



Organización  
Internacional  
del Trabajo

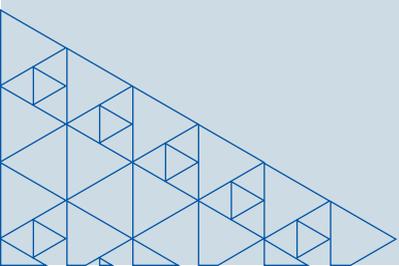
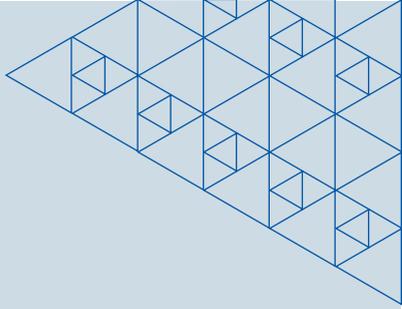
## ▶ El trabajo en plataformas durante la pandemia por COVID-19: Los derechos fundamentales y el caso chileno

---

Alberto Coddou Mc Manus

OIT Cono Sur – Informes Técnicos / 19 - 2021





# El trabajo en plataformas durante la pandemia por COVID-19: Los derechos fundamentales y el caso chileno

Alberto Coddou Mc Manus<sup>1</sup>

## Resumen

---

Diversos estudios han visibilizado recientemente las condiciones de trabajo de las y los trabajadores de plataformas digitales de reparto y transporte. Como resultado de la crisis sanitaria y económica producida por la COVID-19, tanto las plataformas como los mismos trabajadores y comercios asociados debieron ajustarse al cambio de la demanda de servicios, oferta de trabajadores, cambio en los riesgos asociados a la actividad y cambios en la seguridad de ingresos en contexto de crisis y restricciones a la movilidad. Este estudio revisa cómo los actores en la economía de plataformas se adaptaron al nuevo contexto, con especial atención al contexto chileno y al resguardo de los derechos de los trabajadores a la salud y seguridad en el trabajo, a la seguridad social y a la libertad sindical.

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

**Códigos JEL:** J01, J49, J53, J83

---

1. Profesor Instituto de Derecho Público, Universidad Austral de Chile, Campus Isla Teja, Valdivia.

# Work on platforms during the COVID-19 pandemic: Fundamental rights and the Chilean case

Alberto Coddou Mc Manus<sup>2</sup>

## Abstract

---

Several studies have brought to light the working conditions of transport and delivery platform workers. As a result of the COVID-19 health and economic crisis, digital platforms, workers and associated stores had to adjust to the changes in the demand for services, supply of workers, changes in risks associated to the different activities and changes to the income security related to the crisis and mobility restrictions. This study takes stock of how the actors in the platform economy adapted to the new context, with special attention to the Chilean context and the safeguard of workers' rights to safety and health at work, social security and freedom of association.

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

**JEL codes:** J01, J49, J53, J83

---

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

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2021

Primera edición 2021

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

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

---

Coddou, Alberto. 2021. El trabajo en plataformas durante la pandemia por COVID-19: Los derechos fundamentales y el caso chileno, Informes Técnicos OIT Cono Sur, N°19 (Santiago, OIT).

ISSN 2523-5001 (pdf web)

---

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades ni respecto de la delimitación de sus fronteras. La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT la sancione.

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

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

Vea nuestro sitio en la red: [www.ilo.org/santiago](http://www.ilo.org/santiago)

Edición general: Fabio Bertranou

Producción: Sonia Alvarez

Diseño y diagramación: Paulina Manzur M.

▶ 1. Introducción	<b>07</b>
▶ 2. El impacto de la COVID-19 en la economía de plataformas	<b>09</b>
2.1 Medidas adoptadas por las plataformas	12
2.2 Demandas y acciones colectivas de los trabajadores de plataformas	16
2.3 Medidas adoptadas por los establecimientos comerciales	20
2.4 Medidas adoptadas por las autoridades	22
▶ 3. Un caso de estudio: Chile	<b>24</b>
3.1 Marco regulatorio de los trabajadores de plataformas	25
3.2 Jurisprudencia	27
3.3 El número de trabajadores de plataformas	30
3.4 Medidas para la protección de la salud y seguridad	33
3.5 Medidas de protección social	39
3.6 Asociación de trabajadores y empleadores en tiempos de pandemia	44
▶ 4. Lecciones y recomendaciones	<b>47</b>
▶ 5. Referencias	<b>51</b>

## ► 1. Introducción<sup>3</sup>

La actual crisis sanitaria, económica y social derivada de la pandemia por COVID-19 ha impactado significativamente en todos los sectores de la economía (Montt et al. 2020; OIT 2020a). En el marco de la denominada “economía de plataformas”, la pandemia ha generado tanto oportunidades de innovación y crecimiento como riesgos para los actores de este sector emergente de la economía (OIT 2021). Las plataformas digitales de trabajo (PDT) coordinan digitalmente la oferta y demanda de servicios que pueden ser realizados por vías digitales (*crowdwork platforms*) o ejecutados materialmente. Entre estas últimas, destacan las plataformas basadas en la geo-localización, que suponen un servicio que debe ser ejecutado materialmente, como transporte de personas, reparto de bienes, o limpieza doméstica, entre otros.

Este informe describe y analiza el impacto y adaptación de este sector frente a la pandemia, con especial atención a los trabajadores de PDT de transporte y reparto y sus derechos laborales. Ofrece un estudio detallado sobre el caso chileno y sobre los derechos de los trabajadores de plataformas a la salud y seguridad en el trabajo, la seguridad social, la libertad sindical y la negociación colectiva, entre otros.

Hasta el momento, a nivel global no existen instrumentos normativos específicos acerca de las características particulares del trabajo en plataformas, más allá de diversos productos de investigación y documentos oficiales que la OIT ha elaborado al respecto (OIT 2020b; OIT 2020a). A pesar de ello, en tanto trabajadores, a los trabajadores de plataformas se les aplican los principios y derechos que derivan del derecho internacional del trabajo, entre ellos, aquellos en los que deba reconocerse una relación laboral cuando se cumplen ciertas condiciones (Recomendación sobre la relación de trabajo, 2006 (núm. 198) ), o acerca de las políticas que deban adoptarse para la transición de la economía

---

3. Se agradecen los comentarios brindados por Humberto Villasmil, Andrés Marinakis, Guillermo Montt y Patricia Roa, de la Oficina de la OIT para el Cono Sur de América Latina, y a Luz Rodríguez, de OIT Ginebra.

informal a la economía formal (Recomendación sobre la transición a la economía informal a la economía formal, 2015 (núm. 204) ).

En este trabajo, y basado en diversos estándares internacionales del trabajo, se partirá de la base de que los trabajadores de plataformas, independiente de su condición o relación laboral con las plataformas, son titulares de ciertos derechos que pueden derivarse, a grandes rasgos, de la idea de “trabajo decente”. La “Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa” (2008) expresa la universalidad de este estándar, y señala que “todos los Miembros de la Organización deben propiciar políticas basadas en los objetivos estratégicos, a saber, el empleo, la protección social, el diálogo social y los derechos en el trabajo.”<sup>4</sup> En otras palabras, la idea de un “trabajo decente”, que se articula a través de estos cuatro objetivos estratégicos, es relevante y pertinente para someter a evaluación la situación de los trabajadores de plataformas. La “Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo” (2019), por su parte, revalida estos principios en el contexto de las transformaciones digitales, incluido, específica y explícitamente, el trabajo en plataformas.

Este trabajo realiza, en primer lugar, una descripción panorámica de los impactos de la COVID-19 en la economía de plataformas, y las medidas adoptadas por cada uno de los actores que participan de este sector de la economía; ofrece, en segundo lugar, una descripción detallada del caso chileno, destacando el modo en que los impactos de la pandemia en los trabajadores de PDT han generado tensiones con el marco regulatorio vigente; por último, finaliza con una sección que pretende sacar las principales lecciones y recomendaciones que surgen a partir del informe.

---

4. Al mismo tiempo, constituye uno de los objetivos de Desarrollo Sostenible adoptados por la Asamblea General de Naciones Unidas: “Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos” (Objetivo N° 8).

## ▶ 2. El impacto de la COVID-19 en la economía de plataformas

Durante la pandemia de la COVID-19 la demanda por bienes y servicios ha caído drásticamente en todo el mundo (OIT 2020a). Algunas PDT, en particular las de transporte, no han estado exentas de estas tendencias generales debido a las restricciones a la movilidad impuestas en diversos países de la región (OIT 2021).<sup>5</sup> En Argentina, por ejemplo, la pandemia ha implicado que un 65% de los trabajadores de plataformas no puedan generar ingresos por esta vía.<sup>6</sup> Al mismo tiempo, la crisis ha constituido una oportunidad de crecimiento e innovación en el modelo de negocios de las PDT. Por un lado, y considerando las bajas barreras de entrada para acceder a ellas, las PDT han servido como fuentes para generar ingresos frente a una crisis que ha disminuido los empleos y los ingresos de los trabajadores. Por otra parte, cuando las personas deben mantenerse en sus hogares o evitar el uso del transporte público para desplazarse, existen incentivos a solicitar bienes o servicios a domicilio o transportarse utilizando estas plataformas, aumentando la demanda por los servicios articulados en torno a plataformas. Además, los trabajadores y las plataformas han sido considerados como “trabajadores/rubros esenciales”, o como parte de la “infraestructura crítica” necesaria para mantener a la población en momentos de crisis sanitaria.<sup>7</sup> Los trabajadores en sectores como la mensajería o el reparto de bienes han sido testigos de un aumento de la demanda por sus servicios.<sup>8</sup> Según el Gerente de una plataforma de reparto para América Latina,

---

5. El Economista México, “Uber, forzada a adoptar modelo de taxis en América latina ante crisis por COVID-19”, 6 de agosto 2020. Disponible en: <https://rb.gy/tqslm6>

6. Inter American Development Bank Blog, “Economía de plataformas y pandemia: Es hora de una mayor coordinación”, 28 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/3jfp1p>

7. Organización Internacional del Trabajo, Blog: #NoContagiamosAlEmpleo, “Trabajadores de delivery: en primera fila de vulnerabilidad frente a la COVID-19”, 8 de julio 2020. Disponible en: <https://rb.gy/v6runm>. Para un resumen de las medidas para la operación de servicios y actividades comerciales, véase el siguiente documento elaborado por el Sistema Económico para América Latina y el Caribe (SELA): <https://rb.gy/zhezcg>

8. App Jobs, “How people’s work is affected by coronavirus”, 31 de marzo 2020 (actualizado por última vez el 31 de julio 2020). Disponible en: <https://www.appjobs.com/blog/coronavirus-effect-on-gig-economy>

entre abril 2019 y abril 2020, la demanda por los servicios de su plataforma se ha duplicado, tendencia que siguió al alza en los meses que siguieron y que también observaron otras plataformas.<sup>9</sup>

El crecimiento de las PDT de reparto, usualmente enfocadas en el envío de comidas preparadas a domicilio, permitió visibilizar la complejidad de las cadenas de distribución y comercialización, ubicándolas como el último eslabón de una cadena logística. Hoy en día casi todos los comercios, grandes o pequeños, se han visto forzados a utilizar las denominadas “plataformas de última milla”, y se han visto en la necesidad de aceptar los términos y condiciones de estas últimas para poder comercializar sus productos. En muchos casos, las cláusulas de esos acuerdos implican cierta exclusividad o el pago de altas comisiones para poder acceder a los consumidores, dejando a los comercios, sobre todo a los pequeños y medianos, en una posición negociadora débil.<sup>10</sup> Esta asimetría de poder negociador entre los comercios y las plataformas ha permitido equiparar a los primeros con la débil posición en la que se encuentran los repartidores. Ello ha motivado, en diversas jurisdicciones, a regular el porcentaje máximo de comisión que las plataformas pueden cobrar a los comercios asociados, como sucedió recientemente en Argentina, en directa reacción a los problemas surgidos durante la pandemia.<sup>11</sup>

También se han generado opciones para que plataformas de última milla más pequeñas puedan competir con las más grandes, sobre todo asociándose con pequeños comercios que no aspiran a la masividad ni a los efectos en red de las plataformas grandes. Así, por ejemplo, han surgido nuevas plataformas que han coordinado la oferta y demanda por comidas que puedan ser repartidas respetando adecuadamente las cadenas de frío o la calidad de los productos.<sup>12,13</sup> Si bien esto puede generar una democratización de las participaciones de mercado en el rubro

---

9. Tele 13 Radio en Instagram “El boom del delivery con Jordi Suarez, Gerente General de Ubereats para Latam”, 8 de julio 2020. Disponible en: <https://www.instagram.com/tv/CCZvB6XBbkV/>; Clarín, “Cuarentena en el GBA: las apps de delivery crecieron hasta el 300% en algunas zonas”, 10 de agosto 2020. Disponible en: <https://rb.gy/q4rywy>

10. Diario Financiero, “El costo del delivery aleja al pequeño almacén”, 12 de junio 2020. Disponible en: <https://rb.gy/nafskl>

11. Infobae, “Se aprobó la ley que regula a las app de delivery en la ciudad de Buenos Aires: no le podrán cobrar más de 20% de comisión a los comercios”, 16 de julio 2020. Disponible en: <https://rb.gy/gobfyn>

12. La Tercera, “La renovada carrera por la última milla bajo la pandemia”, 17 de julio 2020. Disponible en: <https://rb.gy/yybbur>

13. En España y otros países de Europa, estos nuevos actores han tomado la forma de cooperativas, ofreciendo a los trabajadores la protección de las normas que se aplican a los cooperativistas. Disponible en: [https://elcomidista.elpais.com/elcomidista/2020/10/09/articulo/1602259001\\_009647.html](https://elcomidista.elpais.com/elcomidista/2020/10/09/articulo/1602259001_009647.html)

de las plataformas de reparto, aún está por verse si acaso el ingreso de nuevos actores puede generar un impacto positivo en las condiciones laborales de los repartidores o si acaso la reducción de los costos laborales y de protección sigue siendo una premisa básica para participar de este mercado.

En el contexto de estas tendencias que muestran cifras positivas para algunas aplicaciones y que abren nuevas oportunidades de negocios, existen diversos problemas que deben ser abordados. Una parte importante de las PDT ha construido narrativas de crisis que apuntan a considerar sus actividades como “servicios esenciales”, y a sus trabajadores de plataformas como “héroes”, en tanto permite a los consumidores mantener el autoaislamiento en sus hogares. Mientras una parte de la transacción no se implica en actividades de riesgo, la otra asume el riesgo de contagiarse y de pagar los costos eventuales de contraer la enfermedad u otros riesgos asociados a la actividad.<sup>14</sup>

En particular, la OIT ha reconocido que los trabajadores de plataformas se encuentran entre las personas más vulnerables a los efectos dañinos que se derivan de la pandemia de la COVID-19.<sup>15</sup> En esta línea, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU abordó por primera vez la situación de los trabajadores de plataformas:

“Diversos grupos se están viendo gravemente perjudicados por las consecuencias económicas de las medidas adoptadas en varios países para contener la propagación de la COVID-19. Entre ellos, figuran los trabajadores precarios de la economía bajo demanda o del sector informal, junto con otros grupos de trabajadores que han de hacer frente a recortes o a la pérdida de salarios y prestaciones sociales, como los trabajadores domésticos de muchos países.”<sup>16</sup>

En efecto, para los trabajadores de plataformas geo-localizadas, considerados por una significativa mayoría de las PDT como contratistas independientes, permanecer en sus hogares no es una opción plausible, pues muchos de ellos consideran estos trabajos como su única o principal fuente de ingreso. Para ellos,

---

14. Vice, “The Gig Economy is a Public Health Risk”, 16 de marzo 2020. Disponible en: <https://rb.gy/gxql2a>

15. Observatorio de la OIT, “El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas”, 18 de Marzo de 2020. Disponible en: <https://rb.gy/um11xz>

16. Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, “Declaración sobre la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19) y los derechos económicos, sociales y culturales”. Disponible en: <https://undocs.org/es/E/C.12/2020/1>

el autoaislamiento es una opción imposible de costear.<sup>17</sup> A pesar del aumento de la demanda, los ingresos de estos trabajadores no han aumentado según lo esperado y persisten los desafíos en términos de acceso a los derechos de salud y seguridad en el trabajo, de seguridad social, y de libertad sindical y negociación colectiva.<sup>18</sup> En lo que sigue, se abordará el modo en que los diversos actores de la denominada economía de plataformas han reaccionado a los impactos económicos y sociales de la pandemia de la COVID-19, con especial énfasis en la situación de los trabajadores de plataformas.

## 2.1 Medidas adoptadas por las plataformas

Las PDT en América Latina han respondido a los riesgos derivados de la pandemia de diversas maneras.<sup>19</sup> Con respecto a sus trabajadores, las medidas adoptadas por las PDT han dependido de su importancia relativa para las cadenas de suministro, la provisión de bienes, los cambios en la demanda, los marcos legales establecidos en diferentes contextos y las medidas de emergencia adoptadas por las autoridades en diversos países. Las plataformas han debido tener rapidez y disposición para adaptarse a los cambios de cada una de las comunidades en donde operan, dando lugar a un abanico diverso de medidas en la región.<sup>20</sup> A pesar de la variedad de medidas adoptadas por las plataformas, ha habido muchos problemas con respecto a su implementación.<sup>21</sup> Como se describe más adelante, los trabajadores de plataformas, ya sea de manera independiente o a través de sus asociaciones o sindicatos, han denunciado la falta de cumplimiento efectivo de estas medidas.

---

17. La República, “Repartidor de delivery, el esclavo moderno de Latinoamérica”, 9 de agosto 2020. Disponible en: <https://rb.gy/yg92tu>

18. Brasil de Fato, “Jornadas de 12h e zero direitos: por que entregadores de apps fazem greve inédita”, 30 de junio 2020. Disponible en: <https://rb.gy/ycttk6> ; Fairwork, “Fairwork Releases Report on Platform Responses to COVID-19”, 27 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/sr984z>

19. En términos generales, algunas PDT están adoptando medidas para apoyar o cooperar con las autoridades nacionales y las organizaciones internacionales para “aplanar la curva” a través de diversas medidas: por ejemplo, han organizado flotas especiales para transportar trabajadores de la salud y colaborado a mantener complejas cadenas de suministro con participación público-privada. Información proporcionada por DiDi; Info Technology, “Acusan a Rappi, Glovo, PedidosYa y otras app de ‘precios abusivos’: qué puede pasar con el servicio”, 1 de junio 2020. Disponible en: <https://rb.gy/2dmxza>

20. Inter-American Development Bank Blog, “Economía de plataformas y pandemia: Es hora de una mayor coordinación”, 28 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/3jfplp>

21. Fairwork, “Fairwork Releases Report on Platform Responses to COVID-19”, 27 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/sr984z>

### 2.1.1 Salud y seguridad en el trabajo: Riesgos y equipo de protección personal

Un primer grupo de medidas adoptadas por las PDT buscó informar y capacitar a los trabajadores en la adopción de prácticas de seguridad para que puedan seguir operando. La primera ha sido usar la aplicación tecnológica (*app*) para comunicar las medidas adoptadas por las distintas compañías y por las autoridades reguladoras, incluidas las pautas globales establecidas por la OMS para prevenir la propagación del virus. Esto ha implicado la creación de *banners* especiales sobre la COVID-19 en las aplicaciones, pero también el uso constante de correos electrónicos y otras redes sociales para comunicarse con los trabajadores de la plataforma y con los usuarios en general.<sup>22</sup> En casos excepcionales, las empresas han organizado sesiones de capacitación en línea para promover una implementación más efectiva de las medidas de seguridad y para responder a las preguntas o comentarios de los trabajadores. Sin embargo, aparte de iniciativas excepcionales, por lo general no han habido capacitaciones generales para los trabajadores de plataformas más allá de una advertencia general de “limpiar y desinfectar” sus vehículos o motocicletas. Como señala *Fairwork*, “[c]asi la mitad de las plataformas ofreció orientación a los trabajadores sobre buenas prácticas de higiene y distanciamiento social. Si bien algunas afirmaron estar monitoreando las prácticas de higiene de los trabajadores, en la mayoría de los casos, lo que ofrecían las plataformas rara vez iba más allá de replicar la información de salud pública emitida por los gobiernos, sin entregar ningún valor agregado o adecuado al contexto”.<sup>23</sup>

Con respecto a la provisión de elementos y equipos de salud y seguridad para sus trabajadores, las PDT que brindan servicios esenciales han declarado que están activamente proporcionando alcohol gel, mascarillas y desinfectantes para evitar que los trabajadores y consumidores propaguen el virus.<sup>24</sup> Algunas plataformas han establecido lugares especiales para desinfectar vehículos, motocicletas, bicicletas, mochilas o contenedores de alimentos, ya sea por iniciativa propia, en consulta con las asociaciones de trabajadores de la plataforma, o en coordinación

22. Véase, por ejemplo, las políticas de Uber respecto al Coronavirus. Disponible en: <https://www.uber.com/cl/es/coronavirus/>

23. Fairwork, “Fairwork Releases Report on Platform Responses to COVID-19”, 27 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/sr984z>

24. Info Technology, “Acusan a Rappi, Glovo, PedidosYa y otras app de ‘precios abusivos’: qué puede pasar con el servicio”, 1 de junio 2020. Disponible en: <https://rb.gy/2dmxza>

con las autoridades públicas.<sup>25</sup> Sin embargo, a pesar de estos intentos, diversos informes han mostrado que muchos trabajadores no recibieron estos equipos debido a dificultades logísticas o problemas de escasez.<sup>26</sup> De hecho, en muchos casos, los trabajadores de plataformas han incurrido en estos costos ellos mismos, sin ningún reembolso.<sup>27</sup> Otras medidas de emergencia a este respecto implican el establecimiento obligatorio de métodos de pago sin contacto (*contactless payment*), y de recogida y entrega sin contacto en el caso del delivery. Sin embargo, además de los problemas de cobertura, estas políticas no han permitido a los trabajadores distanciarse por completo.<sup>28</sup>

### 2.1.2. Seguridad social y seguridad de ingresos

Frente a la merma en los ingresos producto de enfermedad o medidas sanitarias como cuarentenas o autoaislamiento, algunas PDT han establecido fondos de emergencia y otras formas de “pago por enfermedad”.<sup>29</sup> Según el reporte anual de *Fairwork*, sólo un 10% de las PDT analizadas ofrecieron compensación por la pérdida de ingresos, delegando la mayor responsabilidad en los gobiernos.<sup>30</sup> Sin embargo, para acceder a estos apoyos económicos, los trabajadores han debido enfrentar varios obstáculos prácticos para demostrar el contagio o la sujeción a

25. Municipalidad de Santiago, “Municipalidad de Santiago y Didi realizan sanitización gratuita para taxis en Santiago”, 19 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/mkfg5o>; Fairwork, “Fairwork Releases Report on Platform Responses to COVID-19”, 27 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/sr984z>

26. Fairwork, “Informe Anual”, 1 de marzo 2021. Disponible en: <https://rb.gy/faogd8>

27. Inter-American Development Bank Blog, “Economía de plataformas y pandemia: Es hora de una mayor coordinación”, 28 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/3jfp1p>; Ciper Chile, “La otra primera línea: COVID-19 y trabajadoras de plataformas digitales”, 2 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/ebolnf>

28. Fairwork, “Fairwork Releases Report on Platform Responses to COVID-19”, 27 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/faogd8> (“Delivery workers still have to come into contact with restaurant workers as they are picking up orders, with other platform workers as they are waiting for orders, and with other supermarket workers and customers as they are collecting groceries. Ride-hailing drivers and cleaning and care workers, by necessity, must also come into proximity with people outside of their immediate circle, thus exposing them to risk.”)

29. La Jornada, “Didi crea fondo de emergencia para conductores contagiados de COVID-19”, 12 de marzo 2020. Disponible en: <https://rb.gy/ooobvg>; Uber Blog, “ Mise à jour de la politique d'aide financière dans le cadre du COVID-19”, 21 de abril 2020. Disponible en: <https://www.uber.com/blog/update-COVID-19-financial/>; Fairwork, “Fairwork Releases Report on Platform Responses to COVID-19”, 27 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/faogd8> (nearly half the of the platforms surveyed by *Fairwork* launched some form of sick pay, although they “do not typically label the financial support provided as ‘sick pay’ but instead describe it as “a one- time pay adjustment” or as “a support payment.””);

30. Fairwork, “Informe Anual”, 1 de marzo 2021. Disponible en: <https://rb.gy/faogd8>

medidas de restricción de movilidad (cuarentenas).<sup>31</sup> Según un trabajador de una PDT de reparto en Chile: “las políticas están diseñadas para ser tan restrictivas que prácticamente ningún trabajador puede acceder a la ayuda.”<sup>32</sup> Además, estos planes de apoyo económico se han considerado insuficientes para cubrir la pérdida de ingresos, y suelen ubicarse muy por debajo de los estándares de salario mínimo en diferentes países.<sup>33</sup> En otras circunstancias la solución ha sido la exclusión. Por ejemplo, en el caso de trabajadores que declararon tener síntomas de COVID-19 sin un resultado PCR positivo, algunas compañías optaron por la desactivación automática, sin considerar la pérdida de ingresos que ello supone.<sup>34</sup>

También, según reportan algunas investigaciones, las PDT están pidiendo a los trabajadores de plataformas que les proporcionen información sensible o personal a cambio del acceso a los apoyos financieros.<sup>35</sup> Otras compañías están ofreciendo microcréditos con bajas tasas de interés a sus trabajadores de plataformas mejor calificados, con el objeto de hacer frente a la caída de ingresos.<sup>36</sup> Además, algunas PDT han ofrecido ganancias mínimas garantizadas en función del número de viajes (por ejemplo, 10, 20 o 30 viajes). Sin embargo, según un estudio reciente, “estas políticas se basan en el supuesto de que la movilidad urbana no se ha visto interrumpida y que el número de usuarios en las ciudades se mantiene igual que siempre”, lo cual no siempre es el caso.<sup>37</sup>

Con estas medidas, pareciera que las PDT han reconocido tácitamente que muchos trabajadores de plataformas dependen totalmente de éstas para ganarse

---

31. En el caso chileno, los programas de apoyo financiero ofrecidos por algunas PDT tienen una duración de 14 días. Ciper Chile, “El relato de los trabajadores de delivery que viven la pandemia sin acceso a baños ni elementos de protección”, 7 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/2qqbpw>

32. Entrevista a un representante de trabajadores de PDT de reparto, 18 de junio 2020.

33. Fairwork, “Fairwork Releases Report on Platform Responses to COVID-19”, 27 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/sr984z>

34. Pay Up, “Gig companies say they’re protecting sick workers like Jonathan – but they aren’t”, 17 de marzo 2020. Disponible en: <https://rb.gy/m6jcnj>; América Economía, “Uber suspenderá cuentas de conductores, repartidores y pasajeros con coronavirus”, 12 de marzo 2020. Disponible en: <https://rb.gy/lc0lm4>

35. Business Insider, “An Uber driver who got COVID-19 couldn’t get the company to cover his promised sick pay until he called out its CEO on Twitter”, 26 de marzo 2020. Disponible en: <https://rb.gy/aqqyg3>

36. Diario Financiero, “Empresas chilenas frente al COVID-19: Carozzi y Techo-Chile entregaron 1.000 cajas de alimentos a familias vulnerables del país”, 19 de agosto 2020. Disponible en: <https://rb.gy/utbex4>; Fairwork, “Fairwork Releases Report on Platform Responses to COVID-19”, 27 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/sr984z>

37. Alusta, “Taxi platforms respond to COVID-19”, 2 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/46knge>

la vida y que ejercen una enorme cantidad de control sobre sus condiciones salud y seguridad.<sup>38</sup> Sin embargo, como lo han planteado varias asociaciones de trabajadores de plataformas en la región, las empresas de aplicaciones no se mostraron inicialmente abiertas a proporcionar equipos de salud y seguridad o pagos de licencia por enfermedad debido a la eventual creación de indicios de relación laboral.<sup>39</sup> En este escenario, algunas empresas se han comprometido con beneficios como duplicar la cantidad de propinas que los consumidores brindan a los trabajadores de plataformas, pero dejando en claro que estos pagos no implican un cambio en los términos y condiciones, especialmente en cuanto al estatus de la relación laboral.<sup>40</sup>

## 2.2 Demandas y acciones colectivas de los trabajadores de plataformas

Los trabajadores de las plataformas también han respondido de diversas formas, ya sea en reacción a las medidas adoptadas por algunas empresas de aplicaciones, a las regulaciones públicas, en algunos casos a través de estrategias de acción colectiva. Las acciones colectivas llevadas a cabo por los trabajadores de plataformas enfrentan diversas dificultades, principalmente debido al hecho de que trabajan en lugares distintos: el lugar de trabajo es la ciudad, con las complejidades y dificultades para generar espacios de encuentro. Ello, a su vez, genera dificultades para la formación de identidades colectivas o la articulación de discursos comunes, afectando la posibilidad de generar un impacto (Graham y Woodcock 2020: 130).

Considerando los efectos económicos y sociales de la pandemia, con caídas fuertes en la ocupación, y con una masa de “trabajadores de reemplazo” dispuestos a trabajar por cualquier ingreso que esté disponible, las demandas de los trabajadores de plataformas enfrentan obstáculos adicionales. Cuando hay muchas personas buscando formas de generar ingresos, las plataformas reciben una masa de trabajadores dispuestos a realizar el trabajo que otros no quieren hacer. Cada hora de tiempo dedicada a la elaboración e implementación de

---

38. Fairwork, “Fairwork Releases Report on Platform Responses to COVID-19”, 27 de abril 2020. Disponible en: <https://rb.gy/sr984z>

39. Entrevista con los dirigentes de la Mancomunal de Repatidores de Aplicaciones (MAREA), 19 de julio 2020; Eurofound, “Coronaviurs highlights sick pay void for platform workers”, 19 de marzo 2020. Disponible en: <https://rb.gy/e6i6sm>

40. Véase, por ejemplo, las políticas de Uber respecto al Coronavirus. Disponible en: <https://www.uber.com/cl/es/coronavirus/>

acciones colectivas es una hora potencialmente trabajada por otro que prefiere trabajar en vez de cuestionar sus condiciones laborales, lo que explica la dificultad de generar acciones que reúnan a una cantidad suficiente de trabajadores justo en horarios de mayor demanda, donde crecen los incentivos y tarifas (Kalil 2020: 85). A ello se agrega el miedo a la desconexión o al bloqueo de cuentas, que ha afectado a trabajadores de plataformas dispuestos a cuestionar algunos aspectos de sus condiciones laborales (Johnston y Land-Kazlauska 2018). Por otro lado, la formación y desarrollo de estrategias de acción colectiva en medio de la pandemia pueden verse favorecidas por la agudización de la precariedad de las condiciones laborales que derive en atribuir responsabilidades en las PDT.

Desde hace algún tiempo, y a nivel global, los trabajadores de plataformas han buscado formar sus propias asociaciones, sindicatos u otras entidades colectivas informales, a pesar de las dificultades (Schiek y Gideon 2018; Rodríguez Fernández 2018; Kalil 2020). En algunos casos, estas asociaciones se han adscrito o buscado apoyo en sindicatos más grandes, como ha sucedido en Chile, en que un grupo de repartidores formó un asociación y desarrolló estrategias conjuntas con el centro de estudios de la Central Unitaria de Trabajadores, la principal organización sindical chilena.<sup>41</sup>

Diversas asociaciones han alzado su voz y demandas contra las compañías de aplicaciones y los gobiernos de varias maneras, desde campañas en línea/digitales<sup>42</sup> a protestas sociales u otras formas de huelga (Ottaviano et al. 2019)<sup>43, 44</sup> y estrategias de movilización legal ante los tribunales u otras autoridades administrativas (De Stefano y Aloisi 2018).<sup>45</sup> El caso de Brasil es quizás el más

---

41. Fundación Instituto de Estudios Laborales, “Se inició el juicio por reconocimiento de relación laboral en contra de la plataforma PedidosYa”, 24 de julio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2QOD0gR>

42. Por ejemplo, a través de la campaña #theGigisUp, coordinada por asociaciones de trabajadores de plataformas de Estados Unidos, pero que aspiró a cubrir gran parte de las asociaciones de América Latina. viralizada por redes sociales (6 de abril de 2020). Entrevista con Lenny Sanchez, representante de #GigWorkisUp, 14 de abril 2020.

43. TeleSur, “Repartidores de Apps convocan a paro internacional”, 30 de junio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2RLB44j>

44. La República, “Repartidor de delivery, el esclavo moderno de Lationamérica”, 9 de agosto 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3hQMJJz>

45. Idealex, “El trabajo vía plataformas digitales en Chile: ahora es cuando”, 28 de junio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2Sn4SnJ>

ilustrativo, considerando la escala de estos eventos, y que a comienzos de julio de 2020 fue testigo de la protesta más masiva registrada hasta el momento en la región.<sup>46</sup>

En contexto de pandemia, las asociaciones de trabajadores de PDT han intensificado algunas estrategias de judicialización que buscan, a través del reconocimiento de la relación laboral, el acceso a derechos laborales básicos.<sup>47</sup> Además, han sido cruciales para proporcionar información a sus miembros con respecto a medidas de salud y seguridad, para actividades de capacitación para comprender los procedimientos para solicitar beneficios públicos o privados, o incluso para realizar campañas de solidaridad a favor de sus miembros o de terceros que están sufriendo los efectos de la pandemia.<sup>48</sup>

En lo que sigue, se realiza una breve descripción de las demandas realizadas por los trabajadores a las PDT, ya sea de manera asociativa o como reacciones individuales relacionadas con los derechos a la seguridad y salud en el trabajo, a la seguridad social y a la asociación y negociación colectiva:

- ***Demandas para la adopción de medidas de salud y seguridad:*** entre estas, se incluyen la solicitud de provisión de elementos de seguridad como mascarillas, guantes y alcohol gel, o la creación de puntos de desinfección de vehículos o mochilas. En algunos casos, por ejemplo, estas demandas han contado con el respaldo de sindicatos tradicionales, generando mayor presión para que proporcionen baños limpios a los trabajadores.<sup>49</sup> Además, algunos trabajadores de plataforma han solicitado, a través de las aplicaciones, que los restaurantes y farmacias establezcan túneles especiales de desinfección para recoger los productos a ser repartidos, o que los diferentes establecimientos adheridos puedan facilitar los baños para lavarse las manos.<sup>50</sup>

---

46. Correspondencia de Prensa, “La huelga de los repartidores: una nueva forma de organización en la lucha de los trabajadores”, 7 de agosto 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2QODGOp>

47. Véase, por ejemplo, los recursos para trabajadores de plataformas en Gig Workers. Disponible en: <https://gigworkersrising.org/get-informed/covid19-resources/>

48. Proceso, “Voces de la pandemia, precarios pero solidarios”, 14 de julio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/34huGUW>

49. Unión General de Trabajadores (UGT), “UGT denuncia a glovo, Deliveroo, UberEats y Amazon por no facilitar medidas de prevención a sus repartidores y repartidoras”, 1 de abril 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3hQCCVp>

50. Proceso, “Voces de la pandemia, precarios pero solidarios”, 14 de julio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/34huGUW>

- *Demandas por acceder a beneficios en caso de enfermedad*: aunque las compañías de aplicaciones han establecido fondos de emergencia, las asociaciones de trabajadores de plataformas en todo el mundo han señalado la existencia de diferentes obstáculos o barreras que deben enfrentar para acceder a estos beneficios.<sup>51</sup> Estos fondos de emergencia dispuestos por las compañías están sujetos a requisitos difíciles de cumplir, lo que cuestiona su cobertura efectiva.<sup>52</sup>

- *Demandas por acceder a pagos adicionales consistente con la exposición a mayores riesgos*: en algunos casos, las asociaciones de trabajadores de plataformas han demandado un pago adicional a las comisiones normales para compensar por el mayor riesgo de salud al que se enfrentan en su calidad de trabajadores de “primera línea”.<sup>53,54</sup>

Además, los trabajadores de plataformas han levantado demandas a las autoridades reguladoras. Según una encuesta reciente de trabajadores de plataformas, el 70% declaró estar insatisfechos con el apoyo brindado por las PDT, y casi la mitad esperaba que los gobiernos adoptasen medidas de apoyo.<sup>55</sup> En general, ha habido tres tipos principales de demandas hacia las autoridades:

- *Demandas por ser considerados como “trabajadores esenciales”*: considerando que muchos trabajadores usan las PDT como su fuente principal o exclusiva de ingresos, algunos de ellos han solicitado ser incluidos entre aquellas categorías excepcionales de actividades que reciben permisos especiales para operar en contextos de movilidad restringida. Esta consideración trae consigo la esperanza de una regulación fortalecida o de

---

51. Vergara240, “Pandemia sobre ruedas: las denuncias de los repartidores de Rappi”, 5 de agosto 2020. Disponible en: <https://vergara240.udp.cl/pandemia-sobre-ruedas-las-denuncias-de-los-repartidores-de-rappi/>

52. Entrevista con representantes de MAREA, 19 de julio 2020. Entrevista con el presidente del Sindicato de Repartidores de Aplicaciones de México (SIRApps), 22 de abril 2020.

53. RT, “Los ‘rider’ de América Latina y España unen sus fuerzas en la primera huelga internacional contra la explotación y la inseguridad”, 22 de abril 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3bSypfR>

54. Página 12, “Paro de repartidores de las apps de delivery”, 21 de abril 2020. Disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/261225-paro-de-repartidores-de-las-apps-de-delivery>

55. App Jobs, “How people’s work is affected by coronavirus”. Disponible en: <https://www.appjobs.com/blog/coronavirus-effect-on-gig-economy>

expectativas de mejores condiciones laborales de modo que ser catalogados como esenciales pueda ser una puerta de entrada a la formalización.<sup>56</sup>

- *Demandas por acceder a seguros o beneficios de desempleo:* aunque los trabajadores de plataforma generalmente no se consideran como empleados, han sido incluidos, en una escala sin precedentes, dentro de las medidas de seguridad social adoptadas por los gobiernos de todo el mundo.<sup>57</sup> Sin embargo, en muchos casos, ha habido obstáculos o dificultades prácticas que los trabajadores de PDT deben enfrentar para solicitar y tener acceso a estos beneficios, como la prueba de trabajo ante las autoridades administrativas.<sup>58</sup>

- *Demandas por mayores apoyos económicos o financieros:* estrechamente vinculadas con las demandas anteriores, los trabajadores de plataforma también han presionado a las autoridades políticas y administrativas para ampliar la cobertura de otros beneficios, como el acceso a créditos con bajas tasas de interés, la posibilidad de refinanciar deudas, o la necesidad de ser incluidos en programas de apoyos o subsidios públicos a favor de las personas más afectadas por la pandemia, como transferencias de dinero, subsidios de arriendo u otros mecanismos de asistencia social.<sup>59</sup>

## 2.3 Medidas adoptadas por los establecimientos comerciales

Otros actores relevantes de la economía de plataformas lo constituyen los establecimientos comerciales, que han debido utilizar las plataformas digitales para continuar operando en el mercado durante la pandemia, considerando las medidas de restricción de movilidad en las diversas ciudades del mundo. Usualmente, los actores comerciales tienen libertad para discutir y negociar los términos y condiciones de sus relaciones comerciales, sobre todo en cuanto a las tarifas o condiciones adecuadas a los distintos modelos de negocios. Los

---

56. Grupo La Provincia, “Trabajadores precarizados reclamaron en el centro porteño mejores condiciones laborales”, 14 de mayo 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2SsJmhe>

57. Véase, por ejemplo, la página ‘about us’ de The International Social Security Association (ISSA). Disponible en: <https://www.issa.int/the-issa>

58. Entrevista con representantes de MAREA, 19 de julio 2020.

59. The International Social Security Association, “Social security measures for the self-employed during COVID-19 crisis”, 9 de abril 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2T7BZME>

efectos de la COVID-19 han tendido a desplazar el poder desde los dueños de estos establecimientos a los dueños de las PDT de reparto (o de transporte, reconvertidas a reparto), generando un desbalance significativo que obliga a los actores comerciales a resignarse a términos y condiciones definidos por una de las partes (Ustek-Spilda et al. 2020).<sup>60</sup> Ello ha llevado a un aumento significativo de las comisiones, de un 15% hasta un 35-40% de una compra.<sup>61</sup>

Diversos establecimientos asociados a las plataformas han manifestado su molestia y su rechazo ante estos cobros, que califican como situaciones de abuso de una posición dominante que ha desplazado todo el poder a las PDT de reparto. En concreto, han pedido a la autoridad regular el cobro de comisiones, sobre todo cuando se trate de pequeñas o medianas empresas, las más golpeadas por la crisis de la COVID-19, como ha sido el caso en Argentina.<sup>62</sup> Por otra parte, establecimientos comerciales en Argentina y Chile han reportado que las aplicaciones están demorando varios días en generar los traspasos de las ventas correspondientes, generando un impacto financiero en quienes tienen menor posibilidad de lidiar con los problemas financieros durante la crisis.<sup>63</sup> Ello ha llevado a muchos dueños de pequeños establecimientos a realizar ellos mismos las tareas de reparto, a celebrar convenios para reducir las comisiones, o, excepcionalmente, beneficiarse de iniciativas públicas y privadas que crean servicios alternativos de *delivery*, como en el caso del municipio de Esteban Echeverría en Argentina o Love Eat, que permite un contacto directo vía *Whatsapp* entre los consumidores y los establecimientos de comida, y que supone un pago mensual por cada sucursal pero sin cobro de comisiones.<sup>64</sup> En otros casos, los negocios han decidido realizar protestas o manifestaciones (p. ej. el “apagón app” del 19 de mayo de 2020 en Argentina).<sup>65</sup>

---

60. The Guardian, “‘Fees are murder’: delivery apps profit as restaurants forced to close doors”, 3 de abril 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3yDgJyM>

61. Info Technology, “Acusan a Rappi, Glovo, PedidosYa y otras app de ‘precios abusivos’: qué puede pasar con el servicio”, 1 de junio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/34bCkJT>

62. Página 12, “PedidosYa, Rappi y Glovo deberán informar acerca de sus comisiones”, 7 de agosto 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2T5FxyX>

63. Diario Financiero, “El costo del delivery aleja al pequeño almacén”, 12 de junio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3bU35xg>

64. Véase, por ejemplo, la página de ‘acceso locales’ de Love Eat. Disponible en: <https://www.loveeat.com.ar/>

65. Info Technology, “Acusan a Rappi, Glovo, PedidosYa y otras app de ‘precios abusivos’: qué puede pasar con el servicio”, 1 de junio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3fGLEkV>

La disminuida posición negociadora de los establecimientos comerciales asociados a las PDT ha sido equiparada con la precaria situación laboral de los trabajadores de plataformas.

## 2.4 Medidas adoptadas por las autoridades

Por último, es importante conocer las medidas adoptadas por las autoridades para proteger específicamente a los trabajadores de plataformas de los efectos de la pandemia. En primer lugar, cabe destacar reciente jurisprudencia que ha obligado tanto a las empresas como a los gobiernos a adoptar medidas de emergencia para proteger la salud y seguridad de los trabajadores. Así, por ejemplo, un tribunal del trabajo del Estado de Sao Paulo, respondiendo a una acción cautelar presentada por el Ministerio Público del Trabajo, ordenó que las plataformas de entrega de alimentos brinden las herramientas adecuadas para mantener el distanciamiento social, como desinfectante de manos e instalaciones para desinfectar las bolsas de entrega y vehículos.<sup>66</sup> Lo interesante del caso es que el tribunal ordena la adopción de medidas de protección de manera inmediata, sin perjuicio de que la determinación definitiva de la existencia de una relación laboral sea una cuestión a ser debatida en un juicio de fondo.<sup>67</sup>

En otras palabras, sin aplicar normas del derecho laboral, que vienen determinadas por un contrato de trabajo, la sentencia logra determinar una responsabilidad que se traduce en la obligación de adoptar medidas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores. La sentencia obliga a las compañías a entregar elementos de protección que permitan a los trabajadores evitar el contagio y a crear fondos de emergencia que permitan a los trabajadores contagiados guardar reposo en sus casas.<sup>68</sup> Esta jurisprudencia brasileña, sin embargo, no ha sido replicada en otras partes, lo que se explica por la necesidad de probar o determinar la existencia de una relación laboral como paso a previo a solicitar la responsabilidad de las PDT de adoptar medidas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores.

---

66. 56ª Vara de Trabalho de Sao Paulo (Processo nº 1000396-28.2020.5.02.0082/ 1000405-68.2020.5.02.0056) (Precautionary Measure); see also, 73ª Vara do Trabalho de São Paulo (Processo nº ACPCiv 1000436-37.2020.5.02.0073) (Precautionary Measure).

67. Poder Judiciário ||| Justiça do Trabalho Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região 82ª Vara so Trabalho de São Paulo ||| Tutantant 1000396-28.2020.5.02.0082

68. *Ibidem*.

Además, diversos países han establecido regulaciones específicas para abordar los problemas que enfrentan los trabajadores de plataformas. Nuevamente, el caso brasileño es relevante en este sentido. Así, por ejemplo, el gobierno del estado de Pernambuco emitió una ordenanza administrativa que establece que las PDT están obligadas a proporcionar información y capacitación en relación con los riesgos de la COVID-19, así como a proveer equipos de protección, como alcohol gel, mascarillas y puntos de desinfección de vehículos y mochilas.<sup>69</sup> En Colombia, las regulaciones recientes señalan explícitamente que los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo “se aplican y tienen cobertura sobre las personas que prestan un servicio bajo cualquier modalidad o forma de vinculación” y detalla una serie de medidas tanto para proteger a las personas que se desempeñan en estos rubros como para prevenir la propagación del virus.<sup>70</sup> En Perú se elaboró un protocolo específico para los repartidores independientes.<sup>71</sup> En él se integra a los trabajadores independientes en la gestión de las cuestiones sobre salud y seguridad de las PDT ya que obliga a los empleadores a tener planes de vigilancia y prevención y control de la salud en el trabajo que incluyan la nómina de trabajadores independientes. La especificidad de la disposición es relativamente única en el mundo, y obliga a las empresas a utilizar sus propias tecnologías para limitar la cantidad de repartidores disponibles con el objeto de evitar aglomeraciones.

Del mismo modo, la pandemia y sus efectos sobre los trabajadores de plataformas han acelerado la tramitación legislativa de proyectos que estaban pendientes, o la presentación de nuevos proyectos que consideren los problemas que se han visibilizado con la COVID-19. En Brasil, un proyecto de ley busca crear un régimen laboral específico para los repartidores de aplicaciones, garantizando derechos laborales básicos, entre otros, una garantía de tarifa básica, vacaciones pagadas, protección de la salud y seguridad, y el establecimiento de comisiones máximas.<sup>72</sup> La legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires aprobó una ley

---

69. Trab21, “Pernambuco edita medidas protetivas a entregadores / Pernambuco adopts protective measures to couriers”, 20 de abril 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3bOtVHm>

70. Ministerio del Trabajo de Colombia, Circular núm. 26, de 27 de marzo de 2020, Disponible en: <https://bit.ly/3o07W8D>

71. Véase, por ejemplo, la Resolución Ministerial Número 163-2020-PRODUCE en la página del Gobierno de Perú. Disponible en: <https://bit.ly/3hR6Jfh>

72. Forum, “Projeto na camara preve renda mínima e direitos trabalhistas básicos a entregadores de aplicativos”, 18 de agosto 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3uiXc3g>. En otro proyecto, nacido en el Senado brasileño en mayo de 2021, se contempla el reconocimiento de diversos derechos laborales tanto para conductores como para repartidores de plataformas. Véase, Senado, Projeto de Lei 974/2021. Disponible en: <https://bit.ly/2RAKT59>

que regula la actividad de repartidores, mensajeros y trabajadores de apps.<sup>73</sup> Sin embargo, la iniciativa generó un profundo rechazo de diversos sectores, partiendo por las propias asociaciones de trabajadores, quienes incluso organizaron una protesta en rechazo de la medida.<sup>74</sup> Además, durante 2020, el Poder Ejecutivo argentino inició un proyecto de ley ante la Cámara de Diputados que crea un estatuto laboral de los trabajadores de plataformas.<sup>75</sup> En Perú, por su parte, un proyecto de ley busca regular el reparto de productos a domicilio a través de vehículos motorizados o no motorizados, incluyendo aquellos servicios coordinados a través de plataformas digitales.<sup>76</sup>

### ► 3. Un caso de estudio: Chile

Esta sección busca mostrar, a través del estudio del caso chileno, el modo en que la pandemia de la COVID-19 ha impactado en la economía de plataformas, el modo en que los actores se han adaptado con un foco especial en la situación de los trabajadores de plataformas. Para ello, es importante conocer el marco regulatorio vigente y las distintas iniciativas legislativas por abordar el fenómeno, además de los intentos de los trabajadores de plataformas porque se reconozca su situación laboral o por buscar una mejor protección de sus derechos.

---

73. Infobae Económico, “Se aprobó la ley que regula a las app de delivery en la ciudad de Buenos Aires: no le podrán cobrar más de 20% de comisión a los comercios”, 16 de julio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3udF76t>

74. RadioCUT, “Ley apps: rechazo de los repartidores a la ley aprobada por la Legislatura Porteña”, 20 de julio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/34dXk9x>

75. Proyecto de Ley. “Estatuto del trabajador de plataformas tecnológicas”. Disponible en: <https://bit.ly/34ed1xx>

76. Pasión por el Derecho, “Proponen crear registro de repartidores por delivery para verificar contrato laboral”, 20 de mayo 2020. Disponible en: <https://bit.ly/34eRx3A>

### 3.1 Marco regulatorio de los trabajadores de plataformas

De acuerdo con los términos y condiciones establecidas por las PDT, los trabajadores de plataformas son considerados como trabajadores independientes o por cuenta propia, de modo que no tienen los derechos garantizados por el marco normativo del derecho del trabajo<sup>77</sup>. Más allá de las diferentes nomenclaturas (“shoppers”, “riders”, “colaboradores” o “socios conductores”), el contrato celebrado entre las plataformas y los trabajadores deja en claro que estos últimos no tienen relación laboral alguna con las primeras.<sup>78</sup> Considerando que, en Chile, el contrato de trabajo es la puerta de entrada a un cúmulo de garantías básicas, esta situación deja a los trabajadores de plataformas en desprotección. Ante este fenómeno, han surgido diversas iniciativas legislativas, intentos por obtener protección a través de acciones ante instancias administrativas o judiciales, y formas de movilización social que intentan llamar la atención sobre las demandas de estos trabajadores.

Actualmente, los debates legislativos distinguen tres enfoques para regular la situación y las condiciones laborales de trabajadores de plataformas. Un primer enfoque, articulado por el actual gobierno a través de la llamada “Ley Uber” y de una propuesta reciente de reformar la legislación laboral (el “plan de modernización laboral”), sostiene que los trabajadores de plataformas son “trabajadores independientes” que deberían ser jurídicamente obligados a contribuir a su régimen de seguridad social a través de la emisión de boletas de honorarios, y disfrutar de algunas condiciones mínimas de salud y seguridad.<sup>79</sup> Este primer enfoque supone optar por una regla que excluye, *ex ante*, la posibilidad de encontrar indicios de subordinación y dependencia que permitan determinar la existencia de una relación laboral (Ugarte, 2021). Entre otras disposiciones, el

---

77. La existencia o no de una relación laboral, de acuerdo a la ley chilena (artículos 7 y 8 del Código del Trabajo), se basa en la ocurrencia de supuestos fácticos y no a lo que las partes declaren. En ese sentido, si bien las plataformas señalan que no hay relación laboral, en el actual estado de situación, son los tribunales quienes en última instancia determinan esta condición.

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

79. Proyecto de ley (mensaje) sobre modernización laboral para la conciliación, familia e inclusión (12618-13), que regula (nuevo art. 8 bis del Código del Trabajo) la prestación de servicios a través de plataformas digitales de intermediación.

proyecto de ley sobre las plataformas de transporte requeriría que los conductores de aplicaciones cuenten con una licencia de conducir profesional y un certificado de antecedentes penales y que las plataformas contraten seguros públicos y privados para conductores y pasajeros.<sup>80</sup> Este proyecto de ley no dice nada sobre la situación jurídico-laboral de los conductores en relación con las plataformas o de los mecanismos para asegurar derechos laborales como la negociación colectiva o el acceso a la seguridad social. El proyecto de ley sigue en trámite ante el Congreso, y casi todas las asociaciones de conductores de taxis/aplicaciones han participado de la discusión legislativa, manteniendo una postura crítica al respecto.<sup>81</sup>

Un segundo enfoque reconoce que la relación entre las compañías de aplicaciones y los trabajadores de plataforma posee características tanto del trabajo dependiente como independiente. Una primera variación de este enfoque afirma que estos trabajadores deberían ser catalogados como “trabajadores independientes”, aunque con condiciones mínimas comunes para la negociación colectiva, a fin de compensar las asimetrías de poder de negociación.<sup>82</sup> Bajo este enfoque también caben propuestas para incluir en el marco regulatorio una tercera categoría de “trabajadores independientes económicamente dependientes”, tal como existe en el Reino Unido, España o Italia (Muñoz 2014: 32). Recientemente, otro proyecto de ley iniciado en el Senado chileno intenta establecer garantías básicas para los trabajadores de plataformas, independientemente de su situación laboral, como un mecanismo de pago por horas trabajadas, licencias médicas y seguros por accidentes, pero sin considerar derechos de negociación colectiva.<sup>83</sup> Además, y como consecuencia de diversos cuestionamientos al proyecto original, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social convocó a una mesa de trabajo con distintos actores, que terminó con la aprobación de indicaciones que observan un modelo mixto, que reconoce la relación laboral de algunos trabajadores de plataformas que prestan servicios personales bajo vínculos de subordinación y dependencia, y que admite la posibilidad de que otros trabajadores se relacionen a través de un contrato de

---

80. Boletín n° 11934-15

81. Presentación de Uber y de A.C.U.A. Chile. Disponible en: <https://bit.ly/3wB5LrL>

82. Pauta, “Andrea Repetto: La jornada de 45 horas a la semana es demasiado homogénea”, 6 de mayo 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3viviUzv>

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

prestación de servicios, en caso de que no concurren vínculos de subordinación o dependencia en la relación que les une con la plataforma.<sup>84</sup>

Por último, un tercer enfoque busca reconocer a estos trabajadores como dependientes con un régimen especial en el marco de la legislación laboral. Para ellos, la regulación laboral debería reconocer que el concepto de subordinación y sus indicadores deben actualizarse a nuevas formas de trabajo, ya que la autoridad y la jerarquía han mutado producto de la transformación tecnológica.<sup>85</sup> Además, después de las indicaciones que se presentaron en la Comisión de Trabajo y Seguridad Social en la Cámara de Diputados, este proyecto incluyó algunas cuestiones no incorporadas en el proyecto descrito en el párrafo anterior, sobre todo relativas a las posibilidades de constituir legalmente sindicatos, a la protección de los datos personales y al respeto del principio de igualdad y no discriminación en la implementación o gestión algorítmica del trabajo.

### 3.2 Jurisprudencia

Los trabajadores de reparto han intentado diversas vías para solicitar su reconocimiento como trabajadores dependientes, ya sea ante la Dirección del Trabajo o distintos tribunales. Contestando a una opinión consultiva solicitada por la Comisión de Transporte del Senado, la Dirección del Trabajo determinó que había indicios de subordinación en el marco de la relación entre los conductores y las empresas de aplicaciones, considerando el modelo de negocios de esta última.<sup>86</sup> Sin embargo, al tratarse de una consulta de carácter general, la Dirección del Trabajo señaló que la cuestión jurídica sobre la existencia de una relación laboral debe ser resuelta por los tribunales ordinarios, lo que fue reiterado en otras decisiones administrativas en este mismo sentido. Posteriormente, en abril de 2021, la Dirección Regional del Trabajo de Los Lagos, en el marco de una fiscalización a once trabajadores de una empresa de reparto, constató la concurrencia de “elementos constitutivos indiciarios de una prestación de servicios personales, de

---

84. En concordancia, el nombre del proyecto se modificó por el siguiente: “Proyecto de ley que modifica el Código del Trabajo regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de servicios”. Actualmente, se encuentran en segundo trámite constitucional.

85. Véase Boletín 12475-13; Cooperativa, “Mi jefe es una app: proyecto busca establecer relación laboral en aplicaciones móviles”, 12 de marzo 2019. Disponible en: <https://bit.ly/3oMbic8>

86. Dirección del Trabajo, Ordinario 6165, 29 de Diciembre 2016.

una remuneración por dicha prestación variable, de turnos de trabajo y de ejecución de labores bajo subordinación y dependencia”.<sup>87</sup>

Por otra parte, y ante diversos juzgados con competencia laboral a lo largo del país, se han iniciado acciones judiciales para solicitar el reconocimiento de la relación laboral entre los trabajadores y las plataformas. Según diversas informaciones, existen más de 30 procesos judiciales pendientes en esta materia, de los cuales existen 3 sentencias definitivas, no necesariamente concordantes entre sí.<sup>88</sup> En una de ellas, se concluyó que la relación entre los conductores de aplicaciones y los propietarios de plataformas digitales no observa las características de subordinación y dependencia que exige el Código del Trabajo para reconocer la existencia de una relación laboral. La *ratio decidendi* se basó, principalmente, en que los conductores de aplicaciones tienen un horario flexible y en el hecho de que no hay consecuencias negativas para los conductores en caso de desconectarse voluntariamente de las aplicaciones.<sup>89</sup> Este razonamiento es similar al de una sentencia de mayo de 2021, que concluyó que “nos encontramos frente a la figura de un contrato de naturaleza civil, cuya diferencia con la relación de naturaleza laboral radica en que en esta última existe una supervigilancia directa y constante y una fiscalización permanente de las labores, lo que no ocurre en la especie.”<sup>90</sup>

Por otra parte, una de las asociaciones de repartidores ha presentado varias demandas pidiendo el reconocimiento de la relación laboral con una plataforma de delivery. En una de ellas, se demanda indemnización de perjuicios por accidente laboral.<sup>91</sup> En otra de ellas, un repartidor que fue desconectado o bloqueado de la aplicación inició una tutela de derechos fundamentales con ocasión del despido, exigiendo indemnización de perjuicios y el cobro de prestaciones laborales.<sup>92</sup> En esta acción, el demandante alegó haber sido bloqueado de la aplicación después de reunirse con el representante de la plataforma, quien lo habría identificado como el líder de la asociación de repartidores y de una serie de actividades de

---

87. Dirección del Trabajo de Los Lagos, Informe de Fiscalización, 7 de abril de 2021.

88. Vigentes a la fecha de edición de este trabajo, en Mayo de 2021.

89. 2º Juzgado de letras del Trabajo de Santiago, *Thompson con Uber SpA* (Sentencia O-1388-2015), 14 de Julio de 2015.

90. 1er Juzgado de letras del Trabajo de Santiago, *Estrada y otros con Pedidos Ya Chile Spa* (Sentencia T-980-2020), 17 de mayo de 2021.

91. Juzgado de Letras del Trabajo de Concepción, “Pinilla Velásquez, Cristóbal Edgardo con Pedidos Ya Chile SpA”, RIT O1899-2019.

92. Juzgado de Letras del Trabajo de Concepción, “Gallardo Sierra, Fernando con Pedidos Ya Chile SpA”, RIT T-540- 2019.

protesta o manifestación organizadas. Además, el demandante alegó que otros repartidores que han liderado la asociación también fueron desconectados de manera simultánea, lo que indicaría que la desconexión o bloqueo de la aplicación sería una represalia a las acciones iniciadas. En otro caso, un repartidor alegó haber sido desconectado o bloqueado de la aplicación el día después de que un cliente, enojado por el retraso en la entrega de comida, reclamara tanto ante el local que preparó la comida como ante la plataforma.<sup>93</sup> En este último caso, y considerando la baja cuantía de la causa, el tribunal respectivo dictó una “sentencia anticipada”, acogiendo la demanda y reconociendo la relación laboral.<sup>94</sup>

En todos estos casos se hizo referencia a las recientes modificaciones al Código del Trabajo a propósito del trabajo a distancia y teletrabajo. Según la ley chilena, el teletrabajo consiste en servicios “prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante este medio”, y los trabajadores gozarán de todos los derechos individuales y colectivos del Código del Trabajo (artículo 152 letra g). Según los demandantes, la redacción de esta norma cubriría a los trabajadores de plataformas, concediéndoles derechos que hasta el momento les habían sido negados por los “términos y condiciones” de las plataformas. En uno de ellos, además, se obtuvo una sentencia definitiva favorable a los intereses de un trabajador que alegaba un despido injustificado y la falta de una investigación real y efectiva que demuestre las supuestas faltas cometidas por el trabajador.<sup>95</sup> En contradicción con las sentencias definitivas anteriores, el juzgado parte de que “la idea clásica del trabajador que presta servicios al interior de un lugar físico determinado con un jefe o supervisor con quien interactúa directamente, que regula su trabajo y a quien debe reportar dentro de un horario determinado acordado previamente y por escrito en un instrumento contractual generalmente denominado contrato de trabajo, debe ser superada justamente por la existencia de estas plataformas tecnológicas cuya dinámica es completamente distinta, en donde el vínculo de subordinación y dependencia se manifiesta pero no de la manera tradicional.”<sup>96</sup> Además, después de analizar la evidencia, el juzgado llegó a la conclusión de que,

---

93. Juzgado de Letras de Concepción, *Candia con Pedidos Ya Chile SpA*, M-751-2020..

94. Juzgado de Letras de Concepción, *Candia con Pedidos Ya Chile SpA*, M-751-2020, Sentencia Anticipada, 20 de Julio de 2020. A pesar de que la demandada impugnó esta resolución judicial, la causa quedó terminada pues debe reingresarse la demanda de acuerdo con el procedimiento laboral ordinario, considerando la cuantía de la causa.

95. Juzgado de Letras del Trabajo de Concepción, *Arrendondo Montoya con Pedidos Ya Chile SpA*, M-724-2020.

96. *Ibíd.*, considerando decimo.

bajo la aparente libertad del trabajador para conectarse, “está la sanción de ser bajado de calificación, de no poder elegir el turno que mejor remuneración le entregue, pudiendo incluso ser dado de baja de la aplicación, el actor tampoco tiene libertad sobre cómo realiza su función, pues está condicionado a los pasos que le otorga la demandada y siempre está siendo calificado a fin de comprobar si cumple su cometido conforme a las instrucciones de la demandada, siendo castigado si no lo hace, con una baja calificación que termina incidiendo en sus remuneraciones.”<sup>97</sup> Por otra parte, y después de analizar el funcionamiento de la aplicación y su impacto en las condiciones de los trabajadores, la sentencia agrega que “la circunstancia que el actor no tuviera injerencia en la tarifa que se le cobraba a los usuarios y el hecho que la responsabilidad frente a clientes era asumida por la demandada, configuran, además, otro elemento de la relación laboral, cual es la ajenidad de los servicios, siendo este un elemento esencial al trabajo subordinado o dependiente, una nota distintiva indispensable del tipo de trabajo que regula el Derecho del Trabajo.”<sup>98</sup>

La mayoría de los casos judicializados a partir de la segunda mitad del año 2019 fueron patrocinados por las nacientes asociaciones de hecho de trabajadores de plataformas, en específico, de repartidores y en algunos casos, patrocinados por un abogado laboralista o por institutos asociados a la principal central sindical del país. Como se verá en la sección sobre libertad sindical y negociación colectiva, los vínculos entre las asociaciones de trabajadores de plataformas y sindicatos más tradicionales son fundamentales a la hora de elaborar estrategias de acción colectiva.

### 3.3 El número de trabajadores de plataformas

Una vez conocido el marco regulatorio pertinente, es importante abordar el modo en que la pandemia ha impactado en este sector de la economía y, en específico, a la situación de los trabajadores de plataformas. Como se señaló en un estudio relacionado (Asenjo y Coddou 2021), un primer problema al que se enfrenta cualquier intento por conocer este sector de la economía es la ausencia de cifras oficiales que permitan dimensionar la magnitud de las inversiones y saber el número de trabajadores de plataformas que están activamente generando ingresos a través de esta vía. No existen registros ni estimaciones oficiales sobre

---

97. *Ibíd.*

98. *Ibíd.*, considerando decimotercero.

el número total de personas que trabajan para una PDT de reparto o de transporte, a pesar de su importancia tanto para las autoridades, que deben conocer la magnitud de este sector económico para poder proponer regulaciones adecuadas, como para quienes quieran participar de este sector económico.<sup>99</sup> De hecho, según lo reconoce el gerente de operaciones de una plataforma de reparto, el número de repartidores por cada compañía es una “información confidencial, nadie sabe (cuántos repartidores) tiene la otra compañía; esa es la gracia. Es un asunto de competencia”.<sup>100</sup> Además de las características propias de un mercado dinámico, donde las cifras cambian constantemente, las compañías tienen incentivos para esconder el real número de conductores/repartidores inscritos y activamente operando con sus plataformas, ya sea para evitar ser ubicados en una posición dominante de mercado (presentando cifras más bajas que las reales), o para amplificar artificialmente la oferta de repartidores y así motivar a los usuarios a utilizar la plataforma por consideraciones económicas o de eficiencia (presentando cifras más altas). A su vez, el cálculo del número de personas que trabajan a través de las plataformas se dificulta por la cantidad de horas en que los trabajadores utilizan las distintas plataformas, y a la eventual posibilidad de que estos trabajos constituyan la fuente principal de ingresos para una significativa proporción de quienes se desempeñan en este sector. Por esto, es importante distinguir los estudios realizados con datos provistos por las propias compañías de aquellos que intentan, por vías alternativas, averiguar y describir la realidad de los trabajadores de plataformas (Parrot y Reich 2020).<sup>101</sup>

De acuerdo con datos provistos por las propias PDT en instancias oficiales, durante el primer semestre de 2020 en Chile existían aproximadamente un total de 600 mil personas generando ingresos a través de PDT basadas en la geo-localización (conductores y repartidores).<sup>102</sup> Sin embargo, de acuerdo con datos presentados por el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, las cifras totales estarían cercanas a los 300.000. Encuestas ponen esta cifra en alrededor de

---

99. Ver las discusiones iniciales de los proyectos de ley actualmente en tramitación.

100. El Mercurio, “El infierno de un repartidor”, 19 de enero 2019. Disponible en: <https://bit.ly/3fN11sl>

101. Promarket, “Uber’s ‘Academic Reaserch’Program: How to Use Famous Economists to Spread Corporate Narratives”, 5 de diciembre 2019. Disponible en: <https://bit.ly/3oObBTG>

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

189.000 personas, equivalente al 2,4% del total de ocupados.<sup>103,104</sup> Más allá de estas distintas cifras, lo cierto es que la pandemia provocó un aumento significativo de personas que comenzaron a generar ingresos a través de PDT, de entre un 30 y un 50% de trabajadores.<sup>105</sup> En este contexto, personas que han perdido sus empleos, que están sujetos a la Ley de Protección del Empleo y tienen suspendida la relación laboral con sus empleadores, o que han visto una disminución de sus ingresos, están registrándose en las diversas PDT de transporte o reparto para hacer frente a sus gastos (Velásquez, 2021: 18).<sup>106</sup>

En el caso de las PDT de reparto, y según información proporcionada por las propias compañías, al comienzo de la pandemia existía un total de 50.000 repartidores activos.<sup>107,108</sup> Con el desarrollo de la crisis sanitaria, habría aumentado el número de repartidores frente al de los conductores, con un aumento de un 40 por ciento en la demanda del transporte de cosas, y una disminución de un 80 por ciento en el transporte de personas.<sup>109</sup> Cabe resaltar que los repartidores de aplicaciones han sido considerados como “trabajadores esenciales”, por lo que cuentan con un permiso especial para movilizarse en lugares en cuarentena.<sup>110</sup> Esto no es el caso de los conductores de aplicaciones, ya que no se les permitió movilizar a pasajeros durante el periodo de cuarentena, a excepción de los taxis oficiales que trabajan con algunas *apps*.

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

104. Estudio Longitudinal Empleo-COVID-19. Disponible en: <https://www.uc.cl/site/efs/files/13876/presentacion-estudio-longitudinal-empleo-covid19-14junio2021.pdf>

105. Valentina Essus, “El tramo pendiente de la última milla”, Base Pública, 10 de marzo de 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3hNSsQn>; América Economía, “Carta salvadora: las estrategias de los restaurantes para aprovechar el alza del delivery”, 29 de abril de 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3yBmCfP>

106. También, esta información se pudo recabar con entrevistas con representantes de MAREA, 19 de junio 2020; entrevista con un gerente general de una PDT, 9 de abril 2020.

107. Ciperchile, “El relato de los trabajadores de delivery que viven la pandemia sin acceso a baños ni elementos de protección”, 7 de abril de 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3ff3vAq>

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

109. Diario Financiero, “Aplicaciones muestran alza histórica de repartidores y conductores”, 9 de junio de 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2RKcyAn>

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

Las plataformas de transporte también han aumentado el registro de nuevos conductores, pero ese aumento no ha ido de la mano de un mayor número de viajes, sobre todo en aquellas ciudades más afectadas por las restricciones de movilidad. Actualmente, los conductores de aplicaciones no son considerados como “trabajadores esenciales”, a diferencia de los taxistas debidamente registrados, por lo que varias plataformas de transporte han comenzado a operar con servicios de taxis.<sup>111</sup> Además, en contextos de restricciones de movilidad, todas las plataformas de transporte han reconvertido a sus conductores en repartidores, considerando que la modalidad de reparto constituye más de un 80% de los viajes durante la pandemia.<sup>112</sup> De acuerdo con información de prensa, hacia la segunda mitad del año pasado, existían más de 300.000 conductores registrados en las cuatro principales PDT de transporte. Además, según las propias compañías, se generó un aumento de entre un 20% a un 78%, dependiendo de las plataformas y de las restricciones de movilidad vigentes en diferentes ciudades.<sup>113</sup>

### 3.4 Medidas para la protección de la salud y seguridad

Si bien el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155) entiende a estos últimos como las personas “empleadas”, el Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187), establece la obligación de todo país Miembro de “promover e impulsar, en todos los niveles pertinentes, el derecho de los trabajadores a un medio ambiente de trabajo seguro y saludable” (artículo 3.2).<sup>114</sup> Entendido como un derecho de todos los trabajadores, sin importar su condición laboral específica, la seguridad y la salud ocupacional representan una obligación tanto para el Estado como para las empresas, quienes controlan el proceso de comercialización/distribución de bienes o el transporte de personas, sobre todo en contextos de exposición a un virus altamente contagioso y con significativo porcentaje de letalidad. Desde una perspectiva de responsabilidad civil, son las PDT las que se encontrarían en mejor posición para prevenir riesgos o para actuar en caso de eventos perjudiciales para la salud de un tercero (trabajadores de plataformas), sobre todo considerando el desarrollo de las herramientas tecnológicas.

111. Véase: <https://www.soychile.cl/Valparaiso/Sociedad/2020/07/13/663660/Taxistas-e-inclusion-en-la-plataforma-de-Uber-Este-matrimonio-tiene-que-ser-a-largo-plazo.aspx>

112. Diario Financiero, “La fórmula de Beat para hacer frente al COVID-19: despachos para PYME y viajes con taxi de techo amarillo”, 3 de junio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2QOCXg9>

113. Véase la presentación de Beat ante el Senado, en el marco de la “Ley Uber” (boletín nº 11.934-15).

114. Sólo este último se encuentra ratificado por Chile.

Una vez decretadas las medidas que restringían la movilidad y el libre desplazamiento de las personas, y al no existir una regulación específica sobre la situación de los trabajadores de plataformas, cada una de las aplicaciones comenzó a adoptar sus propias medidas sin mayor coordinación entre ellas o con las autoridades. El primer gran desafío que debieron sortear las aplicaciones fue coordinar los permisos para cada uno de los trabajadores considerados por la regulación de emergencia como “esenciales”. Para ello, cada una de las compañías implementó medidas para entregar estos permisos, principalmente a los repartidores, ya sea a través de *banners* en la misma aplicación o a través de correos electrónicos dirigidos a cada uno de los trabajadores. En otros casos, las empresas otorgaron un permiso único colectivo a través de empresas intermediarias, con el objeto de evitar cualquier indicio que permita reconocer una relación laboral.<sup>115</sup> Desde abril de 2020, el instructivo de desplazamiento de la autoridad sanitaria distingue dos tipos de permisos. Por una parte, el permiso único colectivo, disponible para trabajadores asalariados, quienes deben portar, junto al permiso, una copia de su contrato de trabajo, o un certificado de la relación laboral. Por la otra, un permiso especial para “repartidores que prestan servicios de distribución de alimentos, medicamentos y otro tipo de bienes esenciales de uso doméstico por medio de plataformas de delivery, el que los habilitará para circular por sectores o localidades que se encuentren en cuarentena territorial”.<sup>116</sup> A pesar de ello, y según declaran diversas asociaciones de repartidores, los permisos entregados por las compañías no eran los adecuados, y muchos trabajadores fueron “retenidos” o sancionados por los órganos fiscalizadores.<sup>117</sup> En los hechos, los permisos consistían en una ventana que se abre en los teléfonos celulares o en un documento digital que debía mostrarse a los fiscalizadores, que no siempre fueron aceptados como “permisos oficiales” de acuerdo con la autoridad.

Una vez obtenidos los permisos, algunas plataformas enviaron mensajes incentivando a los repartidores a “salir” y generar ganancias realizando entregas, sobre todo en sectores de alta demanda, que en un comienzo implicaba trasladarse a los sectores determinados de la capital, en donde comenzaron las medidas de confinamiento y en donde la frecuencia de envíos o repartos es mayor. A pesar de ello, no hubo incentivos de pagos adicionales que consideraran el riesgo al que se vieron expuestos los trabajadores de plataformas al estar en permanente contacto

---

115. Entrevista con Samuel Ortiz, asesor sindical de trabajadores de plataformas, 17 de abril de 2021.

116. Gobierno de Chile, Instructivos para permisos de desplazamiento, 16 de abril de 2021.

117. Entrevista con dirigentes de MAREA, 19 de julio de 2020.

con otras personas, ya sea en sus vehículos, o en el reparto de comidas o bienes a domicilio.<sup>118</sup>

Por disposiciones emitidas por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, las empresas de reparto deben cumplir con “las reglas sanitarias especiales que determine la Autoridad Sanitaria para el cumplimiento de sus funciones”. Estas últimas fueron dictadas por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo el día 27 de marzo de 2020, en el que se especifican medidas para el retiro, pago y entrega de bienes. En concreto, el “protocolo sanitario” señala lo siguiente:

- “- Evitar siempre el contacto físico y mantener distanciamiento social de al menos un metro.
- Al entregar o retirar, los paquetes se deben depositar o retirar desde el suelo o desde una superficie que lo facilite, sin ningún contacto físico con los clientes.
- No estará permitido prestar servicios de instalación de los bienes repartidos al interior del domicilio de los clientes.
- Al finalizar la gestión de envío o retiro, lavar las manos con agua y jabón por más de 20 segundos cuando sea posible, o en su defecto aplicar alcohol gel.
- Evitar pago con dinero efectivo y, siempre que sea posible, utilizar formas de pago sin contacto.
- Ofrecer alternativas de pago sin contacto, sea internas de la empresa o externas.
- En la medida que la estructura del servicio lo permita, incentivar compra responsable y limitar número de unidades en compra de artículos de primera necesidad.”

De la lectura del “protocolo sanitario”, no se deriva quién es el sujeto obligado o responsable por la adopción de estas medidas, que en último término afectan a los trabajadores de plataformas. De hecho, asumiendo que gran parte de los repartidores son considerados trabajadores independientes, son ellos mismos quienes deben conseguir un baño para lavarse las manos con jabón o, en su defecto, proveerse de alcohol gel para desempeñar su actividad. Como han relatado las

---

118. *Ibidem.*

propias asociaciones de repartidores, los locales adheridos a las plataformas ya no les facilitan los baños.<sup>119</sup> En las primeras semanas de la pandemia en Chile, el alcohol gel alcanzó precios muy altos, ya sea por escasez o especulación. Algunas empresas se adelantaron a la contingencia comprando alcohol gel y mascarillas para sus trabajadores. Sin embargo, las botellas eran insuficientes, y la empresa decidió reembolsar los gastos en que incurrieran los trabajadores para la provisión de elementos de seguridad. Esta fue más o menos la estrategia seguida por el resto de las empresas, como relatan las asociaciones de repartidores, en que la mayoría de ellos no habrían estado cubiertos por la provisión directa de elementos de seguridad. En algunos casos estos gastos no fueron debidamente reembolsados.<sup>120</sup>

En el caso de los conductores plataformas de transporte que han podido seguir funcionando, han surgido los mismos problemas.<sup>121</sup> Sin embargo, y considerando que los conductores de aplicaciones tienen un contacto permanente y cercano con los usuarios de las plataformas, las compañías han puesto énfasis en la sanitización o desinfección de los vehículos, o en la instalación de paneles separadores, que obligarían a los usuarios a sentarse en la parte de atrás de los vehículos. En algunos casos, las compañías han instalado centros o puntos de desinfección o, incluso, delegado en los propios trabajadores la posibilidad de gestionar el modo en que se realizarán estos procesos.<sup>122</sup> Según relatan las asociaciones y sindicatos de conductores de aplicaciones, las fiscalizaciones a los conductores de aplicaciones han disminuido desde el “estallido social” de octubre de 2019, pero igualmente sigue siendo complejo que los usuarios tengan que sentarse en los asientos traseros, ya que ello invitaría a la fiscalización. En algunos casos, además, la provisión de elementos de seguridad se ha visto imposibilitada por el cierre de establecimientos o centros comerciales. Por ejemplo, las oficinas de una empresa están ubicadas en un centro comercial que fue cerrado por disposiciones sanitarias, dificultando la

---

119. *Ibidem*.

120. La Tercera, “Didi, Uber, Beat y Cabify en tiempos de pandemia: aplicaciones subieron hasta 140% sus conductores activos”, 26 de junio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/34etUrP>; Radio Recabarren en Youtube, programa “Cadena de suministros”, 8 de julio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3uICxvg>. Según el Sindicato de Cornershop, los *shoppers* alegan que nunca lograron recibir efectivamente los equipos y materiales de protección, y lo mismo sucede con los beneficios, que incluían requisitos que hacían muy difícil acceder a los mismos. Entrevista con la presidenta del Sindicato de Cornershop, 14 de julio 2020.

121. Según información proporcionada por DiDi, 13.500 socios conductores recibieron más de 130 millones de pesos en bonos para comprar artículos desinfectantes. Disponible en: <https://latam.didiglobal.com/sigamosencaminocl/>

122. Entrevista con la gerencia de asuntos corporativos, DiDi Chile, 9 de abril 2020.

entrega de elementos de seguridad para los conductores de esa aplicación en la región.<sup>123</sup>

De manera excepcional, algunas PDT más pequeñas firmaron convenios con la Mutual de Seguridad con el objeto de cubrir los eventuales accidentes o enfermedades profesionales a que están expuestos los repartidores, sobre todo en contexto de pandemia. Ante la gran cantidad de trabajadores que están fuera del marco de protección de la seguridad laboral, la Mutual de Seguridad manifestó su preocupación por el hecho de “que la discusión regulatoria apunta más a transformar a estos trabajadores en dependientes, que en darles protección sin perder la flexibilidad que hace atractivo estos empleos para muchas personas.”<sup>124</sup> Si bien este tipo de iniciativas privadas pueden constituir importantes contribuciones a solucionar un problema urgente de cobertura en temas de seguridad y salud laboral para trabajadores independientes, aún no se ha masificado.

En cuanto a las medidas para evitar el contacto físico, las compañías sólo emitieron recomendaciones generales, pero no utilizaron la tecnología que tienen para el monitoreo de sus socios, a objeto de evitar aglomeraciones.<sup>125</sup> Las medidas de seguridad que utilizan la tecnología de las propias aplicaciones se han reducido, por ejemplo, a la obligación de los trabajadores de sacarse fotos (*selfies*) utilizando mascarilla antes de cada viaje o a la obligación de los trabajadores de completar un formulario (*checklist*) antes de activarse, y que pregunta por la previa sanitización del vehículo o las mochilas.<sup>126</sup> En algunos casos los trabajadores se han quejado de la falta de coordinación entre las plataformas y los restaurantes, ya que muchos pedidos se aceptaban sin tener certeza acerca de los tiempos de preparación de las comidas, o por la falta de un sistema de ordenamiento de los diferentes pedidos que pudiera mantener la distancia física entre los repartidores. En muchos casos, los trabajadores de los restaurantes gritaban a viva voz los nombres de los pedidos, de modo que los repartidores no podían mantener una distancia física adecuada.<sup>127</sup>

123. Entrevista con Javier Schlack, presidente Sindicato Uber V Región, 9 de septiembre 2020.

124. Felipe Bunster (Gerente General de la Mutual de Seguridad), “Hoy es posible proteger a los trabajadores de plataformas digitales”, 12 de marzo de 2021. Disponible en: <https://bit.ly/3wzgBhE>

125. 24 Horas, “Alcaldesa Matthei y aglomeraciones de repartidores: ‘todos quedamos horrorizados’”, 29 de mayo 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3fhLjWO>

126. ‘Uber lanzó una tecnología de verificación de mascarillas’. Diario Financiero, “Empresas chilenas frente al COVID-19: Carozzi y Techo-Chile entregaron 1.000 cajas de alimentos a familias vulnerables”, 19 de agosto 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3bQTqru>

127. TVN, “Preocupante aglomeración de deliverys: ¿Implementan las medidas sanitarias necesarias?”, 29 de Mayo de 2020. Disponible en: <https://bit.ly/34c75F5>

Por otra parte, en cuanto a las medidas para evitar el pago en efectivo, las compañías han reiterado el llamado a los usuarios a preferir el pago vía tarjetas bancarias, pero no han existido incentivos económicos o descuentos especiales para motivar aquello. Según relatan las asociaciones de repartidores, por ejemplo, las propinas de los consumidores han aumentado en tiempos de pandemia, quizás como una muestra de solidaridad y comprensión del difícil trabajo que realizan. Sin embargo, los problemas o discordancias que hay con la entrega de propinas a través de las aplicaciones (por ejemplo, diferencias entre lo que muestra la planilla de tarifas y el pago que efectivamente llega al final de cada semana, o las diferencias entre lo que los consumidores entregan como propina en las aplicaciones y lo que efectivamente llega a los trabajadores) han llevado a los trabajadores a preferir la entrega de las propinas en efectivo.<sup>128</sup>

Adicionalmente, y con el aumento de la demanda por estos servicios en todos los sectores de las ciudades, los trabajadores se vieron forzados a realizar sus servicios en zonas consideradas como peligrosas, sufriendo el riesgo de ser víctimas de robos o asaltos, perdiendo sus instrumentos de trabajo.<sup>129</sup> Sólo aquellos trabajadores con mejores calificaciones podrían elegir sus zonas de trabajo, forzando a los nuevos repartidores a trabajar en zonas donde se corre mayor riesgo de sufrir asaltos o robos.<sup>130</sup> Como reconoce la propia Policía de Investigaciones, “se ha notado un alza, desde el punto de vista del análisis criminal, del aumento de delitos contra los repartidores que transportan alimentos y elementos de primera necesidad”, cuestión que ha sido confirmada por el Ministerio Público, al punto de llegar a convertirse en las “primeras víctimas de delitos durante la actual pandemia”.<sup>131</sup> Según informaciones de prensa, y en voz de los propios trabajadores, se ha llegado incluso a la formación de grupos de autodefensa, con el objeto de tomar acciones de defensa ante la inacción de las aplicaciones.<sup>132</sup>

---

128. Véanse, por ejemplo, diversas publicaciones en la página web de MAREA (<http://lamancomunal.cl/>).

129. Entrevista a representante de trabajadores de una PDT de reparto. 19 de julio de 2020.

130. La Tercera, “Los peligros de trabajar en dos ruedas”, 24 de agosto 2020. Entrevista a representante de trabajadores de una PDT de reparto. 19 de julio de 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2RHZvj3>

131. TVN, “Reportan ola de asaltos a repartidores de delivery durante la cuarentena”, 3 de Julio de 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3uiXuqX>

A pesar de estas declaraciones, no existen registros oficiales de delitos según la ocupación de las víctimas. Además, como se trata de trabajadores sin contrato, no existen impulsos o incentivos para seguir en detalle cada uno de los casos. La Tercera, “Los peligros de trabajar en dos ruedas”, 24 de agosto 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2RHZvj3>

132. La Tercera, “Los peligros de trabajar en dos ruedas”, 24 de agosto 2020. Disponible en: <https://bit.ly/2RHZvj3>

Por último, en cuanto al plan de vacunación, que comenzó en diciembre de 2020, se consideró una priorización de las personas con comorbilidades y de aquellas más expuestas a situaciones de contagio.<sup>133</sup> En esta última hipótesis, se consideró a diversos trabajadores en rubros considerados esenciales, incluyendo al “personal que trabaja en empresas de servicios básicos y transporte (de personas e insumos críticos)”.<sup>134</sup> Para materializar el acceso al plan de vacunación, las empresas debían enviar las listas de sus trabajadores que se desempeñaran en estos considerados como mayormente expuestos al virus. De acuerdo con información proporcionada por las asociaciones de repartidores de plataformas, ninguna de las PDT envió tales listas a la autoridad sanitaria, dificultando el acceso al plan de vacunación.<sup>135</sup>

### 3.5 Medidas de protección social

Diversos instrumentos internacionales articulan los principios de seguridad social que son también aplicables a los trabajadores de plataformas. Incluyen la universalidad de la protección, cobertura y acceso efectivo a la seguridad social para todos los trabajadores, en todos los tipos de trabajo; la adecuación de los sistemas de protección para el reemplazo de los ingresos de manera sostenible y equitativa; la garantía de que los sistemas de protección social reforzarán positivamente la movilidad/transferibilidad en el mercado del trabajo, considerando la transformación estructural de este y de la economía; o la necesidad de que estos sistemas no estén basados únicamente en la capacidad contributiva de las personas sino en adecuados niveles de distribución del riesgo social, incluyendo consideraciones de solidaridad que impidan que las personas deban soportar todo el peso de contingencias económicas o financieras (Behrendt, Nguyen y Rani 2019: 26-27).<sup>136</sup> Al ser considerados como trabajadores independientes por una significativa mayoría de las PDT, la realidad es que los trabajadores independientes no están cubiertos de manera íntegra por los sistemas de seguridad social contributivos, dejando a estos trabajadores, en el mejor de los casos, cubiertos por prestaciones mínimas financiadas con cargo a las rentas generales de la nación.

133. El orden de vacunación fue definido por el Ministerio de Salud sobre la base de las recomendaciones del Consejo Asesor de Vacunas e Inmunizaciones (CAVEI) del mismo ministerio.

134. <https://www.gob.cl/yomevacuno/preguntasfrecuentes/>

135. Entrevista con Samuel Ortiz, asesor sindical, 17 de abril de 2021.

136. Véanse, por ejemplo, las críticas a la propuesta de protección social realizada por Uber en el contexto europeo (Allaire et al. 2019).

En términos generales, la destrucción del empleo causada por la pandemia ha afectado de manera más severa a los empleos por cuenta propia, sobre todo en aquellos que están en situación de informalidad (Velásquez 2021: 69). En el escenario social y económico creado por la crisis sanitaria de la COVID-19, la situación de los trabajadores de plataformas es diversa. En primer lugar, los trabajadores de aplicaciones de transporte, especialmente en aquellos lugares que han tenido restricciones intensas de la movilidad, han visto disminuidos sus ingresos de manera significativa. Para aquellos trabajadores de plataformas que emiten boletas de honorarios, existen diversas medidas adoptadas por la autoridad para ofrecer algún marco de protección, sobre todo respecto de aquellos que disminuyeron sus ingresos.<sup>137</sup> Para aquellos que no emiten boletas de honorarios ante las compañías dueñas de las aplicaciones, es decir, aquellos que forman parte de la economía informal, el escenario es distinto, y depende del cumplimiento de los requisitos necesarios para acceder a las prestaciones sociales no contributivas dispuestas por el gobierno para procurar ayuda a los sectores sociales más desprotegidos.<sup>138</sup>

Por otra parte, los accidentes de tránsito y los impactos generados en la salud y seguridad de los trabajadores de plataformas han provocado acciones de judicialización de los intereses de los trabajadores de plataformas. Ante ello, algunas aplicaciones han comenzado a contratar seguros privados para cubrir estas contingencias, que van incluidas en el precio de cada viaje o de cada pedido. En el contexto de la crisis sanitaria, además, se agregan los problemas relacionados a la falta de cobertura de salud y de ingresos en caso de contraer el virus o estar sujetos a cuarentenas decretadas por las autoridades sanitarias. Salvo el caso de una plataforma de transporte, que tiene un convenio con una empresa de telemedicina, las demás aplicaciones no cuentan con medidas especiales para la

---

137. Véanse las medidas adoptadas por el Gobierno de Chile (proyecto de ley que crea un Seguro de Protección de Ingresos para Trabajadores Independientes; en mayo de 2020 el Servicio de Impuestos Internos realizó la devolución de los montos retenidos por concepto de impuesto a la renta aplicable a trabajadores independientes por las boletas emitidas durante enero y febrero de 2020; en abril de 2020 el Fisco realizó en forma anticipada las devoluciones de impuesto que corresponden a personas naturales (trabajadores dependientes e independientes) por concepto de impuesto a la renta). Disponible en: <https://ingresodeemergencia.cl/>

138. Véanse las medidas adoptadas por el Gobierno de Chile (el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) consiste en un apoyo directo del Estado a los ingresos de las personas más vulnerables durante la emergencia sanitaria derivada del coronavirus; bono COVID, que asciende a \$50.000 por cada beneficiario que esté dentro del programa de Subsidio Único Familiar, como también a los hogares del Subsistema Seguridades y Oportunidades; \$50.000 para 670 mil hogares correspondientes al 60% más vulnerable del país, según el Registro Social de Hogares, que no tienen ingresos formales ni cargas familiares). Para un panorama general, véase Montt, Ordóñez, Silva y Velasco (2020).

protección de los riesgos de la salud.<sup>139</sup> Ante la falta de protección social de los trabajadores de plataformas en caso de contraer el virus o verse imposibilitados de movilizarse por orden de la autoridad, las compañías dueñas de las aplicaciones han creado “fondos de emergencia” que puedan compensar la disminución de ingresos.<sup>140</sup> A través de estos fondos, las compañías estarían reconociendo que esos trabajadores, que sólo ganan ingresos por trabajos efectivamente completados, tienen que ser compensados, ya que no pueden vivir de las prestaciones sociales de las personas que viven con ellos y que cuentan con alguna forma de protección, o de los eventuales subsidios o asistencias sociales que pueda entregar el gobierno de turno. Como relata un trabajador de una plataforma de reparto: “o me muero de hambre o de coronavirus.”<sup>141</sup>

Al comienzo de la pandemia, y ante el aumento del número de pedidos y de la expansión de los rubros o bienes que empezaban a ser requeridos por los consumidores, los repartidores tuvieron expectativas de mejorar sus ingresos. Sin embargo, según relatan estas asociaciones, las compañías modificaron las formas de calcular los ingresos y ahora tenían que trabajar más tiempo para generar el mismo nivel de ingreso.<sup>142</sup> De acuerdo con cálculos realizados por una de las asociaciones de repartidores, “un repartidor debe trabajar cerca de 13 horas durante los siete días de la semana para ganar un sueldo mensual que varía entre 500 mil y 600 mil pesos.”<sup>143</sup> Como se destaca en un informe reciente (Asenjo y Coddou 2021: 69-74), un 30% dejó de trabajar como repartidor, en su mayoría motivados por la falta de trabajo disponible; de aquellos que continúan trabajando como repartidores, un 45% de ellos suspendió sus actividades por al menos un período, en su mayoría por el miedo a contagiarse o por haber efectivamente contraído coronavirus. Además, los ingresos laborales continuaron en una trayectoria descendente en los primeros meses de la pandemia, y se profundizaron con las cuarentenas, “llegando a un promedio de \$107.038 CLP entre los meses de mayo y agosto 2020” en la Región Metropolitana.<sup>144</sup> El trabajo de Fielbaum et al (2021), a través de una encuesta online, también ha mostrado tanto el descenso en las horas de trabajo como la

139. Véase, por ejemplo, la página web de Tele Doc. Disponible en: <https://teledoc.cl/cabify/>

140. Entrevista a representante de trabajadores de una PDT de reparto. 19 de julio de 2020.

141. *Ibidem*.

142. Entrevista representante de Riders UnidosYa, 19 de julio 2020.

143. La Tercera, “Los peligros de trabajar en dos ruedas”, 24 de agosto 2020. Entrevista a representante de trabajadores de una PDT de reparto. 19 de julio de 2020. Disponible en: <https://bit.ly/34c9sbh>

144. Como referencia, antes del “estallido social”, el ingreso promedio de los trabajadores encuestados por la OIT era de \$159.038; con posterioridad, descendió a \$128.153 (Asenjo y Coddou 2021, p. 69).

disminución de ingresos para los trabajadores de plataformas. Aun así, 8 de cada 10 trabajadores de plataforma trabajó, en promedio, 5 o más días a la semana por 8 o más horas al día.<sup>145</sup>

Todas las plataformas de reparto crearon fondos especiales para compensar la pérdida de ingresos pagando a los trabajadores una compensación equivalente al promedio de ingresos diarios generados durante dos semanas:

“En el caso de [una PDT de reparto], la compensación se entrega según el promedio de ganancia diarias del repartidor en los últimos seis meses, con un tope máximo diario de 60 mil pesos, al igual que en [otra PDT de reparto], con la diferencia que en esta empresa el monto se calcula contabilizando las ganancias de las últimas cuatro semanas. En [otra PDT de reparto] la situación es más desfavorable para el repartidor, pues el tope máximo de compensación es de 23 mil pesos diarios, en el caso de que haya completado al menos 30 entregas durante los últimos 30 días. En el caso de [otra PDT de reparto], el monto se calcula de acuerdo al promedio de ganancias generadas durante los últimos seis meses. Si el repartidor ha estado menos tiempo en la aplicación, el promedio se calculará entre su primer día en la plataforma y el 6 de marzo.”<sup>146</sup>

Estos fondos de emergencia han tenido dificultades en cuanto a su accesibilidad e implementación. La cantidad de requisitos para acceder a estos fondos y la “letra chica” están diseñados de acuerdo con la gran capacidad que tienen las plataformas de recolectar y procesar de manera exacta las horas e ingresos recibidos por cada trabajador, de modo que estos fondos sólo constituyen formas de asistencia social mínima y no verdaderas prestaciones de protección social. Como lo resume uno de los representantes de estas asociaciones, “ellos saben lo que están haciendo ¿por qué no lo hacen de otra manera?”, y aboga incluso por un seguro de 150 mil pesos fijo que cubra 2 semanas de trabajo y que pueda pagarse en cuotas, sobre todo si las *apps* los consideran como “sus propios jefes”.<sup>147</sup> Para acceder a estos pagos compensatorios, los trabajadores deben remitir, a través de la aplicación, un certificado de examen PCR positivo, o la orden de cuarentena

145. Cooperativa. “Trabajadores de “delivery” en Chile: Principalmente hombres, menores de 45 años y con mayoría extranjera.” Disponible en: <https://cooperativa.cl/noticias/pais/consumidores/trabajadores-de-delivery-en-chile-principalmente-hombres-menores-de/2021-06-11/014154.html>

146. Ciper Chile, “El relato de los trabajadores de delivery que viven la pandemia sin acceso a baños ni elementos de protección”, 7 de abril 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3oKLSvH>

147. Entrevista a representante de trabajadores de una PDT de reparto. 19 de julio de 2020.

decretada por la autoridad respectiva, que obliga a quedarse en el domicilio por al menos 14 días. De todos modos, la exigencia de un examen PCR positivo no toma en cuenta que, después de comenzar a sentir los síntomas de la COVID-19, las personas esperan varios días antes de acudir a un establecimiento de salud, sobre todo cuando hablamos de trabajadores jóvenes, lo que eleva la cantidad de días no trabajados a más de 14. Para el representante de una de las asociaciones que agrupa a trabajadores de una PDT de reparto, este tipo de situaciones ha derivado en que los trabajadores no tienen muchas expectativas de acceder a estos pagos compensatorios, y los problemas se repiten en varios casos, siendo usualmente denunciados a través de sus cuentas de redes sociales:

“Mire, yo conozco varios casos así, los trabajadores mandan las pruebas PCR por correo, abren un ticket en la app, mandan más correos, pero nunca les responden, nunca responden. Ellos reciben la información y nunca responden, y de paso te exigen en el correo que usted tiene que ir usted mismo a una oficina a entregar los documentos para acceder a ese fondo. Una cosa que es ilógica, porque una persona que se contagia tiene que estar confinado, no puede salir. Entonces, ¿cómo vas a exigir que esas personas lleven los papeles a una oficina para acceder a una supuesta ayuda que tú le estás dando?”<sup>148</sup>

En el mismo sentido, la presidenta del sindicato de una empresa de PDT de reparto mencionó diversos reparos con respecto al acceso a los fondos de emergencia, sobre todo para aquellos con contratos de prestación de servicios, que son la abrumadora mayoría de sus colaboradores: “se les pedía el PCR. Y todo el mundo feliz, pero cuando leías la letra chica (...) ya ok (...) Tenías que tener seis meses de trabajador activo, es decir, que te hayas conectado al menos una vez a la semana, que tuvieras por lo menos un pedido a la semana, que esto, que lo otro (...) era una cantidad de letra chica (...) eran muchos requisitos.”<sup>149</sup> Otro problema adicional mencionado transversalmente por todas las asociaciones de repartidores era la diferencia de tiempo que existe entre que los trabajadores enviaban el examen PCR o la orden de cuarentena a las empresas y el tiempo que demoraba el procesamiento del fondo de emergencia, sobre todo considerando que la aplicación desconectaba las cuentas de los trabajadores contagiados u obligados a guardar cuarentena. En el caso de una PDT de reparto, estos problemas y la falta de acceso a equipamientos de protección motivaron la movilización de miles de repartidores,

148. Entrevista a representante de trabajadores de una PDT de reparto. 19 de julio de 2020.

149. Entrevista a representante de trabajadores de una PDT de reparto. 19 de julio de 2020.

que se organizaron para demandar un acceso efectivo a los fondos de emergencia para los repartidores contagiados y crearon una asociación. Según fuentes de este grupo, ellos realizaron un llamado a desconectarse masivamente a comienzos de junio para lograr que sus compañeros tuvieran acceso efectivo a los fondos de emergencia: “cerraron la aplicación de 8 a 10, y a las 12 del día les estaban haciendo los depósitos que ellos estaban pidiendo.”<sup>150</sup>

En el caso de las plataformas de transporte, el acceso a los fondos de emergencia ha sido bastante más complejo, considerando la abrupta caída de ingresos provocada por las intensas restricciones de movilidad, sobre todo en la Región Metropolitana y en la Región de Valparaíso. A pesar de la adopción de estas medidas, las asociaciones o sindicatos de trabajadores de aplicaciones de transporte han manifestado su descontento con la efectiva implementación de éstas. Según el representante de una asociación de PDT de transporte,

“es casi imposible para los conductores acceder a los fondos de emergencia, considerando la gran cantidad de requisitos que se imponen y la obligación que tienen los conductores contagiados de probar que contrajeron el virus producto de un pasajero que tomó una carrera con una PDT de transporte; a ello hay que agregar el hecho de que hay muchos conductores que trabajan para múltiples plataformas, lo que obligaría a repetir este procedimiento con todas, obteniendo compensaciones muy bajas en cada una de las plataformas. Los de ‘soporte’ te van tramitando en diversas etapas, lo que hace casi imposible acceder a los fondos.”<sup>151</sup>

A ello, además, debemos agregar los problemas que han tenido los conductores para certificar los pagos recibidos de la aplicación con el objeto de postular a los subsidios o apoyos sociales que ha adoptado el gobierno en el contexto de la crisis.<sup>152</sup>

### 3.6 Asociación de trabajadores y empleadores en tiempos de pandemia

El diálogo social constituye uno de los pilares y fundamentos de la justicia social y consiste en invitar a todos los actores relevantes a dialogar abiertamente

---

150. *Ibíd.*

151. Entrevista a presidente del Sindicato Uber V Región, Viña del Mar, 9 de septiembre 2020.

152. *Ibíd.*

en torno a los temas de interés común relativos a las políticas económicas y sociales que los afectan.

“El diálogo social, en todo momento, promueve la participación democrática en el proceso de formulación de políticas de las personas más directamente afectadas; pero, en momentos de crisis, cuando hay mucho en juego, esa participación resulta aún más importante.” (OIT 2020c)

El diálogo social se hace particularmente relevante en tiempos excepcionales, cuando las medidas pueden afectar a todos los actores relevantes, e incluso poner en riesgo las fuentes de trabajo o ingreso, pero también impactando de manera desproporcionada en quienes son más vulnerables. Además, “[e]l diálogo social es crucial para garantizar una reglamentación adecuada de la relación de trabajo que contemple también las nuevas formas contractuales como las existentes en las plataformas digitales de trabajo.” (OIT 2020b: 13).

Por regla general, como vimos en secciones anteriores, los trabajadores de plataformas comienzan a generar ingresos después de haber dado su consentimiento a unos términos y condiciones que no pudieron negociar y que son difíciles de comprender para el público general. Además, sus trabajos son asignados y monitoreados por una gestión algorítmica que, recolectando y analizando los datos de diversos usuarios, es usualmente desconocida para los trabajadores.

En Chile, el diálogo social entre los actores relevantes de la economía de plataformas y, en específico, en las PDT de reparto y transporte, ha estado ausente. Los trabajadores de estas plataformas hacen de las ciudades sus lugares de trabajo. A pesar de las dificultades de generar identidades colectivas y de tener espacios para compartir sus experiencias y desarrollar sus intereses, siempre han mantenido comunicación entre ellos, sobre todo utilizando nuevas tecnologías de comunicación social (Rodríguez Fernández 2018). En efecto, como se ha mostrado en diversa literatura académica, todo trabajador de plataforma tiene conocimiento de grupos formados en “redes sociales” para el apoyo mutuo, usualmente enfocados en compartir recomendaciones para evitar situaciones peligrosas, para generar más ingresos, para socializar, o para ayudarse en casos de enfrentar problemas (Graham y Woodcock 2019). Sin embargo, la formación de entidades o asociaciones más grandes enfrenta diversas dificultades, comenzando por el hecho de que (casi) todas las PDT consideran a los conductores o repartidores como contratistas independientes.

Desde antes de la pandemia, los trabajadores de plataformas de transporte han creado asociaciones gremiales y sindicatos para la defensa de sus derechos, especialmente en torno al proyecto de ley que “regula a las aplicaciones de transporte remunerado de pasajeros y los servicios que a través de ellas se presten”, popularmente conocido como “Ley Uber”. Diversas asociaciones de conductores de plataformas, entre ellas, la Asociación de Conductores Unidos de Aplicaciones (A.C.U.A. Chile), la Asociación Gremial de Trabajadores Privados de Plataformas Unidos de la IV Región (AGRETRAPTUR) y un sindicato de una PDT de Transporte en la V Región, participaron activamente de las discusiones en comisión. En el caso de los trabajadores de PDT de reparto, la formación de asociaciones ha sido paulatina. Antes de la pandemia, las únicas entidades con más visibilidad eran la Agrupación de Repartidores Penquistas (ARP), en la ciudad de Concepción,<sup>153</sup> y Riders Unidos Ya, que agrupa a trabajadores de la plataforma PedidosYa.<sup>154</sup> Con la pandemia, y ante la agudización de diversos problemas, se han sumado otras organizaciones, como Rappi08, que agrupa a trabajadores de la plataforma Rappi en la ciudad de Santiago,<sup>155</sup> y Shoppers Unidos, que agrupa a los repartidores de la plataforma Cornershop. Recientemente, la ARP, Riders Unidos Ya, y Rappi08 crearon la Mancomunal de Repartidores por App (MAREA), para avanzar colectivamente por el reconocimiento de derechos laborales individuales y colectivos. Ante la ausencia de regulación que proteja a los trabajadores de plataformas, MAREA se creó con el propósito de articular la mayor cantidad de organizaciones, independientemente de su forma, niveles o actividad organizativa, para velar por mejores ingresos, mayor salud y seguridad en el trabajo, y por “la incorporación de Derechos Laborales y Sindicales en el Ordenamiento Jurídico del Estado de Chile”.<sup>156</sup> Si bien estas organizaciones han logrado influir en la agenda y en la opinión pública, aún existen dudas con respecto a la representatividad del total de personas que se desempeñan en estos rubros.

En cuanto a las plataformas, se tomó noticia de la formación de la Asociación Chilena de Plataformas de Movilidad (ACHIPLAM), que agrupa a las empresas

153. Entrevista a representante de trabajadores de una PDT de reparto. 19 de julio de 2020.

154. Riders UnidosYa asocia a repartidores que trabajan principalmente para Pedidos Ya. En cuanto a su organización, tienen un vocero por cada comuna, y tienen una mesa ejecutiva de 5 personas. Entrevista a representante de Riders UnidosYa, 19 de julio 2020.

155. Rappi08 es una agrupación que comienza a formarse durante la pandemia (marzo de 2020), y con la ayuda de líderes de otras asociaciones más consolidadas. Aun no tienen una estructura de toma de decisiones tan definida como las otras asociaciones. Entrevista a representante de Rappi08, 19 de julio 2020.

156. Véase publicación en Instagram de la “Agrupación Repartidores Penquistas”. Disponible en: <https://www.instagram.com/p/CBt-AUygmjV/>

Awto, Beat, DiDi, Grin, Lime y Sarechgroup, y cuyo objeto es crear un espacio mancomunado para el impulso de la tecnología y movilidad eficiente.<sup>157</sup> Otras PDT de reparto y transporte, como Uber, Cabify y Rappi, optaron por no sumarse al nuevo gremio. Hasta el momento, ninguna de las grandes PDT es parte de alguna asociación gremial más general, como la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) o la Confederación para la Producción y el Comercio (CPC), y este constituye el primer intento por aglutinar los intereses en común que puedan tener estas plataformas, aunque en este caso enfocadas en la movilidad y el desarrollo del concepto de “ciudades inteligentes”.

En el marco de una “Mesa Técnica de Trabajo”, convocada por la Subsecretaría del Trabajo, se han reunido diversos actores de la economía de plataformas en Chile para abordar la situación de los trabajadores de PDT de reparto.<sup>158</sup> La iniciativa, que surgió en la Comisión de Trabajo del Senado, busca proveer de insumos para una mejor discusión de uno de los proyectos de ley actualmente en discusión. En esta mesa han participado representantes de la academia, de la sociedad civil, de organizaciones internacionales, y los principales actores de este mercado, como los representantes de los trabajadores, negocios asociados y los ejecutivos de las distintas PDT que operan en Chile.

## ► 4. Lecciones y recomendaciones

La pandemia de la COVID-19 ha visibilizado la situación de diversos actores involucrados en la denominada economía de plataformas, generando una serie de cambios que obligaron a estos actores a adaptarse rápidamente. Estos cambios han generado ganadores y perdedores de diversa índole, partiendo por aumentos en la demanda y apertura de nuevas oportunidades de negocios para algunos, y desprotección y el aumento de riesgos para otros. Todos los actores reaccionaron de diversas maneras, intentado actuar de acuerdo con sus capacidades, estructuradas

157. Diario Financiero, “Aplicaciones de movilidad forman asociación gremial para enfrentar desafíos regulatorios”, 17 de junio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/3yAjbGe>

158. Diario Financiero, “Mesa para abordar realidad de repartidores de apps establece un mes para plantear respuestas”, 12 de junio 2020. Disponible en: <https://bit.ly/34hQwrz>

con base en las diversas posiciones que ocupan en un mercado que desplaza el poder negociador a quienes tienen la capacidad de recolectar, gestionar y analizar los datos de los diversos usuarios de las plataformas, el lugar en donde se coordina la oferta y la demanda de los servicios de transporte o reparto que prestan los trabajadores de plataformas.

Los trabajadores de este sector enfrentan desafíos similares a los de diferentes formas de empleo no estándar o empleo informal frecuentemente observados en distintos sectores de las economías latinoamericanas. La coyuntura provocada por la COVID-19 demostró que los actores que poseen mejor información, pueden contribuir de manera significativa con una mejor protección de quienes han sido calificados como trabajadores esenciales en un momento de crisis. Los datos, en este sentido, si bien pueden servir para mejorar la posición de mercado o para la innovación empresarial, también pueden ser utilizados para conocer de mejor manera la situación de quienes materialmente deben consumir las transacciones comerciales coordinadas en las PDT basadas en la geo-localización.

Por otra parte, la pandemia de la COVID-19 ha resaltado la necesidad de abordar con urgencia la situación de los trabajadores de plataformas. Como se ha señalado en un documento de CEPAL, “las nuevas formas de empleo, y particularmente, los empleos en plataformas, pueden configurar nuevas expresiones de la informalidad que son especialmente relevantes de ser advertidas y prevenidas ante los desafíos que la recuperación social y económica frente a los impactos de la pandemia de COVID-19 traerán asociados para los países de la región” (Velásquez 2021: 18).

En relación con el marco regulatorio, y a diferencia de Europa, o de algunos Estados de Estados Unidos, en donde se han avanzado ciertas regulaciones que aspiran a regular de manera definitiva este sector económico, los países de América Latina debieron pasar por una crisis que visibilizó la precariedad de estos trabajadores para acelerar o motivar la presentación de diversas iniciativas que se encuentran actualmente en discusión. En este escenario, cabe preguntarse por diversas opciones regulatorias, que de algún modo se pueden reducir a dos: por una parte, la posibilidad de mostrar que los indicios de subordinación y dependencia, que se contemplan en todas las jurisdicciones para determinar la existencia de una relación laboral, están tan presentes en el trabajo en plataformas como en otras formas de dependencia encubierta que evitan la aplicación de la protección que ofrece la normativa laboral; por la otra, la posibilidad de considerar que todos los trabajadores de plataformas, independientemente de su situación contractual,

tienen ciertos derechos fundamentales que derivan del estándar general de un “trabajo decente”. En este último caso, la pandemia de la COVID-19 ha mostrado que la desigualdad entre los diversos actores de la economía de plataformas exige una intervención regulatoria de manera urgente, y que permite la utilización de estas nuevas tecnologías de datos para objetivos de interés general, como la movilidad urbana o la prevención de los riesgos asociados al coronavirus.

Entre las recomendaciones más importantes, se pueden señalar las siguientes:

- La necesidad de optar por un marco regulatorio que reduzca la judicialización del reconocimiento de una relación laboral, con categorías claras, y deberes y derechos de las partes bien definidos, mientras protege la salud y seguridad, y otros derechos fundamentales de las y los trabajadores. Este fenómeno ha sido abordado en algunas legislaciones a través de la creación de presunciones de laboralidad específicas para el caso del trabajo en plataformas. En estos casos, una vez acreditadas ciertas condiciones, se desplaza la carga de la prueba hacia los potenciales empleadores (por ejemplo, la legislación española). Como hemos visto en la sección sobre jurisprudencia, la pandemia ha empujado a los trabajadores a iniciar demandas ante diversos juzgados del país, generando decisiones institucionales inconsistentes, centradas en casos individuales y sin efectos generales. La opción regulatoria comentada aquí supone, además, dotar de efectividad a los estándares internacionales que derivan de la Recomendación sobre la relación de trabajo (sección 11.b, R198, de 2006).

- La necesidad de garantizar los derechos fundamentales de todo trabajador, independientemente de su calificación jurídica (Rodríguez Fernández 2019). Si hay una lección que ha quedado clara, en un contexto de vulnerabilidad económica, social y sanitaria, es la necesidad de que el marco regulatorio asigne deberes de protección a distintos actores para garantizar los derechos fundamentales pertinentes a los trabajadores de plataformas. Tomando en consideración lo que se puede derivar de diversos estándares internacionales del trabajo, es crucial recordar, en primer lugar, aquellos que derivan de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, en especial, los relativos a la libertad sindical, y a la no discriminación en la ocupación y el empleo, incluyendo el derecho de negociación colectiva, que son cruciales para disminuir las asimetrías de poder en el trabajo en

plataformas;<sup>159</sup> en segundo lugar, una serie de principios y derechos que derivan de convenciones y recomendaciones aplicables a todos los trabajadores, en especial, en lo que aquí importa, del Convenio núm. 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores (1981), y la Recomendación núm. 202, sobre los pisos de protección social (2012), que obligan a los Estados a crear soluciones institucionales que no dejen a los trabajadores de plataformas en la indefensión; por último, otros principios y derechos que derivan del concepto de “trabajo decente”, contenidos en diversas convenciones y recomendaciones, que pueden servir para orientar la tarea de garantizar derechos básicos para los trabajadores de plataforma, como la protección de datos personales (Recomendación sobre las agencias de empleo privadas, 1997 (núm. 188) ), la protección del salario (Convenio sobre la protección del salario, 1949 (núm. 96) ) o los principios aplicables a la terminación de la relación de trabajo (Convenio sobre la terminación de la relación de trabajo, 1982 (núm. 158) ).

La forma de implementar estas recomendaciones contempla un rango de opciones institucionales diversas, de acuerdo con la forma de abordar cuestiones que van más allá del objeto de este trabajo, como el nivel de cobertura (más o menos universal) de las diferentes dimensiones de la protección social, o del goce y ejercicio de derechos económicos y sociales. Sin embargo, lo que este informe ha querido visibilizar es la situación de un grupo creciente de trabajadores que ha sufrido de manera particularmente severa los impactos de la pandemia, de modo que cualquier política de recuperación post-pandemia deba considerar la necesidad de otorgar protección laboral y social a trabajos que se han vuelto esenciales para el transporte de personas y las cadenas de comercialización y distribución de productos. Además, considerando que Chile está en medio de un proceso de creación de un nuevo orden constitucional, es importante tener en consideración que el trabajo, como cualquier actividad humana, debe estar sometido a ciertos estándares mínimos cuya protección es fundamental para garantizar y promover las condiciones de un trabajo decente (Tapia 2021).

---

159. La “Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones” ha señalado “que toda la gama de principios y derechos fundamentales en el trabajo son aplicables a los trabajadores de plataformas del mismo modo que a todos los demás trabajadores, independientemente de cuál sea su situación laboral” (OIT 2020b: 152).

## ▶ 5. Referencias

Allaire, N., Colin, N., Palier, B., Tran, L. (2019). Covering risks for platform workers in the digital age. Sciences Po, Chaire Numerique. Disponible en: <https://www.sciencespo.fr/public/chaire-numerique/wp-content/uploads/2019/05/covering-risks-platform-workers-digital-age.pdf>

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

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

CEPAL – OIT (2021). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina. Disponible en: [https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/coyuntura-laboral-am%C3%A9rica-latina-caribe/WCMS\\_802535/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/coyuntura-laboral-am%C3%A9rica-latina-caribe/WCMS_802535/lang--es/index.htm)

De Stefano, V, Aloisi, A. (2018). European Legal Framework for ‘Digital Labour Platforms’. Luxembourg: European Commission Joint Research Centre.

Fielbaum, A., Boccardo, G., Ruiz, F., Tirachini, A. (2021). “Conduciendo en la pandemia: trabajar conduciendo en transporte público, aplicaciones de pasajeros y aplicaciones de reparto en Santiago durante la pandemia COVID-19”. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/350276611>

Graham, M., Woodcok, J. (2020). *The Gig Economy: A Critical Introduction*. London: Wiley.

Johnston, H., Land-Kazlauskas, C. (2019). Organizing on-demand: Representation, voice, and collective bargaining in the gig economy. Conditions of Work and Employment Series No. 94. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_624286.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_624286.pdf)

Kalil, R. (2020). Collective Organization of Workers in Platform Capitalism. *Contracampo* 39(2).

Montt, G., Ordóñez, F., Silva, L., Velasco, J. (2020). Chile: Impacto de la COVID-19 sobre los mercados de trabajo y la generación de ingresos. OIT, Nota Técnica País. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_761863.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_761863.pdf)

Muñoz, B (2018). Uber, la subordinación y las fronteras del derecho del trabajo: algunas ideas para delimitar. *Revista Chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social* 9 (17).

OIT (2020a). Panorama Laboral 2020. América Latina y el Caribe. Disponible en: [https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS\\_764630/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_764630/lang-es/index.htm)

OIT (2020b). Promover el empleo y el trabajo decente en un panorama cambiante. Conferencia Internacional del Trabajo 109ª reunión.

OIT (2020c). La necesidad del diálogo social en la gestión de la crisis causada por el COVID-19. mayo 2020. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---dialogue/documents/briefingnote/wcms\\_744388.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/briefingnote/wcms_744388.pdf)

OIT (2021). El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo. Perspectivas sociales y del empleo en el mundo 2021. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/research/global-reports/weso/2021/lang-es/index.htm>

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

Parrot, J., Reich, M. (2018). An Earnings Standard for New York City's App-based Drivers:

Economic Analysis and Policy Assessment. CWED Report. Disponible en: <https://static1.squarespace.com/static/53ee4f0be4b015b9c3690d84/t/5b3a3aaa0e2e72ca74079142/1530542764109/Parrott-Reich+NYC+App+Drivers+TLC+Jul+2018jul1.pdf>

Rodríguez Fernández, M. L. (2018). Organización y acción sindical ante la revolución tecnológica. *Teoría & Derecho*, 23, 70-90.

Rodríguez Fernández, M. L. (2019). Plataformas digitales y mercado de trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Velásquez, M. (2021). La protección social de los trabajadores informales ante los impactos del COVID-19. CEPAL, Documentos de Proyectos.

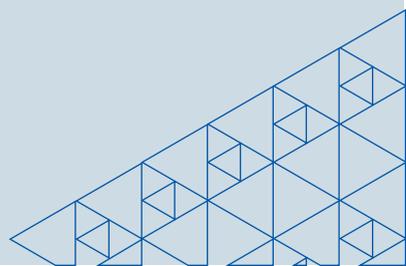
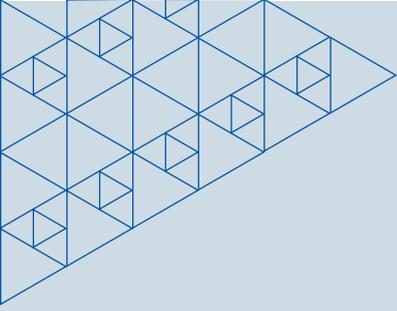
Schiek, D. y Gideon, A. (2018). Outsmarting the Gig-Economy through Collective Bargaining: EU Competition Law as a Barrier to Smart Cities?. *International Review of Law, Computers & Technology* 32 (2-3), 275-294.

Tapia, F. (2021). Consideraciones para una constitución laboral. OIT Cono Sur – Informes Técnicos/16.

Ugarte, J. (2021). Trabajo en empresas de plataforma: subordinación y más allá. *Revista Chilena de Derecho Privado* 35, 17-49.

Ustek-Spilda, F., Ferrari, F., Cole, M., Aguera, P., Graham, M. (2020). “The infrastructural power of platform capitalism”, *Social Europe*, 16 de diciembre 2020. Disponible en: <https://socialeurope.eu/author/funda-ustek-spilda-et-al>





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

---

Tel: +56-2 2580-5500  
E-mail: [santiago@ilo.org](mailto:santiago@ilo.org)  
[www.ilo.org/santiago](http://www.ilo.org/santiago)

---

Santiago de Chile

