

Fairwork

**ESTÁNDARES LABORALES EN LA ECONOMÍA DE PLATAFORMAS**

# Chile Puntuaciones 2022



# CONTENIDOS

**03** Resumen ejecutivo

---

**04** Principales resultados

---

**06** Editorial: Otra economía de plataformas es posible

---

**08** El proyecto Fairwork: Hacia unas normas laborales decentes  
en la economía de plataformas

---

**10** El Modelo Fairwork

---

**14** Antecedentes: El boom del trabajo de plataforma en pandemia

---

**17** Contexto jurídico: El año de la legislación

---

**19** Puntuaciones Fairwork Chile 2022

---

**23** Historias de trabajadores/as

---

**24** Tema en foco: Cambios en las trayectorias laborales  
post pandemia en la economía de plataformas en Chile

---

**26** Impacto y próximos pasos

---

**29** Apéndice: Sistema de puntuación de Fairwork

---

**34** Créditos y financiamiento

---

**36** Referencias

---

# Resumen Ejecutivo

**En este segundo informe analizamos la economía de las plataformas en Chile bajo los principios de trabajo justo que guían la investigación de Fairwork en más de 30 países. Para ello ampliamos de 7 a 10 las plataformas que estudiamos, incluyendo aquellas de transporte (Cabify, Didi, Uber y Beat) y delivery (Bicci, Cornershop, Justo, Pedidos Ya, Rappi y Uber Eats) que operan en nuestro país.**

A diferencia de 2021, el contexto para la realización de este segundo informe tiene algunos cambios: si bien hemos seguido observando los efectos de la pandemia en el mercado laboral, se inició una recesión económica con alta inflación, acompañado por la incertidumbre asociada al proceso constituyente. La novedad más relevante, sin embargo, está en la entrada en vigencia –desde el 1 de septiembre de 2022– de la ley N° 21.431, que regula el trabajo de plataformas en Chile. Con la introducción de un conjunto de estándares mínimos en materias como jornadas de trabajo, remuneraciones y acceso a seguridad social, entre otros, la aplicación de estas normas cambiará sustancialmente los parámetros para evaluar las condiciones en las que se prestan servicios en este sector de la economía.

El informe presentado el año pasado<sup>1</sup> fue una oportunidad para dar a conocer algunas de las características de las condiciones laborales que ofrece la economía de plataformas para quienes realizan tareas en ella. También fue una posibilidad de ubicar en el espacio y conocer a los actores que integran esta economía, así como la necesidad de generar datos que permitan cuantificar el tamaño de este mercado en el país y las características de quienes prestan servicios. Durante 2021, comenzaron a aparecer distintas mediciones sobre el tamaño de la economía de las plataformas. La Encuesta Longitudinal de Empleo en Tiempo Real<sup>2</sup>, estimó que durante los 24 meses previos (a 2021) existió un total de 189.100 personas que obtuvieron ingresos en plataformas digitales, equivalente al 2,1% de las personas ocupadas en el país. Al igual que el crecimiento de la tasa de ocupación en este tipo de trabajo, ha existido

una mayor demanda por servicios de transporte y reparto en los hogares chilenos. Tal como plantea el estudio, cerca de 3,3 millones de hogares, equivalentes a 10 millones de personas aproximadamente, utilizaron plataformas de reparto, transportes y compras en línea durante los 24 meses previos a la recolección de los datos (mayo 2021)<sup>3</sup>. Las estadísticas más recientes entregadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE) estiman cifras similares. En el trimestre abril-junio de 2022, 205.731 personas declararon como su ocupación principal un trabajo efectuado a través de plataformas digitales, cifra que representaba al 2,3% de la población ocupada. Además, ha existido una expansión de este grupo de ocupados/as en el tiempo, creciendo un 54% desde septiembre del 2020 a junio de este año<sup>4</sup>.

**Los datos y la evaluación que aquí presentamos corresponden al periodo entre agosto 2021 y agosto 2022, esto es, anterior a la implementación de la Ley N°21.431, por lo que las exigencias que dicha norma crea no han sido consideradas en la evaluación de cada plataforma. Por ello, podemos mirar estos resultados como una oportunidad para analizar en el próximo informe los cambios y continuidades que esta regulación ha generado en las condiciones laborales de los/as trabajadores de plataformas en nuestro país.**

Las calificaciones de este año muestran que las plataformas en Chile aún están lejos de garantizar condiciones laborales básicas para los trabajadores. En comparación con el año pasado, disminuyeron las plataformas que lograron obtener puntos. Sólo una plataforma, Cabify, recibió dos puntos por

demostrar que los ingresos de los trabajadores después de los costos son superiores al salario mínimo local e incluso al salario digno. Por un lado, las puntuaciones más bajas de las plataformas en comparación con las calificaciones del año pasado se deben a la revisión de los principios de Fairwork, que ahora establecen umbrales más altos para las plataformas. Por otro lado, la calificación de este año pone de manifiesto la necesidad de que las plataformas tomen medidas activas para mejorar las condiciones de

los trabajadores. La nueva ley de plataformas proporciona un marco novedoso para que las plataformas lo hagan, sin embargo, es demasiado pronto para hacer afirmaciones sobre el impacto real de la ley de plataformas en las condiciones de trabajo en la economía de plataformas chilena. Futuras investigaciones, incluyendo el próximo informe de Fairwork, tendrán que abordar esta dimensión en sus análisis.

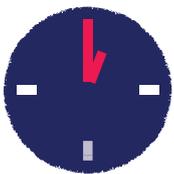
## Principales resultados



### PAGO JUSTO

**Las plataformas que garantizan que los trabajadores ganen al menos el salario mínimo local —después de los gastos relacionados con el trabajo— pueden obtener puntos por este principio.**

Este año solo una plataforma, Cabify, pudo demostrar que los ingresos netos de sus trabajadores (descontando los costos) son mayores al sueldo mínimo en Chile al momento de realizar la investigación (CLP\$ 350.000). La plataforma entregó evidencia detallada sobre los ingresos por decil, que también evidenciaban que los trabajadores obtenían unos ingresos equivalentes o superiores al salario digno local para Chile calculado por la Coalición Global del Salario Digno (CLP\$ 727.536)<sup>5</sup>. No se pudieron otorgar puntos a las otras nueve plataformas estudiadas porque no teníamos pruebas suficientemente sólidas de que los trabajadores ganaran al menos un salario mínimo local o incluso un salario digno después de restar los costos relacionados con el trabajo.



### CONDICIONES JUSTAS

**Las plataformas pueden obtener el primer punto en este principio si hay pruebas suficientes que demuestren que toman medidas activas para mitigar los riesgos de salud y seguridad relacionados con el trabajo, por ejemplo, entregando a los trabajadores implementos y capacitaciones de seguridad adecuadas para realizar sus labores, sin costos para el trabajador.**

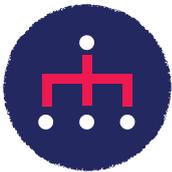
Las plataformas pueden obtener el segundo punto asegurando que los/as trabajadores/as serán compensados por la pérdida de ingresos debido a la incapacidad para trabajar. Este año ninguna de las plataformas analizadas pudo obtener los puntos asignados en esta dimensión. Se requieren mayores y mejores esfuerzos en este ámbito, teniendo en cuenta los riesgos a los que se enfrentan los repartidores y conductores al realizar su trabajo.



## CONTRATOS JUSTOS

**Para que las plataformas puntúen en este principio, deben demostrar que el contrato o los términos y condiciones definidos son claros y accesibles para todos los/as trabajadores/as y no incluyen cláusulas injustas.**

Ninguna de las plataformas consiguió puntuar en este principio. En ninguna de las plataformas analizadas pudimos comprobar que los contratos incluyeran un periodo de notificación de cambios en las condiciones. Tampoco encontramos pruebas de que los contratos estén libres de cláusulas que excluyan injustificadamente la responsabilidad de la plataforma o que exijan a los trabajadores que renuncien a su derecho a recurrir a la justicia. Por lo tanto, no se ha podido conceder ningún punto a ninguna plataforma por sus contratos.



## GESTIÓN JUSTA

**Para obtener el primer punto en este principio, las plataformas deben demostrar que los/as trabajadores/as no son desactivados de forma arbitraria y que existe un proceso claro y estipulado para que puedan apelar las acciones disciplinarias que ejerce la plataforma.**

Además, para obtener el segundo punto, las plataformas deben demostrar que cuentan con una política para evitar la discriminación de los trabajadores, medidas para promover la participación de grupos marginados y que los criterios de asignación de trabajo sean transparentes para los/as trabajadores/as. Ninguna de las plataformas pudo obtener puntajes en este principio. Aunque algunas plataformas se han esforzado por mejorar sus canales de comunicación con los trabajadores, seguimos sin encontrar suficientes pruebas de que existan procedimientos documentados para apelar las decisiones de las plataformas, en particular las sanciones como la desactivación de cuentas o las valoraciones negativas. Ninguna plataforma pudo entregar evidencia sobre políticas de antidiscriminación aplicables a todos/as los trabajadores/as y no solo a aquellos contratados por las empresas. De igual forma, no encontramos suficiente evidencia de que las plataformas comuniquen transparentemente los criterios para determinar los pagos, asignar tareas y cómo la plataforma asegura que los algoritmos no generen resultados injustos para grupos de trabajadores/as específicos.



## REPRESENTACIÓN JUSTA

**Para que las plataformas obtengan puntos por este principio, deben garantizar la libertad de asociación y la expresión de la voz colectiva de los trabajadores.**

Lamentablemente, no pudimos conceder a ninguna plataforma un punto por “representación justa”. No encontramos pruebas suficientes de que las plataformas reconozcan o faciliten la existencia de organizaciones de trabajadores o participen en acciones de negociación colectiva. Existen asociaciones de conductores y repartidores de aplicaciones digitales, pero no encontramos suficiente evidencia de que sean reconocidas formalmente por las empresas.

# Otra economía de plataformas es posible

En un reciente ejercicio experimental, el Instituto Nacional de Estadística (INE), a través de su Encuesta Nacional de Empleo (ENE), dio a conocer que entre 2020 y el trimestre abril-junio de 2022, cerca del 2,3 % de los ocupados en Chile realiza algún tipo de trabajo de plataforma<sup>6</sup>. Estas podrían considerarse las primeras cifras oficiales para nuestro país, teniendo en cuenta que las escasas cifras que circulaban previamente eran solo datos generales entregados por algunas plataformas digitales que operan en el mercado. Independiente de las limitaciones de este ejercicio, ya que se basa en una definición amplia de trabajo de plataforma<sup>7</sup>, lo realizado por el INE es un gran avance para dimensionar el tamaño de esta fuerza laboral en Chile.

Para efectos de este informe, por trabajo de plataforma entendemos aquella actividad promovida y organizada por una plataforma digital y que permite el “intercambio de trabajo entre diferentes usuarios, como empresas, trabajadores y consumidores”<sup>8</sup>. En el análisis que presentamos a continuación como parte del proyecto Fairwork, nos enfocamos en aquellas actividades organizadas por plataformas de trabajo por encargo. Estas tecnologías se basan en la localización y el trabajo debe realizarse en un lugar concreto (por ejemplo, llevar comida de un restorán a una casa o trasladar a una persona de una parte de la ciudad a otra).

Las plataformas digitales que organizan la oferta y demanda de trabajo se han posicionado en el mercado como eficientes facilitadoras de servicios para los y las consumidores/as. Así vemos que en Chile plataformas de transporte –Uber, Uber Eats, Cabify, Beat y Didi– y de reparto –Pedidos Ya, Rappi, Justo, Cornershop o Bicci– son cada vez más utilizadas y reconocidas como marcas, configurando un mercado laboral atractivo para quienes quieren ofrecer sus servicios a través de ellas. Este mercado se ha ido organizando y adaptando a cambios contingentes como el estallido social y la pandemia de Covid-19. Dada la relevancia que estos servicios han

adquirido y la necesidad de generar condiciones laborales mínimas y justas para quienes trabajan en esta actividad, nuestros legisladores optaron por regular esta materia, y por ello desde el 1 de septiembre pasado comenzó a operar la ley que regula el trabajo de plataforma (ver Contexto Jurídico). Hoy nuestro país cuenta con una regulación que al menos define y caracteriza la relación laboral entre personas que prestan servicios a distintas plataformas y empresas –y que a través de estas tecnologías– permiten el intercambio de trabajo.

En este informe presentamos un análisis de la economía de las plataformas en nuestro país –basados en una investigación documental y entrevistas con trabajadores/as, reguladores y ejecutivos de 10 plataformas que operan en Chile—correspondiente al periodo anterior a la implementación de la Ley N°21.431 en nuestro país (agosto 2021-agosto 2022). Esta información la contrastamos con los principios de trabajo justo que considera el proyecto Fairwork: pago justo, condiciones justas, contratos justos, gestión y representación justas<sup>9</sup>. Este informe se convierte en un insumo importante, ya que permitirá en el futuro comparar cómo era la situación de los trabajadores/as de plataformas antes y después de la entrada en vigencia de la ley.

Los temas relevantes analizados en este informe siguen siendo las condiciones laborales de los/as trabajadores/as. La falta de seguridad, la presión por cumplir con entregas en tiempos acotados y la imposibilidad, la imposibilidad de presentar sus requerimientos en caso de ser mal evaluados en las aplicaciones al momento de prestar sus servicios son algunas de las asimetrías de poder que la economía de las plataformas promueve, siendo muchas de ellas invisibles para los/as consumidores finales.

Este 2022 fue un año clave para la economía de las plataformas. Por un lado, el INE ya incluyó en las mediciones trimestrales de empleo el trabajo de plataformas, lo que permite contar con estimaciones acerca del tamaño de esta fuerza laboral. Por otro, desde el 1 de septiembre nuestro país cuenta con una regulación específica para esta actividad, lo que abre posibilidades para disminuir las asimetrías de información entre trabajadores/as, plataformas y consumidores finales, pero, sobre todo, permite imaginar e intentar llevar a la práctica una economía más justa para todos/as quienes la integran. Esperamos contribuir de alguna forma en este proceso.

## EQUIPO DE FAIRWORK CHILE

**Arturo Arriagada**

**Jorge Leyton**

**Francisco Ibáñez**

**Santiago Browne**

**Tatiana López**

**Mark Graham**

# Hacia unas normas laborales decentes en la economía de plataformas

**Fairwork evalúa y clasifica las condiciones laborales de las plataformas digitales. Nuestras clasificaciones se basan en cinco principios que las plataformas digitales deben cumplir para que se considere que ofrecen un “trabajo justo”.**

Evaluamos anualmente las plataformas en función de estos principios para mostrar no sólo lo que la economía de las plataformas es hoy, sino también lo que podría ser. Las calificaciones de Fairwork proporcionan una perspectiva independiente sobre las condiciones laborales del trabajo en plataformas para los responsables políticos, las empresas de plataformas, los trabajadores y los consumidores. Nuestro objetivo es demostrar que en la economía de plataformas es posible conseguir empleos mejores y más justos.

El proyecto Fairwork se coordina desde el Oxford Internet Institute y el Centro de Ciencias Sociales WZB de Berlín. Nuestra creciente red de investigadores califica actualmente plataformas en 38 países de los cinco continentes. En cada país, Fairwork colabora estrechamente con trabajadores, plataformas, defensores y responsables políticos para promover un futuro más justo del trabajo en plataformas.

# Países de Fairwork

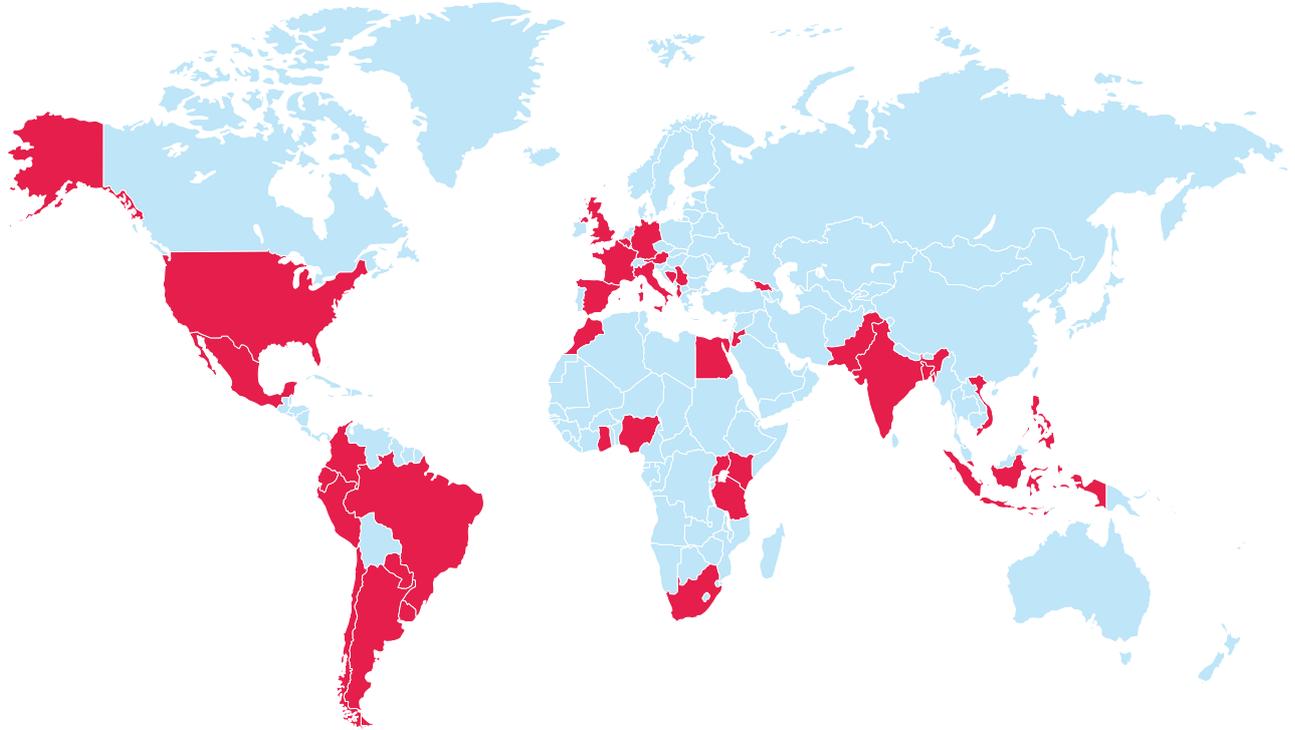


Figura 1. Fairwork opera en 38 países alrededor del mundo.

## ÁFRICA

Egipto, Ghana, Kenia, Morocco, Nigeria, Sudáfrica, Tanzania, Uganda

## ASIA

Bangladesh, India, Indonesia, Jordan, Lebanon, Pakistan, Filipinas, Singapur, Vietnam

## EUROPA

Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bosnia, España, Francia, Georgia, Italia, Reino Unido, Serbia

## SUDAMÉRICA

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay

## NORTEAMÉRICA

México, EE.UU.

# 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 qué aspectos pueden mejorarse.

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

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.



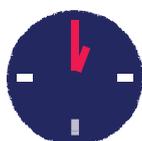
## PASO 1

# Los cinco principios



### Pago Justo

Independientemente de su clasificación laboral, los trabajadores deben en todas sus horas de trabajo ganar al menos el equivalente al salario mínimo establecido en el país después de deducir 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.



### Gestión justa

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 del usuario del servicio y/o 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 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 asegure 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.



## PASO 2

# Metodología

La puntuación de las plataformas según los principios de Fairwork se basó en una serie de datos recogidos desde distintas fuentes por el equipo de investigación en el país. La metodología incluyó: investigación documental, pruebas presentadas por las plataformas y las entrevistas semiestructuradas realizadas a los/as trabajadores/as y a los/as ejecutivos/as de cada plataforma.

El proyecto Fairwork utiliza tres fuentes de datos para medir eficazmente la equidad de las condiciones de trabajo en las plataformas digitales de trabajo: investigación documental, entrevistas y encuestas a los trabajadores y entrevistas a los gestores de cada plataforma. A través de estos tres métodos, buscamos evidencia sobre el actuar de las plataformas según los cinco principios de Fairwork.

Reconocemos que no todas las plataformas utilizan un modelo de negocio que les permita imponer ciertas condiciones contractuales a los usuarios de los servicios y/o a los trabajadores de forma que se cumplan los umbrales de los principios de Fairwork. Sin embargo, todas las plataformas tienen la capacidad de influir en la forma en que los usuarios interactúan en la plataforma. Por lo tanto, en el caso de las plataformas que no establecen las condiciones en las que los trabajadores son contratados por los usuarios de los servicios, examinamos una serie de otros factores, como las políticas y/o procedimientos de la plataforma, declaraciones públicas y la funcionalidad del sitio web o aplicación, para determinar si la plataforma ha tomado las medidas adecuadas para garantizar que cumple los criterios para la concesión de un punto en relación con el principio correspondiente.

En el caso de una plataforma de trabajo vinculado geográficamente, buscamos pruebas del cumplimiento de nuestros principios de Fairwork para plataformas de trabajo vinculado geográficamente o “gig work”. En el caso de una plataforma de trabajo en línea, usamos nuestros principios de Fairwork para plataformas de trabajo en la nube o “cloudwork”.

### Investigación documental

Cada ciclo anual de puntuaciones de Fairwork comienza con

una investigación documental para determinar cuáles son las plataformas que se van a calificar, identificar puntos de contacto con las empresas, desarrollar las guías de preguntas para las entrevistas e instrumentos de encuesta adecuados, y diseñar estrategias para acceder a los trabajadores. Para cada plataforma, también recopilamos y analizamos una amplia gama de documentos, incluyendo contratos, términos y condiciones, políticas y procedimientos publicados por la plataforma, así como información sobre la interfaz digital y funcionalidad de los sitios web y aplicaciones. La investigación documental 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).

La investigación documental también se utiliza para identificar puntos de contacto o formas de acceder a los trabajadores. Una vez finalizada la lista de plataformas, se contacta a cada una de ellas para avisarles de su inclusión en el estudio y proporcionarles información sobre el proceso. Se pide a todas las plataformas que colaboren en la entrega de evidencias, así como en el contacto con trabajadores para las entrevistas.

### Entrevistas a los gerentes de las plataformas

El segundo método consiste en ponerse en contacto con las plataformas para obtener pruebas. Para ello se invita a los/as gerentes/as de las plataformas a participar en entrevistas semiestructuradas y a presentar evidencias para 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 trabajadores

El tercer método consiste en entrevistar directamente a los trabajadores de las plataformas. Se entrevista a una

muestra de 8 a 10 trabajadores por cada plataforma. 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. Estas entrevistas permiten a los investigadores de Fairwork conocer los contratos que firman los trabajadores y las políticas de la plataforma que les atañen. Las entrevistas también permiten al equipo confirmar o refutar si las políticas y prácticas están realmente vigentes en la plataforma.

El contacto con los trabajadores se realizó a través de diferentes canales. En 2022, esto incluyó una estrategia de comunicación directa con los trabajadores, contactando con ellos a través de solicitudes de entrega, paseos, o esperándolos en diferentes lugares de la ciudad. Tras crear lazos de confianza, varios de ellos nos pusieron en contacto con otros trabajadores de las plataformas. En otros casos, hicimos circular mensajes directamente a través de plataformas como Whatsapp a otros trabajadores. En todas estas estrategias, los trabajadores fueron informados del proyecto Fairwork. Debido a las restricciones derivadas de la pandemia de COVID-19, todas las entrevistas se realizaron en espacios abiertos y públicos.

Para todas las entrevistas se utilizó una guía semiestructurada de preguntas, que tuvo como eje los cinco principios de Fairwork. Para poder realizar las entrevistas, los trabajadores debían ser mayores de 18 años y haber trabajado con la plataforma durante más de dos meses. Todas las entrevistas se realizaron en español.

### **Sistematización y triangulación de datos**

Este triple enfoque permite cotejar las afirmaciones realizadas por las plataformas, al tiempo que ofrece la oportunidad de recopilar pruebas positivas y negativas a través de múltiples fuentes. Las puntuaciones finales son decididas colectivamente por el equipo de Fairwork

basándose en las tres fuentes de evidencias. Sólo se conceden puntos si existen pruebas claras sobre cada umbral.

### **¿Cómo evaluamos?**

Cada uno de los cinco principios de Fairwork se desglosa en un primer punto y un segundo punto. El segundo punto sólo puede concederse si se ha otorgado el primero. Cada plataforma recibe una puntuación sobre 10. Las plataformas solo reciben un punto cuando pueden demostrar satisfactoriamente su aplicación de los principios. Cuando no se otorga un punto no significa necesariamente que la plataforma no cumpla con el principio en cuestión. Simplemente significa que, por cualquier razón, no podemos demostrar su cumplimiento.

La adjudicación de los puntajes implica una serie de etapas. En primer lugar, el equipo local coteja las pruebas y asigna las puntuaciones preliminares. A continuación, las pruebas cotejadas se envían a revisores externos para que las califiquen de forma independiente. Estos revisores son tanto miembros de los equipos de Fairwork en otros países como miembros del equipo central de Fairwork. Una vez los revisores externos han asignado su puntuación, todos los revisores se reúnen para discutir los puntajes y decidir la puntuación final. Estas puntuaciones, así como la justificación de la decisión, se transmiten a las plataformas para su revisión. Las plataformas tienen entonces la oportunidad de presentar más pruebas para los puntos que no se les concedieron inicialmente. Estos puntajes constituyen la puntuación final que se publica en los informes anuales de Fairwork.

**MÁS DETALLES SOBRE EL SISTEMA DE Puntuación DE FAIRWORK SE ENCUENTRAN EN EL APÉNDICE I**

## ANTECEDENTES

# El boom del trabajo de plataforma en pandemia

En forma similar al resto del mundo, en Chile la pandemia por Covid-19 trajo consecuencias para el funcionamiento de las diferentes esferas de la sociedad. El año 2020 estuvo marcado por medidas restrictivas de movilidad, cuarentenas y toques de queda que cambiaron los patrones de consumo y las formas en que las personas se transportaban. Estos desafíos se mantuvieron durante el 2021, sin embargo, durante ese año, una campaña de vacunación masiva permitió una mayor apertura y que las prioridades se enfocaran en la economía y la situación política<sup>10</sup>.

El 2022 comenzó con un nuevo gobierno, el trabajo de la Convención Constitucional y un clima político dividido. Ante tales incertezas, el contexto económico de Chile ha sufrido varios cambios y nuevas tendencias. Recientemente el INE comunicó que la tasa de desocupación en Chile durante el trimestre marzo-mayo del 2022 fue del 7,8%, lo que significó una caída de 2,2 puntos porcentuales en los últimos doce meses<sup>11</sup>. Por otro lado, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD), prevé una brusca desaceleración económica para este año y para el próximo: se espera que el crecimiento de la economía caiga al 1,4% en 2022 y al 0,1% en 2023. Esto se debe a un contexto de elevada inflación y al endurecimiento de las condiciones financieras que limitan el consumo de los hogares. Además, la incertidumbre política provocada por el proceso hacia una nueva constitución ha frenado la inversión. Ante el

rechazo de la nueva constitución por el 68% de los votantes en el plebiscito de salida, Chile se enfrenta actualmente a la incertidumbre de iniciar o no un nuevo proceso para modificar la actual constitución de 1980. Dado el continuo clima de inestabilidad, se espera que las inversiones se estanquen aún más en el próximo año. Además, también es probable que la inflación se mantenga en niveles elevados durante 2023 debido al impacto del embargo de la Unión Europea (UE) a Rusia sobre los precios del petróleo<sup>12</sup>.

Como resultado de estas condiciones, la desigualdad socioeconómica se ha exacerbado en los últimos años. Tal como describe el World Inequality Report, la situación en Chile es preocupante, debido a que es uno de los países más desiguales de América Latina: el 50% de menores ingresos gana un 10% del total de ingresos en Chile, en cambio,



**EN ABRIL-JUNIO**

**60%**

## de los trabajadores en plataformas de reparto chilenas son inmigrantes.

el 10% más acomodado recibe lo equivalente al 60% de ingresos en el país<sup>13</sup>.

Junto con estos antecedentes, la informalidad laboral en el país sigue en crecimiento. Cifras del INE indican que la ocupación informal llegó a representar a un 27,1% durante el trimestre abril-junio, lo que corresponde a una subida porcentual de 1,1%, en comparación al mismo trimestre del año anterior. Los tramos etarios con mayor proporción a la informalidad laboral corresponden a personas mayores de 65 años (52,7%) y los que tienen entre 15 y 24 años (32,4%), cifras que reflejan la transversalidad de este fenómeno<sup>14</sup>.

## Trabajo de plataformas en Chile

El contexto nacional incide en la organización y funcionamiento de la economía de las plataformas. El último informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) titulado “El trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina”, pone en evidencia que la pandemia y el estallido social han repercutido en el mercado laboral chileno. La pérdida de ingresos por parte de los hogares fortaleció a las plataformas digitales, ya que estas se han transformado en una opción de ingresos permanentes o complementarios para personas que están sin empleo o que quieren mejorar sus ingresos. Por otro lado, ante un escenario de mayor inmigración y crisis económica, el trabajo en plataformas se ha presentado como una opción flexible y fácil de aprender para personas con problemas económicos en los últimos años. Además, Chile es un país ideal para empresas que ofrecen este tipo de trabajo: estabilidad institucional, solidez macroeconómica, penetración masiva del uso del internet y tasa de crecimiento interno bruto (PIB)

e ingresos per cápita superiores al resto de los países de Latinoamérica<sup>15</sup>.

Hoy en día, las plataformas que lideran el mercado en Chile se dividen en dos grandes tipos de servicios: las que transportan pasajeros, como Uber, DiDi, Cabify y Beat (empresa que hace pocos días dejó de operar en Chile); y las que reparten y despachan productos, como Cornershop, PedidosYa, Rappi y UberEats. La Encuesta Longitudinal de Empleo en Tiempo Real, de la Pontificia Universidad Católica (PUC), estimó que durante los 24 meses previos (a 2021) existió un total de 189.100 personas que obtuvieron ingresos de plataformas digitales, equivalente al 2,1% de las personas ocupadas en el país. Junto con la creciente participación en el mercado laboral del trabajo en plataformas, la demanda de servicios de plataformas y/o aplicaciones digitales de reparto, transporte y compras por parte de los hogares chilenos ha aumentado en los últimos dos años llegando a alrededor de 3,3 millones de hogares, equivalentes a 10 millones de personas<sup>16</sup>.

Estadísticas más recientes entregadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE), estiman cifras similares. En el trimestre abril-junio de 2022, 205.731 personas declararon como su ocupación principal un trabajo efectuado a través de plataformas digitales, cifra que representaba al 2,3% de la población ocupada. Además, ha existido una expansión de este grupo ocupacional en el tiempo, creciendo un 54% desde septiembre del 2020 a junio de este año<sup>17</sup>.

De acuerdo a los datos publicados por el INE, existen tres formas de clasificar el trabajo en plataformas digitales: venta de bienes y servicios, transporte de personas y transporte de comidas. En este informe nos interesan las últimas dos, las que alcanzan una proporción del 10% en relación al total de personas dedicadas al trabajo en plataformas digitales<sup>18</sup>.

Los datos del INE entregan diferentes criterios descriptivos de la población que se dedica a trabajar en cada tipo de plataforma digital. Un fenómeno interesante es la baja participación femenina. En el último trimestre (abril-junio), menos del 20% de la población ocupada en plataformas de reparto eran mujeres. Para el caso de las plataformas de transporte, este porcentaje era inferior al 10%. En relación con la nacionalidad, el 60% de los trabajadores son inmigrantes en las plataformas de reparto. Para el caso de las plataformas de transporte, esta cifra llega al 25%, aproximadamente. En cuanto al nivel educacional, en el caso de las plataformas de delivery, los datos del INE señalan

que un 64% tiene estudios de educación terciaria y un 36% secundaria. En cambio, en las plataformas de transporte, un 45% tiene educación terciaria y un 50% primaria<sup>19</sup>.

El trabajo en plataformas se ha destacado por su flexibilidad en horarios ya que depende del propio trabajador cuánto tiempo le quiere dedicar a la actividad. Sin embargo, los reportes del INE señalan que los trabajadores de plataformas de transporte y reparto trabajan en promedio entre 46 y 48 horas semanales<sup>20</sup>.

Otros estudios han levantado datos más específicos para cada aplicación. Un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) junto a la empresa de transporte Beat en 2021 describe a los conductores de esta empresa en Chile, Colombia, México y Perú. En Chile, los conductores de esta aplicación son en su mayoría hombres (más del 90%), tienen una edad promedio de 38 años y más de la mitad tiene estudios superiores. Por otro lado, un aspecto diferenciador de nuestro país es su alta proporción de trabajadores migrantes. Además, casi el 70% de la muestra había tenido un empleo formal antes de ser conductor y promedian menos de 15 horas de trabajo semanales por lo que se ha vuelto una actividad que complementa los ingresos mensuales de otros trabajos. Incluso, solo el 17% de los encuestados declararon su ocupación en la plataforma como una de tiempo completo<sup>21</sup>.

En los últimos dos años, el país ha sufrido grandes coyunturas que han cambiado la percepción que tienen los trabajadores de plataformas sobre su actividad y las empresas a las que prestan servicios. El informe de la CEPAL refleja el descontento de estos trabajadores con las plataformas. Algunas de las preocupaciones principales se han concentrado en la inseguridad que trae trabajar como repartidor o conductor. Un ejemplo de lo anterior se evidencia en las noticias que se han publicado con respecto al robo de vehículos de trabajadores de plataformas y las pocas garantías que ofrecen las aplicaciones para ayudarlos. Incluso, en mayo de 2022, se detuvo a una banda delictual que se dedicaba a robar autos a trabajadores de diferentes plataformas. A raíz de esto, varios conductores han demandado mayores acciones que entreguen seguridad a los trabajadores<sup>22</sup>.

La investigación sobre las condiciones laborales de los trabajadores recién ha empezado a tomarse la agenda académica. Más allá de la precariedad que observamos durante los últimos años, acrecentada por el Coronavirus y las precarias condiciones de sanidad a las que se veían enfrentados los trabajadores de plataformas, futuros estudios tienen que explorar cómo el clima económico, político y social del país impacta en el funcionamiento y características de la economía de las plataformas.



**EN MAYO DE 2022, SE DETUVO A UNA BANDA DELICTUAL QUE SE DEDICABA A ROBAR AUTOS A TRABAJADORES DE DIFERENTES PLATAFORMAS. A RAÍZ DE ESTO, VARIOS CONDUCTORES HAN DEMANDADO MAYORES ACCIONES QUE ENTREGUEN SEGURIDAD A LOS TRABAJADORES.**

Klopping / Shutterstock

# El año de la legislación

Desde la publicación de nuestro último informe sobre Chile en 2021, hasta hoy, el panorama jurídico del trabajo en plataformas se ha transformado completamente. La discusión sobre la laboralidad del vínculo entre plataforma y trabajador se desarrollaba a nivel judicial, pero por sobre todo en el ámbito legislativo, donde tres proyectos de ley con aproximaciones muy distintas competían entre sí. Tras un proceso de negociaciones que incluyó el trabajo de una comisión técnica, el proyecto de ley ingresado inicialmente por un grupo de senadores de distinto signo político fue modificado vía indicaciones para dar origen a la que es hoy la norma vigente, la Ley N° 21.431.

A partir del 1 de septiembre de 2022, Chile cuenta con un instrumento legal que aborda esta problemática y fija coordenadas para responder a las preguntas sobre el estatus laboral y las condiciones de trabajo de los trabajadores de plataformas. La Ley N° 21.431, ya en vigencia, incorpora al Código del Trabajo de Chile un capítulo dedicado al trabajo en plataformas. Crea dos contratos especiales — y con ello, dos categorías de estatus laboral — para las personas que prestan servicios en la economía de plataforma. Por un lado, se crea una forma especial de contrato de trabajo para aquellos trabajadores que serán calificados como “trabajadores de plataforma dependientes”, dotados de una gama casi completa de protecciones laborales, aunque adaptadas a las realidades del sector. Por otro lado, se crea una categoría sui generis para los que sean clasificados como “trabajadores de plataforma independientes”, en la que se mantendrá el estatus contratista independiente, pero se introducen ciertas protecciones básicas para elevar los estándares

anteriores. La base para distinguir entre ambas categorías no es nueva: la ley se remite a las reglas generales, es decir, dependerá de si se dan los elementos esenciales de una relación laboral. Estos son la subordinación -que se refiere al poder jerárquico y organizacional del empleador sobre los trabajadores- y la dependencia - ligada a la importancia económica y social de un puesto de trabajo en la vida del trabajador. En términos abstractos, ésta podría ser una buena solución. Sin embargo, en un ámbito en el que la laboralidad puede ocultarse fácilmente bajo la fachada de un emprendedor independiente, considerando que la disparidad de poder negociador entre empleador y trabajador sigue siendo una característica importante, la falta de una intervención más directa, como una presunción especial de laboralidad (como las incluidas en las legislaciones española y californiana), puede dificultar la eficacia de la nueva ley. En términos sencillos, el problema de dar a las partes la opción de elegir entre una categoría con menos protección -por tanto, más barata- y otra que

tiene más protecciones laborales, y que por tanto es más cara, es que el empleador probablemente opte por la primera, sin que el trabajador pueda opinar. Esto ya está ocurriendo: los sitios web de las plataformas invitan a los nuevos trabajadores a unirse a ellas como trabajadores independientes, mientras que no se menciona la categoría dependiente.

La nueva legislación crea protecciones específicas para cada categoría de trabajador de plataformas, principalmente relacionadas con la jornada de trabajo y las remuneraciones. También se incluyen algunas normas comunes sobre cuestiones como no discriminación, la portabilidad de datos y los derechos laborales colectivos. Un elemento que se extraña es una norma sobre la gestión de los algoritmos y el acceso a la información en la que están basados, como hizo la legislación española en sus recientes normas sobre el trabajo en plataformas<sup>23</sup>.

En cuanto a los derechos colectivos, encontramos aquí uno de los elementos potencialmente más innovadores de esta legislación, pero que termina siendo decepcionante. Según las nuevas normas, los trabajadores de plataformas dependientes e independientes podrán afiliarse a sindicatos y negociar colectivamente, lo que no es una novedad en el caso de los trabajadores dependientes, por supuesto, pero sí un posible cambio sísmico para los independientes. El problema está en que solamente podrán negociar bajo la figura del llamado procedimiento de negociación colectiva “no reglado” del artículo 314 del Código del Trabajo. Dichas normas no incluyen el fuero para los trabajadores que negocian colectivamente ni regulan el derecho a huelga. En un sistema caracterizado por procedimientos fuertemente regulados y un reconocimiento limitado del derecho a huelga, estas exclusiones pueden quitarles toda eficacia a estos derechos.

Nuestro análisis detallado de las luces y sombras de esta legislación está contenido en un informe publicado hace algunos meses<sup>24</sup>, pero podemos referirnos brevemente a nuestras principales conclusiones. Sería injusto afirmar que la ley N°21.431 no aporta ninguna protección a los trabajadores de las plataformas: las normas sobre remuneración, jornada de trabajo, discriminación por sistemas automáticos o portabilidad de datos, entre otras, son adiciones bienvenidas en un ámbito en el que antes no existía ninguna regulación. Estas normas pueden, al menos, obligar a las empresas a actualizar sus políticas y condiciones.

¿Podemos esperar algún cambio en el problema central que intenta resolver el derecho del trabajo - es decir, evitar que los trabajadores luchen desde una posición vulnerable para ser reconocidos como tales - o el escenario seguirá siendo el mismo? Aunque no tiene sentido hacer futurología, nuestra opinión es que la nueva legislación no tiene herramientas adecuadas para modificar sustancialmente la situación actual. Como mencionamos anteriormente, la normativa crea dos categorías - una de naturaleza laboral y otra independiente - y remite la distinción entre ambas a las normas generales contenidas en el artículo 7 del Código de Trabajo. En términos prácticos, esto significa que la situación no cambiará significativamente, dado el contexto de desigualdad de poder de negociación que caracteriza a todas las relaciones laborales. Debido a que no responde realmente la pregunta por la laboralidad del vínculo, la nueva ley corre el riesgo de mantener un statu quo similar, tal vez con mejores condiciones que antes, pero en ningún caso ofrece una realidad radicalmente distinta.

Recientemente, la Dirección del Trabajo ha publicado su interpretación de la nueva ley, la que es vinculante para todas sus actividades de fiscalización (aunque no es vinculante para los tribunales). Entre sus muchas consideraciones, dos destacan por su relevancia. En primer lugar, la interpretación hace un esfuerzo deliberado por actualizar las técnicas jurídicas utilizadas para distinguir entre trabajadores dependientes e independientes, teniendo en cuenta los cambios tecnológicos y organizativos que ha traído la economía de plataformas. Por otro lado, define los límites de la categoría de trabajador de plataforma independiente, al subrayar que las plataformas deben desempeñar un papel limitado en la coordinación de las actividades de los trabajadores. Esta será una cuestión relevante a tener en cuenta en la aplicación diaria de la ley.

Ahora que la legislación está en vigor, las cuestiones aquí tratadas estarán en primera línea de los debates en torno a su aplicación. Las autoridades encargadas de velar por el cumplimiento de la ley (principalmente la Dirección del Trabajo) desempeñarán un papel crucial, y habrá que tener muy en cuenta las enseñanzas extraídas de los pocos países que han aplicado normas que regulan el trabajo en plataformas. En nuestra opinión, aunque la ley mejorará en cierta medida las condiciones de trabajo en la economía de plataforma, algunos de los principales problemas -en particular el problema de la identificación del vínculo laboral- seguirán vigentes.



# Puntuaciones Fairwork Chile 2022

# Puntuaciones Fairwork Chile 2022

Estándares **mínimos**  
de trabajo justo

<b>Cabify</b>	2 /10	● ● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Beat</b>	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Bicci</b>	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Cornershop</b>	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Didi</b>	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Justo</b>	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>PedidosYa</b>	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Rappi</b>	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Uber</b>	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
<b>Uber Eats</b>	0 /10	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

EL DESGLOSE DE LAS PUNTUACIONES POR PLATAFORMA ESTÁ DISPONIBLE EN:

[FAIR.WORK/CHILE](https://fair.work/chile)

# Principales resultados

Las calificaciones obtenidas por las plataformas que operan en Chile son muy bajas, ya que, a excepción de Cabify, ninguna plataforma obtuvo puntos. A diferencia de los resultados del año pasado, los principios de Fairwork se actualizaron (ver Metodología) y ahora establecen umbrales más altos que las plataformas tienen que cumplir para recibir puntos (ver Apéndice).

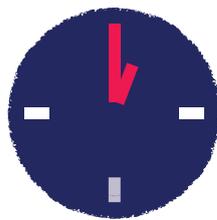


## Pago justo

**Las plataformas que garantizan que los trabajadores ganen al menos el salario mínimo local —después de los gastos relacionados con el trabajo— pueden obtener puntos por este principio.**

Este año solo una plataforma, Cabify, pudo demostrar que los ingresos netos de sus trabajadores (descontando los costos) son mayores al sueldo mínimo en Chile al momento de realizar la investigación (CLP\$ 350.000). La plataforma entregó evidencia detallada sobre los ingresos por decil, que también evidenciaban que los trabajadores obtenían unos ingresos equivalentes o superiores al salario digno local para Chile calculado por la Coalición Global del Salario Digno (CLP\$ 727.536)<sup>25</sup>. No se pudieron otorgar puntos a las otras nueve plataformas estudiadas porque no teníamos pruebas suficientemente sólidas de que los trabajadores ganaran al menos un salario mínimo local o incluso un salario digno después de restar los costos relacionados con el trabajo.

En esta versión analizamos a 10 plataformas que operan en el país, de las cuales 2 decidieron participar del estudio entregando algún tipo de evidencia que fue analizada por el equipo de Fairwork. Al mismo tiempo, las bajas calificaciones ponen de manifiesto que aún queda mucho por hacer para garantizar las normas laborales básicas para los trabajadores de plataformas en Chile.



## Condiciones justas

**Las plataformas pueden obtener el primer punto en este principio si hay pruebas suficientes que demuestren que toman medidas activas para mitigar los riesgos de salud y seguridad relacionados con el trabajo, por ejemplo, entregando a los trabajadores implementos y capacitaciones de seguridad adecuadas para realizar sus labores, sin costos para el trabajador.**

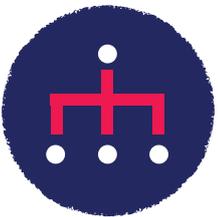
Las plataformas pueden obtener el segundo punto asegurando que los/as trabajadores/as serán compensados por la pérdida de ingresos debido a la incapacidad para trabajar. Este año ninguna de las plataformas analizadas pudo obtener los puntos asignados en esta dimensión. Se requieren mayores y mejores esfuerzos en este ámbito, teniendo en cuenta los riesgos a los que se enfrentan los repartidores y conductores al realizar su trabajo.



## Contratos justos

**Para que las plataformas puntúen en este principio, deben demostrar que el contrato o los términos y condiciones definidos son claros y accesibles para todos los/as trabajadores/as y no incluyen cláusulas injustas.**

En ninguna de las plataformas analizadas pudimos comprobar que los contratos incluyeran un periodo de notificación de cambios en las condiciones. Tampoco encontramos pruebas de que los contratos estén libres de cláusulas que excluyan injustificadamente la responsabilidad de la plataforma o que exijan a los trabajadores que renuncien a su derecho a recurrir a la justicia. Por lo tanto, no se ha podido conceder ningún punto a ninguna plataforma por sus contratos justos.



## Gestión justa

**Para obtener el primer punto en este principio, las plataformas deben demostrar que los/as trabajadores/as no son desactivados de forma arbitraria y que existe un proceso claro y estipulado para que puedan apelar las acciones disciplinarias que ejerce la plataforma.**

Además, para obtener el segundo punto, las plataformas deben demostrar que cuentan con una política para evitar la discriminación de los trabajadores, medidas para promover la participación de grupos marginados y que los criterios de asignación de trabajo sean transparentes para los/as trabajadores/as. Ninguna de las plataformas pudo obtener puntajes en este principio. Aunque algunas plataformas se han esforzado por mejorar sus canales de comunicación con los trabajadores, seguimos sin encontrar suficientes

pruebas de que existan procedimientos documentados para recurrir las decisiones de las plataformas, en particular las sanciones como la desactivación de cuentas o las valoraciones negativas. Ninguna plataforma pudo entregar evidencia sobre políticas de antidiscriminación aplicables a todos/as los trabajadores/as y no solo a aquellos contratados por las empresas. De igual forma, no encontramos suficiente evidencia de que las plataformas comuniquen transparentemente los criterios para determinar los pagos, asignar tareas y cómo la plataforma asegura que los algoritmos no generen resultados injustos para grupos de trabajadores/as específicos.



## Representación justa

**Para que las plataformas obtengan puntos por este principio, deben garantizar la libertad de asociación y la expresión de la voz colectiva de los trabajadores. Lamentablemente, no pudimos conceder a ninguna plataforma un punto por “representación justa”.**

No encontramos pruebas suficientes de que las plataformas reconozcan o faciliten la existencia de organizaciones de trabajadores o participen en la negociación colectiva. Existen asociaciones de conductores y repartidores de aplicaciones digitales, pero no encontramos suficiente evidencia de que sean reconocidas formalmente por las empresas.

# Historias de trabajadores/as

**Pamela<sup>26</sup> tiene 33 años, es chilena y lleva 2 años trabajando en Cornershop. A comienzos de la pandemia perdió su trabajo en un centro de salud, y ante la falta de oportunidades para trabajar en su profesión, le conviene trabajar de shopper. Considera que es menos estresante que su trabajo anterior y le alcanza para vivir, aunque vive con sus padres.**

Trabaja media jornada, aproximadamente, concentrándose en las horas punta para no perder mucho tiempo mientras espera pedidos, ya que ha ido bajando el ritmo de demanda y las tarifas que le pagan por producto. Esto, además de tener que ponerse de acuerdo con los clientes, hace que

**Javier<sup>27</sup> tiene 46 años, es peruano y lleva 9 años viviendo en Chile. Trabajó en la construcción y en bombas de bencina, pero como pasajero pudo constatar que los conductores de aplicaciones cobran bien, así que decidió intentarlo él también.**

El 2017 partió trabajando en Uber, pero luego de tres amonestaciones debido a reportes de pasajeros que perdieron objetos en su auto, fue suspendido indefinidamente de la aplicación, sin poder apelar. Javier explicó en ese momento que si algún pasajero deja un objeto en el asiento de atrás, él no tiene cómo constatar el objeto perdido, ya que se lo puede llevar alguno de sus próximos clientes.

Luego intentó con Beat, aplicación con la que sigue hasta el día de hoy. Le ha ido bien, cuenta, pero no ha estado exento de inconvenientes. Lo han asaltado cinco veces, afortunadamente sin agresiones o consecuencias graves para él. Ante estas situaciones, Beat sólo pudo ofrecerle

las jornadas, aunque más cortas, sean demandantes. También cree que otros aspectos de la plataforma se han ido deteriorando: cada vez ve menos supervisores en los supermercados y ya no recibe mensajes preguntándole por su experiencia y desempeño.

Cuando ha tenido problemas, ha tenido una respuesta de Cornershop sólo cuando se trata del pedido. Ella sufrió un robo de mercadería del interior de su auto y le pidieron que se hiciera cargo del pedido. Ha escuchado historias de otros/as repartidores/as que han tenido problemas para apelar u obtener razones por un cierre de cuenta o desactivaciones. Comenta que al parecer existe un seguro que sólo funciona cuando hay pedidos activos y que sólo cubre gastos médicos y no daños a los vehículos, pero no tiene información detallada sobre estas pólizas y en qué condiciones puede solicitarlas.

su “simpatía”, pero ningún apoyo adicional. La poca eficiencia de la ayuda que ofrece la aplicación, además de las dificultades para poder entablar una comunicación con representantes humanos dificultan los procesos de comunicación entre la aplicación y el trabajador. Comenta que desde hace más de un año no ha sufrido asaltos y que la aplicación ahora cuenta con más información sobre los pasajeros y sus viajes, incluyendo la posibilidad de cancelar sus viajes, por motivos de seguridad.

Actualmente trabaja más de 50 horas a la semana, de lunes a domingo, buscando llegar a su meta diaria de aproximadamente 70 mil pesos brutos. Se ha hecho cada vez más difícil, considerando el aumento en el precio de la bencina y la disminución de las tarifas por kilómetro de la aplicación. Adicionalmente, arrienda el auto que utiliza para trabajar, por lo que debe trabajar horas adicionales para generar ganancias significativas. Él mismo comenta: *“supuestamente somos nuestro propio jefe, pero somos un jefe muy exigente, porque si tú no trabajas lo suficiente, no ganas lo suficiente”*.

# Cambios en las trayectorias laborales post pandemia en la economía de plataformas en Chile

Luego de más de 2 años de pandemia y aproximadamente una década desde la masiva irrupción de la economía de plataformas en Chile<sup>28</sup>, nos encontramos con una serie de testimonios que describen nuevas trayectorias de trabajadores/as de plataformas, con percepciones y estrategias diferentes considerando lo recogido en el informe Fairwork Chile 2021.

Parte de los entrevistados aún declaran el estallido social y la pandemia como el contexto de crisis que marcó su inicio en la economía de plataformas; mientras otros, principalmente migrantes, comentan su situación de precariedad y cómo esta los ha llevado a trabajar de repartidor o conductor, incluso sin documentación. Pero luego de estos relatos sobre sus comienzos trabajando en aplicaciones, empiezan a emerger decisiones sobre traslado de una a otra plataforma, ya sea por sanciones disciplinarias a las que nunca pudieron apelar, terminando su relación con una plataforma; una

búsqueda de mayores garantías de seguridad, dejando un rubro por su riesgo o adoptando una aplicación porque ofrece mayores garantías o información sobre los clientes; o buscando mejores réditos económicos, diversificando su presencia en diferentes aplicaciones o abandonando aquellas con las que han experimentado menores ganancias.

Relacionado con este último punto, buena parte de los trabajadores declara que han experimentado una constante reducción de sus tarifas de pago y, por consecuencia,

también se ha hecho cada vez menos rentable trabajar en plataformas. Además de la creciente reducción de tarifas, mencionan otra problemática que tiene que ver con las plataformas y su administración: un exceso de repartidores y conductores, fruto de la crisis económica desatada por la pandemia, lo cual es consistente con las últimas mediciones del INE con respecto a la expansión de la ocupación en plataformas digitales<sup>29</sup>. Los entrevistados explican que este fenómeno ha disminuido la demanda por pedidos y traslados en un número mayor de trabajadores. El aumento del costo de la vida, la bencina y otros insumos utilizados a diario, agudiza esta situación<sup>30</sup>. Algunos señalan a los repartidores como uno de los rubros más afectados, considerando el testimonio de trabajadores que han abandonado Cornershop en busca de mejores ingresos en otras plataformas.

Esta disminución de las oportunidades de trabajo también pone de manifiesto cómo la sobreoferta de trabajadores es fundamental para el modelo de negocio de las plataformas. Sólo esta sobreoferta permite a las plataformas suministrar bienes y servicios de forma rápida y flexible a precios bajos para los clientes. Actualmente, las plataformas no disponen de mecanismos para gestionar activamente la oferta de trabajadores. El actual exceso de oferta de trabajadores de plataformas se ve agravado, por un lado, por las circunstancias coyunturales (pandemia, crisis económica y altas tasas de desempleo), que llevan a muchos trabajadores a buscar oportunidades de ingresos en las plataformas digitales. Por otro lado, se agrava por las dificultades declaradas por los trabajadores de plataformas para obtener un aumento en sus ingresos por estas actividades.

**BUENA PARTE DE LOS TRABAJADORES  
DECLARA QUE HAN EXPERIMENTADO  
UNA CONSTANTE REDUCCIÓN DE SUS  
TARIFAS DE PAGO Y, POR CONSECUENCIA,  
TAMBIÉN SE HA HECHO CADA VEZ MENOS  
RENTABLE TRABAJAR EN PLATAFORMAS.**



*abriendomundo / Shutterstock*

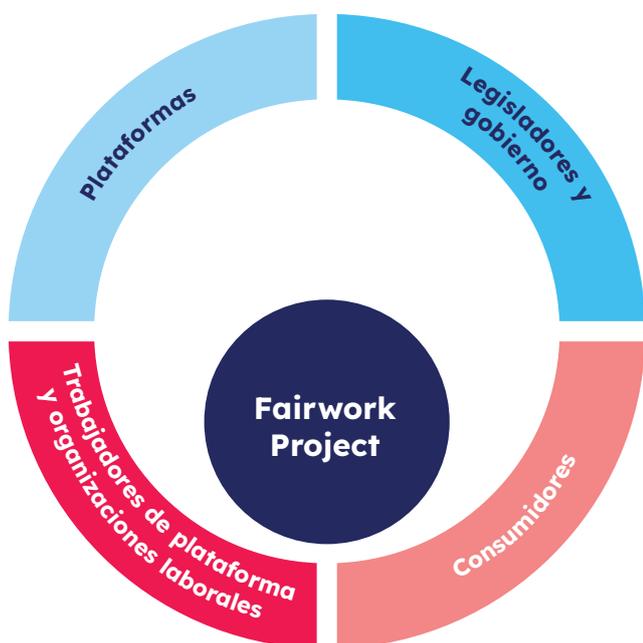
## IMPACTO Y PRÓXIMOS PASOS

# Caminos del cambio

La teoría del cambio de Fairwork se basa en una creencia humanista en el poder de la empatía y el conocimiento. Si tienen los medios económicos para elegir, muchos consumidores serán exigentes con los servicios de las plataformas que utilizan. Nuestras calificaciones anuales dan a los consumidores la posibilidad de elegir la plataforma con mejor puntuación que opera en un sector, contribuyendo así a presionar a las plataformas para que mejoren sus condiciones de trabajo y sus puntuaciones.

De este modo, aprovechamos la solidaridad de los consumidores con los aliados de los trabajadores en la lucha por unas condiciones laborales más justas. Más allá de las elecciones individuales de los consumidores, nuestras puntuaciones pueden ayudar a informar las políticas de compra, inversión y asociación de las grandes organizaciones.

Figura 2: Vías de cambio de Fairwork



Pueden servir de referencia para las instituciones y empresas que quieran asegurarse de que apoyan prácticas laborales justas.

Esta es la segunda ronda anual de calificaciones de Fairwork para Chile, y estamos viendo una creciente influencia e impacto. En este sentido, vemos cuatro vías de cambio (Figura 1).

Nuestra primera y vía más directa para mejorar las condiciones de trabajo en las plataformas laborales digitales es el compromiso directo con las plataformas que operan en Chile. Este año, la mayoría de las plataformas se mostraron abiertas a mantener reuniones con nuestro equipo y a participar en un taller con otros actores de la economía de las plataformas (reguladores, académicos, trabajadores/as). A lo largo del proceso de investigación para este informe, mantuvimos continuamente un diálogo constructivo con las empresas para recabar información sobre el tamaño del mercado y las condiciones laborales de los trabajadores. Además, proporcionamos a cada plataforma recomendaciones de acciones para mejorar las condiciones de los trabajadores.

También nos comprometemos con los responsables políticos y el gobierno para abogar por la ampliación de las protecciones legales adecuadas a todos los trabajadores de las plataformas, independientemente de su clasificación

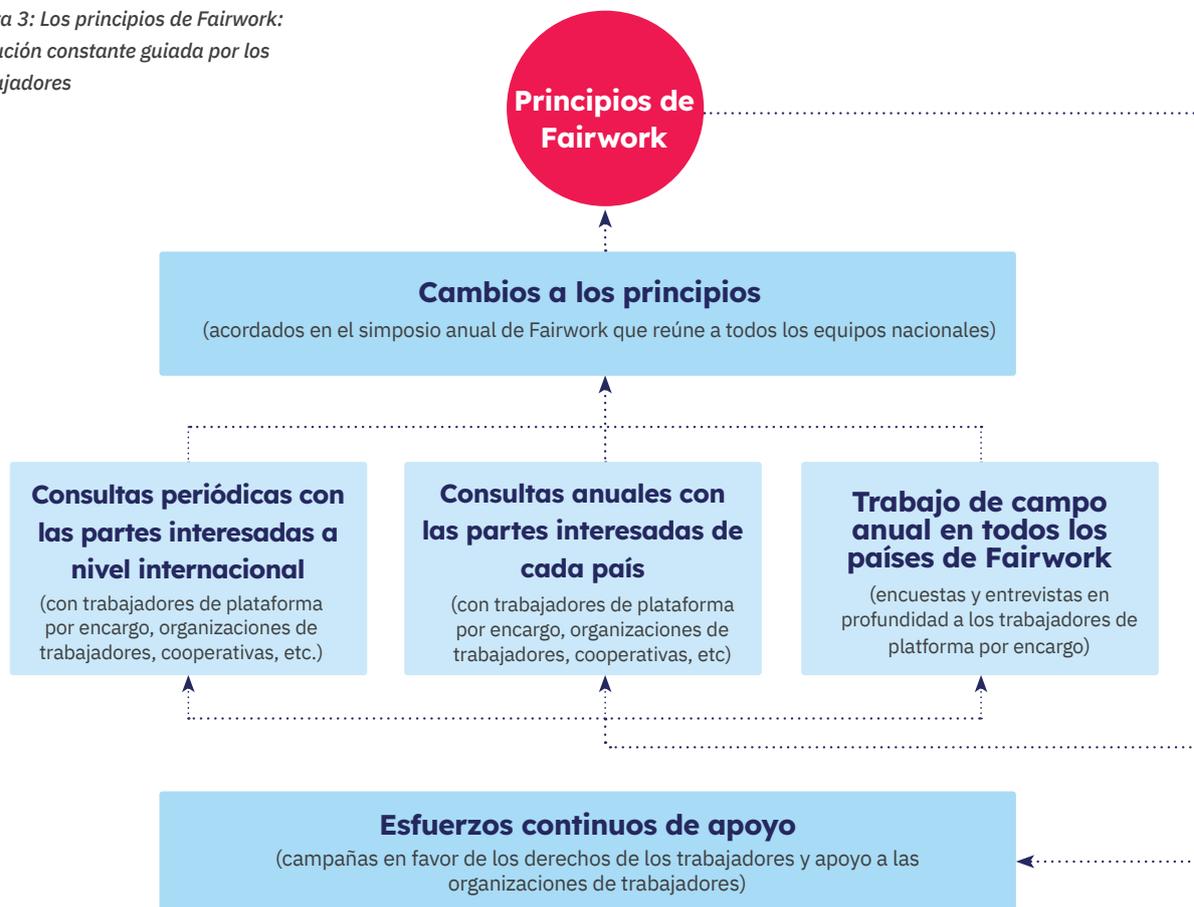
legal como dependientes o independientes. Miembros de nuestro equipo participaron en varias sesiones de debate en el Congreso chileno, donde se discutió la nueva ley de plataformas. Además, el equipo de Fairwork Chile forma parte de un grupo de trabajo dirigido por el Ministerio del Trabajo que supervisará la aplicación de la nueva ley de plataformas.

Por último, y lo más importante, los trabajadores y sus organizaciones están en el centro del modelo de Fairwork. En primer lugar, nuestros principios se han desarrollado y se perfeccionan continuamente en estrecha consulta con los trabajadores y sus representantes (Figura 2). Los datos de nuestro trabajo de campo, combinados con los comentarios de los talleres y las consultas en las que participan los trabajadores, informan sobre cómo hacemos evolucionar sistemáticamente los principios de Fairwork para que sigan estando en consonancia con sus necesidades. Para este informe, estuvimos en contacto con las organizaciones de trabajadores que participaron en el taller de Fairwork Chile con diferentes actores de la economía de plataformas (reguladores, ejecutivos de plataformas, académicos) realizado en abril de 2022. Este taller abrió un espacio para

nosotros como investigadores, pero también para que los reguladores y las plataformas escucharan las experiencias y demandas de los trabajadores.

No hay nada inevitable en las malas condiciones de trabajo en la economía de plataforma. A pesar de sus afirmaciones en sentido contrario, las plataformas tienen un control sustancial sobre la naturaleza de los puestos de trabajo en los que median. Los trabajadores que encuentran su empleo a través de las plataformas siguen siendo, en última instancia, trabajadores, y no hay ninguna base para negarles los derechos y protecciones clave de los que han disfrutado durante mucho tiempo sus homólogos del sector formal. Nuestros resultados muestran que la economía de plataforma, tal y como la conocemos hoy, ya adopta muchas formas, y que algunas plataformas muestran una mayor preocupación por las necesidades de los trabajadores que otras. Esto significa que no tenemos que aceptar como norma los bajos salarios, las malas condiciones, la desigualdad y la falta de agencia y de voz. Esperamos que nuestro trabajo, al poner de relieve los contornos de la actual economía de las plataformas, ofrezca una imagen de lo que podría llegar a ser.

Figura 3: Los principios de Fairwork: Evolución constante guiada por los trabajadores



# La petición de Fairwork

Como parte de este proceso de cambio, hemos introducido el compromiso de Fairwork. Este compromiso aprovecha el poder de las políticas de adquisición, inversión y asociación de las organizaciones para apoyar un trabajo de plataforma más justo. Organizaciones como universidades, escuelas, empresas y organizaciones benéficas que utilizan el trabajo de plataforma pueden marcar la diferencia apoyando las mejores prácticas laborales, guiadas por nuestros cinco principios de trabajo justo. Las organizaciones que firmen el compromiso podrán exhibir nuestro distintivo en los materiales de la empresa.

El compromiso tiene dos niveles:

El primero es el de partidario oficial de Fairwork, que implica demostrar públicamente el apoyo a un trabajo más justo en las plataformas, y poner a disposición del personal y los miembros recursos para ayudarles a decidir con qué plataformas participar.

Un segundo nivel del compromiso implica que las organizaciones se comprometan a realizar cambios concretos y significativos en sus propias prácticas como socios oficiales de Fairwork, por ejemplo, comprometiéndose a utilizar plataformas mejor calificadas cuando se pueda elegir.



**MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA PETICIÓN  
Y COMO FIRMARLA EN**

**FAIR.WORK/PLEDGE**

# Sistema de Puntuación de Fairwork

## ¿Qué empresas están amparadas por los principios de Fairwork?

La Organización Internacional de Trabajo (OIT) define una ‘plataforma de trabajo digital’ como una compañía media y facilita “el intercambio de trabajo entre diferentes usuarios como las empresas, los trabajadores y los consumidores”<sup>31</sup>. Esta definición incluye ‘mercados’ de trabajo digital donde “las empresas establecen las tareas y los requisitos, y las plataformas los vinculan técnicamente con los trabajadores de su base mundial que pueden realizar las tareas en el tiempo especificado”<sup>32</sup>. Plataformas digitales como Airbnb o Ebay – donde se intercambian bienes – no estarían incluidas en esta definición. La definición de ‘plataforma digital de trabajo’ es ampliamente aceptada e incluye muchos modelos de negocio distintos<sup>33</sup>.

El trabajo de investigación de Fairwork ampara las plataformas que cumplen con esta definición y que tienen el objetivo de conectar proveedores de servicios individuales con consumidores de dichos servicios a través de una plataforma. El proyecto Fairwork no ampara plataformas que median en ofertas de trabajo entre individuales y empleadores (ya sea a corto o largo plazo).

Fairwork distingue entre dos tipos de plataformas digitales de trabajo. Las primeras son “geográficamente vinculadas” (‘geographically-tethered’) o “basadas en ubicación”, en las que el trabajo debe realizarse en un lugar determinado (por ejemplo, repartir comida de un restaurante a una casa o conducir a una persona de un lugar a otro). A estas

plataformas las llamamos “plataformas de trabajo por encargo” (o ‘gig work platforms’). En cambio, las segundas son plataformas de trabajo en la nube (‘cloudwork platforms’) o “de trabajo en línea” (“online web-based platforms”), donde, en teoría, el trabajo puede realizarse de manera remota y desde cualquier lugar a través de internet (por ejemplo, la categorización de datos o el trabajo autónomo en línea). A estas plataformas las llamamos “plataformas en línea” (‘cloudwork platforms’).

Los requisitos para cumplir con cada principio son diferentes para plataformas geográficamente vinculadas y plataformas en línea. Esto es porque las plataformas geográficamente vinculadas pueden ser comparadas en base a factores del mercado local, riesgos y regulaciones de cada país, mientras que las plataformas en línea no. Debido a la naturaleza del trabajo en plataformas en línea, el cual puede realizarse desde cualquier lugar, distintos factores de mercado, riesgos y regulaciones son aplicables dependiendo de donde se realice el trabajo.

Las plataformas que analizamos tienen distintos modelos de negocio, remuneración y gobernanza. Estos modelos incluyen, pero no están limitados a, trabajo asalariado, por subcontratación, por franquicia, a destajo, por turnos o por suscripción. Algunos de estos modelos implican que la plataforma pague directamente a los trabajadores (incluyendo a través de empresas de subcontratación).

## ¿Cómo funciona el sistema de puntuación?

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 con representantes locales.

Cada principio de Fairwork se divide en dos rangos. En consecuencia, para cada principio, el sistema de puntuación permite conceder un “primer punto” correspondiente al primer rango, y un “segundo punto” adicional correspondiente al segundo rango (véase el cuadro 1). El segundo punto de cada principio sólo puede

concederse si se ha otorgado el primer punto 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 tanto, una plataforma puede recibir una puntuación máxima de Fairwork de diez puntos. Las puntuaciones de Fairwork se actualizan anualmente; las puntuaciones presentadas en este informe se han obtenido a partir de los datos correspondientes a los 12 meses comprendidos entre agosto de 2021 y agosto de 2022, y son válidas hasta agosto de 2023.

Tabla 1: Sistema de Puntuación de Fairwork

Principio	Primer punto	Segundo punto	Total
 <b>Principio 1: Pago justo</b>	 Asegura que los/as trabajadores/as ganen el salario mínimo más gastos	 Asegura el costo de subsistencia más gastos	 <b>2</b>
 <b>Principio 2: Condiciones justas</b>	 Mitiga los riesgos específicos del trabajo	 Provee una red de seguridad social	 <b>2</b>
 <b>Principio 3: Contratos justos</b>	 Hay disponibles unos términos y condiciones claros	 Asegura que no se imponen cláusulas contractuales injustas	 <b>2</b>
 <b>Principio 4: Gestión justa</b>	 Existe un procedimiento adecuado para tomar decisiones que afecten a los trabajadores	 El proceso de gestión es equitativo	 <b>2</b>
 <b>Principio 5: Representación justa</b>	 Asegura la libertad de asociación y la expresión de la voz colectiva de los trabajadores	 Promueve la gobernanza democrática	 <b>1</b>

Puntuación de Fairwork máxima



## Principio 1: Pago justo

### 1.1 Asegura que los/ as trabajadores/as ganen el salario mínimo más gastos (un punto)

Los trabajadores de plataformas a menudo tienen que cubrir costos relacionados con el trabajo sustanciales, como el transporte entre trabajos, suministros o combustible, seguro y mantenimiento del vehículo<sup>34</sup>. Los costos de los trabajadores a veces significan que sus ganancias netas pueden caer por debajo del salario mínimo local<sup>35</sup>. Los trabajadores también absorben los costos del compromiso de tiempo extra, cuando pasan tiempo esperando o viajando entre puestos de trabajo, u otras actividades no remuneradas necesarias para su trabajo, que también se consideran horas activas<sup>36</sup>. Para lograr este punto, las plataformas deben asegurar que los costos relacionados con el trabajo no empujan el ingreso de los trabajadores por debajo del salario mínimo local.

La plataforma toma las medidas apropiadas para asegurar lo siguiente:

- Los trabajadores ganan al menos el salario mínimo local, o el salario fijado por convenio colectivo sectorial (el que sea mayor) en el lugar donde laboran, en sus horas activas, después de costos.

### 1.2 Asegura el costo de subsistencia más gastos (un punto adicional)

En algunos lugares, el salario mínimo no es suficiente para que los trabajadores puedan acceder a un nivel de vida básico pero decente. Para lograr este punto, las plataformas deben asegurar que los trabajadores ganen un salario digno.

La plataforma toma las medidas apropiadas para asegurar lo siguiente:

- Los trabajadores ganan al menos el salario digno local, o el salario establecido por convenio colectivo sectorial (el que sea mayor) en el lugar donde trabajan, en sus horas activas, después de los costos<sup>37 38</sup>.

## Principio 2: Condiciones Justas

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

Los trabajadores de plataformas pueden enfrentar una serie de riesgos en el curso de su trabajo, incluidos accidentes y lesiones, materiales nocivos, delitos y violencia. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar que

son conscientes de estos riesgos y toman medidas para mitigarlos.

La plataforma debe cumplir con lo siguiente:

- Existen políticas o prácticas que protegen la salud y la seguridad de los trabajadores frente a los riesgos específicos del trabajo<sup>39</sup>.
- Las plataformas toman medidas de gestión y protección de datos adecuadas, responsables y éticas, establecidas en una política documentada.

### 2.2 – Provee una red de seguridad social (un punto adicional)

Los trabajadores de plataformas son vulnerables a la posibilidad de perder abruptamente sus ingresos como resultado de circunstancias inesperadas o externas, como enfermedades o lesiones. La mayoría de los países brindan una red de seguridad social para garantizar que los trabajadores no experimenten una pérdida repentina de sus ingresos debido a circunstancias fuera de su control. Sin embargo, los trabajadores de la plataforma generalmente no son alcanzados por medidas como el pago por enfermedad, debido a su condición de contratista independiente. Teniendo en cuenta que muchos de los trabajadores dependen de los ingresos que ganan con el trabajo en plataformas para su sustento, las plataformas pueden lograr este punto proporcionando una compensación por la pérdida de ingresos ante una eventual incapacidad para trabajar.

La plataforma debe satisfacer AMBOS de los siguientes criterios:

- Las plataformas toman medidas significativas para asegurar que los trabajadores son compensados por la pérdida de ingresos debido a la incapacidad de trabajar de acuerdo con los ingresos promedio del trabajador durante los últimos tres meses.
- Cuando los trabajadores no pueden trabajar durante un período prolongado debido a circunstancias inesperadas, su posición en la plataforma no se ve afectada negativamente.

## Principio 3: Contratos justos

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

Los términos y condiciones que rigen el trabajo en plataforma no siempre son claros y accesibles para los trabajadores<sup>40</sup>.

Para lograr este punto, la plataforma debe demostrar que los trabajadores pueden comprender, aceptar y acceder a las condiciones de su trabajo en todo momento, y que tienen un recurso legal si la otra parte incumple esas condiciones.

La plataforma debe cumplir TODOS los siguientes criterios:

- La parte que contrata con el trabajador debe estar identificada en el contrato, y sujetarse a la ley del lugar en que trabaja el trabajador.
- El contrato se comunica en su totalidad en un lenguaje claro y comprensible que se espera que los trabajadores entiendan.
- El contrato es accesible a los trabajadores en todo momento.
- Cada trabajador es notificado de los cambios propuestos en un plazo razonable antes de que los cambios entren en vigor; y los cambios no deben revertir los beneficios acumulados existentes y las expectativas razonables en las que han confiado los trabajadores.

### **3.2 – Asegura que no se imponen cláusulas contractuales injustas (un punto adicional)**

En algunos casos, especialmente bajo las clasificaciones de “contratista independiente”, los trabajadores corren un riesgo desproporcionado por participar en el contrato con el usuario del servicio. Pueden ser responsables de cualquier daño que surja en el curso de su trabajo, y cláusulas abusivas pueden impedirles buscar reparación legal por agravios. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar que los riesgos y la responsabilidad de participar en el trabajo se comparten entre las partes.

Independientemente de cómo se clasifique el estado contractual de los trabajadores, la plataforma debe cumplir con AMBOS de los siguientes criterios:

- Toma las medidas apropiadas para asegurar que el contrato no incluye cláusulas que excluyan la responsabilidad por negligencia ni eximan injustificadamente al usuario de servicio y/o la plataforma de responsabilidad por las condiciones de trabajo.
- Toma las medidas apropiadas para asegurar que el contrato no incluye cláusulas que impidan a los trabajadores reclamar efectivamente la reparación de agravios derivados de la relación laboral.

## **Principio 4: Gestión Justa**

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

Los trabajadores de la plataforma pueden experimentar una desactivación arbitraria; tener prohibido acceder a la plataforma sin explicación y potencialmente perder sus ingresos. Los trabajadores pueden estar sujetos a otras sanciones o decisiones disciplinarias sin la posibilidad de comunicarse con el usuario del servicio y/o la plataforma para impugnarlas o apelarlas si creen que son injustas. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar una vía para que los trabajadores apelen acciones disciplinarias de manera significativa.

La plataforma debe cumplir TODOS los siguientes criterios:

- Existe un canal para que los trabajadores se comuniquen con un representante humano de la plataforma. Este canal está documentado en un contrato y disponible en la interfaz de la plataforma. Las plataformas deben responder a los trabajadores en un plazo razonable.
- Existe un proceso para que los trabajadores puedan apelar ante las calificaciones bajas, falta de pago, problemas con el pago, desactivaciones y otras sanciones y medidas disciplinarias. Este proceso está documentado en un contrato y disponible en la interfaz de la plataforma<sup>41</sup>.
- En el caso de desactivaciones, el proceso de apelación debe estar disponible para los trabajadores que ya no tienen acceso a la plataforma.
- Los trabajadores no están en desventaja por expresar sus preocupaciones o apelar acciones disciplinarias.

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

La mayoría de las plataformas no discriminan activamente a grupos particulares de trabajadores. Sin embargo, pueden exacerbar inadvertidamente las desigualdades ya existentes en su diseño y gestión. Por ejemplo, hay mucha segregación de género entre los diferentes tipos de trabajo de plataforma. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar, no solo que cuentan con políticas contra la discriminación, sino que buscan eliminar barreras para los grupos desfavorecidos y promover la inclusión.

La plataforma debe cumplir TODOS los siguientes criterios:

- Existe una política que garantiza que la plataforma no discrimine por motivos de raza, origen social, casta, etnia, nacionalidad, género, sexo, identidad y expresión de género, orientación sexual, discapacidad, religión o creencia, edad o cualquier otra condición.
- Cuando las personas de un grupo desfavorecido (como las mujeres) están significativamente subrepresentadas entre su base de trabajadores, busca identificar y eliminar las barreras de acceso de las personas de ese grupo.
- Adopta medidas prácticas para promover la igualdad de oportunidades para los trabajadores de grupos desfavorecidos, incluidos los ajustes razonables por embarazo, discapacidad y religión o creencias.
- Si se utilizan algoritmos para determinar el acceso al trabajo o la remuneración o el tipo de trabajo y los niveles de ingresos accesibles para los trabajadores que desean usar la plataforma, estos son transparentes y no generan resultados injustos para los trabajadores de grupos históricamente o actualmente desfavorecidos.
- Dispone de mecanismos para reducir el riesgo de que los usuarios discriminen a los trabajadores de colectivos desfavorecidos a la hora de acceder a o realizar el trabajo.

## Principio 5: Representación justa

### 5.1 Asegura la libertad de asociación y la expresión de la voz colectiva de los trabajadores (un punto)

La libertad de asociación es un derecho fundamental de todos los trabajadores y está consagrada en la constitución de la Organización Internacional del Trabajo y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. El derecho de los trabajadores a organizarse, a expresar colectivamente sus deseos y, lo que es más importante, a ser escuchados, es un requisito previo importante para unas condiciones de trabajo justas. Sin embargo, las tasas de organización entre los trabajadores de la plataforma siguen siendo bajas. Para lograr este punto, las plataformas deben garantizar que se den las condiciones para fomentar la expresión de la voz colectiva de los trabajadores. Whether or not platforms set the terms on which workers are retained by service users, platforms must demonstrate that they have taken

appropriate steps to ensure that workers are informed of their rights (and have mechanisms in place to help protect those rights) and that workers are directed to appropriate collective bodies or trade unions.

La plataforma debe cumplir TODOS los siguientes criterios:

- Existe un mecanismo documentado para la expresión de la voz colectiva de los trabajadores.
- Existe una política formal de voluntad de reconocer o negociar con un organismo colectivo de trabajadores o sindicato, que se comunica claramente a todos los trabajadores<sup>42</sup>.
- La libertad de asociación no está inhibida y los trabajadores no están en desventaja de ninguna forma por comunicar sus preocupaciones, deseos y demandas a la plataforma<sup>43</sup>.

### 5.2 Promueve la gobernanza democrática (un punto adicional)

Si bien la organización colectiva sigue siendo incipiente, las asociaciones de trabajadores de plataformas están emergiendo en muchos sectores y países. Para lograr una representación justa, los trabajadores deben tener voz en las condiciones de su trabajo. Esto podría ser a través de un modelo cooperativo gobernado democráticamente, un sindicato reconocido formalmente o la capacidad de realizar negociaciones colectivas con la plataforma.

La plataforma debe satisfacer al menos UNO de los siguientes criterios:

1. Los trabajadores juegan un papel significativo en su gobierno.
2. Reconoce públicamente y formalmente un organismo colectivo independiente de trabajadores, un comité de empresa electo o un sindicato.
3. Busca implementar mecanismos significativos para la representación o negociación colectiva.

# Créditos y Financiamiento

Fairwork es un proyecto dirigido por el Oxford Internet Institute de la Universidad de Oxford, y el Centro de Ciencias Sociales de Berlín WZB, y se basa en los conocimientos y la experiencia del personal de la Universidad Adolfo Ibáñez, Access to Knowledge for Development Center (A2K4D) at the American University in Cairo's School of Business, Audencia Business School, Center for Development Evaluation and Social Science Research (CREDI), Centre for Labour Research, Chinese University of Hong Kong's Centre for Social Innovation Studies, CIPG Innovation Policy Governance, CIPPEC, CREDI, De La Salle University, FLACSO-Ecuador, Humboldt University of Berlin, Institute for a Fair Economy, International Institute of Information Technology Bangalore (IIITB), International University of Rabat, iSocial, KU Leuven, Lagos Business School, Luigj Gurakuqi University of Shkodër, National University of Singapore, Observatorio de Plataformas Perú, Phenix Center for Economics & Informatics Studies, Pollicy, Public Policy Research Center (CENTAR), Qhala, REPOA, Sapienza University of Rome, Solidarity Center, Technical University of Berlin, TEDIC, The Policy Initiative, TU Wien, Universidad Complutense de Madrid, Universidad del Rosario, Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos), Universitas Gadjah Mada's Center for Digital Society, University of California's Hastings College of the Law, University of Cape Town, University of Ghana Business School, University of Manchester, University of the Western Cape, Weizenbaum Institut y XU Exponential University .

## **Autores**

Arturo Arriagada, Jorge Leyton, Francisco Ibáñez, Santiago Browne, Tatiana López y Mark Graham.

## **Equipo de Fairwork**

Jana Ababneh, Pablo Aguera Reneses, Iftikhar Ahmad, Gina Alaschkar, Maria Belen Albornoz, Luis Pablo Alonzo, Moritz Altenried, Oğuz Alyanak, Hayford Amegbe, Branka Andjelkovic, Viridiana Ángel, Thomas Anning-Dorson,

Marcos Aragão, María Arnal, Arturo Arriagada, Daniel Arubayi, Tat Chor Au-Yeung, Ahmad Awad, Adam Badger, Marina Benedine, Ariane Berthoin Antal, Alessio Bertolini, Gautam Bhatia, Virgel Binghay, Richard Boateng, Manuela Bojadzije, Amline Bordas, Álvaro Briaes, Joseph Budu, Callum Cant, Rodrigo Carelli, Eiser Carnero Apaza, Eduardo Carrillo, Chris King Chi Chan, Henry Chavez, Aradhana Cherupara Vadakkethil, Andrea Ciarini, Matthew Cole, Antonio Corasaniti, Pamela Custodio, Kavita Dattani, Olayinka David-West, Nadia De Jesús Pacheco, Luisa De Vita, Alejandra S. Y. Dinegro Martínez, Brikena Kapisyzi Dionizi, Markieta Domecka, Marta D'Onofrio, Elvira Drishti, Darcy du Toit, Veena Dubal, Nagham El Houssamy, Haya El Zayat, Batoul ElMehdar, Elisa Errico, Fabian Ferrari, Pia Garavaglia, Chana Garcia, Beatriz García, Sharon Geeling, Navneet Gidda, Shikoh Gitau, Slobodan Golusin, Saúl Gomez, Mark Graham, Markus Griesser, Rafael Grohmann, Martin Gruber-Risak, Julieta Haidar, Khadiga Hassan, Richard Heeks, Mabel Rocío Hernández Díaz, Kelle Howson, Francisco Ibáñez, Shahidul Islam, Neema Iyer, Tanja Jakobi, Athar Jameel, Abdul Bashiru Jibril, Ermira Hoxha Kalaj, Zeynep Karlidag, Lucas Katera, Mishal Khan, Bresena Dema Koplaku, Maja Kovac, Anjali Krishan, Martin Krzywdzinski, Amela Kurta, Ilma Kurtović, Morad Kutkut, Arturo Lahera-Sánchez, Sebastian Lew, Jorge Leyton, Tatiana López Ayala, Georgina Lubke, Bilahari M, Raiyaan Mahub, Amruta Mahuli, Oscar Javier Maldonado, Laura Clemencia Mantilla León, Claudia Marà, Paolo Marinaro, Ana Flavia Marques, Margreta Medina, Caterina Morbiato, Nacef Mouri, Jamal Msami, Baraka Mwaura, Bonnita Nyamwire, Oluwatobi A. Ogunmokin, Kemi Ogunyemi, Caroline A Omware, Leonhard Plank, Frederick Pobe, Valeria Pulignano, Jack Linchuan Qiu, Ananya Raihan, Antonio Ramírez, Juan-Carlos Revilla, Alberto Riesco-Sanz, Nabiyla Risfa Izzati, Nagla Rizk, Moisés K. Rojas Ramos, Cheryll Ruth Soriano, André Sobczak, Kristin Thompson, Kiko Tovar, Pitso Tsibolane, Wing Yin Anna Tsui, Funda Ustek-Spilda, Jonas Valente, Jean-Paul Van Belle, Giulia Varaschin, Eduardo Vargas, Daniel Vizuete, Laura Vogel, Jing Wang, Robbie Warin, Nadine Weheba a Najlae

Zhani. Wirawan Agahari, Sami Atallah, Ladin Bayurgil, Maren Borkert, Joe Buckley, Maria Catherine, Hussein Cheaito, Ana Chkareuli, Adriansyah Dhani Darmawan, Ha Do, James Dunn-Willimason, Khatia Dzamukashvili, Trevilliana Eka Putri, Patrick Feuerstein, Roseli Figaro, Milena Franke, Sandra Fredman, Jackeline Gameleira, Teona Henderson, Luis Jorge Hernández Flores, Victor Manuel Hernandez Lopez, Benjamin Herr, Nur Huda, Huynh Thi Ngoc Tuyet, Amelinda Pandu Kusumaningtyas, Wassim Maktabi, Melissa Malala, Hilda Mwakatumbula, Beka Natsvlshvili, Mounika Neerukonda, Ana Negro, Chau Nguyen Thi Minh, Sidra Nizambuddin, Thando Nkohla-Ramunenyiwa, Claudia Nociolini Rebechi, Anesthesia H. Novienda, Nermin Oruc, Christian Nedu Osakwe, Balaji Parthasarathy, Francesca Pasqualone, Obed Penu, Lucero Pinedo Huerta, Julice Salvagni, Derly Yohanna Sánchez Vargas, Maricarmen Sequera, Murali Shanmugavelan, Ruth Tarullyna Simanjuntak, Shanza Sohail, Janaki Srinivasan, Anna Sting, Zuly Bibiana Suárez Morales, David Sutcliffe, Dinh Thi Chien y Jami Zoughaib.

### Revisores externos de puntaje

Alessio Bertolini, Oscar Maldonado y Caterina Morbiato.

### Revisión del informe

Jonas Valente

### Edición

Pablo Aguera y David Sutcliffe.

### Por favor, citar como

Fairwork (2022) Fairwork Chile Puntuaciones 2022: Estándares Laborales en la Economía de las Plataformas. Santiago, Chile; Oxford, Reino Unido; Berlín, Alemania.

Por favor, tenga en cuenta que este informe contiene secciones en común con otros informes de Fairwork, especialmente el Marco de Fairwork, partes de la sección de Impacto y Próximos Pasos y el Apéndice.

### Diseño

One Ltd.

### Financiamiento

El proyecto Fairwork Chile ha recibido financiamiento de la

iniciativa Futuro del Trabajo en el Sur Global (FoWIGS) del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo.

### Agradecimientos

Magdalena Browne (Facultad de Comunicación y Periodismo UAI), Jeanne Lafortune, Pablo Egaña y el Núcleo Milenio sobre la Evolución del Trabajo, Macarena Bonhomme, Gonzalo Martínez y los equipos de Fairwork de Berlín y Oxford. Finalmente, queremos agradecer a los trabajadores y gestores de plataformas en Chile que se tomaron el tiempo para ayudarnos a construir esta puntuación de plataformas en el país. Su papel en este trabajo debe ser resaltado. Todo el esfuerzo 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 tienen 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 COLABORACION DE



**WZB**

Wissenschaftszentrum Berlin  
für Sozialforschung



**MNEW**  
NÚCLEO MILENIO  
EVOLUCIÓN DEL  
TRABAJO

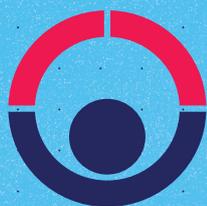
## REFERENCIAS

- 1 Fairwork. (2021). Fairwork Chile Puntuaciones 2021: Estándares laborales en la economía de plataformas. Santiago, Chile; Oxford, United Kingdom
- 2 Bravo, D., Castillo, E. (2021). Estudio Longitudinal Empleo – Covid19: Datos de Empleo en tiempo real. Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales. <https://www.uc.cl/site/assets/files/13876/presentacion-estudio-longitudinal-empleo-covid19-14junio2021.pdf?it=site/efs/files/13876/presentacion-estudio-longitudinal-empleo-covid19-14junio2021.pdf>
- 3 Bravo, D., Castillo, E. (2021). Estudio Longitudinal Empleo – Covid19: Datos de Empleo en tiempo real. Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales. <https://www.uc.cl/site/assets/files/13876/presentacion-estudio-longitudinal-empleo-covid19-14junio2021.pdf?it=site/efs/files/13876/presentacion-estudio-longitudinal-empleo-covid19-14junio2021.pdf>
- 4 Instituto Nacional de Estadística. (2022). Boletín Estadístico: Índice de precios al consumidor (286). <https://www.ine.cl/docs/default-source/%C3%ADndice-de-precios-al-consumidor/boletines/espa%C3%B1ol/2022/boletin-indice-de-precios-al-consumidor-ipc-agosto-2022.pdf>
- 5 De acuerdo al “Global Living Wage Coalition”, en 2022, el salario justo en Chile correspondía a \$727.536 (para el caso de áreas no-metropolitanas). Más información: <https://www.globallivingwage.org/living-wage-reference-value-non-metropolitan-urban-chile/>
- 6 Instituto Nacional de Estadística. (2022). Boletín Estadístico: Informalidad laboral (19). [https://www.ine.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/boletines/2022/espa%C3%B1ol/bolet%C3%ADn-informalidad-laboral-trimestre-abril-junio-2022.pdf?sfvrsn=1ceab33a\\_4](https://www.ine.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/boletines/2022/espa%C3%B1ol/bolet%C3%ADn-informalidad-laboral-trimestre-abril-junio-2022.pdf?sfvrsn=1ceab33a_4)
- 7 De acuerdo al INE, se entiende por trabajo de Plataforma “una ocupación que es realizada mediante una aplicación móvil o plataforma Web cuando ofrece bienes y servicios utilizando exclusiva o predominantemente algún medio que implique el contacto remoto con los clientes, ya sea a través de Internet (plataforma Web) o desde un celular (aplicación móvil o app)”. Revisar: <https://www.ine.cl/prensa/2022/06/17/ine-expone-sobre-la-medici%C3%B3n-de-estad%C3%ADsticas-experimentales-de-personas-ocupadas-que-trabajan-a-trav%C3%A9s-de-plataformas-digitales-en-grupo-de-expertos-de-estad%C3%ADsticas-laborales>
- 8 Berg, J. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital. Organización Internacional del Trabajo. [http://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS\\_684183/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_684183/lang--es/index.htm)
- 9 Dado el periodo de investigación que abarcó desde agosto de 2021 hasta agosto de 2022, para las evaluaciones de la plataforma que se presentan en este informe, se utilizaron los principios de Fairwork en su versión del 1 de enero de 2021. Estos principios se presentan en detalle en el Anexo I de este informe y aquí: <https://fair.work/en/principles/fw04/>
- 10 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2022). Perspectivas económicas 2022.
- 11 Instituto Nacional de Estadística. (2022). Boletín Estadístico: Informalidad laboral (19). [https://www.ine.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/boletines/2022/espa%C3%B1ol/bolet%C3%ADn-informalidad-laboral-trimestre-abril-junio-2022.pdf?sfvrsn=1ceab33a\\_4](https://www.ine.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/boletines/2022/espa%C3%B1ol/bolet%C3%ADn-informalidad-laboral-trimestre-abril-junio-2022.pdf?sfvrsn=1ceab33a_4)
- 12 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2022). Perspectivas económicas 2022.
- 13 Chancel, L., Piketty, T., Saez, E., Zucman, G. et al. World Inequality Report 2022, World Inequality Lab.
- 14 Instituto Nacional de Estadística. (2022). Boletín Estadístico: Informalidad laboral (19). [https://www.ine.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/boletines/2022/espa%C3%B1ol/bolet%C3%ADn-informalidad-laboral-trimestre-abril-junio-2022.pdf?sfvrsn=1ceab33a\\_4](https://www.ine.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/boletines/2022/espa%C3%B1ol/bolet%C3%ADn-informalidad-laboral-trimestre-abril-junio-2022.pdf?sfvrsn=1ceab33a_4)
- 15 Morris, K. (2021). Trabajo en plataformas en Chile y desafíos para el trabajo decente: situación actual y lineamientos para diseñar políticas públicas dirigidas al sector. Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/213), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- 16 Bravo, D., Castillo, E. (2021). Estudio Longitudinal Empleo – Covid19: Datos de Empleo en tiempo real. Centro UC de Encuestas y Estudios Longitudinales. <https://www.uc.cl/site/assets/files/13876/presentacion-estudio-longitudinal-empleo-covid19-14junio2021.pdf?it=site/efs/files/13876/presentacion-estudio-longitudinal-empleo-covid19-14junio2021.pdf>
- 17 Instituto Nacional de Estadística. (2022). Boletín Estadístico: Informalidad laboral (19). <https://www.ine.cl/docs/>

- default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/boletines/2022/espa%C3%B1ol/bolet%C3%ADn-informalidad-laboral-trimestre-abril-junio-2022.pdf?sfvrsn=1ceab33a\_4
- 18 Fuentes, A. y R. González (2022). Radiografía a los trabajadores de plataformas digitales. Laboratorio de Encuestas y Análisis Social (LEAS). Universidad Adolfo Ibáñez. Agosto, Santiago de Chile.
- 19 Instituto Nacional de Estadística. (2022). Boletín Estadístico: Informalidad laboral (19). [https://www.ine.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/boletines/2022/espa%C3%B1ol/bolet%C3%ADn-informalidad-laboral-trimestre-abril-junio-2022.pdf?sfvrsn=1ceab33a\\_4](https://www.ine.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/boletines/2022/espa%C3%B1ol/bolet%C3%ADn-informalidad-laboral-trimestre-abril-junio-2022.pdf?sfvrsn=1ceab33a_4)
- 20 Instituto Nacional de Estadística. (2022). Boletín Estadístico: Informalidad laboral (19). [https://www.ine.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/boletines/2022/espa%C3%B1ol/bolet%C3%ADn-informalidad-laboral-trimestre-abril-junio-2022.pdf?sfvrsn=1ceab33a\\_4](https://www.ine.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/boletines/2022/espa%C3%B1ol/bolet%C3%ADn-informalidad-laboral-trimestre-abril-junio-2022.pdf?sfvrsn=1ceab33a_4)
- 21 Azuara, O., Mondragón, M., Rodríguez, C., Vivanco, F. (2022). Generar Ingresos a través de las aplicaciones de movilidad: ¿Qué preferencias muestran los usuarios conductores de Beat? Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Nota técnica 2437. <https://publications.iadb.org/en/publications/spanish/document/Generar-ingresos-a-traves-de-las-aplicaciones-de-movilidad-que-preferencias-muestran-los-usuarios-conductores-de-Beat.pdf>
- 22 Morris, K. (2021). Trabajo en plataformas en Chile y desafíos para el trabajo decente: situación actual y lineamientos para diseñar políticas públicas dirigidas al sector. Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/213), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Luengo, R. (marzo 14, 2022). Los delitos que afectan día a día a conductores de apps de transporte de la región. El Día. <https://www.diarioeldia.cl/policial/2022/3/14/los-delitos-que-afectan-dia-dia-conductores-de-apps-de-transporte-en-la-region-87416.html>
- Salgado, D. (junio 5, 2022). Funcionario del Ejército dispara contra delincuentes que robaron su auto en Renca: trabajaba de Uber. Bio-Bio Chile. <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-metropolitana/2022/06/05/funcionario-del-ejercito-dispara-contra-delincuentes-que-robaron-su-auto-en-renca-trabajaba-de-uber.shtml>
- Córdova, E. (junio 14, 2022). Conductor de Uber sufrió violento robo de su vehículo en Las Condes. La Nación. <https://www.lanacion.cl/conductor-de-uber-sufrio-violento-robo-de-su-vehiculo-en-las-condes-auto-fue-hallado-gracias-a-gps/>
- 23 La llamada “ley rider” española contempla un derecho para las organizaciones de trabajadores de plataforma, las que podrán exigir que se les de acceso a la información sobre los parámetros, reglas e instrucciones en las que están basados sus algoritmos o inteligencias artificiales.
- 24 El informe está disponible en: <https://fair.work/en/fw/publications/new-regulation-of-platform-work-in-chile-a-missed-opportunity/>
- 25 De acuerdo al “Global Living Wage Coalition”, en 2022, el salario justo en Chile correspondía a \$727.536 (para el caso de áreas no-metropolitanas). Más información: <https://www.globallivingwage.org/living-wage-reference-value-non-metropolitan-urban-chile/>
- 26 Los nombres fueron cambiados para proteger la identidad de los entrevistados
- 27 Los nombres fueron cambiados para proteger la identidad de los entrevistados
- 28 Plataformas como Uber y Cornershop, por ejemplo, comenzaron sus operaciones en Chile en 2015, mientras otras como Pedidos Ya lo hizo en 2013. Fuente: <https://www.latercera.com/la-tercera-pm/noticia/la-vida-en-un-click-como-fue-el-explosivo-crecimiento-de-glovo-pedidos-ya-uber-cabify-y-cornershop-en-2018/515975/>
- 29 Fuentes, A. y R. González (2022). Radiografía a los trabajadores de plataformas digitales. Laboratorio de Encuestas y Análisis Social. Agosto, Santiago de Chile.
- 30 Instituto Nacional de Estadística. (2022). Boletín Estadístico: Índice de precios al consumidor (286). <https://www.ine.cl/docs/default-source/%C3%ADndice-de-precios-al-consumidor/boletines/espa%C3%B1ol/2022/boletin-indice-de-precios-al-consumidor-ipc-agosto-2022.pdf>
- 31 ILO (2021). World Employment and Social Outlook: The role of digital labour platforms in transforming the world of work. Geneva: International Labour Organization. p. 31. Disponible en: [https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS\\_771749/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm).
- 32 ILO 2021 report, p.107
- 33 De Stefano, V. (2016). The rise of the ‘just-in-time workforce’: On-demand work, crowdwork and labour protection in the ‘gig-economy’. Geneva: International Labour Organization. p. 1 Available at: [https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS\\_443267/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_443267/lang--en/index.htm).

34. Los costos relacionados con el trabajo incluyen los costos directos en los que el trabajador puede incurrir al realizar el trabajo. Esto puede incluir, por ejemplo, transporte entre trabajos, suministros, reparación y mantenimiento de vehículos, combustible, peajes y seguros de vehículos. Sin embargo, no incluye transporte hacia y desde el trabajo (a menos que entre tareas) ni impuestos, contribuciones a la seguridad social o seguro médico.
35. La OIT define el salario mínimo como “la cantidad mínima de remuneración que un empleador está obligado a pagar a los asalariados por el trabajo realizado durante un período determinado, que no puede reducirse por convenio colectivo o contrato individual”. Las leyes de salario mínimo protegen a los trabajadores de salarios indebidamente bajos y los ayudan a alcanzar un nivel de vida mínimo. El Convenio de Fijación de Salarios Mínimos de la OIT, 1970 (C135) establece las condiciones y requisitos para establecer salarios mínimos y exhorta a todos los países ratificantes a actuar de conformidad. Existen leyes de salario mínimo en más del 90 por ciento de los estados miembros de la OIT.
36. Además de las horas de trabajo directo en las que los trabajadores completan tareas, los trabajadores también dedican tiempo a realizar actividades no remuneradas necesarias para su trabajo, como esperar pedidos de entrega en restaurantes y viajar entre trabajos. Estas horas de trabajo indirectas también se consideran parte de las horas activas ya que los trabajadores están dando este tiempo a la plataforma. Por lo tanto, las “horas activas” se definen como horas de trabajo tanto directas como indirectas.
37. Cuando no exista un salario digno, Fairwork utilizará la Metodología Anker de la Coalición Mundial de Salario Digno para estimar uno.
38. Para evidenciar esto, la plataforma debe: (a) tener una política documentada que garantice que los trabajadores reciban al menos el salario digno local después de los costos en sus horas activas; o (b) proporcionar estadísticas resumidas de transacciones y datos de costos. En el caso de (b), la plataforma debe presentar: (1) Una estimación de los costos relacionados con el trabajo, que luego son verificados por el equipo de Fairwork a través de entrevistas con los trabajadores; y (2) una tabla de ganancias semanales para cualquier período de tres meses durante los doce meses anteriores, en el formato que se muestra en la Tabla 2.
39. El punto de partida es el Convenio sobre seguridad y salud en el trabajo de la OIT, 1981 (C155). Esto estipula que se exigirá a los empleadores “en la medida en que sea razonablemente factible, los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y los procesos bajo su control sean seguros y no presenten riesgos para la salud”, y que “cuando sea necesario, se debe proporcionar ropa y equipo de protección adecuados”. provisto] para prevenir, en la medida de lo razonablemente posible, el riesgo de accidentes o de efectos adversos para la salud”.
40. Convenio sobre el trabajo marítimo de la OIT, 2006 (MLC 2006), reg. 2.1, y el Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011 (C189), artículos 7 y 15, sirven como útiles ejemplos de orientación de las disposiciones adecuadas en los términos y condiciones de los trabajadores, así como el acceso de los trabajadores a esos términos y condiciones.
41. Los trabajadores deben tener la opción de escalar las quejas que no se hayan abordado satisfactoriamente y, en el caso de decisiones automatizadas, deben tener la opción de escalarlas para la mediación humana.
42. Por ejemplo, “[la plataforma] apoyará cualquier esfuerzo de sus trabajadores para organizarse colectivamente o formar un sindicato. La negociación colectiva a través de los sindicatos a menudo puede generar condiciones de trabajo más favorables”.
43. Véase el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación de la OIT, 1948 (C087), que estipula que “los trabajadores y los empleadores, sin distinción, tendrán derecho a establecer y afiliarse a organizaciones de su propia elección sin autorización previa” (artículo 2); “las autoridades públicas se abstendrán de toda injerencia que restrinja el derecho o impida el legítimo ejercicio del mismo” (artículo 3) y que “las organizaciones de trabajadores y de empleadores no podrán ser disueltas o suspendidas por vía administrativa” (artículo 4). De manera similar, el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva de la OIT, 1949 (C098) protege a los trabajadores contra actos de discriminación antisindical con respecto a su empleo, explicando que no afiliarse a un sindicato o renunciar a la afiliación sindical no puede ser una condición de empleo o causa de despido. De los 185 estados miembros de la OIT, actualmente 155 ratificaron el C087 y 167 ratificaron el C098.





Fairwork

## Descubre más

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

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

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

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