

Fairwork

**ESTÁNDARES LABORALES EN LA ECONOMÍA DE LAS
PLATAFORMAS**

Chile Puntuaciones 2024



CONTENIDOS

03 Resumen ejecutivo

05 Puntuaciones Fairwork Chile 2024

06 Principales resultados

08 Editorial: Después de la regulación

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

13 El Modelo Fairwork

17 Antecedentes: Un mercado laboral en constante cambio

19 Contexto jurídico: Los desafíos de la regulación

22 Principales resultados

24 Historias de trabajadores

26 Próximos pasos

28 Compromiso Fairwork

29 Apéndice: Sistema de puntuación de Fairwork

34 Créditos y financiamiento

36 Referencias

Resumen Ejecutivo

En el tercer informe de Fairwork Chile, evaluamos las condiciones laborales en la economía de plataformas chilena en relación con los cinco principios de Fairwork: Pago Justo, Condiciones Justas, Contratos Justos, Gestión Justa y Representación Justa. Estos principios guían la investigación de Fairwork en más de 30 países. Para las calificaciones de Chile de este año, el primero con regulación de plataformas en la región, analizamos 9 plataformas, incluidas las plataformas de transporte más populares (Cabify, Uber, Didi, inDrive) y de entrega (Cornershop ahora Uber Eats, Justo, PedidosYa, Rappi) que operan en nuestro país.

El contexto de este tercer informe ha evolucionado desde 2022. Aunque seguimos observando el impacto de la pandemia en el mercado laboral, como la recesión económica y los altos niveles de desempleo, el desarrollo más significativo es la promulgación de la Ley N° 21.431, vigente desde el 1 de septiembre de 2022, que regula el trabajo en plataformas en Chile. Esta ley ha alterado significativamente los criterios para evaluar las condiciones laborales en la economía de plataformas chilena al establecer estándares mínimos para las horas de trabajo, la remuneración y el acceso a la seguridad social. Este informe es el primero en el que podemos evaluar los cambios introducidos por la ley. Según nuestros hallazgos, hay algunas mejoras, pero todavía existen áreas pendientes donde necesitamos más evidencia para asegurar que la economía de plataformas en Chile sea justa para los trabajadores locales.

Ha habido algunos cambios en el mercado de plataformas chileno. Algunos actores como Cornershop se fusionaron con Uber Eats¹, mientras que la empresa china Didi ahora

EL DESARROLLO MÁS SIGNIFICATIVO ES LA PROMULGACIÓN DE LA LEY N° 21.431, VIGENTE DESDE EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2022, QUE REGULA EL TRABAJO EN PLATAFORMAS EN CHILE.

solo funciona como una plataforma de transporte², y Beat cesó sus operaciones en 2022³. En este contexto, todavía falta contar con estadísticas oficiales para medir el tamaño de la fuerza laboral en plataformas en el país, así como sus características. El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) estimó que 53,712 personas estaban trabajando en empresas de plataformas durante el trimestre abril-junio de 2023, principalmente en la Región Metropolitana de Santiago, y confirmó la tendencia al alza de esta cifra desde 2021⁴. El informe señaló que, al menos hasta el trimestre abril-junio de 2023, la ley no parece haber reducido la tasa de informalidad en este sector⁵.

Los datos evaluados para este informe fueron recopilados entre julio de 2023 y septiembre de 2023. Las calificaciones de las plataformas en este informe reflejan el período posterior a la implementación de la Ley N° 21.431 en septiembre de 2022. Por lo tanto, las evaluaciones y calificaciones presentadas aquí ilustran las condiciones laborales en la economía de plataformas chilena un año después de la promulgación de la nueva ley de plataformas.

Las calificaciones de este año muestran resultados contradictorios, especialmente después de la implementación de la regulación. Los trabajadores no necesariamente perciben cambios importantes en sus condiciones laborales, también por desconocimiento de

la ley. Sin embargo, al menos algunas plataformas están tratando de mejorar su comunicación con los trabajadores. Este es el primer año en que una plataforma obtuvo más de 2 puntos, mientras que 4 de las 9 plataformas no obtuvieron ni un solo punto. Cabify demostró que sus trabajadores obtienen más del salario mínimo legal, así como un salario digno (considerando costos). De manera similar, desarrolló una política contra la discriminación, tomando medidas activas para promover la igualdad, evitar formas de discriminación o apoyar a grupos desfavorecidos. Las puntuaciones más bajas de las plataformas reflejan la falta de transparencia y responsabilidad establecidas por estas empresas. Esperamos que el próximo informe de Fairwork en Chile muestre mejoras en esta área.



Puntuaciones Fairwork Chile 2024

Estándares **mínimos**
de trabajo justo

Cabify	5 /10	
PedidosYa	2 /10	
Cornershop	2 /10	
Uber	1 /10	
Justo	1 /10	
inDrive	0 /10	
Didi	0 /10	
Rappi	0 /10	
Uber Eats	0 /10	

EL DESGLOSE DE LAS PUNTUACIONES POR PLATAFORMA ESTÁ DISPONIBLE EN:

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

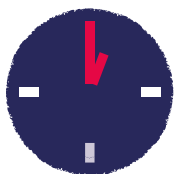
Principales resultados



PAGO JUSTO

Este año, solo una plataforma—Cabify—pudo proporcionar evidencia de que los ingresos de sus trabajadores (después de costos) eran superiores al salario mínimo en Chile (CLP 460,000 —aprox. USD 497— por mes, o CLP 2,380 —aprox. USD 2,52— por hora) cuando se realizó la investigación.

La plataforma proporcionó evidencia detallada sobre los ingresos por decil, lo que también evidenció que los trabajadores obtuvieron un ingreso equivalente o superior al salario digno local para Chile, calculado por la Coalición Global del Salario Digno (CLP 782,549 —aprox. USD 845— por mes, o CLP 4,516 —aprox. USD 5,65— por hora)⁶. Estas cifras no fueron cuestionadas por la evidencia recogida en entrevistas a los trabajadores. No se pudieron otorgar puntos a las otras ocho plataformas estudiadas porque no encontramos evidencia suficientemente robusta de que los trabajadores ganaran al menos un salario mínimo o digno local después de restar los costos relacionados con el trabajo.



CONDICIONES JUSTAS

Tres de las plataformas evaluadas pudieron obtener puntos por este principio este año. Cabe destacar que algunas plataformas han introducido medidas para mejorar la seguridad de los trabajadores y mitigar los riesgos de salud y seguridad para los trabajadores mediante botones de pánico y áreas de acceso restringido. Una plataforma como PedidosYa proporciona equipos de seguridad a los trabajadores sin costo.

La regulación les obliga a proporcionar un seguro de accidentes, pero no hay cobertura para el pago u otro apoyo financiero para conductores o repartidores que no puedan trabajar debido a accidentes o enfermedades. En algunos casos, no pudimos corroborar que la mayoría de los trabajadores estén al tanto de estas iniciativas. Se necesitan esfuerzos más enérgicos por parte de las plataformas para mitigar los riesgos de salud y seguridad que enfrentan los repartidores y conductores en su trabajo diario. 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

En comparación con las puntuaciones del año pasado, hay una mejora en relación con este principio.

Tres empresas lograron obtener puntos en este principio. En cinco de las plataformas puntuadas pudimos evidenciar que los contratos incluyen un período de notificación para cambios en los términos y condiciones. Tampoco encontramos evidencia de que los contratos estén libres de cláusulas que excluyan de responsabilidad a la plataforma de manera irrazonable o que requieran que los trabajadores renuncien a su derecho a recurrir legalmente.



GESTIÓN JUSTA

Solo una plataforma (Cabify) puntuó en el principio de gestión justa.

Aunque muchas plataformas ofrecen varios canales de comunicación, a menudo carecen de procedimientos eficientes y respuestas oportunas. Con algunas excepciones, los trabajadores deben visitar oficinas para resolver problemas como desactivaciones. No hay evidencia suficiente de procedimientos de apelación documentados y transparencia en la toma de decisiones algorítmicas. Cabify es la única plataforma con evidencia de políticas antidiscriminación para todos los trabajadores.



REPRESENTACIÓN JUSTA

Desafortunadamente, no pudimos otorgar ningún punto a ninguna plataforma por “representación justa”. No encontramos suficiente evidencia de que las plataformas reconozcan o faciliten la existencia de organizaciones de trabajadores o participen en negociaciones colectivas.

Aunque existen asociaciones de conductores y repartidores de aplicaciones, y ha habido reuniones informales entre algunas de ellas y ejecutivos de las plataformas, no encontramos suficiente evidencia de que alguna plataforma reconozca formalmente o participe en negociaciones colectivas con alguna de estas asociaciones. Esto deja a los trabajadores de plataformas en Chile sin mecanismos formales de representación para influir en las decisiones de las plataformas que impactan sus condiciones laborales.

Después de la Regulación: Desafíos y Futuro del Trabajo de Plataformas

El trabajo de plataforma es aquella actividad promovida y organizada por una plataforma digital que permite el “intercambio de trabajo entre diferentes usuarios, como empresas, trabajadores y consumidores”⁷. Como parte del proyecto Fairwork, desde el 2021, analizamos las condiciones laborales de quienes se ocupan en este sector, focalizándonos específicamente en aquellas plataformas digitales que ofrecen trabajo por encargo. Estas últimas coordinan servicios que tienen lugar de manera localizada, por ejemplo, el reparto de comida o el traslado de una persona de una parte de la ciudad a otra.

Desde la pandemia de COVID-19, el mercado de estas plataformas digitales ha crecido exponencialmente en el mundo. Con millones de descargas y alto nivel de penetración en áreas urbanas, empresas como Uber, Cabify, Rappi, PedidosYa, entre otras, han experimentado un aumento significativo de usuarios que se ha mantenido a pesar de la inestabilidad de la situación macroeconómica mundial. Por ejemplo, contrariamente a las expectativas, las ventas de la empresa Uber crecieron un 72% en el último trimestre del 2022, a pesar de la

inflación y el desaceleramiento de la economía en Estados Unidos y buena parte del mundo⁸.

Las relaciones laborales en las plataformas digitales se caracterizan por su ambigüedad. Mientras que las plataformas han defendido la idea que los trabajadores gozan de flexibilidad y autonomía, numerosos expertos han cuestionado esta situación enfatizando el control que ejercen estas aplicaciones sobre sus trabajadores a partir de complejos procesos computacionales y prácticas

CON UNA RAPIDEZ INÉDITA, EL PAÍS SE TRANSFORMÓ EN LA PRIMERA NACIÓN LATINOAMERICANA EN PROMULGAR UNA LEY QUE PRETENDE REGULAR EL TRABAJO EN ESTAS PLATAFORMAS.

de gamificación⁹. Junto a la presión que han ejercido los propios trabajadores¹⁰, esta evidencia ha presionado a los Estados a revisar la regulación laboral vigente para adaptarla y garantizar mejores condiciones laborales a quienes se ocupan en este sector.

Chile no ha sido una excepción a estos debates. Con una rapidez inédita, el país se transformó en la primera nación

latinoamericana en promulgar una ley que pretende regular el trabajo en estas plataformas. La ley 21.431 entró en vigencia el 1 de septiembre del 2022. Como complemento, el 10 de abril de 2023 se promulgó la llamada Ley Uber (Ley 21.553), la cual busca regular las aplicaciones de transporte remunerado de pasajeros y los servicios que a través de ellas se prestan. La elaboración del reglamento que permitirá la implementación de esta nueva regulación ha generado una importante disputa entre el Estado y las plataformas, las que lideradas por Uber desplegaron una campaña mediática llamada “Deja Moverme” que buscó movilizar a los consumidores en contra de las restricciones laborales que exige la nueva regulación.

A un año de la implementación de la ley 21.431, este informe Fairwork viene a complementar las evaluaciones preliminares que se han hecho del efecto de esta primera regulación en las condiciones laborales de los trabajadores del sector. En noviembre del presente año, el Centro de Políticas Públicas UC publicó un informe focalizado en las empresas Uber y Uber Eats¹¹. Entre las conclusiones principales, el estudio destacó el bajo grado de conocimiento de los trabajadores respecto de la ley, a pesar de los esfuerzos del Estado y la empresa

para difundir sus principales beneficios. Dado este desconocimiento, algunos de los objetivos principales de la ley no se habrían alcanzado, como el acceso a la Seguridad Social de los trabajadores y la creación de espacios colectivos de negociación. En la misma línea, la Subsecretaría del Trabajo ha entregado algunas indicaciones generales del impacto de la regulación en el mercado laboral, a partir de los datos experimentales que produce el Instituto Nacional de Estadísticas (INE)¹². En su último documento de trabajo, la agencia pública estimó que 53.712 personas trabajaban en este tipo de empresas durante el trimestre abril-junio del 2023, principalmente en la Región Metropolitana, y confirmó la tendencia al alza de esta cifra desde el 2021. La composición de la fuerza de trabajo en el sector no habría cambiado de manera significativa desde la entrada en vigencia de la ley, siendo buena parte de estos trabajadores hombres (85%), extranjeros (41,7%) y menores de 40 años (72,6%). El informe dio cuenta que, al menos hasta el trimestre abril-junio 2023, la ley no parecía haber disminuido la tasa de informalidad en este sector. Este dato sería importante pues sugeriría un bajo cumplimiento de la nueva regulación.

Los datos que presentaremos a continuación confirman de cierta manera estos hallazgos preliminares y permiten complementarlos a partir de nueva información cualitativa. Como veremos, la mayor parte de los trabajadores de las plataformas estudiadas no perciben cambios significativos en sus condiciones laborales desde la entrada en vigencia de la ley. Sin embargo, esto no necesariamente se debe a la falta de cumplimiento de las nuevas normas por parte de las plataformas, si no a los problemas de comunicación respecto de las nuevas garantías y la naturalización de la práctica de arriendo de cuentas¹³ entre los trabajadores del sector. El arriendo de cuentas ha permitido a los trabajadores en situaciones precarias como migrantes en proceso de regulación o personas desconectadas de las aplicaciones que no encuentran empleo en otros sectores, eludir las exigencias de formalización de la regulación, las sanciones de las plataformas y mantener el trabajo. Sin embargo, al mismo tiempo, esta práctica dificulta el ejercicio de los derechos

pues quienes llevan a cabo el trabajo no aparecen como los titulares de los contratos.

La importancia de visibilizar los desafíos que el trabajo de plataformas plantea para las personas, los mercados laborales y los marcos regulatorios es parte de una conversación más amplia sobre el creciente proceso de desestandarización de las relaciones laborales, un proceso que tensiona toda la infraestructura del estado de bienestar. La gestión algorítmica y la organización del trabajo a través de estos dispositivos tecnológicos se están expandiendo a diferentes mercados y servicios públicos, lo que transformará radicalmente las dinámicas laborales y la manera en que organizamos y gestionamos los derechos y garantías sociales. Es urgente abordar estos temas como sociedad, integrando el conocimiento y las voces de diferentes actores (empresas, reguladores, trabajadores, academia), porque no está claro cómo lograr un equilibrio entre estos nuevos mercados, proporcionando flexibilidad laboral a las miles de personas que participan en ellos de una manera justa y no precaria.

Esperamos que estos resultados contribuyan al debate

actual sobre cómo favorecer el mejoramiento de las condiciones de trabajo en este sector, considerando las particularidades de la fuerza de trabajo que se ocupa en estas plataformas y las dificultades que experimentan para encontrar alternativas en el mercado laboral.

ES URGENTE ABORDAR ESTOS TEMAS COMO SOCIEDAD, INTEGRANDO EL CONOCIMIENTO Y LAS VOCES DE DIFERENTES ACTORES (EMPRESAS, REGULADORES, TRABAJADORES, ACADEMIA), PORQUE NO ESTÁ CLARO CÓMO LOGRAR UN EQUILIBRIO ENTRE ESTOS NUEVOS MERCADOS, PROPORCIONANDO FLEXIBILIDAD LABORAL A LAS MILES DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN ELLOS DE UNA MANERA JUSTA Y NO PRECARIA.

EQUIPO DE FAIRWORK CHILE

Arturo Arriagada, *Escuela de Comunicaciones y Periodismo, Universidad Adolfo Ibáñez*

Pablo Egaña, *Escuela de Negocios, Universidad Adolfo Ibáñez*

Francisca Gutierrez, *Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Austral de Chile*

Francisco Ibáñez, *Fairwork Chile*

Jorge Leyton, *Escuela de Derecho, Universidad de Bristol*

Alessio Bertolini, *Instituto de Internet de Oxford, Universidad de Oxford*

Mark Graham, *Instituto de Internet de Oxford, Universidad de Oxford*

Anjali Krishan, *Instituto de Internet de Oxford, Universidad de Oxford*

Hacia unas normas laborales decentes en la economía de plataformas

Fairwork evalúa y clasifica las condiciones laborales en 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 actores 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 39 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

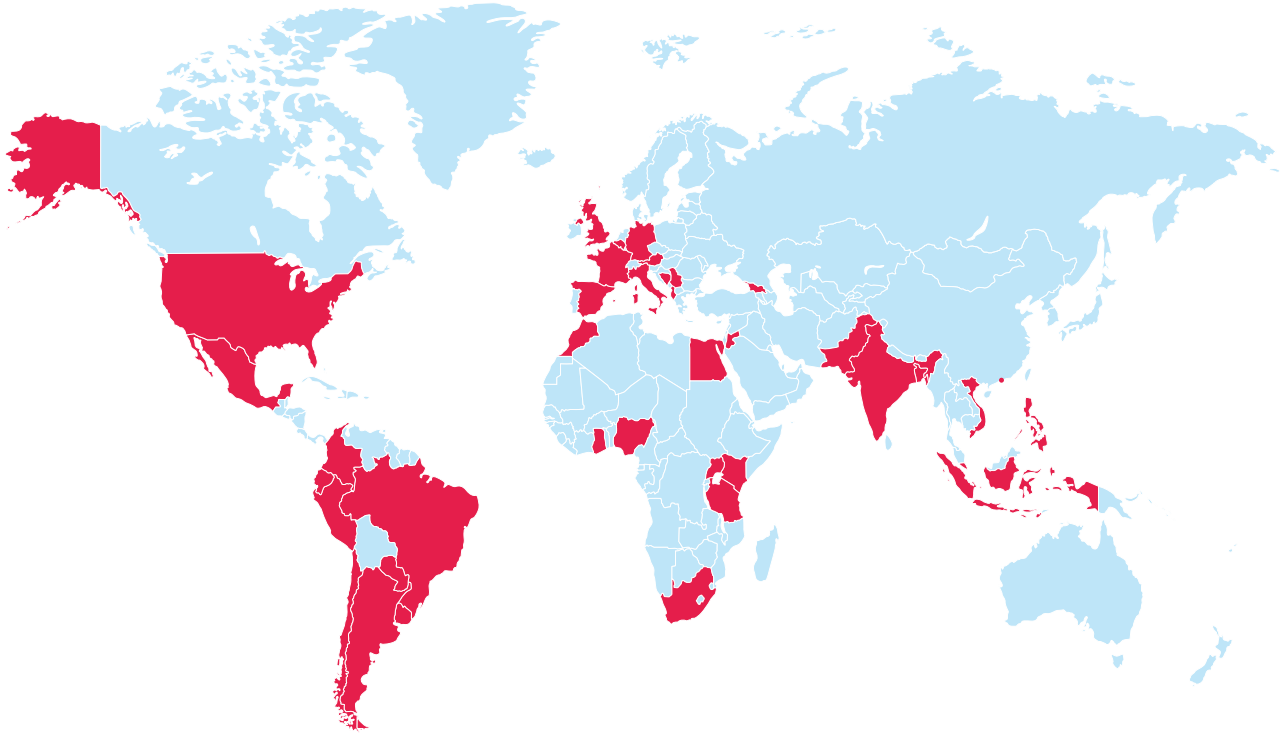


Figura 1. Fairwork ha producido calificaciones en 39 países de todo el mundo.

ÁFRICA

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

ASIA

Bangladesh, Hong Kong, 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, gestores de plataformas y académicos en 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.



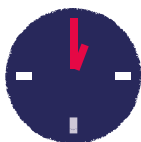
PASO 1

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.



Contratos Justos

Los términos y condiciones deben ser transparentes, concisos y de fácil acceso al trabajador. La parte contratante junto con el trabajador deben estar identificados en el contrato y estar sujetos a la legislación nacional. Si los trabajadores son realmente autónomos, en las condiciones de servicio no deben existir cláusulas que excluyan injustificadamente la responsabilidad 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 trabajadores y a los gestores 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 pruebas sobre si las plataformas actúan de acuerdo con 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 trabajo de plataforma 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 gerentes 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 6 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.

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

ANTECEDENTES

Un Mercado Laboral en Constante Cambio

La expansión del trabajo de plataformas en años recientes es parte de un proceso más amplio de informalidad y creciente desempleo en Chile. Sin oportunidades reales para empleo formal de calidad, las personas se ven atraídas por la facilidad de acceso y flexibilidad que proveen las plataformas. En esta sección, revisamos algunos indicadores de la evolución reciente del mercado laboral en el que está imbricado el desarrollo de plataformas.

El Instituto Nacional de Estadísticas de Chile (INE) informa una tasa de desempleo del 8,9% para Chile en el tercer trimestre de 2023, un aumento desde el 8,5% en el segundo trimestre y relativamente estable en comparación con el 8,8% del primer trimestre¹⁴. El aumento se atribuye a un mayor incremento en la fuerza laboral (3,0%) en comparación con las personas ocupadas (2,0%). Desde enero de 2020, el INE ha incluido preguntas relacionadas con el trabajo en plataformas digitales en su Encuesta Nacional de Empleo. Los datos, tratados como estadísticas experimentales debido a su novedad, indican un aumento constante en el número de trabajadores dedicados al trabajo en plataformas digitales desde el primer trimestre de 2020 hasta el tercer trimestre de 2023, los datos más recientes disponibles¹⁵. Partiendo de un valor inicial del 1%, esta tasa cayó por debajo del 1% solo una vez en el segundo trimestre de 2020, alcanzando el 0,5%, pero desde entonces se ha mantenido por encima del 1,5%, llegando al 3,1% en el tercer trimestre de 2023.

Por otro lado, el Consejo Superior Laboral publicó recientemente un informe de evaluación de la Ley 21.341¹⁶ que arroja luz sobre la situación de los trabajadores de plataformas en el país en los últimos años. El informe indica que cerca de 60 mil personas estarían ocupadas en trabajo de plataformas, representando un 0,7% de la población ocupada en el país. De estos trabajadores, la mayoría se dedica al transporte de pasajeros (71% en 2022). Ante todo, el trabajo de plataformas suele ser la única o principal fuente de ingreso de estos trabajadores: aproximadamente 6000 personas de las 60 mil que trabajan en este rubro la declaran como una fuente secundaria de ingresos. En cuanto a las jornadas de trabajo, es común que los conductores de reparto trabajen 10, hasta 15 horas diarias, mientras que los transportistas de pasajeros trabajan por lo general entre 6 y 7 horas diarias (Consejo Superior Laboral, 2024). La información que recopila el Consejo Superior Laboral también da cuenta de una tendencia reciente al aumento del número de horas laborales particularmente entre repartidores entre

gran mayoría jóvenes menores de 40 años (72,7%) y un porcentaje considerable tiene educación secundaria completa (31,2%). Este último número puede deberse al alto nivel de trabajadores extranjeros cuya acreditación profesional no han podido ser revalidados en el país¹⁷.

La seguridad laboral entre trabajadores de plataformas en Chile está actualmente marcada por la responsabilidad individual de cada conductor de cotizar seguros que es inherente al deber de emitir boletas de honorarios. Sin embargo, hasta octubre de 2023, el 61% de los conductores de transporte y el 48% de los conductores repartidores no pagó cotizaciones previsionales voluntarias, limitando su acceso a protecciones de seguridad social. Una nueva resolución del Servicio de Impuestos Internos que atribuye al empleador la responsabilidad de la retención de impuestos y de la cotización de seguridad social promete que este problema mejore en el futuro próximo (Consejo Superior Laboral, 2024). En cuanto a la seguridad en el trabajo, los principales riesgos reportados por los conductores son la posibilidad de robos, asaltos, accidentes de tránsito y la fatiga por periodos extendidos de trabajo. Frente a estas preocupaciones, actualmente las empresas de plataformas entregan algunos Elementos de Protección Personal (EPP) a sus trabajadores¹⁸.

Un análisis más detallado¹⁹, considerando la formalidad del trabajo y la dependencia bajo la cual se realiza, revela que a principios de 2020 la mayoría de los trabajadores de plataformas digitales eran informales (80,54%). Sin embargo, este porcentaje ha mostrado una tendencia a la baja a lo largo de los años, comenzando en 2021 con el 65,31% de trabajadores como informales, y para el tercer trimestre de 2023, alcanzó el 56,32%. En contraste, el estatus de dependencia de los trabajadores de plataformas digitales parece relativamente estable a lo largo del tiempo, manteniendo un porcentaje del 72% al 80% desde el cuarto trimestre de 2020 hasta el segundo trimestre de 2023. Sin embargo, los dos últimos registros indican un retorno a niveles superiores al 80%, con el 83,10% y el 81,16% de los trabajadores de plataformas digitales trabajando como independientes en el segundo y tercer trimestre de 2023, respectivamente.

Como se puede ver, la evolución del mercado laboral durante 2023 refuerza las tendencias observadas en años anteriores y confirma que el trabajo en plataformas ha crecido junto con el desempleo y la informalidad. En este informe, discutimos hasta qué punto las plataformas digitales proporcionan una alternativa de empleo de calidad en el contexto de la regulación del trabajo en plataformas en Chile.

CONTEXTO LEGAL

Los desafíos de la regulación

En términos legales, dos desarrollos significativos han marcado los últimos dos años. El primero consiste en la aplicación de la Ley N°21.431, que modificó el Código del Trabajo para regular las condiciones bajo las cuales los trabajadores de plataformas prestan servicios. La Ley está en vigor desde septiembre de 2022. Hemos cubierto las circunstancias en las que se redactó y aprobó la legislación en nuestro informe anterior y proporcionamos un análisis crítico de su contenido en un documento anterior²⁰.



DESDE EL 1 DE SEPTIEMBRE DE 2022, LAS EMPRESAS DEBEN CONTRATAR A SUS REPARTIDORES O CONDUCTORES YA SEA COMO TRABAJADORES DE PLATAFORMAS “DEPENDIENTES” O “INDEPENDIENTES”, SEGÚN EL NIVEL DE AUTONOMÍA QUE SE LES PROPORCIONE.

Zac Turner / Flickr

El segundo desarrollo es la promulgación de la Ley N° 21.553 y sus correspondientes reglamentos, que crean un marco para las plataformas de transporte y sus conductores, estableciendo una serie de estándares mínimos y un registro de empresas y conductores. Este último desarrollo es más reciente y ha sido objeto de debate público en los últimos meses. Abordaremos cada desarrollo por separado.

Con la Ley N° 21.431 en vigor, el aspecto de “laboral” de la regulación de plataformas parece estar, por el momento, relativamente resuelto. Desde el 1 de septiembre de 2022, las empresas deben contratar a sus repartidores o conductores ya sea como trabajadores de plataformas “dependientes” o “independientes”, según el nivel de autonomía que se les proporcione. Los primeros reciben el conjunto completo de derechos y protecciones contenidos en el Código del Trabajo (aunque con algunas modificaciones), mientras que los segundos reciben una forma más “liviana” de protección. Sin embargo, su aplicación no ha estado libre de debate. Junto con la entrada en vigencia de la ley, la Dirección del Trabajo (DT) – el organismo público encargado de hacer cumplir la legislación laboral – publicó su interpretación de las normas, que tienen un carácter vinculante en la aplicación administrativa de la legislación laboral. Entre otras disposiciones relevantes, desarrolló una serie de indicadores para evaluar la clasificación de los trabajadores en una de las dos categorías establecidas. Las empresas criticaron duramente el texto, notablemente Uber, que fue más allá e inició un desafío legal contra la interpretación de la DT- a través de la presentación de un recurso de protección. El desafío se centró en el esfuerzo de la Dirección por actualizar los criterios para distinguir entre contratistas independientes y trabajadores – es decir, entre trabajadores de plataformas independientes y dependientes. Basándose en las disposiciones legislativas, así como en los criterios desarrollados por los tribunales y doctrina jurídica, la DT argumentó que se necesitaba una reflexión sobre la idoneidad de los indicadores usados tradicionalmente para identificar un vínculo laboral, a fin de ajustarlos para abordar “las particularidades y la naturaleza de los servicios prestados por los trabajadores de plataformas”²¹. En opinión de Uber, con este ejercicio la Dirección del Trabajo había excedido su autoridad legalmente reconocida, ya que habría agregado elementos

no contenidos en la legislación, minimizando así la flexibilidad de las categorías creadas por la Ley N° 21.431 y empujando a las partes hacia la opción dependiente. Las reclamaciones de Uber fueron rechazadas por la Corte de Apelaciones de Santiago y la Corte Suprema, y la interpretación de la DT sigue siendo la guía para sus actividades de fiscalización. Como veremos a continuación, la estrategia de Uber hacia la implementación de la Ley N° 21.553 parece seguir la misma lógica descrita aquí.

Dado el tiempo relativamente corto que ha pasado desde su promulgación, es difícil evaluar el impacto de esta ley en las condiciones generales de trabajo de los trabajadores de plataformas. Sin embargo, han habido algunos esfuerzos para evaluar cómo las nuevas reglas son percibidas por aquellos que deberían beneficiarse de ellas. Un estudio reciente realizado por el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile en colaboración con Uber y Uber Eats²² proporciona algunas conclusiones interesantes, aunque sólo aplicables a una sola plataforma y a un pequeño porcentaje de aquellos que trabajan para ella. Además de la apreciación esperada de la flexibilidad como un aspecto esencial de su trabajo, un porcentaje significativo de quienes respondieron al cuestionario mostró un conocimiento deficiente de la Ley N° 21.431 o confundió su contenido con aspectos ahora cubiertos por la Ley N° 21.553. Crucialmente, más del 30% de los conductores de Uber y el 20% de los repartidores de Uber Eats declararon no estar familiarizados con el contenido de sus contratos. En el futuro se necesitará más análisis del impacto de la legislación, incorporando los efectos adicionales de otros campos en los que se ha regulado el trabajo en plataformas.

La promulgación de la Ley N° 21.553, que regula las Empresas de Aplicaciones de Transporte (EATs), ha abierto un nuevo frente de debate jurídico y político. Con miras a regular los impactos de las empresas de plataformas en el mercado de transporte, así como establecer estándares de calidad y seguridad para una industria que había evolucionado a la sombra de la regulación legal, sus disposiciones establecen una serie de definiciones relevantes, fijan los requisitos básicos necesarios para prestar servicios de transporte, reglas sobre el tratamiento y la gestión de la información, así como las sanciones correspondientes. Las EATs son definidas como empresas



devilphoto / Shutterstock

que proporcionan o ponen a disposición del público “un servicio de plataforma digital, sistema informático o tecnología de cualquier tipo, que permita a un pasajero contactarse con el propietario, administrador o conductor de un vehículo de transporte menor de pasajeros, para ser transportado desde un origen a un destino determinado, mediante el pago de una tarifa por el servicio recibido”²³. Sus servicios son tratados como servicios de transporte de pasajeros, y se exige que las empresas que los prestan se inscriban en un registro público en línea gestionado por el Ministerio de Transportes. Un factor relevante a considerar es que la regulación de una serie de aspectos técnicos está a cargo de los reglamentos emitidos por el Ministro de Transporte, y la implementación de la legislación está vinculada a la publicación de los reglamentos correspondientes. Aunque estos no se han publicado oficialmente, se han presentado dos borradores, que incluyen una serie de disposiciones que han generado

debate público, incluyendo reglas sobre la edad máxima de los vehículos, estándares de emisión y requisitos detallados para los conductores, entre otros. Entre otros actores, empresas como Uber y Cabify han criticado fuertemente el enfoque del Ministerio, argumentando que los nuevos requisitos crearán una escasez significativa de conductores y dejarán a miles de conductores sin trabajo. En un contexto marcado por una agresiva campaña de comunicación por parte de las mismas empresas, se han desarrollado diversos argumentos sobre las consecuencias de las nuevas reglas en los últimos meses.

En términos generales, el panorama jurídico está marcado por los desafíos que trae aparejados todo intento de regulación en un campo en el que no existe experiencia previa a nivel nacional y donde poco se puede aprender de enfoques comparados. Por el momento, cualquier análisis estará lleno de preguntas sin respuestas evidentes.

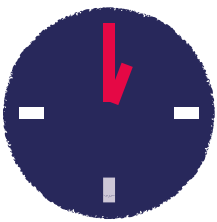
Principales resultados



Pago justo

Según nuestro análisis, no hay evidencia de que todos los trabajadores de plataformas estén ganando el salario mínimo (CLP\$460,000) y el salario mínimo vital (CLP\$782,549) después de considerar los costos.

Sin embargo, hay excepciones, como Cabify, una empresa de transporte en plataforma cuyos trabajadores ganan el salario mínimo y el salario mínimo vital después de tener en cuenta los costos relacionados con el trabajo, según la evidencia proporcionada por la plataforma y verificada a través de entrevistas con los trabajadores.



Condiciones justas

En cuanto a este principio, algunas mejoras son evidentes en ciertas plataformas. PedidosYa proporciona equipos de seguridad a los trabajadores sin costo, mientras que tanto PedidosYa como Cabify ofrecen capacitación para promover condiciones de trabajo seguras.

Estas plataformas proporcionan a los trabajadores tutoriales en video con recomendaciones de seguridad y acceso a botones de pánico dentro de la aplicación para contactar a la policía en emergencias. Legalmente, las plataformas están obligadas a proporcionar un seguro básico contra daños, pero no hay cobertura para el pago u otro apoyo para conductores o repartidores que no puedan trabajar debido a accidentes o enfermedades. En comparación con años anteriores, algunas plataformas están haciendo esfuerzos para mejorar las condiciones de trabajo. Por ejemplo, algunas plataformas ofrecen beneficios a sus trabajadores, como telemedicina o atención médica, aunque la efectividad de estos beneficios sigue siendo incierta. Además, algunas plataformas permiten a los trabajadores notificar con antelación si no pueden trabajar, sin perder prioridad para futuros turnos.



Contratos justos

En general, en relación con el principio 3.1, los contratos y términos y condiciones están fácilmente disponibles para los trabajadores y están redactados en un lenguaje relativamente sencillo, con referencias técnicas cuando es necesario.

Sin embargo, en el trabajo de campo encontramos evidencia de que los contratos están sujetos a la ley chilena solo en tres de las nueve plataformas. Solo Cornershop, PedidosYa

y Justo cumplen con las exigencias de información establecidos en la nueva ley, obteniendo puntos.

En relación con el principio 3.2, ninguna de las plataformas evaluadas proporcionó evidencia de que los contratos incluyan un período de notificación para cambios en los términos y condiciones.

Si bien no hay evidencia de cláusulas que excluyan la responsabilidad por negligencia, si observamos en algunos contratos la presencia de cláusulas de limitación de responsabilidad de la empresa cuya redacción es bastante abierta.

Por lo tanto, no se pudo otorgar puntos a ninguna plataforma considerando que no están asegurando términos contractuales justos (principio 3.2).



Gestión justa

En general, las plataformas ofrecen una comunicación relativamente rápida y, en algunos casos, abordan los problemas de los trabajadores con varios canales de comunicación disponibles, incluyendo mensajería instantánea, llamadas telefónicas y servicio en persona en oficinas.

Sin embargo, en algunos casos no proporcionan respuestas rápidas ni tienen procedimientos de comunicación eficientes. En casos de desactivaciones o bloqueos, los trabajadores deben visitar las oficinas para resolver el problema. Aún no encontramos suficiente evidencia de procedimientos documentados para apelar decisiones de la plataforma, particularmente penalizaciones como

desactivaciones de cuentas o calificaciones negativas.

Del mismo modo, no encontramos evidencia de que las plataformas proporcionen información a los trabajadores sobre los criterios para determinar el pago y el acceso al trabajo, incluyendo cuando se utilizan algoritmos, y que las plataformas tomen medidas para asegurar que los algoritmos no generen resultados injustos para grupos específicos de trabajadores. Cabify es la única plataforma que tiene un proceso de apelación y proporciona prueba de políticas contra la discriminación aplicables a todos los trabajadores, incluidos los trabajadores de la plataforma y no solo los empleados directos en las oficinas de la empresa.



Representación justa

Desafortunadamente, no pudimos otorgar ningún punto a las plataformas por este principio, ya que no encontramos evidencia suficiente de que las plataformas reconozcan o faciliten la existencia de organizaciones de trabajadores o participen en la negociación colectiva.

Aunque existen asociaciones de conductores de aplicaciones y repartidores, no hay evidencia de que alguna plataforma reconozca formalmente o participe en la negociación colectiva con alguna de estas asociaciones.

Cabe señalar que en mayo de 2023, Uber negoció con el sindicato de trabajadores internos de Cornershop. Sin embargo, las entrevistas no dan cuenta que la empresa haya facilitado este proceso o que reconozca la importancia de favorecer nuevos procesos de negociación.

Historias de trabajadores

Carlos* tiene 29 años, hace 3 años trabaja para Cornershop (ahora Uber Eats), pero desde el 2022 está de tiempo completo. Es originario de Venezuela, y comenta que allá tiene un título de diseñador gráfico. Como migrante en Chile no tiene rut todavía, por lo que no puede tener licencia para conducir un vehículo motorizado, aunque igual le preocupa usar una moto debido al riesgo de accidente al que se expone en la calle. En caso de sufrir un choque cree que hay un seguro comprometido con la aplicación, pero no tiene muy claro si lo ayudaría o cómo funciona, pero definitivamente no recibe apoyo económico si no puede conectarse a trabajar, lo que se ve reflejado en la puntuación de la aplicación en lo que refiere al principio 2 de condiciones justas.

Siente que varios elementos de su trabajo se han deteriorado, incluyendo el poco equipamiento que recibe “inclusive los materiales que nos dan para trabajar son cada vez de menor calidad, tanto las bolsas como las poleras que dan”, mencionando también que el pago que recibe ha ido disminuyendo y que la principal mejora que le interesa en la aplicación son mejores tarifas para los trabajadores. Mira con recelo la implementación de la Ley Uber, ya que podría perjudicarlos al quitarles flexibilidad y la posibilidad de trabajar más si así lo quieren. Respecto a la ya implementada restricción de horas para trabajar en la aplicación, pone como ejemplo que, si termina su sesión muy tarde, no puede volver a conectarse temprano, a la hora que abren los supermercados, un horario que a él le conviene. La disminución en su paga, también lo empuja a trabajar 60 horas a la semana, aproximadamente.

“INCLUSIVE LOS MATERIALES QUE NOS DAN PARA TRABAJAR SON CADA VEZ DE MENOR CALIDAD, TANTO LAS BOLSAS COMO LAS POLERAS QUE DAN”

La plataforma evalúa su desempeño de diversas formas, entregando información respecto a sus horas de conexión, su tasa de aceptación de pedidos, la evaluación de los clientes, la tasa de aceptación en la que los clientes aceptan sus alternativas propuestas para productos no disponibles, entre otras estadísticas. No tiene mucha claridad del peso que tienen estas evaluaciones sobre aspectos como el ofrecimiento de más o menos pedidos y las tarifas que obtiene. De todas formas, elige ser selectivo con sus pedidos y cancelar aquellos que no le convienen, explicando que “antes aceptaba todos los pedidos que me asignaba la aplicación, y con eso ganaba 25.000 pesos diarios, y trabajaba la misma cantidad de horas. En este momento lo que estoy haciendo es que si el pedido dice con propina esperada y la distancia no es muy lejana yo lo acepto, y aplicando esa estrategia puedo llegar hasta 40.000 pesos diarios trabajando la misma cantidad de horas”.

* Los nombres fueron cambiados para proteger la identidad de los entrevistados.

Alejandro* tiene 32 años, lleva 2 años y medio trabajando con Cabify, ya que le da más seguridad que otras plataformas. A pesar de esto, comenta que del tiempo que lleva trabajando con la aplicación, este último ha sido por lejos el peor año, debido al aumento en los costos asociados a su trabajo (tag, bencina) y al costo de la vida y la reducción en el pago que recibe. Considera que los conductores son los que pagan las consecuencias de estos problemas “un viaje que te costaba 30.000 pesos la aplicación te cobra 25%, 30% dependiendo de la comuna, pero ese mismo viaje ahora te lo cobran en 14.000 pesos y ellos siguen cobrando su mismo porcentaje, entonces quien pierde es uno, quien deja de ganar es uno. Ellos siguen ganando clientes y siguen ganando su porcentaje”.

Su cantidad de viajes al mes y tasa de aceptación, repercuten sobre un sistema de niveles con el que la aplicación divide a los trabajadores: bronce, plata, oro y platino, en orden ascendente de menor a mayor “prestigio”. Los trabajadores que se ubican en los niveles superiores tienen acceso a beneficios adicionales, algunos pequeños como descuentos en bencina y en otros lugares, pero otros son significativos, incluyendo mejoras en el porcentaje que reciben de pago por cada viaje y la posibilidad de cancelar hasta 100 viajes al día. Estas son diferencias importantes, y efectivamente generan un sentido de falsa escasez y crean una barrera de requisitos para poder acceder a mejores condiciones con la aplicación.

Tal como mencionaba con el deterioro en la paga, cree que la regulación del trabajo de plataformas digitales va a impactar más a los trabajadores. En su mayoría migrantes, muchos sin rut y con documentos pendientes para poder manejar en regla, los conductores de las aplicaciones van a verse empujados a nuevas estrategias de trabajo ilegal “va seguir la problemática de los conductores de Uber ilegal, porque para nadie es un secreto que para más del 80% de los conductores de aplicación no tienen papeles en regla, y el que tiene, sólo tiene rut, no tiene acceso a tener licencia por equis motivo, porque también puedo decirte que del 100% de los conductores el 80% es extranjero, y a ese 80% quizás le falta un documento y no pueden sacar su licencia”.



PRÓXIMOS PASOS

Camino del cambio

Nuestros puntajes muestran que la economía de plataformas, tal como la conocemos hoy, carece de transparencia de información para los trabajadores y diferentes partes interesadas. Recibimos información de solo 2 de las 9 plataformas analizadas para este estudio. Aún no está claro cómo el trabajo de plataformas está proporcionando un pago justo (salario mínimo mensual y salario mínimo vital) a sus trabajadores en el país. Como se enfatizó en las recomendaciones del año pasado, es fundamental contar con estadísticas oficiales sobre este mercado por parte del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) de Chile.

Según nuestro estudio, los trabajadores valoran la flexibilidad y las bajas barreras de entrada en esta economía. Sin embargo, esto no debería significar que tengan que aceptar bajos salarios, condiciones precarias e inseguras, inequidad y una falta de agencia y voz como la norma.

Esperamos que nuestro trabajo – al resaltar los contornos de la economía de plataformas de hoy – pinte una imagen de lo que podría llegar a ser. La nueva regulación del trabajo de plataformas en el país es un buen paso hacia la mejora de las condiciones laborales y la transparencia en este mercado. Desafortunadamente, nuestras calificaciones muestran que las plataformas están más interesadas en cumplir con los requisitos mínimos de la regulación, en lugar de convertirse en parte de una nueva cultura laboral que proporcione condiciones justas a los trabajadores de plataformas. Hay algunos avances, obviamente, pero todavía hay áreas donde las condiciones laborales pueden mejorarse. El equipo de Fairwork continuará estudiando y analizando los cambios y las nuevas condiciones que esta regulación proporcionará para las plataformas y los trabajadores.

Figura 1: Los caminos del cambio de Fairwork

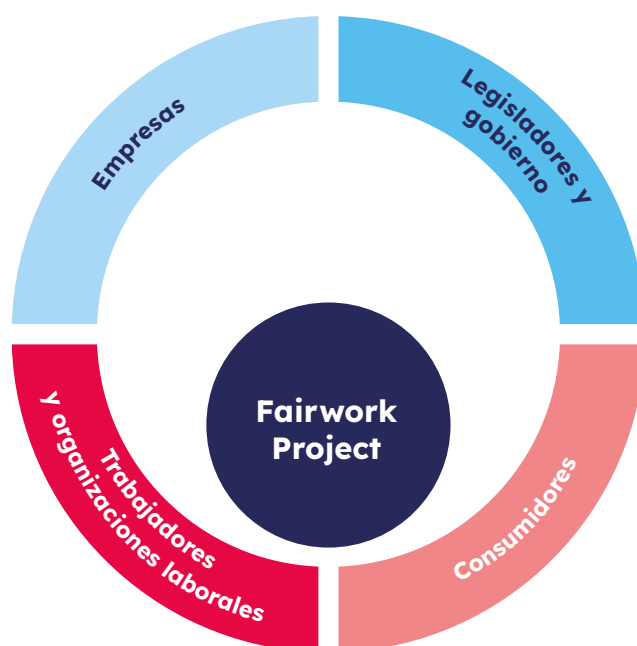
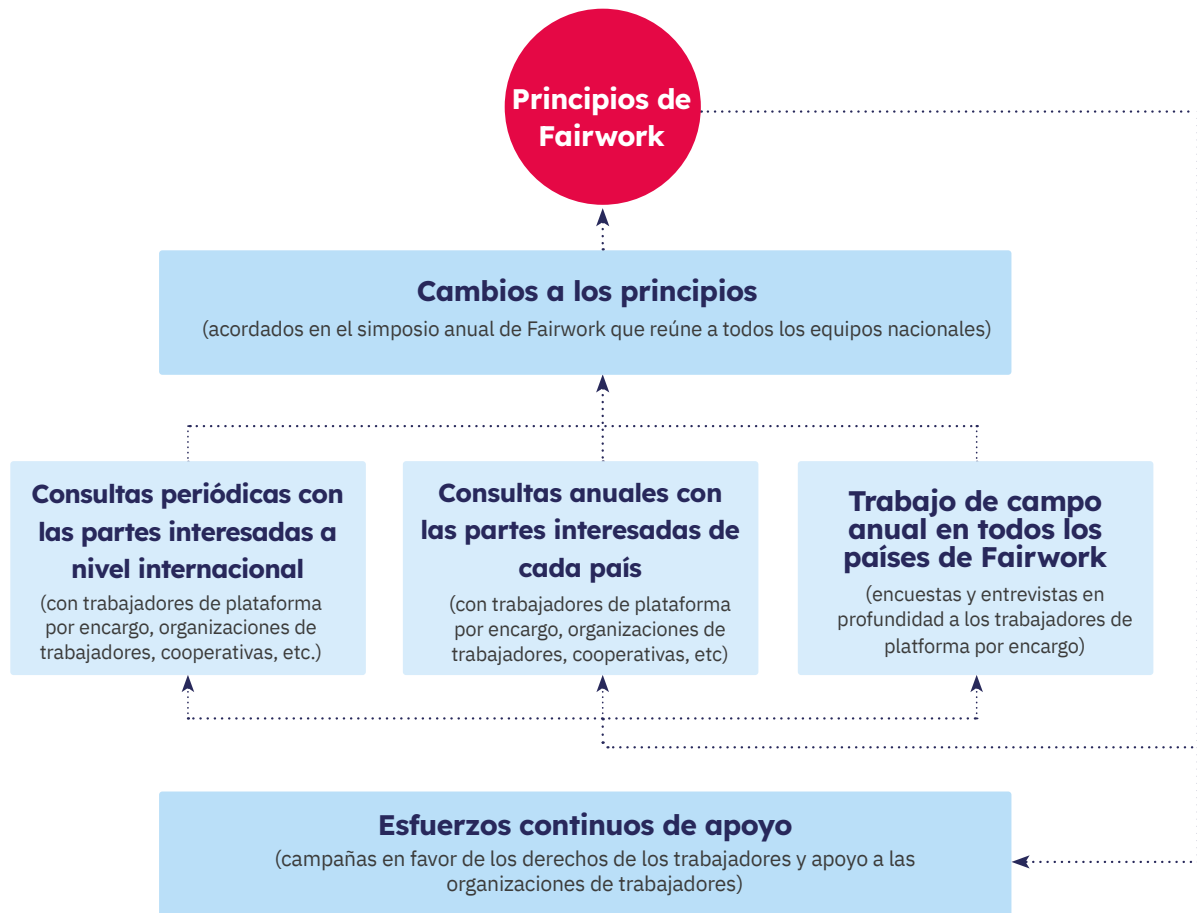


Figura 2: Principios del Trabajo Justo: Evolución continua guiada por el trabajador



Compromiso 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. Meatspace Press se ha convertido en un socio oficial de Fairwork en el Reino Unido. Más información está disponible sobre el Compromiso y cómo inscribirse en el sitio web de Fairwork.



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

Sistema de Puntuación de Fairwork

¿Qué empresas están cubiertas por los principios de Fairwork?

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define una “plataforma digital de trabajo” como una empresa que media y facilita “el intercambio de trabajo entre diferentes usuarios, como empresas, trabajadores y consumidores”²⁴. Esto incluye los “mercados” digitales de trabajo, en los que “las empresas establecen las tareas y los requisitos y las plataformas los ponen en contacto con un grupo global de trabajadores que pueden realizar las tareas en el tiempo especificado”²⁵. Los mercados que no facilitan los intercambios de mano de obra -por ejemplo, Airbnb (que pone en contacto a los propietarios de alojamientos con quienes buscan alquilar un alojamiento de corta duración) y eBay (que pone en contacto a compradores y vendedores de bienes)- quedan obviamente excluidos de la definición. La definición de la OIT de “plataforma laboral digital” está ampliamente aceptada e incluye muchos modelos de negocio diferentes²⁶.

La investigación de Fairwork cubre las plataformas digitales de trabajo que entran en esta definición y que tienen como objetivo conectar a los proveedores de servicios individuales con los consumidores del servicio a través de la interfaz de la plataforma. La investigación de Fairwork no cubre las plataformas que median ofertas de empleo entre individuos y empleadores (ya sea a largo plazo o de forma temporal).

Fairwork distingue entre dos tipos de plataformas. El primer grupo, son las plataformas “geográficamente atadas”, en las que se requiere que el trabajo se realice en un lugar

concreto, como entregar comida de un restaurante a un apartamento, llevar a una persona de una parte de la ciudad a otra o limpiar. A menudo se denominan “plataformas de trabajo por encargo”. El segundo grupo lo conforman las plataformas de “trabajo en la nube”, en las que el trabajo puede, en teoría, realizarse desde cualquier lugar a través de Internet.

Los umbrales para el cumplimiento de cada principio son diferentes para las plataformas de trabajo basadas en la localización y las plataformas de trabajo en la nube, porque las plataformas de trabajo basadas en la localización pueden ser evaluadas en función de los factores del mercado local, los riesgos/perjuicios y las regulaciones que se aplican en ese país, mientras que las plataformas de trabajo en la nube no pueden porque (por su naturaleza) el trabajo se puede realizar desde cualquier lugar y, por lo tanto, se aplican diferentes factores del mercado, riesgos/perjuicios y regulaciones en función del lugar donde se realiza el trabajo.

Las plataformas cubiertas por la investigación de Fairwork tienen diferentes modelos de negocio, de ingresos y de gobernanza, incluyendo modelos basados en el empleo, subcontratistas, basados en comisiones, franquicias, a destajo, por turnos y por suscripción. Algunos de estos modelos implican que las plataformas realizan pagos directos a los trabajadores (incluso a través de subcontratistas).

¿Cómo funciona el sistema de puntuación?

Los cinco Principios de Fairwork se desarrollaron a través de una amplia revisión de la literatura de la investigación publicada sobre la calidad del empleo, las reuniones de las partes interesadas en la UNCTAD y la OIT en Ginebra (con la participación de los operadores de la plataforma, los responsables políticos, los sindicatos y los académicos), y las reuniones en el país con las partes interesadas locales.

Cada Principio de Fairwork se divide en dos umbrales. En consecuencia, para cada Principio, el sistema de puntuación permite otorgar el primer punto correspondiente al primer umbral, y un segundo punto adicional correspondiente al segundo umbral (véase la Tabla 1). El segundo punto de cada Principio sólo puede concederse si se ha concedido

el primer punto de ese Principio. Los umbrales especifican las pruebas necesarias para que una plataforma reciba un punto determinado. Cuando no se dispone de pruebas verificables que cumplan un umbral determinado, 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 2022.

Tabla 1: Sistema de Puntuación de Fairwork

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

Puntuación de Fairwork máxima



Principio 1: Pago justo

1.1 Garantiza que los trabajadores ganen al menos el salario mínimo local después de los costes (un punto)

Los trabajadores de plataformas a menudo tienen que cubrir importantes gastos relacionados con el trabajo, como el transporte entre los puestos de trabajo, los suministros o el combustible, el seguro y el mantenimiento de un vehículo²⁷. Los costes de los trabajadores significan a veces que sus ingresos en casa pueden ser inferiores al salario mínimo local²⁸. Los trabajadores también absorben los costes de la dedicación de tiempo extra, cuando pasan tiempo esperando o viajando entre trabajos, u otras actividades no remuneradas necesarias para su trabajo, que también se consideran horas activas²⁹. Para lograr este punto, las plataformas deben garantizar que los costes relacionados con el trabajo no empujan a los trabajadores por debajo del salario mínimo local

La plataforma toma las medidas adecuadas para garantizar lo siguiente:

- Los trabajadores ganan al menos el salario mínimo local, o el salario fijado por convenio colectivo sectorial (el que sea más alto) en el lugar donde trabajan, en sus horas activas, después de los costos³⁰.

1.2 Garantiza que los trabajadores ganen al menos un salario vital local después de los costes (un punto adicional)

En algunos lugares, el salario mínimo no es suficiente para que los trabajadores puedan permitirse un nivel de vida básico pero decente. Para lograr este punto, las plataformas deben garantizar que los costes relacionados con el trabajo no empujen a los trabajadores por debajo del salario digno local.

La plataforma toma las medidas adecuadas para garantizar lo siguiente:

- Los trabajadores ganan al menos un salario vital local, o el salario fijado por el convenio colectivo sectorial (el que sea más alto) en el lugar donde trabajan, en su horario activo, después de los costes^{31,32}.

Principio 2: Condiciones Justas

2.1 Mitiga los riesgos específicos de la tarea (un punto)

Los trabajadores de las plataformas pueden encontrarse

con una serie de riesgos en el transcurso de su trabajo, como accidentes y lesiones, materiales nocivos y delincuencia y violencia. Para conseguir este punto, las plataformas deben demostrar que son conscientes de estos riesgos y que toman medidas para mitigarlos

La plataforma debe cumplir lo siguiente:

- Existen políticas o prácticas que protegen la salud y la seguridad de los trabajadores frente a los riesgos específicos de las tareas³³.
- Las plataformas adoptan medidas adecuadas, responsables y éticas de protección y gestión de datos, recogidas en una política documentada.

2.2 Proporciona una red de seguridad (un punto adicional)

Los trabajadores de las plataformas son vulnerables a la posibilidad de perder abruptamente sus ingresos como resultado de circunstancias inesperadas o externas, como una enfermedad o una lesión. La mayoría de los países proporcionan una red de seguridad social para garantizar que los trabajadores no experimenten una pobreza repentina debido a circunstancias ajenas a su voluntad. Sin embargo, los trabajadores de plataformas no suelen tener derecho a protecciones como el subsidio de enfermedad, debido a su condición de contratistas independientes. Reconociendo el hecho de que la mayoría de los trabajadores dependen de los ingresos que obtienen del trabajo en la plataforma, las plataformas pueden lograr este punto asegurando que los trabajadores sean compensados por la pérdida de ingresos debida a la incapacidad para trabajar.

La plataforma debe satisfacer AMBOS aspectos:

- Las plataformas adoptan medidas significativas para garantizar que los trabajadores reciban una compensación por la pérdida de ingresos debida a la incapacidad laboral que sea proporcional a los ingresos medios del trabajador en los últimos tres meses.
- Cuando los trabajadores no puedan trabajar durante un período prolongado debido a circunstancias inesperadas, su situación en la plataforma no se verá afectada negativamente.

Principio 3: Contratos justos

3.1 Proporciona términos y condiciones claros y transparentes (un punto)

Los términos y condiciones que rigen el trabajo en plataforma no siempre son claros y accesibles para los trabajadores³⁴. 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 con TODO lo siguiente:

- La parte que contrata con el trabajador debe estar identificada en el contrato, y sujeta a la ley del lugar en el que trabaja.
- El contrato se comunica íntegramente en un lenguaje claro y comprensible que los trabajadores puedan entender.
- -El contrato es accesible para 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 los trabajadores han confiado.

3.2 Garantiza que no se impongan cláusulas contractuales injustas (un punto adicional)

En algunos casos, especialmente en las clasificaciones de “contratista independiente”, los trabajadores corren un riesgo desproporcionado por participar en un contrato con el usuario del servicio. Pueden ser responsables de cualquier daño que se produzca en el transcurso de su trabajo, y se les puede impedir, mediante cláusulas injustas, que busquen una compensación legal por sus quejas. Para llegar a este punto, las plataformas deben demostrar que los riesgos y la responsabilidad de realizar el trabajo se comparten entre las partes.

Independientemente de cómo se clasifique la situación contractual del trabajador, la plataforma debe satisfacer AMBAS cosas:

- Adopta las medidas adecuadas para garantizar que el contrato no incluya cláusulas que excluyan la responsabilidad por negligencia ni eximan injustificadamente al usuario del servicio y/o a la plataforma de la responsabilidad por las condiciones de trabajo.
- Adopta las medidas adecuadas para garantizar que el contrato no incluya cláusulas que impidan a los trabajadores buscar una compensación efectiva por las quejas que surjan de la relación laboral.

Principio 4: Gestión Justa

4.1 Proporciona el debido proceso para las decisiones que afectan a los trabajadores (un punto)

Los trabajadores de la plataforma pueden sufrir una desactivación arbitraria; se les prohíbe el acceso a la plataforma sin explicación, y pueden perder sus ingresos. Los trabajadores pueden ser objeto de otras sanciones o decisiones disciplinarias sin la posibilidad de ponerse en contacto con el usuario del servicio o con la plataforma para impugnarlas o recurrirlas si consideran que son injustas. Para lograr este punto, las plataformas deben demostrar una vía para que los trabajadores puedan apelar de forma significativa las acciones disciplinarias.

La plataforma debe cumplir con TODO lo siguiente:

- 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 de manera significativa las bajas calificaciones, la falta de pago, los problemas de pago, las desactivaciones y otras sanciones y acciones disciplinarias. Este proceso está documentado en un contrato y está disponible en la interfaz de la plataforma³⁵.
- En el caso de las desactivaciones, el proceso de apelación debe estar disponible para los trabajadores que ya no tienen acceso a la plataforma.
- Los trabajadores no se ven perjudicados por expresar sus preocupaciones o apelar las acciones disciplinarias.

4.2 Proporciona equidad en el proceso de gestión (un punto adicional)

La mayoría de las plataformas no discriminan activamente a determinados grupos de trabajadores. Sin embargo, pueden exacerbar inadvertidamente las desigualdades ya existentes en su diseño y gestión. Por ejemplo, existe una gran segregación de género entre los diferentes tipos de trabajo de las plataformas. Para conseguir este punto, las plataformas deben demostrar no sólo que tienen políticas contra la discriminación, sino también que intentan eliminar las barreras para los grupos desfavorecidos y promover la

inclusión.

Las plataformas deben cumplir con TODO lo siguiente:

- Existe una política que garantiza que la plataforma no discrimina por motivos de raza, origen social, casta, etnia, nacionalidad, género, sexo, identidad y expresión de género, orientación sexual, discapacidad, religión o creencias, edad o cualquier otra condición.
- Cuando las personas de un grupo desfavorecido (como las mujeres) están significativamente infrarrepresentadas en un grupo de trabajadores, trata de identificar y eliminar los obstáculos que impiden el acceso de las personas de ese grupo.
- Adopta medidas prácticas para promover la igualdad de oportunidades de los trabajadores de grupos desfavorecidos, incluyendo 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 las escalas salariales disponibles para los trabajadores que deseen utilizar la plataforma, éstos son transparentes y no dan lugar a resultados no equitativos para los trabajadores de grupos histórica o actualmente desfavorecidos.
- Dispone de mecanismos para reducir el riesgo de que los usuarios discriminen a los trabajadores de grupos desfavorecidos a la hora de acceder y realizar el trabajo.

Principio 5: Representación justa

5.1 Garantizar la libertad de asociación y la expresión de la voz de los trabajadores (un punto)

La libertad de asociación es un derecho fundamental para todos los trabajadores, consagrado en la constitución de la Organización Internacional del Trabajo y en 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 importante requisito previo para unas condiciones de trabajo justas. Sin embargo, los índices de organización entre los trabajadores de las plataformas siguen siendo bajos. Para llegar a este punto, las plataformas deben garantizar que se den las condiciones necesarias para fomentar la expresión de la voz colectiva de los trabajadores. Independientemente de que las plataformas establezcan o no las condiciones en las que los trabajadores

son contratados por los usuarios de los servicios, deben demostrar que han tomado las medidas adecuadas para garantizar que los trabajadores estén informados de sus derechos (y que dispongan de mecanismos para ayudar a protegerlos) y que los trabajadores sean dirigidos a los organismos colectivos o sindicatos adecuados.

Las plataformas deben cumplir con TODO lo siguiente:

- 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 trabajadores³⁶.
- No se inhibe la libertad de asociación y los trabajadores no se ven perjudicados de ninguna manera por comunicar sus preocupaciones, deseos y demandas a la plataforma³⁷.

5.2 Apoya la gobernanza democrática (un punto adicional)

Aunque los índices de organización siguen siendo bajos, las asociaciones de trabajadores de la plataforma están surgiendo en muchos sectores y países. También estamos viendo un número creciente de plataformas cooperativas propiedad de los trabajadores. Para lograr una representación justa, los trabajadores deben tener voz y voto en las condiciones de su trabajo. Esto puede ser a través de un modelo cooperativo gobernado democráticamente, un sindicato formalmente reconocido o la capacidad de emprender una negociación colectiva con la plataforma.

La plataforma debe cumplir al menos UNA de las siguientes condiciones:

1. Los trabajadores desempeñan un papel significativo en su gobierno.
2. Reconoce pública y formalmente un órgano colectivo independiente de trabajadores, un comité de empresa elegido o un sindicato.
3. Intenta poner en marcha mecanismos significativos de

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, y se basa en los conocimientos y la experiencia del personal del Centro de Acceso al Conocimiento para el Desarrollo (A2K4D) de la Escuela de Negocios de la Universidad Americana de El Cairo, Audencia Business School, Centre for Labour Research, Chinese University of Hong Kong's Centre for Social Innovation Studies, CIPECC, De La Salle University, FLACSO-Ecuador, Humboldt University of Berlin, International Institute of Information Technology Bangalore (IIITB), iSocial, KU Leuven, Lagos Business School, Public Policy Research Center (CENTAR), Qhala, REPOA, Sapienza University of Rome, Solidarity Center, Technical University of Berlin, TEDIC, TU Wien, Universidad Adolfo Ibáñez, 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, *Escuela de Comunicaciones y Periodismo, Universidad Adolfo Ibáñez*

Pablo Egaña, *Escuela de Negocios, Universidad Adolfo Ibáñez*

Francisca Gutierrez, *Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Austral de Chile*

Francisco Ibáñez, *Fairwork Chile*

Jorge Leyton, *Escuela de Derecho, Universidad de Bristol*

Alessio Bertolini, *Instituto de Internet de Oxford, Universidad de Oxford*

Mark Graham, *Instituto de Internet de Oxford, Universidad de Oxford*

Anjali Krishan, *Instituto de Internet de Oxford, Universidad de Oxford*

Equipo de Fairwork

Jana Ababneh, Eisha Affi, Wirawan Agahari, Iftikhar Ahmad, Tariq Ahmed, Shamarukh Alam, María Belen Albornoz, Luis Pablo Alonzo, Oğuz Alyanak, Hayford Amegbe, Branka Andjelkovic, Marcos Aragão, María Arnal, Arturo Arriagada, Daniel Arubayi, Sami Atallah, Tat Chor Au-Yeung, Ahmad Awad, Razan Ayesha, Meghashree Balaraj, Joshua Baru, Ladin Bayurgil, Ariane Berthoin Antal, Alessio Bertolini, Wasel Bin Shadat, Virgel Binghay, Ameline Bordas, Maren Borkert, Álvaro Briaes, Lola Brittain, Joe Buckley, Callum Cant, Rodrigo Carelli, Eiser Carnero Apaza, Eduardo Carrillo, Maria Catherine, Chris King Chi Chan, Henry Chavez, Ana Chkareuli, Andrea Ciarini, Antonio Corasaniti, Pamela Custodio, Adriansyah Dhani Darmawan, Olayinka David-West, Luisa De Vita, Alejandra S. Y. Dinegro Martínez, Brikena Kapisyzi Dionizi, Ha Do, Matías Dodel, Marta D'Onofrio, Elvisa Drishti, Veena Dubal, James Dunn-Willimason, Khatia Dzamukashvili, Pablo Egaña, Dana Elbashbishi, Batoul ElMehdar, Elisa Errico, Úrsula Espinoza Rodríguez, Patrick Feuerstein, Roseli Figaro, Milena Franke, Sandra Fredman, Farah Galal, Jackeline Gameleira, Pía Garavaglia, Chana Garcia, Navneet Gidda, Shikoh Gitau, Slobodan Golusin, Eloísa González, Mark Graham, Rafael Grohmann, Martin Gruber-Risak, Francisca Gutiérrez Crocco, Seemab Haider, Khadiga Hassan, Richard Heeks, Sopo Japaridze, Mabel Rocío Hernández Díaz, Luis Jorge Hernández Flores, Victor Manuel Hernandez Lopez, Nur Huda, Huynh Thi Ngoc Tuyet, Francisco Ibáñez, Neema Iyer, Tanja Jakobi, Athar Jameel, Abdul Bashiru Jibril, Zoe Johnson, Ermira Hoxha Kalaj, Raktima Kalita, Revaz Karanadze, Zeynep Karlidağ, Lucas Katera, Bresena Dema Kopliku, Maja Kovac, Zuzanna Kowalik, Anjali Krishan, Martin Krzywdzinski, Amela Kurta, Ilma Kurtović, Morad Kutkut, Tobias Kuttler, Arturo Lahera-Sánchez, Jorge Leyton, Annika Lin, Georgina Lubke, Bilahari M, Raiyaan Mahbub, Wassim Maktabi, Oscar Javier Maldonado, Laura Clemencia Mantilla León, Claudia Marà, Ana Flavia Marques, Margreta Medina, Pablo Meseguer, Arabella Miller-Wang, Rusudan Moseshvili, Jamal Msami, Karol Muszyński, Hilda Mwakatumbula, Beka Natsvlishvili, Mounika Neerukonda, Ana Negro, Chau Nguyen Thi Minh, Sidra Nizambuddin,

Claudia Nociolini Rebecchi, Bonnita Nyamwire, Michelle Ogolla, Oluwatobi A. Ogunmokun, Frederick Pobee, Daviti Omsarashvili, Caroline A Omware, Nermin Oruc, Christian Nedu Osakwe, Balaji Parthasarathy, Francesca Pasqualone, María Inés Martínez Penadés, Leonhard Plank, Frederick Pobee, Valeria Pulignano, Jack Linchuan Qiu, Jayvy R. Gamboa, Ananya Raihan, Antonio Ramírez, Juan-Carlos Revilla, Ambreen Riaz, Alberto Riesco-Sanz, Nagla Rizk, Moisés K. Rojas Ramos, Federico Rosenbaum Carli, Cheryll Ruth Soriano, Julice Salvagni, Derly Yohanna Sánchez Vargas, Maricarmen Sequera, Murali Shanmugavelan, Aditya Singh, Shanza Sohail, Janaki Srinivasan, Anna Sting, Isabella Stratta, Zuly Bibiana Suárez Morales, David Sutcliffe, Didem Özkiziltan Wagenführer

Revisores externos de puntaje

Alessio Bertolini y Anjali Krishan

Revisión del informe

Alessio Bertolini y Anjali Krishan

Edición

Arturo Arriagada, Pablo Egaña, and Francisca Gutierrez, Francisco Ibáñez

Por favor, citar como

Fairwork (2024) Fairwork Chile Puntuaciones 2024: 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.

Comunicaciones y composición tipográfica:

Zoë Johnson

Agradecimientos

Parte del trabajo de campo para este informe fue posible gracias al financiamiento de ANID/Fondecyt regular 1210338 y el Núcleo Milenio sobre la Evolución del Trabajo (M-NEW).

Agradecemos el apoyo de la Escuela de Comunicaciones y Periodismo de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Gracias también a Matías Cifuentes, quien trabajó como asistente de investigación en la fase final del informe.

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



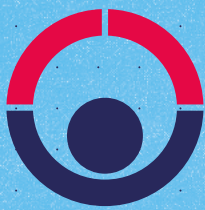
MNEW
NÚCLEO MILENIO
EVOLUCIÓN DEL
TRABAJO

REFERENCIAS

- 1 Fajardo, D. (30 de noviembre de 2023). El fin de Cornershop en Chile y América Latina: la marca fue reemplazada definitivamente por Uber Eats. La Tercera. <https://www.latercera.com/pulso-pm/noticia/el-fin-de-corneshop-en-chile-y-america-latina-la-marca-fue-reemplazada-definitivamente-por-uber-eats/JQIV6T25RFFVHKKC22CHC5NOQ/>
- 2 Cárdenas, L. (10 de julio de 2023). La trastienda del cierre de DiDi Food en Chile. La Tercera. <https://www.latercera.com/pulso-pm/noticia/la-trastienda-del-cierre-de-didi-food-en-chile/FHJ6M4TXAFGNBJP6X5JDEJIMQ/>
- 3 Muñoz, J. (8 de noviembre de 2022). Beat cierra operaciones en Chile y América Latina ante “feroz competencia” en apps de transporte. Bio Bio Chile. <https://www.biobiochile.cl/noticias/ciencia-y-tecnologia/moviles-y-apps/2022/11/08/beat-cierra-operaciones-en-chile-y-america-latina-ante-feroz-competencia-en-apps-de-transporte.shtml>
- 4 Instituto Nacional de Estadísticas (2023). Boletín Estadístico: Informalidad Laboral (24). https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/boletines/2023/espac3%B1ol/boletin-informalidad-laboral-trimestre-julio-septiembre-2023.pdf?sfvrsn=dea4e6f3_6
- 5 Instituto Nacional de Estadísticas (2023). Boletín Estadístico: Informalidad Laboral (24). https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/informalidad-y-condiciones-laborales/boletines/2023/espac3%B1ol/boletin-informalidad-laboral-trimestre-julio-septiembre-2023.pdf?sfvrsn=dea4e6f3_6
- 6 La Global Living Wage Coalition define el salario digno para Chile en 2023 como 782,549 pesos chilenos para el área no metropolitana. Debido a la falta de una cifra para las áreas metropolitanas, este valor fue adoptado como referencia para el salario digno local en este informe. Ver: <https://www.globallivingwage.org/living-wage-reference-value-nonmetropolitan-urban-chile/>
- 7 Fairwork (2022). Fairwork Chile Puntuaciones 2022: Estándares Laborales en la Economía de Plataformas.
- 8 Diario Financiero. 1 de noviembre de 2022. Uber supera las estimaciones de venta gracias a la cantidad de pasajeros y la oferta de conductores.
- 9 Wood, A. J., Graham, M., Lehdonvirta, V., & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, employment and society*, 33(1), 56-75.
- 10 Bessa, I., Joyce, S., Neumann, D., Stuart, M., Trappmann, V., & Umney, C. (2022). A global analysis of worker protest in digital labour platforms, 70. International Labour Organization.
- 11 “Evaluación de implementación y resultados de la ley N°21.431, de trabajadores de plataformas digitales, en Uber y Uber Eats”. Disponible en <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/publicacion/evaluacion-de-implementacion-y-resultados-de-la-ley-n21-431-de-trabajadores-de-plataformas-digitales-en-uber-y-uber-eats/>
- 12 Datos disponibles en: <https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/mercado-laboral/ocupacion-y-desocupacion> → Cuadros Estadísticos → Estadísticas Experimentales y complementarias.
- 13 En la que los trabajadores pagan para acceder a la cuenta de otro trabajador, y trabajar desde ella de manera informal.
- 14 Instituto Nacional de Estadísticas (2023). Boletín Estadístico: Empleo Trimestral (300). https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/ocupacion-y-desocupacion/boletines/2023/pa%C3%ADs/bolet%C3%ADn-empleo-nacional-trimestre-m%C3%B3vil-julio-2023---agosto-2023---septiembre-2023.pdf?sfvrsn=a092d3b6_4
- 15 Datos disponibles en: <https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/mercado-laboral/ocupacion-y-desocupacion> → Cuadros Estadísticos → Estadísticas Experimentales y complementarias.
- 16 Consejo Superior Laboral (2024). Evaluación implementación de la Ley 21.431, que modifica el Código del Trabajo, regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios.
- 17 Consejo Superior Laboral (2024). Evaluación implementación de la Ley 21.431, que modifica el Código del Trabajo, regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios.
- 18 Consejo Superior Laboral (2024). Evaluación implementación de la Ley 21.431, que modifica el Código del Trabajo, regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios.
- 19 INE (2023). Serie de estadísticas experimentales sobre personas ocupadas a través de plataformas digitales. Encuesta Nacional de Empleo. Instituto Nacional de Estadísticas. Disponible en: <https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/mercado-laboral/ocupacion-y-desocupacion>

- 20 New regulation of platform work in Chile: a missed opportunity? Disponible en <https://fair.work/en/fw/publications/new-regulation-of-platform-work-in-chile-a-missed-opportunity/>
- 21 Ord. N°1831/39 (pp- 10-11), disponible en: <https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/w3-article-122851.html>
- 22 “Evaluación de implementación y resultados de la ley N°21.431, de trabajadores de plataformas digitales, en Uber y Uber Eats”, disponible en <https://politicaspUBLICAS.uc.cl/publicacion/evaluacion-de-implementacion-y-resultados-de-la-ley-n21-431-de-trabajadores-de-plataformas-digitales-en-uber-y-uber-eats/>
- 23 Artículo 1, Ley N°21.553. El texto oficial puede encontrarse en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1191380&tipoVersion=0>
- 24 OIT (2021). World Employment and Social Outlook: The role of digital labour platforms in transforming the world of work. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. p. 31. Disponible en: https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm.
- 25 Informe OIT 2021, p. 107.
- 26 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. Disponible en: https://www.ilo.org/travail/info/publications/WCMS_443267/lang--en/index.htm.
- 27 Los costos relacionados con el trabajo incluyen los costos directos en los que puede incurrir el trabajador al realizar su trabajo. Pueden incluir, por ejemplo, el transporte entre trabajos, los suministros, la reparación y el mantenimiento del vehículo, el combustible, los peajes y el seguro del vehículo. Sin embargo, no incluye el transporte de ida y vuelta al trabajo (a menos que sea entre tareas) ni los impuestos, las cotizaciones a la seguridad social o el seguro médico.
- 28 La OIT define el salario mínimo como “la cuantía mínima de la remuneración que un empleador debe pagar a los asalariados por el trabajo realizado durante un periodo determinado, que no puede reducirse mediante convenio colectivo o contrato individual”. Las leyes sobre el salario mínimo protegen a los trabajadores de un salario indebidamente bajo y les ayudan a alcanzar un nivel de vida mínimo. El Convenio sobre la fijación de salarios mínimos de la OIT, 1970 C135, establece las condiciones y requisitos para fijar los salarios mínimos y pide a todos los países que lo ratifiquen que actúen en consecuencia. Existen leyes sobre el salario mínimo en más del 90% de los Estados miembros de la OIT.
- 29 Además de las horas de trabajo directas en las que los trabajadores están completando tareas, los trabajadores también pasan tiempo realizando actividades no remuneradas necesarias para su trabajo, como la espera de pedidos de entrega en restaurantes y los desplazamientos 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 tanto, las “horas activas” se definen incluyendo tanto las horas de trabajo directas como las indirectas.
- 30 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.
- 31 Cuando no exista un salario digno, Fairwork utilizará la Metodología Anker de la Coalición Mundial por un Salario Digno para calcular uno.
- 32 Para evidenciar esto, cuando la plataforma es responsable de pagar a los trabajadores, la plataforma debe: (a) tener una política documentada que asegure 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 que demuestren que todos los trabajadores ganan un salario mínimo después de los costos.
- 33 Cuando la plataforma contrata directamente al trabajador, el punto de partida es el Convenio de la OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (C155). En él se estipula que los empresarios deberán exigir “en la medida en que sea razonablemente factible, que los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y los procesos bajo su control sean seguros y no entrañen riesgos para la salud”, y que “cuando sea necesario, deberá proporcionarse ropa de protección y equipos de protección adecuados para prevenir, en la medida en que sea razonablemente factible, los riesgos de accidentes o de efectos nocivos para la salud”.
- 34 El 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 ejemplos orientativos útiles de disposiciones adecuadas en las condiciones de trabajo, así como del acceso de los trabajadores a dichas condiciones.

- 35 Los trabajadores deben tener la opción de elevar las quejas que no hayan sido atendidas satisfactoriamente y, en el caso de las decisiones automatizadas, deben tener la opción de elevarlas para su mediación humana.
- 36 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”.
- 37 Véase OIT. (2021). Perspectivas sociales y del empleo en el mundo 2021: El papel de las plataformas laborales digitales en la transformación del mundo del trabajo. Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra.



Fairwork

Descubre más

 fair.work

 info@fair.work

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

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