoliberal. Apuntes para comprender el estallido social de octubre 2019. In *Hilos tensados: Para entender el Octubre chileno* (pp. 37–82). Universidad de Santiago de Chile.
- Burchell, B., Sehnbruch, K., Piasna, A., et al. (2013) The quality of employment and decent work: definitions, methodologies, and ongoing debates. *Cambridge Journal of Economics* 38(2): 459–477.
- En 2019, los diputados del Frente Amplio, Maite Orsini y Giorgio Jackson, presentaron el proyecto de ley titulado “Mi jefe es una app” con el fin de regular las condiciones laborales de los trabajadores de la “gig economy” en Chile. El proyecto actualmente está a la espera de ser votado. Más información en: <http://web.mijefeesunaapp.cl>
- Comisión Nacional de Productividad. (2019). “Tecnologías Disruptivas: Desafíos, Riesgos y Oportunidades.” <https://www.comisiondeproductividad.cl/estudios/estudios-finalizados-originados-por-cnp/tecnologias-disruptivas-desafios-riesgos-y-oportunidades/>
- Tren Digital-UC. (2018). La economía de las plataformas colaborativas en Chile: uso y percepción de los chilenos. Disponible en: <https://www.tren-digital.cl/estudios-e-informes>
- Informe Anual del Sector Telecomunicaciones. (2019). SUBTEL. See: [https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2021/01/PPT\\_Series\\_DICIEMBRE\\_2019\\_VF2.pdf](https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2021/01/PPT_Series_DICIEMBRE_2019_VF2.pdf)
- Reporte Estadístico SUBTEL. (2019). See <https://www.subtel.gob.cl/usuarios-de-internet-movil-consumen-10-gb-en-promedio-al-mes-y-numero-de-telefonos-moviles-sube-a-26-millones/>
- “El futuro de las tecnologías disruptivas en Chile” CNP. <https://www.comisiondeproductividad.cl/wp-content/uploads/2018/04/CAPITULO-1.pdf>
- Fielbaum, A., & Tirachini, A. (2019). Características del trabajo de conducción en plataformas ride-hailing (tipo Uber y Cabify) en Chile. <https://es.scribd.com/document/442763130/Fielbaum-Tirachini-2019-Caracteristicas-del-trabajo-de-conduccion-en-plataformas-ride-hailing-tipo-Uber-y-Cabify-en-Chile> Asamblea Nacional del Ecuador, ‘Law 55: Social Security Law’ (2014). [http://cdn.ecuadorlegalonline.com/wp-content/uploads/2013/02/LEY\\_DE\\_SEGURIDAD\\_SOCIAL-2.pdf](http://cdn.ecuadorlegalonline.com/wp-content/uploads/2013/02/LEY_DE_SEGURIDAD_SOCIAL-2.pdf). Comisión Nacional de Productividad. (2019). “Tecnologías Disruptivas: Desafíos, Riesgos y Oportunidades.” <https://www.comisiondeproductividad.cl/estudios/estudios-finalizados-originados-por-cnp/tecnologias-disruptivas-desafios-riesgos-y-oportunidades/>
- De acuerdo a los datos presentados por el Centro de Encuestas y Estudios Longitudinales UC en Mayo de 2020, la tasa de desempleo a nivel nacional al 31 de Mayo alcanzó el 11,2%. Más información en: <http://www.encuestas.uc.cl/img/nuevas/Presentacion-Seminario-10jun.pdf>
- Farrell D. and Greig F. (2016). The online platform economy: Has growth peaked? Work. Pap., JPMorgan Chase Institute  
Farrell, D. Greig, F., and Hamoudi, A. (2018). *The Online Platform Economy in 2018: Drivers, Workers, Sellers, and Lessors*. JPMorgan Chase Institute, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3252994>.  
Huang, N., Burtch, G., Hong, Y. and Pavlou P.A. (2018). Unemployment and worker participation in the gig economy: evidence from an online labor platform. SSRN Work. Pap. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3105090](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3105090)
- “Los motivos de la manifestación de repartidores de Rappi y cuál fue la respuesta de la empresa”. [https://www.cnnchile.com/economia/repartidores-rappi-empresa-manifestacion\\_20190718/](https://www.cnnchile.com/economia/repartidores-rappi-empresa-manifestacion_20190718/)
- El artículo 7º del Código del Trabajo define el contrato de trabajo como “una convención por la cual el empleador y el trabajador se obligan recíprocamente, este a prestar servicios personales bajo dependencia y subordinación del primero, y aquel a pagar por estos servicios una remuneración determinada”.
- Ejemplo es la activa participación de las empresas en el debate legislativo de los proyectos de ley que buscan regular la relación de estas con sus los trabajadores de plataformas.
- En su resolución, la Inspección del Trabajo argumenta que existen elementos suficientes para considerar que hay un vínculo laboral entre la plataforma y el repartidor (<https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/region-de-los-lagos/pedidos-ya-debera-pagar-millonaria-multa-tras-atropello-de-repartidor-en/2021-04-21/151349.html>).

24. El proyecto de ley original contenía una norma que declaraba que muchos de los indicios tradicionalmente utilizados para identificar la presencia de subordinación y dependencia, como la existencia de directivas de la empresa, el poder de decisión de la empresa sobre las tarifas o el uso de evaluaciones de la calidad del servicio, no podían considerarse “por sí mismos” para como indicadores de la existencia de una relación laboral. Esta norma sería una excepción especial a la regla general que autoriza a los jueces a declarar la laboralidad de un vínculo cuando se dan elementos de subordinación y dependencia.
25. El texto original del proyecto de ley establecía una serie de protecciones para estos trabajadores, sin indicar si se trataba de trabajadores dependientes o contratistas independientes (<https://www.diarioconstitucional.cl/2020/05/26/presentan-proyecto-de-ley-que-busca-establecer-garantias-basicas-a-las-personas-que-prestan-servicios-a-traves-de-plataformas-digitales/>).
26. El informe fue presentado por el Subsecretario del Trabajo (<https://www.subtrab.gob.cl/subsecretario-arab-entrega-resultados-de-la-mesa-de-trabajo-sobre-plataformas-digitales-a-la-comision-de-trabajo-del-senado/>).
27. Ver: <https://www.lizamabogados.cl/wp-content/uploads/2020/10/Informe-Plataformas-Digitales-2.pdf>
28. <https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/trabajo/gobierno-pone-suma-urgencia-a-proyecto-que-busca-dar-garantias-sociales/2021-04-22/181836.html>
29. Fairwork. (2020). The Gig Economy and Covid-19: Looking Ahead. Fairwork Foundation. <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2020/11/COVID-19-Report-September-2020.pdf>
30. Fairwork. (2020). The Gig Economy and Covid-19: Looking Ahead. Fairwork Foundation. <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2020/11/COVID-19-Report-September-2020.pdf>
31. Fairwork. (2020). The Gig Economy and Covid-19: Looking Ahead. Fairwork Foundation. <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2020/11/COVID-19-Report-September-2020.pdf>
32. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define salario mínimo como la ‘mínima cantidad de remuneración que un empleador debe pagar a un trabajador por el trabajo realizado durante un período de tiempo determinado, el cual no puede ser reducido por un acuerdo colectivo o un contrato individual’. Las leyes de salario mínimo protegen a los trabajadores de salarios excesivamente bajos y les ayuda a conseguir un mínimo estándar de vida. La “Minimum Wage Fixing Convention, 1970 C135” de la OIT determina las condiciones y requerimientos para establecer salarios mínimos y llama a todos los países que lo ratifican a actuar en concordancia. Leyes de salario mínimo existen en más del 90 por ciento de los países miembros del OIT.
33. De acuerdo con el informe de 2018 de la OIT “Digital Labour Platforms and the Future of Work”, por cada hora de trabajo remunerado, los trabajadores gastan 20 minutos en actividades no remuneradas, como por ejemplo, buscando tareas o estudiando a sus clientes. Para tener en cuenta este tiempo adicional que gastan buscando trabajo y el tiempo de espera entre tareas, nuestra definición de ‘tiempo de trabajo’ incluye las horas de trabajo directas (el tiempo completando una tarea) e indirectas (el tiempo viajando o esperando a una tarea).
34. El “+1” es una unidad del mínimo denominador de la moneda local, para asegurar un límite entre las dos figuras.
35. La tabla contiene cuatro columnas de datos. La primera es el porcentaje de trabajadores cobrando menos del salario mínimo (X). Las filas representan menos de ‘a tiempo completo’, ‘a tiempo completo’ y ‘a tiempo completo’ más horas extras.
36. Los impuestos no se consideran un gasto del trabajo.
37. El punto inicial es el “Occupational Safety and Health Convention, 1981 (C155)” de la OIT. Este estipula que los empleadores deben asegurar “dentro de los razonablemente práctico, que los espacios de trabajo, maquinaria, equipamiento y procesos bajo su control son seguros y no ponen en riesgo la salud”, y que “cuando necesario, la vestimenta y equipamiento de protección adecuada (debe ser provisto) para evitar, dentro de lo razonablemente práctico, riesgos de accidente o efectos adversos en la salud”.
38. El “Maritime Labour Convention, 2006 (MLC 2006), Reg. 2.1” y “Domestic Workers Convention, 2011 (C189)”, artículos 7 y 15, de la OIT sirven como guías ilustrativas de la provisiones adecuadas en cuanto a los términos y condiciones, y al acceso a estos términos y condiciones por parte de los trabajadores.
39. El “Employment Relationship Recommendation, 2006 (R198)” de la OIT recomienda que los países miembros desarrollen marcos legales y de regulación que contengan indicadores específicos sobre la existencia de una relación laboral, que pueden incluir (a) el hecho de que el trabajo se lleve a cabo de acuerdo con las instrucciones y bajo el control de otra parte; requiera la integración del trabajador en la organización de la empresa; se realice solamente y principalmente para el beneficio de otra persona; deba llevarse a cabo personalmente por el trabajador; se lleve a cabo dentro de unas horas específicas o en un espacio de trabajo especificado o acordado con la parte que solicita el trabajo; es de una particular duración o tiene cierta continuidad; requiere la disponibilidad del trabajador; o implica la provisión de herramientas, materiales o maquinaria por la parte que solicita el trabajo; (b) pago periódico al trabajador; el hecho de que esta remuneración constituya la única o principal vía de ingresos del trabajador; la provisión de pago en especie, como comida, alojamiento, o transporte; reconocimiento de derechos como el descanso semanal y vacaciones anuales; pagos por la parte que solicita el trabajo por viajes realizados por el trabajador para realizar el trabajo; o ausencia de riesgo financiero por parte del trabajador’
40. Ver también el “Freedom of Association and Protection of the Right to Organise Convention, 1948 (C087)” de la OIT que estipula que “trabajadores y empleadores, sin distinción, deben tener el derecho de establecer y unirse a asociaciones de su propia elección sin necesidad de autorización previa” (Artículo 2); “las autoridades públicas deben evitar cualquier interferencia que restrinja o impida el ejercicio de este derecho” (Artículo 3) y que “las organizaciones de los trabajadores y empleadores no deben ser sujetas a ser disueltas o suspendidas por la autoridad administrativa” (Artículo 4). Similarmente, el “Right to Organise and Collective Bargaining Convention, 1949 (C098)” de la OIT protege a los trabajadores contra actos de discriminación anti-unión respecto a su empleo, explicando que no puede ponerse como condición para el empleo o como causa de despido el no unirse a una unión o renunciar a la afiliación a una unión. De los 185 países miembros, actualmente 155 han ratificado C087 y 167 han ratificado C098.



## Dónde encontrarnos

 [fair.work](https://www.fair.work)

 [info@fair.work](mailto:info@fair.work)

 [@TowardsFairWork](https://www.facebook.com/TowardsFairWork)

 [@TowardsFairWork](https://twitter.com/TowardsFairWork)

 [@Towards\\_Fairwork](https://www.instagram.com/Towards_Fairwork)