

TRABAJO Y JUSTICIA SOCIAL

PEDALEANDO HACIA LA NUEVA ECONOMÍA

Reflexiones y experiencias de trabajadores
de Plataformas Digitales de Reparto en Santiago
de Chile

José Manuel Farías Pereira
Felipe Ossandón Saball
Agosto de 2021



Este informe busca contribuir al conocimiento de la realidad laboral de quienes trabajan en aplicaciones de reparto en Santiago de Chile, mediante el registro de sus propias voces.



El trabajo en plataformas es valorado por sus trabajadores como fuente de ingresos legítima, competitiva y flexible, pero que enfrenta múltiples incertidumbres, precariedades y riesgos.



La relación con la empresa supone ausencia de formalidad y aparentemente está sujeta a la intención del trabajador de prestar sus servicios de forma autónoma y libre. Regular la actividad combatiendo sus elementos negativos, aparece como una labor urgente del Estado.

TRABAJO Y JUSTICIA SOCIAL

PEDALEANDO HACIA LA NUEVA ECONOMÍA

Reflexiones y experiencias de trabajadores
de Plataformas Digitales de Reparto en Santiago
de Chile

José Manuel Farías Pereira
Felipe Ossandón Saball
Agosto de 2021

En cooperación con



Este trabajo se realizó gracias al apoyo del Instituto Igualdad y la oficina en Chile de la Friedrich Ebert Stiftung, instituciones que contribuyeron, así mismo, con el financiamiento y la infraestructura necesaria para llevarlo a cabo.

Índice

I	INTRODUCCIÓN	4
II	UNA BREVE REVISIÓN SOBRE LA REFLEXIÓN EN TORNO AL TRABAJO EN PDT	5
III	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	7
IV	PRINCIPALES HALLAZGOS	8
	Expectativas	8
	Pertenencia.....	9
	Jornada laboral	10
	Territorio	11
	Ingresos y gastos.....	12
	Vínculo y comunicación con la empresa	14
	Sistemas de evaluación	15
	Seguridad	16
	Organización.....	17
V	REFLEXIONES Y CONCLUSIONES	19
	REFERENCIAS	23

I INTRODUCCIÓN

Decir que la aparición de las Plataformas Digitales de Trabajo (PDT) ha transformado la realidad laboral en nuestro país y en el mundo es una apreciación común y aceptada. Las PDT que ofrecen trabajos que se realizan a través de Internet, han permitido la estructuración de enormes mercados globales de trabajo sin necesidad de que compradores u oferentes deban desplazarse físicamente para participar de él. Mediante ellas, hombres y mujeres de distintas partes del mundo, especialmente, de países en desarrollo, ofrecen su talento y sus capacidades en ámbitos como el diseño, la informática, la contabilidad, traducción, asesoría legal y otras a quienes las demandan, en su mayoría, empresas ubicadas en los países desarrollados, como nos refiere la Organización Internacional del Trabajo en su reciente y extenso informe al respecto (OIT, 2021a, p. 53).

Por su parte, las PDT que ofrecen servicios que se concretan en territorios específicos, vinculando físicamente a clientes y trabajadores han irrumpido con fuerza en el paisaje cotidiano de nuestras ciudades, ya sea mediante la provisión de servicios de transporte de pasajeros (Uber, Didi, Cabify), o de entrega y reparto de bienes, en especial, de alimentos a través de repartidores que se despliegan en las calles con sus mochilas de colores, montados en bicicletas o motocicletas (Uber Eats, Rappi, Pedidos Ya).

El presente informe busca contribuir al conocimiento de la realidad laboral de quienes se desempeñan como trabajadores y trabajadoras en aplicaciones de reparto en Santiago de Chile, mediante el registro de sus propias voces. Complementa y otorga continuidad a la investigación previa en la que presentamos los testimonios y experiencias de conductores de la PDT de transporte de pasajeros Uber en Santiago (Farías Pereira y Ossandón Saball, 2020). Tanto la metodología de levantamiento de información como la presentación de los hallazgos están estructuradas de forma similar, a fin de facilitar la lectura conjunta de ambos informes.

Recientemente, han surgido investigaciones y trabajos que tratan de generar una mirada integral del fenómeno del trabajo en PDT, en base al tratamiento de diversas fuentes complementarias. En nuestro caso, creemos que concentrar la mirada en los testimonios y experiencias de los trabajadores y trabajadoras como fuente principal constituye un aporte relevante a la comprensión general del fenómeno, sus luces, sombras y desafíos. Dar a conocer sus vivencias de la forma más genuina posible es el objetivo central de nuestra investigación.

Por razones que se harán evidentes al avanzar en la lectura, relacionadas con la heterogeneidad en las tareas, formas de organizar y hasta en la composición de los grupos de trabajadores y trabajadoras de las distintas PDT de reparto, es que decidimos ampliar la mirada sobre tres de ellas: Cornershop, Rappi y Pedidos Ya, incluyendo asimismo el testimonio de personas de ciudades distintas de Santiago.

II

UNA BREVE REVISIÓN SOBRE LA REFLEXIÓN EN TORNO AL TRABAJO EN PDT

En el informe anterior, dedicado a las experiencias de trabajadores y trabajadoras de Uber incorporamos una revisión documental destinada a establecer el marco conceptual de la investigación y a reseñar un conjunto de publicaciones relevantes en la materia. No pretendemos replicar la misma, por lo que recomendamos su lectura a quienes tengan interés (Fariás Pereira y Ossandón Saball, 2020).

Sin embargo, cabe referirse brevemente a algunos trabajos relevantes publicados con posterioridad a nuestro primer informe, que han aportado profundizando en la comprensión nacional y global de la realidad del trabajo mediante PDT. El crecimiento continuo de esta modalidad de trabajo, así como el impacto que la pandemia de COVID-19 y las restricciones que todos los países, en mayor o menor medida, han impuesto a la movilidad de sus ciudadanos, han derivado en una mayor atención a la realidad de las plataformas, como alternativa de empleo durante la crisis que ha generado la pandemia y por el rol que cumplen en la distribución de mercancías a unos consumidores finales que han enfrentado severas restricciones para acceder a las mismas por los canales tradicionales de compra.

Destacamos el ya referido informe mundial de la OIT en la materia, *World employment and social outlook. The role of Digital Labour Platforms in transforming the world of work* (OIT, 2021b). Corresponde a un trabajo de investigación realizado en 100 países, combinando encuestas a trabajadores, levantamiento de datos de las propias empresas, de los Estados y de organizaciones de trabajadores. Presenta una maciza mirada multidimensional sobre el fenómeno, abordando el intento de cuantificar fielmente el fenómeno y las dificultades para ello, su impacto en el empleo, la distribución geográfica de trabajadores y empresas, las implicancias en el uso y propiedad de los datos generados en la operación, las oportunidades y las precariedades del modelo, así como las alternativas de políticas o acciones que se han desarrollado, destacando ejemplos en negociación colectiva, salud y seguridad, seguro contra accidentes y definición de la relación laboral.

Como parte del esfuerzo que dio lugar a esta publicación, la propia OIT emitió su informe sobre la situación de las PDT en Chile, a partir de la aplicación de una encuesta a trabajadores y trabajadoras del sector, concentrándose en las PDT que realizan reparto en Santiago, con la particularidad de aplicar la misma encuesta a trabajadores y trabajadoras que realizan labores similares de reparto de forma tradicional, principalmente vinculados a restaurantes, lo que permite establecer puntos de comparación que resultan de especial interés en materias como formalidad laboral, jornada, ingresos y seguridad social (OIT, 2021a).

También a nivel nacional, cabe destacar el trabajo de Fairwork Chile, que aplica un conjunto de indicadores predefinidos de “trabajo justo”, contenidos en cinco áreas, a seis PDT, tanto de reparto como de transporte de pasajeros en Chile, permitiendo acceder a una visión general sobre la precariedad y las deficiencias en las que opera el sector (Fairwork Chile, 2021).

Junto con los informes ya citados, trabajos como el de Jaramillo Jassir (2021), entregan una reseña de los principales fallos judiciales referidos a la calificación laboral de los trabajadores y trabajadoras de PDT en el contexto internacional, así como un examen más acabado de la discusión legislativa que se desarrolla actualmente en Colombia. Otra reseña de las iniciativas legislativas en curso en la región durante 2020 la encontramos en Álvarez y Weidenslaufer (2020).

Por su parte, Todolí Signes (2020), desarrolla una propuesta de metodología para la definición de la laboralidad de los trabajadores de PDT conforme al Estatuto de los Trabajadores de España, basada en la doctrina contenida en la normativa AB5, aprobada en California en 2019. En un esfuerzo similar, Lizama Portal y Lizama Castro (2019), desarrollan una propuesta para la definición de la laboralidad de los trabajadores de PDT en base a la aplicación un examen de subordinación y dependencia, habiendo aplicado previamente una distinción en base a la naturaleza de la plataforma.

Cabe también citar el informe con recomendaciones de política pública desarrollado por la Universidad de Chile que, conjuntamente con una mirada a los aspectos laborales del reparto mediante PDT, incorpora la preocupación sobre el impacto de la labor de estas empresas en el espacio público urbano, cuyo uso es parte esencial de su labor, proponiendo recomendaciones de políticas en los dos ámbitos (Jirón et al., 2021).

Finalmente, en el marco de la discusión legislativa que se desarrolla actualmente en Chile acerca de la posibilidad de establecer una regulación sobre el trabajo en PDT, el Ministerio del Trabajo y la Comisión de Trabajo del Senado realizaron una Mesa Técnica de trabajo, formada por representantes del Ejecutivo, asesores de los senadores integrantes de la Comisión,¹ representantes de la Central Unitaria de Trabajadores y la Confederación de la Producción y el Comercio, que dio lugar a un informe con recomendaciones en materia normativa. El informe recoge algunos elementos de consenso entre sus integrantes, especialmente en materia de seguridad y condiciones de trabajo, junto a importantes áreas de disenso en ámbitos como calificación de la laboralidad, derechos colectivos y tutela de derechos fundamentales (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 2020).

Los documentos reseñados, entre otros, han contribuido a un crear caudal mayor y más desarrollado de conocimiento y reflexión sobre las Plataformas Digitales de Trabajo, sus condiciones laborales y la forma en que van transformando aspectos significativos de nuestra sociedad.

La investigación cuyos hallazgos presentamos a continuación pretende integrarse en dicho caudal, aportando con una mirada en profundidad de la percepción que los trabajadores y trabajadoras de las PDT de reparto tienen sobre la labor que realizan y las empresas para las que trabajan.

1 Uno de los autores de esta investigación, Felipe Ossandón Sall, participó de dicha Mesa como asesor en la materia del senador Juan Pablo Letelier Morel.

III

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

El levantamiento de información fue desarrollado entre los meses de agosto y septiembre de 2020.² En este periodo se realizaron nueve grupos focales, tres por cada una de las aplicaciones estudiadas: Cornershop, Rappi y Pedidos Ya. En total, participaron 43 personas. Del total de participantes, el 35% fueron mujeres y el 65%, hombres. El 44% corresponde a personas extranjeras que actualmente viven en Chile.

Los participantes fueron convocados mediante invitaciones abiertas en diversos foros y comunidades virtuales. En consecuencia, no hubo un muestreo probabilístico y los resultados obtenidos no aspiran a contar con validez estadística ni representación a nivel poblacional, sino más bien a establecer un acercamiento a la complejidad del trabajo en plataformas e identificar las principales variables que interactúan en su cotidianeidad.

CARACTERIZACIÓN PARTICIPANTES				
	Cornershop	Rappi	Pedidos Ya	Total
Número de participantes	15	15	13	43
Participación extranjeros	0%	60%	62%	44%
Distribución de género	60% M 40% H	20% M 80% H	23% M 77% H	35% M 65% H

La información obtenida fue analizada siguiendo un método inductivo basado en la técnica de codificación emergente.

² En el periodo en que se realizó el trabajo de campo, el país se encontraba bajo Estado de Emergencia, producto de la pandemia de COVID-19, razón por la cual se encontraban en vigor diversas medidas de cuarentenas territoriales y restricciones sanitarias y de movilidad. En todos los casos, la actividad de reparto de alimentos y bienes a domicilio ha estado permitida. Los grupos focales se realizaron a distancia, mediante la plataforma de videoconferencias Zoom.

IV

PRINCIPALES HALLAZGOS

Los resultados se presentan en nueve dimensiones: expectativas, pertenencia, jornada laboral, territorio, ingresos y gastos, vinculación y comunicación con la empresa, sistemas de evaluación, seguridad y organización.

En cada dimensión se describen, en primer lugar, los hallazgos extensibles a las tres plataformas, para luego, en segundo lugar, ahondar de forma particular en aquellos resultados que caracterizan la realidad de los trabajadores de cada una de las plataformas estudiadas.

EXPECTATIVAS

La decisión de ingresar a trabajar a una plataforma de reparo no surge de un proyecto de vida ni de una planificación a mediano o largo plazo, en el sentido de construir una carrera o desarrollarse en determinada actividad. Es una decisión que nace como respuesta a una necesidad inmediata de trabajar, ya sea por la ausencia de ingresos y trabajo, o bien, porque, comparativamente con la labor que se realiza en ese momento, presenta características que la hacen favorable, como complemento o como reemplazo. En ese sentido, las plataformas aparecen como una alternativa a la mano a la que las personas acceden en momentos específicos de su trayectoria laboral en que se ven apremiadas por la falta de trabajo o la insuficiencia de ingresos. En muchos casos, la necesidad de buscar trabajo está directamente relacionada con los efectos de la crisis sanitaria producto del COVID-19 o de los efectos del estallido social vivido en 2019.

Empecé a trabajar en Rappi con lo de la pandemia. Perdí mi trabajo en aeronáutica. Me iba muy bien, ganaba buenas lucas y tenía buena preparación. El problema es que como se cayó la aeronáutica, en la empresa en que estaba, que era una empresa pequeña, echaron a todo el mundo. Prácticamente, quedó el área de contabilidad. Yo estaba en el área de mantenimiento. Empecé a buscar opciones en distintos trabajos, pero nada aparecía. En la desesperación, decidí recurrir a Rappi en bicicleta (Hombre, chileno, Rappi).

Empecé cuando pasó lo del estallido social, antes era empaque de supermercado y se quemó el supermercado donde trabajaba. Me reinventé con un nuevo trabajo que fuera compatible con mis estudios. Yo estudio una carrera de salud y hago turnos, entonces no podía en todos los horarios. No me servía un trabajo que fuera de lunes a viernes, ni un trabajo de fin de semana (Mujer, chilena, Pedidos Ya).

A pesar de que la composición de los grupos de trabajadores que laboran en las plataformas estudiadas es distinta, sus motivaciones y estímulos para tomar la decisión de ingresar, son similares.

La composición del grupo Cornershop es distinta a las de Rappi y Pedidos Ya, concentrando exclusivamente chilenos o chilenas, así como una mayor presencia de profesionales. Cabe recordar que, en este caso, existe una barrera de entrada distinta a la de las otras dos aplicaciones, que es la de contar con un automóvil o camioneta adecuada para trasladar las compras.

Como señalamos, las motivaciones y expectativas de cada trabajador o trabajadora que participaron del estudio resultan similares, valorando especialmente las bajas barreras de entrada, la valoración de la flexibilidad en la organización del tiempo y la jornada de trabajo, y la expectativa de ingresos que, en algunos casos, son superiores a otras alternativas de trabajo.

Soy profesional, yo soy periodista, pero necesitaba un trabajo que me diera más tiempo libre y para no depender de alguien que me estuviera diciendo “mañana hay que venir, hay reunión, no se puede faltar” (Mujer, chilena, Cornershop).

La realidad de Rappi difiere en algunos aspectos. Por un lado, es altamente valorada por los participantes la posibilidad de compatibilizar el uso de varias aplicaciones, según les resulte más conveniente. Se valoran positivamente las bajas barreras de ingreso, la rapidez con que han podido comenzar a trabajar en la aplicación, sobre todo, en el caso de las personas extranjeras, que dicen enfrentar mayores requerimientos para acceder a un trabajo convencional. Otro aspecto altamente valorado es la cantidad y variedad de comercios asociados, lo que diversifica los territorios y horarios en que pueden trabajar.

Tengo tres años en Chile. Empecé a trabajar en Rappi hace dos meses. Lo bueno es que hay otras aplicaciones que al tener el RUT vencido no te permiten abrir cuenta, estás bloqueado mientras tengas el carnet vencido. Rappi me permitió empezar a trabajar de repartidora. Trabajas, sales a la hora que tú quieres, no hay horario, el horario lo determinas tú, tú ves donde trabajar (Mujer, venezolana, Rappi).

En cuanto a Pedidos Ya, si bien aspectos anteriormente mencionados, como las bajas barreras de ingreso, son valorados, es preponderante en la decisión de ingresar a la plataforma el orden y cierto grado de estabilidad que esta ofrece a través del sistema de turnos, que asegura un lugar, horario y cierto número mínimo de pedidos. Si bien esto impacta en la flexibilidad, aspecto transversal en la decisión de trabajar en plataformas, opera como marco de estabilidad en una actividad que en esencia resulta flexible en la percepción del trabajador. Un segundo aspecto que distingue a Pedidos Ya es el reconocimiento de la prestación de servicios a través de boletas de honorarios. En el caso de personas extranjeras, esto opera como respaldo al momento de solicitar su permanencia definitiva en Chile.

Empecé trabajando con Uber y Didi. Cuando empezó la pandemia, un amigo me dijo que me inscribiera en Pedidos Ya. En Pedidos Ya, giras boleta y tienes los trámites para solicitar la definitiva.³ Los extranjeros tenemos ese trámite como meta. También abrí Uber,⁴ que nunca he utilizado y una de Rappi (Hombre, venezolano, Pedidos Ya).

PERTENENCIA

El principal hallazgo es que el sentido de pertenencia es débil, más bien, los trabajadores dicen prestar un servicio de forma individual, sin apoyo, y a cambio de una remuneración. Esta remuneración es la fuente de sentido de la labor que desarrollan.

La ausencia de apoyo es transversal a las tres plataformas y es el principal motivo por el que dicen no sentirse parte de estas. Diariamente, afrontan un cúmulo de incertezas, por ejemplo, eventuales problemas con los comercios que proveen los productos que ellos reparten o accidentes de tránsito, problemas mecánicos y una serie de otros posibles eventos frente a los que la empresa no presta apoyo y que deben resolver por su cuenta. Esto debilita su percepción como trabajadores.

En este punto es relevante recalcar que la percepción de no ser trabajadores de la plataforma nace de la percepción de que estas empresas no los tratan ni los consideran como tal. No es una evaluación acerca la laboralidad o no de la relación en sí misma, conforme a los parámetros académicos o jurídicos que rigen dichas discusiones, sino que más bien responde a la constatación de las carencias en la forma en que la plataforma se relaciona con los repartidores.

No me siento trabajador de Rappi, porque la definición de trabajador es con contrato establecido, con imposiciones, sueldo fijo, seguro médico, seguro de traslado, seguro de robo, bonos de traslado y de alimentación. Para mí, eso es un trabajo de verdad bajo las leyes de Chile (Hombre, chileno, Rappi).

Siento que somos como esclavos, porque uno no tiene contacto con la empresa. Te responden el ticket⁵ en una semana. Uno trabaja solo (Hombre, chileno, Pedidos Ya).

Vale la pena destacar esto, como un elemento diferenciador de los hallazgos del estudio realizado sobre conductores de Uber, en que la percepción de aquellos que decían no sentirse trabajadores nacía en muchos casos de una evaluación de las características de la relación y no necesariamente como un reproche a la empresa.

En el caso de Cornershop, resulta interesante el énfasis que los participantes hacen en la poca incidencia que ellos tienen en el resultado final de su trabajo. Si bien, variables como los tiempos de demora o completitud del pedido son evaluadas por la empresa, muchas veces no dependen de ellos, ya que el comercio al que son enviados puede estar o no abastecido o puede haber largas esperas para completar una compra. Por tanto, señalan hacer lo mejor que pueden, según sus posibilidades, ya que tampoco es factible explicar eventuales complicaciones a la empresa. Esto atenta contra su sensación de trabajadores; son ellos, por su cuenta, prestando un servicio.

En el caso de Rappi y Pedidos Ya, la indumentaria juega un importante rol. La ropa y otro tipo de accesorios para el trabajo, como la mochila usada para el traslado de los productos, son pagados por el trabajador, lo que atenta directamente contra su sensación de pertenencia. Desde su percepción, si es que tienen que pagar por ingresar y para poder prestar el servicio, no son trabajadores, ni tampoco parte de la empresa.

Si bien, las distintas plataformas cuentan con sistemas de soporte para apoyar al repartidor durante su labor, trabajadores de Rappi y Pedidos Ya afirman sentirse en último lugar. El foco del soporte son los productos y el cliente. Esto afecta su sensación de pertenencia e instrumentaliza su labor, restándole importancia. La percepción de que la empresa no tiene un interés efectivo en ellos ni en las condiciones bajo las que desarrollan su trabajo, es una constante en la evaluación que los repartidores realizan de su pertenencia o no a la empresa, y está presente como elemento fundamental en los hallazgos de la mayoría de las dimensiones del presente estudio.

Los que nos exponemos en la calle somos nosotros. Siempre vamos a ser nosotros, ellos nunca van a perder, siempre van a ganar. Siempre terminamos perdiendo los repartidores (Hombre, venezolano, Rappi).

Un importante hallazgo de este estudio es la práctica de muchos repartidores de inscribirse en más de una plataforma, optando en determinados momentos por realizar trabajos de una y en otros de otra.

³ Se refiere a la visa definitiva de trabajo en el país.

⁴ Cuando los participantes se refieren a Uber, no se refieren a la aplicación de transporte de pasajeros, sino a su división de reparto de comida y bienes, Uber Eats.

⁵ El término *ticket* se utiliza para referirse a los mensajes mediante los cuales los repartidores plantean sus inquietudes o necesidades a la plataforma, ya sea para resolver dudas o bien para establecer quejas o discrepancias con alguna decisión de la empresa.

Tengo un año y medio trabajando en aplicaciones de delivery. En Pedidos Ya, tengo cuatro meses. Había trabajado en otro país con Pedidos Ya. Tengo un año viviendo en Chile y trabajo en las cuatro plataformas más grandes que hay acá, que serían Pedidos Ya, Uber, Rappi y Justo (Hombre, venezolano, Pedidos Ya).

El repartidor o repartidora que se conecta a varias plataformas va organizando su trabajo en base a decisiones mediante las que espera acceder a más trabajos, a trabajos mejor pagados o de mejores condiciones.

Tienen especial importancia en esta práctica las diferentes formas en que las plataformas organizan la jornada y el despliegue territorial de sus repartidores. En el caso de Pedidos Ya, la plataforma se organiza mediante la asignación de turnos y territorios de forma estricta. Los trabajadores deben cumplir con dichos turnos y deben presentarse en dichos territorios activando en ese momento la aplicación. Esto les garantiza un flujo mayor de trabajo, a costa de perder flexibilidad en la jornada y la ubicación en la ciudad.

Trabajo más con Uber que con Pedidos Ya, porque trabajo con bicicleta. Pedidos Ya tiene puntos de activación en ciertos lugares. Uno tiene que estar en un lugar específico para empezar a trabajar. El punto conexión a mi casa no es tan cerca. Desde mi casa son tres o cuatro estaciones de Metro, y ahí puedo empezar a trabajar. En cambio, en Uber puedo conectarme en cualquier parte, no tan lejos de mi casa y puedo iniciar (Mujer, chilena, Pedidos Ya).

En algunos casos, los repartidores o repartidoras combinan el trabajo en plataformas, con labores de reparto directo para restaurantes específicos.

Muchos repartidores no solo trabajan en las aplicaciones, sino que trabajan directamente en los restaurantes, como los repartidores de Papa Johns o de otras pizzerías y, aparte, trabajan con aplicaciones. Entonces, van viendo lo que salga. Pero también tiene su ventaja que cuando trabajas con un restaurante tienes que tener un contrato, con beneficios, tienes un sueldo fijo, imposiciones, tienes seguro, bono, etc. (Hombre, chileno, Rappi).

JORNADA LABORAL

Una de las consideraciones relevantes que las personas tienen para ingresar al trabajo en plataformas es la posibilidad de gestionar de forma flexible y autónoma su jornada de trabajo. De esta forma, se busca acomodar las horas de trabajo a las necesidades particulares, determinadas por responsabilidades familiares, estudios u otras labores.

Depende del tiempo de mi marido, como cosa importante en el trabajo, porque mis hijos tienen tres y siete años. Mi hija chica es muy demandante. Si no tiene reunión, salgo normalmente en la mañana. De las nueve [de la mañana] hasta las tres o cuatro de la tarde (Mujer, chilena, Cornershop).

La posibilidad de concretar dicha aspiración, sin embargo, está limitada por la necesidad de conseguir el nivel de ingresos esperado y por las distintas regulaciones y políticas de las empresas en relación con la jornada. En muchos casos, las distintas promociones o bonos asociados a cantidades

de pedidos u horas de conexión explican, por ejemplo, la elección de ciertos horarios o el trabajo durante fines de semana.

Los lunes es el día que me tomo libre. De martes a jueves trabajo en Pedidos Ya, y de viernes a domingo trabajo para Uber. El fin de semana es mejor Uber, porque es dinámico, te dan ocho mil por retos (Hombre, chileno, Pedidos Ya).

Todos nos conectamos preferentemente cuando hay una garantía buena en las mañanas. Ese es uno de los factores que tiene Cornershop. Hay ciertos días que ponen algún tipo de garantías. Por ejemplo, esta semana tiraron garantías entre veinte y veinticinco mil pesos, por hora de conexión. En esos minutos te conviene conectarte, porque sabes que vas a generar esa plata en ese horario, porque lo que no alcanzas a hacer en comisiones, Cornershop te pone la diferencia (Mujer, chilena, Cornershop).

En el caso de Cornershop, la jornada laboral, junto a las dimensiones anteriores, se determina fuertemente por la expectativa de ganancia, es decir, por lo que un trabajador espera ganar en una jornada o en una semana de trabajo. Alcanzado ese monto diario, la desconexión aparece como posibilidad. Incluso, cuando la expectativa semanal, para quienes trazan ese parámetro, se ha cumplido, es posible tomarse ciertos días de descanso. En algunos casos, al igual que la definición del territorio, el trabajador toma en consideración la seguridad de trabajar a ciertas horas en la calle, prefiriendo evitar el trabajo al caer la tarde, ya que se identifica este período como más peligroso.

Tengo la suerte de vivir a cien metros del Líder de Vespucio con El Descanso. Me levanto, a las ocho y media estoy lista y espero el pedido en la casa. En la mañana hago dos pedidos, preparo almuerzo y vuelvo a trabajar. Hago un pedido después de almuerzo y me devuelvo, porque las filas son horribles, la batería del celular y los robos (Mujer, chilena, Cornershop).

Sin perjuicio de ello, en Cornershop se identifican mayoritariamente jornadas de trabajo de entre cuatro y ocho horas, en horarios de la tarde y de lunes a viernes.

El caso de Rappi es diferente. En esta aplicación la jornada se difumina y más bien se trata de dedicar el mayor tiempo posible, lo que se asocia a obtener la mayor cantidad de ganancias. La principal limitante es la seguridad, o más bien la inseguridad que los trabajadores/as señalan sentir luego de ciertas horas de la noche. Junto a la seguridad, sobre todo en el caso de quienes se movilizan en bicicleta, otro determinante es el cansancio. Todo esto se traduce en largas jornadas de trabajo. Es importante la cantidad de trabajadores que indican estar más de ocho horas al día en la calle, alcanzando jornadas de más de cincuenta horas a la semana.

Me conecto en Puente Alto, la mayoría de los restaurantes que sirven desayuno, como waffles o donas, empiezan como a las once AM. Abren las aplicaciones a las once de la mañana. Entonces, ahí me conecto y trato de acercarme a los lugares donde sé que salen pedidos a esa hora. Ahí estoy hasta la hora de almuerzo, que me arranco para la casa, que es tipo tres de la tarde. También tienes que esperar la mayor demanda, que es entre las doce y una de la tarde. Almuerzo media hora, rápido para volver a conec-

tarme y de ahí hasta que empieza a oscurecer (Hombre, chileno, Rappi).

Si bien, hay bastante en común de lo recogido en Rappi en la realidad de Pedidos Ya, esta última plataforma funciona con un sistema de turnos, asociados a determinados territorios. Los trabajadores valoran este aspecto debido a que les entrega cierto ordenamiento y garantiza la obtención de ganancias, ya que los pedidos son seguros. A estos turnos se accede según un puntaje que la plataforma entrega en base al desempeño, y pueden descartar un turno reservado para ellos haciéndolo con un mínimo de veinticuatro horas de anticipación. Esta acción de descartar un turno no tiene consecuencias negativas para el trabajador o trabajadora, siempre que otra persona lo tome. En caso contrario, puede acarrear perjuicios en la evaluación.

La ventaja del trabajo en delivery es que eres más libre, en el sentido de que si no quieres salir a trabajar porque tienes otro trabajo o tienes que hacer alguna diligencia, no tienes que hacer tanto papeleo como en un trabajo normal, donde tienes que pedir permiso. Con Pedidos Ya es más complicado, porque si tienes el turno y no lo agarras es como una no presentación a tu trabajo (Hombre, venezolano, Pedidos Ya).

De todas formas, la preocupación por la seguridad también juega un rol importante en la definición de la hora de término en estas aplicaciones. La necesidad de cuidarse en el retorno a los hogares aparece como un elemento a considerar.

Hay muchos que se ponen de acuerdo para trabajar en Providencia, que son comunas que te generan mayores pedidos y son entregas más rápidas, y todos vuelven juntos en manada hacia Santiago Centro, para no volver solo. En la noche es más tranquilo cuando andas de varios (Hombre, chileno, Rappi).

El sistema de turnos no impide las extensas jornadas de trabajo. Los participantes relatan que en bastantes ocasiones los turnos se extienden, por lo que la cantidad de horas de trabajo es similar a la de Rappi, de más de cincuenta horas a la semana. La extensión de turnos puede responder a una solicitud del trabajador, pero también a una decisión unilateral de Pedidos Ya, ante la cual los trabajadores que deciden rechazar dicha extensión son perjudicados en su evaluación. Estas extensiones unilaterales de turno por parte de la empresa son una práctica reseñada por distintos participantes del estudio.

El martes que llovió tenía dos turnos. Mi turno terminaba a las seis y la empresa unilateralmente me lo extendió. Hablé con soporte porque no me parecía que me extendieran el turno, y tuve que hacer un ticket. Uno queda a merced de la empresa. Una vez que iniciaste el turno no hay forma de apagarlo, a no ser que te comuniques con soporte y le digas que tuviste un problema (Hombre, chileno, Pedidos Ya).

Mientras cumplo mi horario establecido, lo cumplo al 100%. En otros casos, me imagino que pasa mucho, que trabajo ocho horas, te extienden una hora y ni siquiera te piden permiso para extender una hora más el turno. Es

muy arbitrario, unilateral, en vez de preguntarnos a nosotros si queremos extender el turno, ellos lo deciden (Hombre, venezolano, Pedidos Ya).

TERRITORIO

En la definición del territorio donde se trabajará, juegan las aspiraciones de los repartidores y las restricciones establecidas por la plataforma. Este punto es central en la organización de las plataformas de reparto de comida o bienes. A diferencia de las plataformas de transporte de pasajeros, donde no hay restricción de desplazamiento, el reparto requiere de la disposición de trabajadores en determinadas zonas, de manera que puedan cubrir con relativa rapidez los lugares donde se ubican los restaurantes donde se origina el pedido y los clientes que lo recibirán. En muchos casos, esta cobertura debe lograrse mediante desplazamientos en bicicleta, lo que reduce la cobertura geográfica de cada repartidor. Por ello, el interés de las plataformas, especialmente Rappi y Pedidos Ya, es poder distribuir a sus repartidores en las zonas que abarcan. En el caso de Cornershop, la realidad es más parecida a la de las aplicaciones de transporte de pasajeros.

El interés de los trabajadores, por su parte, está marcado por tres variables, la distancia a recorrer, el acceso a zonas con mayor flujo de trabajos y, especialmente, la seguridad.

En Cornershop el principal determinante es la seguridad, que se expresa en la elección de lugares conocidos y considerados con menor riesgo de ser víctima de algún robo o asalto, lo que no se relaciona únicamente con el supermercado o la tienda donde se recogen los productos, sino también con toda la zona donde se realizan las entregas.

En este caso, es el propio trabajador el que define en qué sector se conecta y en base a eso, la aplicación le asigna trabajos.

La cercanía del lugar de recogida también es relevante, ya que se traduce en un menor gasto asociado al traslado. Existen trabajadores que señalan trabajar en supermercados cercanos a sus casas y así abrir la aplicación sin tener que salir, y hacerlo solo cuando reciben un pedido.

No me conecto nunca en Las Condes, porque me queda muy lejos. Es más el gasto de bencina que la ganancia. Me conecto en Puente Alto y me mandan a Puente Alto y La Florida. He terminado en Macul, pero no más allá de eso (Mujer, chilena, Cornershop).

De todas formas, hay participantes que señalan desplazarse hacia otros lugares para trabajar, ya sea porque los consideran más seguros o rentables, aunque en menor medida.

Por último, la elección del territorio, en el caso de Cornershop, también se explica por la accesibilidad y facilidad con que es posible conseguir un lugar seguro para dejar el automóvil. Junto a la rentabilidad de un determinado supermercado o comercio, ambas son variables relevantes para entender por qué se elige entre distintos lugares de conexión al interior de un determinado territorio.

La elección del territorio se comprende de forma diferente en Rappi y Pedidos Ya. Ambas aplicaciones cuentan con sistemas de puntuación para la asignación de territorio. Por lo tanto, solo un repartidor con ranking suficiente puede acceder a los espacios más disputados, que son aquellos donde es posible conseguir mayores ganancias.

Por las características de segregación socioeconómica de la ciudad de Santiago, donde trabajan la mayoría de los participantes de este estudio, las zonas de mayor ganancia son, en la mayoría de las ocasiones, las consideradas más seguras por los repartidores. Esto lleva a que en sistemas rígidos de turno y territorio como Pedidos Ya, el interés de la mayoría de los repartidores sea acceder a dichas zonas. La plataforma organiza a los trabajadores en base a listas, a partir de la evaluación que hace de los mismos, otorgando a los mejor evaluados la posibilidad de elegir primero turno y territorio. De esta manera, la definición territorial se transforma en un estímulo importante de control y, en definitiva, en una herramienta de premio o castigo al trabajador.

Lista 1 son los turnos más privilegiados, los turnos buenos, que son en la zona buena, como Vitacura, Las Condes, Príncipe de Gales, Plaza Ñuñoa, Providencia; mayormente esa zona las escoge la lista 1 y 2, que es miércoles a las nueve de la mañana. La lista 6, que son los nuevos, toman turno los miércoles entre las cinco y las seis de la tarde. La lista 3, el jueves a las nueve de la mañana; lista 4, el jueves a las seis de la tarde, y lista 5, el viernes. Para lista 4 y lista 5, quedan puros turnos malos o en zonas alejadas y más peligrosas, como La Florida, Maipú, Puente Alto (Hombre, venezolano, Pedidos Ya).

Por lo anterior, es característico en el caso del trabajador de Rappi y Pedidos Ya el desplazamiento a zonas de trabajo distantes del lugar de residencia. Por tanto, la jornada de trabajo puede comprenderse desde antes y hasta después del momento de conexión.

Para muchos trabajadores de Rappi y Pedidos Ya, ya sea por el tiempo que llevan o por el tiempo que dedican, no es factible ingresar con regularidad a las zonas de mayor demanda. En estos casos, el principal determinante para la elección del territorio es la seguridad, que se asocia al conocimiento de la zona donde se recogen los productos y se realiza el reparto. Al igual que en el caso de los conductores de aplicaciones de transporte de pasajeros, el conocer el destino de un pedido para tomar la definición de aceptarlo o rechazarlo es muy relevante. Los repartidores valoran positivamente las aplicaciones que entregan dicha información.

Lo bueno de Rappi es que al momento que sale el pedido ves desde donde lo recibes y donde lo vas a dejar (Hombre, peruano, Rappi).

Cuando hacemos el pedido, te sale la dirección de entrega y en Uber, no, y puedes terminar en zonas peligrosas. En cambio, en Pedidos Ya puedes rechazarlo si la zona no te convence (Hombre, chileno, Pedidos Ya).

Resulta llamativo que entre los relatos de trabajadores de ambas aplicaciones sea frecuente la aparición de pedidos a lugares lejanos o fuera de la zona en que se supone están trabajando. Frente a esto, se opta por cumplir con el pedido

solicitado, privilegiando la tasa de aceptación y evitando rechazar pedidos. Al tomar uno de estos pedidos, que apartan al repartidor de la zona de activación, es posible, en el caso de Pedidos Ya, acceder a pedidos en la zona nueva, mientras retorna a la zona original.

Lo que pasa es que en Pedidos Ya, si tomas un pedido en la zona donde te activaste y dejas el pedido en otra zona, Pedidos Ya te permite trabajar en la otra zona, siempre y cuando hayas ido a dejar un pedido a esa zona. No me puedo conectar en otra zona, pero sí me puedo quedar si es que un pedido me lleva para allá (Mujer, chilena, Pedidos Ya).

Las plataformas eluden la asignación directa de turnos y territorios a los trabajadores, pero de una u otra forma despliegan estrategias más o menos directas para lograr dicha distribución. En algunos casos, son los estímulos o premios, como garantías de ingresos, como en el caso de Cornershop; en otros casos, es el ocultamiento de la información acerca del destino del pedido o, como en el caso de Pedidos Ya, la instalación de un sistema rígido de turnos y territorios en el que los repartidores se inscriben, a partir de un sistema de listas que premian a quienes tienen un comportamiento más acorde con los parámetros establecidos por la empresa y castigan a quienes se alejan de dichos parámetros, mediante un sistema de evaluación que, como veremos, presenta una alta asimetría en perjuicio del trabajador.

INGRESOS Y GASTOS

La percepción de los trabajadores respecto de la claridad con que se estructuran sus ingresos es variable entre las distintas plataformas. Todas tienen un modelo de pago semanal, que es valorado por los repartidores.

En el caso particular de los trabajadores de Cornershop, la percepción acerca de los ingresos, mecanismos de cálculo, formas de pago, entre otros, resulta menos conflictiva que en los casos de Rappi y Pedidos Ya. De todas formas, se identifica cierta inestabilidad en los ingresos que es posible recibir. Esto se debe a que en ocasiones los pedidos pueden variar significativamente en cantidad, generando espacios de ocio y por ende sin remuneración; así como también variar en tamaño, generando pocas ganancias ante un gasto estándar de bencina, tiempo y energías. Al trabajar mayoritariamente en automóvil, el trabajador de Cornershop enfrenta costos más altos y, por ende, se infliere, es más sensible a las variaciones de tamaño y costo de los pedidos.

Tenemos un monto por comprar, un monto por cada producto, un monto por aceptar el delivery, otro por cantidad de kilómetros y otro por sobrepasar los diez kilos. Tenemos comisiones distintas para antiguos y nuevos. Eso te lo explican súper bien. En general, el ingreso varía en relación a la cantidad de horas que trabajas, pero antes uno podía hacer sesenta o setenta mil pesos diarios. Ahora es de veinte o veinticinco mil pesos diarios en un día bueno, porque en un día malo es de diez a quince mil pesos (Mujer, chilena, Cornershop).

Son súper transparentes. Si uno tiene una duda, mandas un correo y te lo corrigen. Si el cliente se equivocó de dirección, uno solicita que te lo recalculen bien. Si faltan seis

kilómetros, ellos lo arreglan. Yo no he tenido problemas en cuanto al cálculo de los pagos o que se hayan atrasado en los pagos (Mujer, chilena, Cornershop).

La realidad de los participantes de Rappi y Pedidos Ya arroja diferencias. La forma en que son calculados los ingresos es concebida de forma difusa. A raíz de esto, es común que los trabajadores lleven un registro de los pedidos que realizan para luego contrastar con el pago que reciben. Esta estrategia les permite confirmar que su remuneración semanal es adecuada, objetivo que nunca se alcanza de forma íntegra.

A veces llega el comprobante del pago semanal, de cuánto hice, los kilómetros que recorrí, los multiplicadores, pero no es fácil de entender. Uno se confía, tienes como un promedio de cuánto vas a sacar en la semana (Mujer, chilena, Pedidos Ya).

Más o menos se comprende, pero lo que tiene Pedidos Ya es que no sabes cuánto ganas por el pedido que vas a llevar (Hombre, venezolano, Pedidos Ya).

Las propinas recibidas a través de la aplicación son otro espacio de conflicto para los trabajadores de Rappi y Pedidos Ya, debido a que no tienen forma de saber si un determinado viaje o entrega ha sido bonificado por el cliente a través de una propina. Sobre este aspecto son numerosas las experiencias de confusión e, incluso, de casos de clientes que afirman haber entregado propinas a través de la aplicación y que nunca fueron recibidas. Para el trabajador, las propinas son un ítem bienvenido porque mejora las ganancias, pero del cual no hay forma de corroborar.

No sabes cuándo te dejan propina, si el cliente te dejó, cuánto te dejó. Estoy un poco insatisfecho de cómo están manejando la propina porque no sabes cómo calcularla o cómo saber lo que te dejó el cliente (Hombre, venezolano, Pedidos Ya).

La claridad con que son comprendidos los ingresos también se ve afectada por la forma constante y unilateral con que se modifican los multiplicadores. Por ejemplo, los trabajadores señalan que el precio del kilómetro recorrido, una de las variables determinantes del valor recibido por un pedido, ha cambiado en el tiempo, siendo cada vez más bajo y sin ser sometido este ajuste a su validación. A esto se suman dos complejidades, por un lado, que las aplicaciones solo informen el valor del pedido y destino una vez aceptado; por otro, los múltiples incentivos y ajustes dinámicos de tarifas, según la demanda.

Son novecientos pesos por kilómetro. Rappi tiene un tarifario que te aparece la aplicación de lo que pagan por kilómetro. Pero dudo que alguien lo haya tomado y haya calculado si te están pagando lo correcto. Yo he sabido que la propina la pagan mal. Uno no revisa y confía de lo que aparece en la aplicación (Hombre, chileno, Rappi).

Algunos trabajadores señalan que la tarifa a pagar por pedido es variable, operando como una suerte de subasta, que sube de valor hasta conseguir que algún repartidor tome el pedido. Esta modalidad aumenta la incertidumbre respecto del monto final a recibir en la semana y establece una suerte de negociación asimétrica entre el trabajador y la aplicación.

Me llegó un pedido de Rappi, de 4,2 kilómetros y vi que restaurant era. Me salía que me iba a pagar mil trescientos pesos y dije no, y me desconecté. Dejé el pedido de Justo y después me volví a conectar a Rappi y me llegó el mismo pedido, pero ahora valía tres mil quinientos pesos y lo acepté. No entendí por qué en veinte minutos había subido. A lo mejor, nadie aceptó el pedido porque era muy lejos y estaban pagando muy poco (Hombre, peruano, Rappi).

En el caso de Rappi, los trabajadores señalan que el cálculo de los kilómetros recorridos es realizado por la empresa de forma arbitraria; esto debido a que la empresa asume la distancia en línea recta desde un punto y otro, y no tiene en cuenta cuánto tuvo realmente que recorrer el repartidor. Además, como señalan los repartidores, a menudo es necesario pedir revisión de los kilómetros registrados por la aplicación porque son considerablemente menos que los que ellos, de forma lineal, tal y como la empresa lo mide, estiman realmente hay entre un punto y otro.

En síntesis, los trabajadores participantes del estudio, en especial los de Rappi y Pedidos Ya tienen una información deficiente e inexacta para calcular sus ingresos y contrastarlos con su trabajo, debiendo realizar estimaciones que no siempre se condicen con lo que la empresa paga finalmente. La variabilidad en las tarifas, la falta de precisión en el cálculo de los kilómetros recorridos y la operación de una suerte de subastas de pedidos entre repartidores, aumentan dicha inexactitud y falta de certeza.

De esta forma, los trabajadores organizan mayoritariamente su trabajo semanal o mensual en base al cumplimiento de metas autoasignadas de ingresos y no en torno a variables como el cumplimiento de una cantidad de horas o de pedidos. Esto los deja expuestos a la decisión unilateral de la plataforma sobre las tarifas, con la posibilidad de que deban realizar más trabajos o trabajos más complejos para acceder al mismo ingreso que lograban anteriormente, en mejores condiciones. La falta de certeza sobre la composición del ingreso y su relación con el trabajo deja un margen importante para el aumento en la explotación de los trabajadores por parte de las plataformas.

En relación a los gastos, son identificados con claridad por los participantes de las tres plataformas. En general, se trata de los costos de uso y mantención de los instrumentos que utilizan para su trabajo, ya sea auto, motocicleta o bicicleta. Es ampliamente compartida la percepción de que no reciben ningún tipo de apoyo para cubrir los gastos vinculados a su trabajo.

Los gastos son mínimos por la bicicleta. Sin embargo, debes tener repuestos a la hora que te pinche un caucho. Le hago mantenimiento mensualmente y sale entre treintaicinco a cuarenta mil pesos (Hombre, venezolano, Pedidos Ya).

Junto con ello, en el caso de aquellos repartidores que utilizan bicicletas o motocicletas para trabajar, se debe agregar el gasto para adquirir y mantener los implementos de seguridad necesarios para transitar en dichos vehículos.

Las cosas de seguridad como casco, rodilleras, no, uno las tiene que comprar (Mujer, venezolana, Rappi).

Es importante destacar que ente los participantes que trabajan en Rappi y Pedidos Ya se identifican gastos más específicos, como un teléfono con capacidad suficiente o los datos de Internet necesarios para el uso de la plataforma. Estos gastos, no identificados con claridad entre los trabajadores de Cornershop, se infiere, podrían ser considerados bienes de uso cotidiano o en los que no se requiere incurrir exclusivamente para trabajar.

Los megas del celular porque casi no duran. Tienes que estar conectado y el GPS consume bastantes gigas. Eso más que todo. La mantención de la bicicleta (Mujer, venezolana, Rappi).

Un segundo aspecto destacable es que los trabajadores de Rappi y Pedidos Ya, a diferencia de aquellos que lo hacen en Cornershop, deben comprar la ropa de la empresa y la mochila en que deben trasladar sus productos. Si bien reconocen que es poco habitual que se fiscalice su uso, estos implementos deben ser comprados para poder activar la cuenta y, por tanto, para comenzar a trabajar. Esto es concebido por los participantes como una inversión inicial en la que se debe incurrir al comienzo y cada vez que sea necesario, por ejemplo, si son víctimas de un asalto, lo que señalan es cada vez más común.

Nosotros tenemos que pagar los implementos, la mochila, el cortaviento y dos poleras, son treinta mil pesos y, después, quince mil pesos en la primera semana, y después, quince mil pesos. En Rappi también pagan treinta mil pesos (Hombre, chileno, Pedidos Ya).

Pedidos Ya incorpora otro aspecto destacable. En muchas ocasiones, señalan los participantes, deben comprar los productos que luego entregarán al cliente. El gasto que hacen en un determinado producto está incluido en la remuneración que reciben más adelante, pero en ocasiones esto no sucede, ya que, ante un rechazo del producto por parte del cliente o cualquier inconveniente, el comercio podría no devolver el dinero y luego es el repartidor el que debe reclamar su dinero a la aplicación, quedando momentáneamente o de forma definitiva como una pérdida.

En esta dimensión vemos como los repartidores y repartidoras asumen como propios gran parte de los costos que implica mantener la operación de este tipo de empresas. Toda o gran parte de la operación física del servicio que se presta es financiada por el propio trabajador o trabajadora, quien asume el costo de adquisición y mantención de los elementos necesarios para el desarrollo de la misma, así como de los insumos para su funcionamiento, como el combustible, en el caso de los vehículos motorizados. Sin embargo, no tienen las herramientas ni potestades para ajustar las labores o las tarifas que cobran por ellas a la evolución de dichos costos, en tanto la organización del trabajo y la definición de las tarifas a cobrar al cliente, así como del pago que recibe el trabajador, queda reservado de forma íntegra a la plataforma.

Esta transferencia de costos propios de la operación al trabajador, como parte fundamental del modelo de negocios, es claramente identificada por los repartidores o compradores.

Las desventajas de la aplicación es el hecho de que nosotros boleteamos al SII un monto que termina siendo ficticio, por el tema de la mantención y por el gasto de la bencina. Finalmente, si yo trabajara toda la semana y gano ciento cincuenta mil pesos, en realidad mi costo fue de treinta mil pesos de bencina, entonces gané ciento veinte mil pesos, más la mantención del vehículo, como el cambio de aceite, pastillas (Hombre, chileno, Cornershop).

VÍNCULO Y COMUNICACIÓN CON LA EMPRESA

La vinculación con la empresa es comprendida transversalmente por los participantes como transaccional, lo que significa que ante cualquier opción que les resulte más beneficiosa, dejarían de prestar servicios en la aplicación. Se trata de una relación estrictamente asociada a la remuneración obtenida, careciendo de cualquier sentimiento de fidelidad o responsabilidad con la empresa. Es más, los trabajadores señalan mayoritariamente que su compromiso es con el cliente final, que merece recibir los productos en buen estado y en el menor tiempo posible.

Tú eres una herramienta para ellos. De hecho, el primer pedido que me tocó, pinché un neumático y cuando le dije a la aplicación, lo primero que me preguntaron es si había entregado el pedido, no se preocuparon por mí (Hombre, chileno, Rappi).

El mayor grado de formalidad al que dicen acceder es a la aceptación de términos y condiciones, que se realiza al momento de incorporarse a la plataforma. Estas condiciones son estandarizadas y solo existe la opción de que sean aceptadas por el trabajador. En las tres aplicaciones, los participantes dicen haber firmado un documento que podría entenderse como un contrato, del que les fue comprometida una copia, la que finalmente nunca han recibido. Ninguno de los participantes que relató esta situación ha recibido la copia comprometida.

El momento de firmar fue muy rápido. Eran cinco a seis hojas. Uno tenía que hacer todo en veinte minutos, activar la plataforma, firmar contrato y buscar el equipamiento. Yo quería una copia, pero no me dejaron. Me dijeron que me iba a llegar un correo con el contrato (Mujer, chilena, Pedidos Ya).

El primer documento que te hacen firmar es un contrato donde están todas las estipulaciones, el reglamento de la empresa, de prestación de servicios. Ese es el único contacto con una persona que he tenido. Ellos lo llevaron y después de un mes enviarían ese contrato a mi casa. Llevo cinco meses y no he recibido ese contrato (Hombre, venezolano, Pedidos Ya).

Se firma un contrato en la oficina pero, después de eso, nada. Yo nunca he recibido un correo. Cornershop no está presente en el diario vivir. Solamente si tienes un problema con un pedido te puede llegar un correo o, si lo hiciste bien, te llegan felicitaciones pero, de parte de un compu-

tador, no de una persona. Una vez pinché el neumático y el Zoom solo me preguntaba por el pedido, y yo necesitaba ayuda (Mujer, chilena, Cornershop).

Una práctica que es mencionada por algunos participantes es la de arrendar cuentas, es decir, trabajar mediante la cuenta de otra persona, suplantando su identidad. Esta práctica es utilizada por personas que se encuentran en el país en situación irregular o que no pueden acreditar los antecedentes que se les solicitan. De esta forma, quienes arriendan cuentas, trabajan en una condición de precariedad aún mayor y desprotección debiendo, asimismo, incurrir en el gasto adicional que implica el arriendo de la cuenta.

Ayer hablaba con un colega venezolano que arrienda una cuenta, y él va donde la persona que le arrienda la cuenta saca la foto y sale. Le ha pasado que ha llegado donde el cliente y le han dicho que él no es el de la cuenta, y siempre da la misma respuesta, y ahí la gente se apiada y le dan propina. Pero él le paga diez mil pesos semanales a la persona que arrienda la cuenta. Él va en la mañana, le abre la cuenta y sale a trabajar (Hombre, chileno, Rappi).

La comunicación con la empresa es caracterizada transversalmente como unidireccional, estandarizada y en la que es difícil el acceso a la contraparte. Por un lado, la caracterizan como unilateral porque es la empresa la que entrega ciertos mensajes acerca de promociones, incentivos o normas de conducta que se deben seguir. Frente a estos mensajes no se espera que los trabajadores respondan o interactúen en un diálogo. La mayoría de los mensajes son estandarizados, así como aquellos que los trabajadores reciben ante alguna pregunta o reclamo frente a la empresa. Tampoco es claro cuál es la contraparte, si son las unidades de soporte, los supervisores, las personas que responden sus consultas mediante mensajes estandarizados o la empresa.

En los correos tienen respuestas tipo. No es que alguien se haya dedicado a elaborar la respuesta, es una respuesta automática. Sea lo que escribas te van a responder lo mismo (Mujer, chilena, Cornershop).

En consecuencia, la interacción que puede llegar a producirse carece de fluidez, aspecto identificable especialmente en los relatos de trabajadores de Rappi y Pedidos Ya, quienes en múltiples ocasiones aluden a diálogos mediante correos electrónicos o mensajes a través de la aplicación, que en ocasiones son respondidos satisfactoriamente y en otras con mucho retraso, llegando incluso a no ser respondidos.

Si uno tiene un problema, uno puede mandar un correo y ahí aclaran la duda que tengas. Yo he mandado un correo y respondieron rápidamente (Mujer, peruana, Rappi).

Lo anterior explica en parte que los trabajadores de Rappi y Pedidos Ya perciban que la aplicación no es una fuente confiable de apoyo y respuesta ante sus inconvenientes. No ofrece soluciones a sus solicitudes. En esto radica la sensación de pertenencia revisada anteriormente, de sentirse individuos que por su cuenta prestan un servicio a cambio de una remuneración y que, frente a cualquier necesidad, deben afrontarla en gran parte de los casos por sí solos.

Esta deficiencia en la comunicación se agrava por la inexistencia de un lugar físico donde concurrir para relacionarse con la empresa. Con anterioridad a la pandemia de COVID-19, había oficinas en la Región Metropolitana, pero estas fueron cerradas. En el caso de trabajadores de otras regiones, nunca han contado con esta posibilidad.

Tampoco hay oficina, con la pandemia desaparecieron las oficinas. Antes había un lugar para ir y te atendían, ahora no (Hombre, chileno, Rappi).

Creo que ha cambiado por la pandemia. Antes uno podía ir a la oficina y tener más respuestas, cuando uno no quedaba conforme con la respuesta del correo (Mujer, chilena, Cornershop).

SISTEMAS DE EVALUACIÓN

La evaluación de la que son objeto los trabajadores es similar en las tres aplicaciones. Esta es caracterizada como unidireccional y sin réplica, ya que son evaluados por clientes y por la empresa, mientras que ellos no evalúan ni tampoco pueden reaccionar a las evaluaciones de las que son objeto.

La empresa no te evalúa, el cliente te evalúa. De eso va a depender el rango de estadística. A veces los clientes no consideran que uno estuvo una hora haciendo fila.⁶ Cornershop debería quitar eso y ellos evaluarnos. Que el cliente evalúe la aplicación, no al shopper (Mujer, chilena, Cornershop).

Los trabajadores señalan que el mecanismo de evaluación es un ranking que sintetiza una serie de variables, desde aquellas que objetivan su rendimiento como, por ejemplo, la tasa de aceptación de pedidos o los tiempos de entrega, hasta aquellas que dan cuenta de la valoración que los clientes hacen de su trabajo, como la evaluación del cliente final o del comercio que operó como intermediario, en el caso de Rappi y Pedidos Ya.

El ranking o puntuación asociada a la evaluación opera continuamente, incorporando los indicadores de desempeño de cada pedido, influyendo en la cantidad y calidad de los pedidos que reciben. El bloqueo de la cuenta es la máxima sanción de la que pueden ser objeto, medida que no es apelable y difícilmente reversible, sobre todo en un contexto de crisis sanitaria donde no hay espacios presenciales para realizar dicha réplica. En consecuencia, los trabajadores conviven con la incertidumbre que promueve un sistema de evaluación con importantes consecuencias sobre su trabajo y bienestar. Este sistema no tiene contrapesos, en tanto el trabajador no conoce en detalle el origen de la evaluación ni tiene acceso a mecanismos de apelación o de discusión de las evaluaciones asignadas.

⁶ Una de las dificultades adicionales que ha traído la pandemia de COVID-19 al trabajo de repartidores y, particularmente de compradores de Cornershop, es el establecimiento de un aforo máximo de personas en cada supermercado o tienda por parte de la autoridad sanitaria. Esto obliga a realizar largas filas para acceder a los locales, utilizando para ello un tiempo que retrasa todo el proceso, perjudicando los ingresos y la evaluación del trabajador.

En la página uno puede ver los indicadores, ver cuánto te demoraste por producto. Uno puede saber por qué te evaluaron mal, pero no puedes hacer nada por eso. (Mujer, chilena, Cornershop).

En los casos de Rappi y Pedidos Ya, se debe incorporar una complejidad adicional: la evaluación que hacen los clientes y que recae sobre ellos refiere al producto recibido, mezclando variables que pueden depender tanto del repartidor como del comercio intermediario. Esa distinción no se hace, lo que justifica la sensación de injusticia e incertidumbre asociada por estos trabajadores al sistema de evaluación. En la mirada de los trabajadores de estas plataformas, cualquier inconveniente asociado a un producto es siempre responsabilidad del repartidor. Es el foco de la evaluación y por tanto el único culpable posible.

El cliente no piensa que es el restaurant, que es el restaurant el que se demora, piensan que es uno el que se tarda en el pedido. En ese aspecto, en Rappi y Uber puedes hablar con el cliente, si tienes algún problema. Le puedes mandar foto del restaurante (Luis, venezolano, Pedidos Ya).

En el caso de Pedidos Ya, el impacto de la evaluación es todavía mayor, ya que la prioridad para elegir horarios y los territorios donde pueden trabajar son distribuidos según la puntuación que mantienen en el sistema de evaluación. Esto es válido también para Rappi, pero solo en relación con los territorios, ya que no opera con sistema de turnos u horarios de trabajo. El impacto final de todo esto se refleja en los ingresos. Mejor evaluación se traduce en prioridad para elegir horarios y territorios, lo que está asociado al número de pedidos y ganancias que es posible alcanzar.

En el caso de Cornershop, una mala evaluación redundante en la asignación de trabajos menos rentables, como compras pequeñas o en los llamados “comercios asociados”, que son tiendas de venta específica distintas de los supermercados.

Te bajan los pedidos y te empiezan a tirar asociadas, y es un castigo. Si tienes buenas estadísticas te van a llegar por sesenta o cien unidades. Entrar dos horas al súper y sales con dieciocho lucas; te sientes conforme, porque tu tiempo valió. Cuando te tiran a Lápiz López a buscar una goma, te sientes mal (Mujer, chilena, Cornershop).

En síntesis, es posible inferir que los sistemas de evaluación tienen aspectos comunes, como son las métricas de desempeño y la evaluación de los clientes finales, así como la entrega de rankings que permitan jerarquizar a los trabajadores. Esta jerarquización se asocia finalmente a los ingresos que es posible percibir. Por lo tanto, son sistemas que favorecen el control y sanción más que el desempeño de personas y productos.

SEGURIDAD

La seguridad es la principal preocupación de los trabajadores de plataformas de reparto. A diferencia de quienes laboran en Uber y otras plataformas de transporte de pasajeros, la actividad de reparto no es motivo de fiscalización

o sanción por parte de Carabineros, por lo que no existe esa preocupación, pero sí está muy presente el temor a los robos y asaltos, así como a los accidentes.

Los trabajadores de las tres plataformas coinciden en que su principal temor son los robos o asaltos. Frente a esto, es relevante tener en cuenta que durante los meses en que se realizó el levantamiento de información hubo una fuerte presencia en medios de comunicación de noticias sobre robos sufridos por repartidores de aplicaciones, desde automóviles y motos hasta indumentaria, teléfonos e incluso los pedidos que repartían. Como se ha mostrado en las dimensiones de jornada de trabajo y territorio, el riesgo a sufrir asaltos es también un importante determinante de las elecciones que en esos ámbitos hacen los participantes.

Se debe considerar que el repartidor maneja permanentemente una suma de dinero en efectivo, con la cual entrega vuelto a los compradores o, en algunos casos, compra la comida que luego entregará al cliente final, a lo que se suman los montos de aquellos pagos que hayan recibido en efectivo. Ellos deben depositar estos dineros con cierta regularidad en la cuenta de la plataforma, manteniendo siempre una suma para los fines señalados. Así, el dinero en efectivo también se transforma en un potencial objetivo de robos y asaltos.

En el caso de repartidoras mujeres, también aparece el cliente como una fuente potencial de riesgo, en tanto al entregar los pedidos la trabajadora se expone a malos tratos o posibles agresiones.

Comparto los riesgos. Puedo sumar que, cuando uno reparte, el trato de los clientes es como grosero. Uno habla del asalto, pero también quienes compran... puede haber una persona en estado de ebriedad. Hay personas que viven en departamentos y uno se siente en riesgo (Mujer, chilena, Pedidos Ya).

En el caso de Cornershop, aunque no de forma tan compartida, se identifica también como un riesgo las lesiones que se pueden producir por efecto de la carga y descarga de mercadería. A veces, incluso, deben trasladarla por largas distancias. Se señalan casos como compras en Easy,⁷ comercio asociado, que superan por bastante margen los pesos asociados comúnmente a una compra de supermercado.

Los participantes de Rappi y Pedidos Ya incluyen un riesgo distinto, de alta importancia: los accidentes de tránsito. Parte importante de los viajes se realizan en motocicleta o bicicleta, lo que podría explicar la sensación de inseguridad que perciben en esta dimensión.

⁷ Cadena de grandes tiendas de artículos para el hogar, que muchas veces incluye materiales de construcción y ferretería, de alto peso y dimensiones.

La lluvia es un riesgo. El mes que pasó que llovía varios días, tengo varios amigos que se atrevieron a salir lloviendo. Hubo un día que llovió súper fuerte y todo el día, y te puedes caer mucho. Un amigo en un día de lluvia se cayó siete veces. Ningún tipo de aplicación de delivery te va a solventar algún tipo de accidente que tengamos en el transcurso de tiempo que estés en la calle (Hombre, venezolano, Rappi).

Es importante relevar que se haya mencionado como un riesgo entre los participantes de Rappi la posibilidad de contraer resfríos o enfermedades durante el invierno. Señalan que su trabajo durante esta temporada puede implicar periodos de tiempo a bajas temperaturas, a la intemperie o bajo la lluvia.

En ningún caso se posiciona la posibilidad de contraer COVID-19 como un riesgo asociado al trabajo que realizan. De todas formas, señalan que las medidas de seguridad que promueve la empresa se enfocan en dar tranquilidad a los clientes más que a su protección.

Es transversal a los participantes de las tres aplicaciones la sensación de desprotección y ausencia de apoyo frente a los riesgos que enfrentan en las actividades propias de su labor. Incluso, trabajadores de Rappi y Pedidos Ya señalan que no existe ningún tipo de medida de seguridad o insumo de seguridad que sea suministrado por parte de la empresa. Tampoco, que se fiscalice algún tipo de medida o uso de insumo.

También hubo un shopper que se volcó en esta cuesta que vas por Huechuraba, y tampoco nada. Una amiga llevaba mucho tiempo y tuvo un choque, se volcó en la camioneta y el Zoom le preguntó si los pedidos estaban bien, no le preguntaron si ella estaba bien (Mujer, chilena, Cornershop).

Los participantes entienden que el cuidado de su seguridad recae exclusivamente sobre ellos, lo que los lleva a desarrollar estrategias individuales como, por ejemplo, evitar ciertos sectores u horarios, como ya hemos visto, o a adoptar conductas colectivas, como acompañarse en los trayectos de regreso, o bien, organizarse para acudir en ayuda de quienes son afectados por asaltos o sufren accidentes, como veremos en la dimensión relativa a la organización.

Nuestro punto de encuentro es en Lyon con Providencia. Ahí nos juntamos todos y ahí nos vamos todos juntos a Independencia, Estación Central, hacia el centro, de vuelta a la casa (Hombre, peruano, Rappi).

En el caso de Rappi, los participantes señalan la existencia de un seguro, aunque desconocen cómo funciona y los aspectos que protege.

Parece que hay un seguro, siempre y cuando estés andando con el pedido. En Sura es el seguro, parece (Hombre, peruano, Rappi).

ORGANIZACIÓN

Los participantes del estudio no se encuentran afiliados a organizaciones formales ni informales de representación de sus intereses frente a la empresa o a las autoridades, como sindicatos u otras. Sin embargo, sí implementan y participan de redes entre pares, destinadas principalmente a la protección mutua ante potenciales robos, asaltos o accidentes. La necesidad de proveerse seguridad de forma autónoma es el principal estímulo a la asociatividad, que se desarrolla mediante grupos en plataformas de comunicación como Facebook, WhatsApp y otras. Mediante estos mismos grupos canalizan información de utilidad y se generan vínculos de apoyo y, en definitiva, comunidades de repartidores unidos por pertenecer a un determinado territorio, trabajar en la misma plataforma o utilizar un mismo medio de transporte.

Como excepción, cabe señalar que participantes de regiones distintas a la Metropolitana dieron cuenta de un nivel mucho menor de asociatividad en este tipo de redes.

Estoy en Facebook, porque en WhatsApp no he visto grupos. En el grupo en Facebook se ven más beneficiados la gente de Santiago. Los de regiones no tenemos tanto en común. En región es bien independiente. Solamente me tengo que salvar sola (Mujer, chilena, Pedidos Ya).

Los participantes de la aplicación Cornershop son quienes más ajenos se muestran a algún tipo de organización de repartidores. La participación que existe en grupos de repartidores se da en comunidades de Facebook de WhatsApp o de aplicaciones de comunicación directa, como Zello, cuyo principal objetivo es mantener informados de acontecimientos y recomendaciones que otros trabajadores relatan, así como prevenir o reaccionar ante robos, asaltos o accidentes.

Estoy en una aplicación, en un canal de shopper, que es como una radio de colectivo y nos vamos dando información. A algunos los han perseguido en el supermercado. Cuando hay una encerrona, van y hacen como la encerrona para que no sigan perjudicando al compañero que está trabajando (Hombre, chileno, Cornershop).

Consultados directamente por la factibilidad de ser parte o promover una organización de trabajadores de la aplicación, la percepción más compartida es que la conformación de algo así no es posible debido a la relación laboral que establecen con la empresa, de prestación de servicio y no de trabajadores en el sentido tradicional. Esto explica que una organización de trabajadores no es algo que surja espontáneamente en la conversación y que al ser consultado no se conciba como viable.

Antes había un sindicato, pero a la mayoría los echaron, les cerraron la cuenta. Por el tipo de contrato no se puede organizar un sindicato. Somos tantos que organizar a esa cantidad de gente es muy difícil. Se siente que es un trabajo individual (Mujer, chilena, Cornershop).

Lo anterior no impide la identificación de espacios de mejora en sus condiciones de trabajo. Los participantes reconocen una serie de aspectos que la empresa podría cambiar o ajustar con el fin de favorecerlos, por ejemplo, la forma en que se asignan los viajes y la forma en que es evaluado su trabajo, entre otros. No obstante, no se conciben como demandas exigibles a la empresa.

Es posible inferir que las distintas mejoras que podría implementar la empresa no se conciben como demandas exigibles debido a que, como se ha mencionado, esto escaparía a su rol como prestadores de servicio. Además, consultados por el tema, no reconocen organizaciones que hayan sido tomadas en cuenta por Cornershop o que hayan podido conseguir algún avance en las condiciones de trabajo.

La experiencia en Rappi y Pedidos Ya es diferente. Es posible identificar en estas empresas un sentido de organización diferente. Por un lado, la formación de grupos organizados, más allá de denominarse sindicatos o no, es vista como una posibilidad e incluso es reconocida como algo que la empresa busca evitar. Por otro lado, es más extensiva la participación en comunidades, tanto de Facebook como de WhatsApp.

Yo estoy en una que se llama Motorizados Bicimotos Unidos. Van poniendo que me robaron en tal lado, están parando los pacos aquí, tengan cuidado acá. Todos se van avisando. Hay varios que mandan su ubicación en tiempo real. Hay como cincuenta cabros metidos (Hombre, chileno, Rappi).

Yo tengo un grupo donde supuestamente están pendiente, seguridad, no es algo formal, se llama Defensa Motorizada. A muchas personas le han servido, porque con el apoyo de las demás personas pueden recuperar su bicicleta o moto (Hombre, venezolano, Pedidos Ya).

Resulta interesante lo que relatan los trabajadores de estas plataformas acerca de estas comunidades. Es posible inferir que Facebook opera como una comunidad más amplia y donde es posible realizar consultas, pedir orientación y, sobre todo, estar al tanto de estrategias, por ejemplo, para evitar ser víctima de asaltos, mientras que WhatsApp opera como una comunidad de menor escala y donde es posible establecer una comunicación más directa con los participantes. Esto es altamente valorado para emergencias, por ejemplo, para solicitar ayuda, en caso de algún accidente, o en el caso de que el medio de transporte utilizado deje de funcionar en medio de un viaje.

Probablemente, a raíz de la experiencia que han tenido los participantes en estas comunidades es que la organización entre trabajadores es vista como algo beneficioso, sobre todo como apoyo para la labor cotidiana que, como se ha mostrado, carece de soporte por parte de la empresa y enfrenta múltiples riesgos e incertidumbres.

Los participantes de Rappi y Cornershop reconocen demandas. Esto quiere decir que no solo identifican aspectos que la empresa podría mejorar, como fue visto entre los trabajadores Cornershop, sino que además los conciben como

aspectos que en conjunto podrían exigir a la empresa. Ejemplos de esto son el aumento del valor mínimo por kilómetro recorrido, recibir implementos de trabajo de forma gratuita y contar con acceso a baños o lugares de descanso durante la jornada de trabajo.

Soy parte del grupo de Facebook. A veces suben información de gente que incentiva a que exijamos los derechos. Yo lo he visto, pero no he participado del llamado a marcha. Yo creo que está bien la organización, porque las condiciones laborales no son las óptimas. Deberíamos ser reconocidos con un contrato laboral (Mujer, chilena, Pedidos Ya).

Tal y como se identificó en el caso de Cornershop, entre los participantes de Rappi y Pedidos Ya, no se identifican experiencias exitosas de organizaciones que hayan sido tomadas en cuenta por la empresa o que hayan logrado influir en las políticas públicas que los afectan.

Que vele por los derechos, que sean trabajadores de base, que hayan estado en la calle y sepan lo que es trabajar en la calle. A veces llegan personas que empiezan a formular sindicatos y no tienen idea de lo que significa trabajar en la calle (Hombre, venezolano, Pedidos Ya).

V

REFLEXIONES Y CONCLUSIONES

Son los pros y los contras de trabajar así. Uno se hace su propio sueldo, pero uno no tiene sueldo base y te estresas porque tienes que cubrir gastos y a veces no dan los pedidos que uno necesita. Depende de la necesidad de cada uno. Está bien que se visibilice este trabajo. A veces se piensa que es fácil, pero no es tan simple como parece. Hay muchas aristas detrás, es muy agotador y peligroso para nosotros. Es una buena instancia hablar de esto (Mujer, peruana, Rappi).

Las experiencias descritas permiten comprender que el trabajo en plataformas es valorado por sus trabajadores debido a que se constituye como una fuente de ingresos legítima, competitiva y, sobre todo, flexible. No obstante, en el quehacer cotidiano es una labor que enfrenta múltiples incertidumbres y precariedades.

La relación que se establece con la empresa es en sí misma incierta. Supone ausencia de formalidad y aparentemente está sujeta a la intención del trabajador de prestar sus servicios de forma autónoma y libre. Pero, como se ha mostrado en los casos de Rappi y Pedidos Ya, esta libertad es relativa, y es sostenida por sistemas como el de distribución de territorios, mecanismos que permiten el ordenamiento de la oferta de trabajadores, evitando la exigencia de jornadas y lugares de trabajo determinados y, en efecto, prescindiendo de una relación de subordinación entre empresa y trabajador.

Una importante fuente de incertidumbre es también la que fomentan los mecanismos de evaluación. Estos sistemas jerarquizan a los trabajadores y les permiten acceder a mayores beneficios. En definitiva, son sistemas que favorecen el control y sanción más que el desempeño de personas y productos.

La precariedad también es parte del trabajo en plataformas. Una importante fuente de esta precariedad son las jornadas de trabajo, ausentes de regulación y sujetas a la aparente disposición del trabajador. Los participantes relatan jornadas de trabajo que en muchos casos superan lo permitido, pero en un marco de aparente flexibilidad y voluntad que en realidad se encuentra condicionado por la importante asimetría en la relación entre la plataforma y el trabajador o trabajadora.

Los riesgos que enfrentan los trabajadores, pero sobre todo la ausencia de apoyo por parte de las empresas para enfrentarlos es resentida fuertemente por los trabajadores, y opera como una fuente adicional de incertidumbre y precariedad. En este sentido, la transferencia de los costos y riesgos de la operación del negocio a los propios trabajadores parece consustancial al modelo de operación de las plataformas y constituye la principal fuente de precariedad laboral. El repartidor o repartidora debe costear los implementos necesarios, asumir las contingencias y enfrentar sin apoyo alguno los riesgos, tanto comerciales como, por ejemplo, la ausencia de pedidos o de pedidos suficientes para garantizar ciertos ingresos, como también todos aquellos riesgos propios del trabajo en la calle como la exposición a robos, asaltos, agresiones o accidentes de tránsito.

Frente a los diversos espacios de mejora que es posible construir en la experiencia de trabajo que proporcionan las plataformas estudiadas, la organización de los trabajadores no es un mecanismo reconocido transversalmente ni considerado efectivo para alcanzar esos objetivos. La principal motivación para la organización es el intento de enfrentar colectivamente los riesgos señalados de la operación. En este sentido, las comunidades de repartidores reproducen, de forma muy primaria e inorgánica, las motivaciones de protección y ayuda mutua de las primeras organizaciones de trabajadores en Chile, en el siglo XIX.

Nos encontramos ante un mecanismo de organización del trabajo con un enorme potencial, tanto en la actividad de reparto como en otro tipo de labores. Se constituye en una alternativa factible, asequible y real de trabajo para muchas personas en momentos específicos de su vida laboral. El trabajo en plataformas llegó para quedarse y es valorado por los participantes del estudio como una fuente de ingresos con bajas barreras de entrada y alta flexibilidad.

Sin embargo, es evidente que la operación desregulada del modelo genera una precariedad laboral importante para quienes se desempeñan en ellas. Regular la actividad, fortaleciendo sus potencialidades, pero combatiendo los elementos negativos que se aprecian en ella aparece como una labor urgente del Estado.

Una regulación en la materia, a nuestro juicio y en base a los hallazgos del presente trabajo debiese:

- Establecer un marco jurídico para la relación entre el trabajador y la plataforma, dentro del marco mayor de la regulación laboral chilena. Reconocer en dicho marco el potencial de las bajas barreras de entrada existentes y el rol que este tipo de trabajo juega en determinados momentos de la trayectoria laboral de las personas.
- Reconocer, mediante ese marco, los derechos esenciales de los trabajadores de PDT, con especial atención a materias como jornada, seguridad y salud en el trabajo, ingresos, transparencia en la información, protección y acceso a los datos personales, transparencia en la relación con la empresa, derechos fundamentales y seguridad social.
- Reconocer en ese marco los derechos colectivos de los trabajadores de PDT, especialmente en lo relativo a la formación y funcionamiento de organizaciones sindicales, así como del ejercicio de su derecho a negociar colectivamente sus remuneraciones, compensaciones y condiciones de trabajo con las PDT, de forma reglada y con todas las protecciones que la ley otorga, incluyendo el derecho a huelga y la protección contra el despido. Este punto es fundamental, ya que en un modelo tan específico de negocios, con particularidades que lo distinguen de otros espacios laborales, las partes pueden ser una fuente importante de regulación de la actividad, siempre que cuenten con las herramientas que les permitan dialogar en un marco de mayor igualdad, reconocimiento y resguardo al cumplimiento de los acuerdos, como el que otorga la negociación colectiva reglada.

TABLA COMPARATIVA RESULTADOS FOCUS			
DIMENSIÓN	CORNERSHOP	RAPPI	PEDIDOS YA
Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad y buen ingreso. • Necesidad de trabajar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad y buen ingreso. • Necesidad de trabajar. • Bajas barreras de entrada. • Múltiples comercios asociados. • Compatible con el uso de otras aplicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad y buen ingreso. • Necesidad de trabajar. • Orden: sistema de turnos y pedidos asegurados. • Compatible con el uso de otras aplicaciones. • Boletas como respaldo para trámites de permanencia.
Pertenencia	<ul style="list-style-type: none"> • Transaccional. • Ausencia de apoyo. • Individualidad. • Incertidumbre. • En el resultado final, muy poco depende de ti como trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transaccional. • Ausencia de apoyo. • Individualidad. • Incertidumbre. • Valoración negativa de indumentaria. Ni en eso representan la marca. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transaccional. • Ausencia de apoyo. • Individualidad. • Incertidumbre. • Valoración positiva de indumentaria para sentirse parte de algo. • Soporte con foco en producto y cliente, ellos en último lugar.
Jornada	<ul style="list-style-type: none"> • Según disponibilidad. • Según ganancias e incentivos. • Según expectativa de ganancia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Según disponibilidad. • Según ganancias e incentivos. • Lo más larga posible: más pedidos mejor. • Seguridad. • Largas jornadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de turnos. • Flexibilidad relativa. • Según ganancias e incentivos. • Seguridad. • Largas jornadas.
Territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad. • Cercanía, menor gasto. • Facilidad: accesos, estacionamiento. • Rentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo según puntaje. • Lugares con más pedidos (lejanos). • Seguridad (conocimiento del lugar). 	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo según puntaje. • Lugares con mejores pedidos (lejanos). • Seguridad.

Ingreso	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad componentes de ingreso. • Inestabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad parcial componentes ingreso. • Registro de pedidos y chequeo con pago. • Chequeo de propinas. No se incluye en resumen. • Cambio de reglas. • App indica valor de entrega y destino. • Cálculo unilateral de kilómetros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad parcial componentes ingreso. • Registro de pedidos y chequeo con pago. • Confuso sistema de propinas. No se incluye en resumen. • Cambio de reglas. • App no indica valor de entrega y destino.
Gastos	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad de gastos: mantención de auto, bencina y comida. • Se les entrega gratuitamente vestimenta de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad de gastos. • Mantención bicicleta y/o moto. • Implementos y mochila. • Implementos de seguridad. • Datos teléfono. 	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad de gastos. • Mantención bicicleta y/o moto. • Implementos y mochila. • Implementos de seguridad. • Datos teléfono. • Necesidad de caja chica. Pérdidas.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Unidireccional. • Estandarizada. • Difícil acceso a contraparte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidireccional. • Estandarizada. • Difícil acceso a contraparte. • Ausencia de fluidez. • Ausencia de soluciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidireccional. • Estandarizada. • Difícil acceso a contraparte. • Ausencia de fluidez. • Ausencia de soluciones.
Vínculo	<ul style="list-style-type: none"> • Transaccional. • Ajuste unilateral de condiciones. • Reciben ropa e identificación de marca. • Aceptan términos y condiciones. • Compromiso es con el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transaccional. • Ajuste unilateral de condiciones. • Deben comprar ropa e identificación de marca. • Aceptan términos y condiciones. • Compromiso es con el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transaccional. • Ajuste unilateral de condiciones. • Deben comprar ropa e identificación de marca. • Firman documento. No reciben copia, a pesar de que se les compromete el envío. • Compromiso es con el cliente.
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Unidireccional. • Reconocen diversas variables. • Miedo al bloqueo. • No pueden evaluar. • Sin réplica. • Incertidumbre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidireccional. • Reconocen diversas variables. • Miedo al bloqueo. • No pueden evaluar. • Sin réplica. • Incertidumbre. • Todo es responsabilidad del repartidor. • No distingue repartidor de local. 	<ul style="list-style-type: none"> • Unidireccional. • Reconocen diversas variables. • Miedo al bloqueo. • No pueden evaluar. • Sin réplica. • Incertidumbre. • Todo es responsabilidad del repartidor. • No distingue repartidor de local. • Control y sanción. • Impacto en territorio y turnos (ganancia).

<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Robos y asaltos. • No es tema la fiscalización. • Ausencia de apoyo. • Carga y descarga de mercadería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Robos y asaltos. • Accidentes de tránsito. • Contraer resfrío o enfermedad en invierno. • No es tema la fiscalización. • Ausencia de apoyo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Robos y asaltos. • Accidentes de tránsito. • No es tema la fiscalización. • Ausencia de apoyo. • Responsabilidad individual. Sin supervisión medidas de seguridad.
		<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad individual. Sin supervisión medidas de seguridad. • Reconocen seguro, pero solo cuando se traslada el pedido. 	
<p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sindicato no es posible. • Participación en grupos: Grupo Facebook de apoyo e información. • Identifican mejoras posibles, pero no necesariamente demandas exigibles. • No reconocen organizaciones con impacto o tomadas en cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sindicato es mal visto por la empresa. • Participación en grupos: Grupo Facebook de apoyo e información. • Participación en grupos de soporte o ayuda ante emergencia: grupo WhatsApp. • Consideran beneficiosa la organización. • Reconocen demandas. • No reconocen organizaciones con impacto o tomadas en cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sindicato es mal visto por la empresa. • Participación en grupos: Grupo Facebook de apoyo e información. • Participación en grupos de soporte o ayuda ante emergencia: grupo WhatsApp. • Consideran beneficiosa la organización. • Reconocen demandas. • No reconocen organizaciones con impacto o tomadas en cuenta.

REFERENCIAS

Álvarez, P., y Weidenslaufer, C. (2020). *Protección legal a trabajadores de plataformas digitales. Chile y derecho comparado*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, Asesoría Técnica Parlamentaria. https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29114/1/Plataformas_digitales._Chile_experiencia_comparada_2020.pdf

Fairwork Chile (2021). *Puntuaciones 2021: Estándares laborales en la economía de plataformas*. Fairwork. <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/131/2021/06/Fairwork-Chile-report-2021-ES-1.pdf>

Fariás Pereira, J. M., y Ossandón Saball, F. (2020). *Conductores de la Nueva Economía. Reflexiones y experiencias de trabajadoras y trabajadores de Uber en Santiago de Chile*. Friedrich Ebert Stiftung. <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/16191.pdf>

Jaramillo Jassir, I. (2021). *Riders: Entre el desvalor del trabajo y la superación del confinamiento*. Friedrich Ebert Stiftung. <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/kolumbien/16287.pdf>

Jirón, P., Ulriksen, C., Margarit, D., y Imilan, W. (2021). Trabajadores móviles digitales en Chile. Serie *Condiciones del empleo en Chile en contexto de crisis sanitaria* (2). <https://www.uchile.cl/publicaciones/173873/policy-brief-trabajadores-moviles-digitales-en-chile>

Lizama Portal, L., y Lizama Castro, D. (2019). El derecho del trabajo y la economía colaborativa. *Derecho y Sociedad* (53), 207-2019. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/21801>

Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2020). *Mesa técnica. Plataformas digitales de servicios*. Santiago de Chile.

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2021a). *Economía de plataformas y transformaciones en el mundo del trabajo: El caso de los repartidores en Santiago de Chile*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_798681.pdf

—. (2021b). *World employment and social outlook. The role of Digital Labour Plataforms in transforming the world of work*. OIT. https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/WCMS_771749/lang--en/index.htm

Todolí Signes, A. (2020). El ámbito subjetivo de aplicación del Estatuto de los Trabajadores ante las nuevas formas de trabajo: la nueva ley de California (AB5). *Trabajo y Derecho* (66).

AUTORES

José Manuel Farías Pereira: Sociólogo de la Universidad Alberto Hurtado, Magíster en Gestión y Políticas Públicas de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile.

Felipe Ossandón Saball: Profesor de Estado en Historia y Geografía de la Universidad de Santiago de Chile, Magíster en Gestión y Políticas Públicas de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile.

FICHA TÉCNICA

Fundación Friedrich Ebert en Chile
Hernando de Aguirre 1320 | Providencia | Santiago de Chile

Responsable
Simone Reperger
Representante de FES-Chile

<https://chile.fes.de>

Edición de contenido:
Arlette Gay
Directora de proyectos FES-Chile

Edición de estilo:
Guillermo Riveros Álvarez

El uso comercial de todos los materiales editados y publicados por la Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) está prohibido sin previa autorización escrita de la FES.

PEDALEANDO HACIA LA NUEVA ECONOMÍA



El presente informe busca contribuir al conocimiento de la realidad laboral de quienes se desempeñan como trabajadores y trabajadoras en aplicaciones de reparto en Santiago de Chile, mediante el registro de sus propias voces. Complementa y otorga continuidad a la investigación previa en la que presentamos los testimonios y experiencias de conductores de la PDT de transporte de pasajeros Uber. Tanto la metodología de levantamiento de información como la presentación de los hallazgos están estructuradas de forma similar, a fin de facilitar la lectura conjunta de ambos informes.



Las experiencias descritas permiten comprender que el trabajo en plataformas es valorado por sus trabajadores debido a que se constituye como una fuente de ingresos legítima, competitiva y, sobre todo, flexible. No obstante, en el quehacer cotidiano es una labor que enfrenta múltiples incertidumbres, precariedades y riesgos, que recaen fundamentalmente en los hombros de los propios trabajadores.



La relación que se establece con la empresa es incierta. Supone ausencia de formalidad y aparentemente está sujeta a la intención del trabajador de prestar sus servicios de forma autónoma y libre. Pero, como se demuestra en los casos de Rappi y Pedidos Ya, esta libertad es relativa, y es sostenida por sistemas como el de distribución de territorios, mecanismo que permite el ordenamiento de la oferta de trabajadores, evitando la exigencia de jornadas y lugares de trabajo determinados y, en efecto, prescindiendo de una relación de subordinación entre empresa y trabajador.