


Experiencias laborales de trabajadores de plataformas digitales en Chile: ¿Libertad o precariedad?

Natalia Jara Villarroel
Universitat de Barcelona ✉ 

<https://dx.doi.org/10.5209/crla.91968>

Recibido: 15/10/2023 • Aceptado: 20/09/2024

ES Resumen: Este estudio cualitativo explora las experiencias laborales de los trabajadores de plataformas digitales en Chile, centrándose en su propia percepción de la flexibilidad laboral y la falta de derechos laborales, ya que este tipo de empleo es reconocido por contar con altos niveles de precariedad, informalidad y falta de protección social. A través de entrevistas en profundidad, se revela que los trabajadores son conscientes de la ausencia de seguridad social, pero valoran la libertad horaria y la falta de una supervisión tradicional que ofrecen estas aplicaciones. En general, los entrevistados aprecian la flexibilidad laboral, pero su elección de trabajar en estas plataformas se basa en necesidades económicas reales, especialmente en un contexto de alto desempleo.

Palabras clave: trabajo en plataformas digitales, derechos laborales, flexibilidad laboral, precarización laboral.

ENG Labour experiences of digital platform workers in Chile: Freedom or precariousness?

Abstract: This qualitative study examines the work experiences of digital platform workers in Chile, focusing on their own perception of labour flexibility and the lack of labour rights, since this type of employment is recognized for its high levels of precariousness, informality, and absence of social protection. Through in-depth interviews, it is revealed that workers are aware of the absence of social security but value the flexibility in hours and the absence of traditional supervision that these applications offer. In general, those interviewed appreciate labour flexibility, but their decision to work on these platforms is based on specific economic needs, particularly in a context of high unemployment.

Keywords: work on digital platforms, labour rights, labour flexibility, labour precariousness.

Sumario: 1. Introducción. 2. El trabajo en plataformas digitales en Chile. 2.1. Breve caracterización del trabajo en plataformas en Chile. 2.2. Regulación del trabajo en plataformas digitales en Chile. 3. Aspectos Metodológicos. 3.1. Perfiles de los Sujetos de Investigación. 4. Resultados. 4.1. Tiempo de trabajo, ganancias percibidas y externalización de costes. 4.2. Flexibilidad, libertad y protección social. 4.3. Participación en sindicatos. 5. Conclusiones. 6. Bibliografía.

Cómo citar: Jara Villarroel, N. (2025) Experiencias laborales de trabajadores de plataformas digitales en Chile: ¿Libertad o precariedad?, *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 43(2), 361-376. <https://dx.doi.org/10.5209/crla.91968>

1. Introducción

El trabajo en plataformas digitales puede dividirse en dos grandes categorías: a) el que se gestiona y realiza *online* en las denominadas plataformas basadas en la Web o *crowdwork*, y b) el que se gestiona en línea, pero se realiza de forma “física”, en las llamadas plataformas basadas en la localización, bajo pedido o *work-on-demand* (Comisión Económica para América Latina y el Caribe y Organización Internacional del Trabajo, 2021; De Stefano, 2016). El presente estudio trata de estas últimas, es decir todas aquellas plataformas que requieren de la ejecución de trabajo humano de forma presencial, realizando, por ejemplo, servicios de reparto a domicilio o transporte privado de personas por medio de aplicaciones móviles como Uber, Rappi, Pedidos Ya, etc.

Srnicek (2018) las denomina plataformas “austeras”, ya que obtienen ganancias gracias a la mayor reducción de gastos posible, eludiendo cualquier tipo de costes fijos (Uber no tiene flotas de automóviles y Airbnb no tiene alojamientos), pero además evitando cualquier gasto asociado a derechos laborales como coberturas de salud, indemnizaciones, cotizaciones previsionales, pago de horas extras, etc. Así, las plataformas austeras son reconocidas por prácticas que precarizan el trabajo por medio de la subcontratación o la informalidad, o a través de la clasificación errónea de *riders* y conductores como independientes o autónomos para ahorrar los costes sociales propios de la relación laboral. En efecto, en todos los países donde están presentes se observa el problema de clasificación laboral de trabajadoras y trabajadores, repitiéndose el patrón de precarización laboral debido a la ausencia de derechos laborales y protección social (Degryse, 2019: 1141).

Para De la Garza (2013) el trabajo precario es un concepto que no se vincula con el contenido del trabajo, sino con “variables sociolaborales” como la incertidumbre o la inseguridad social, la vulnerabilidad o la falta de prestaciones sociales. Este término resulta preciso porque se vincula directamente con el empleo y con las transformaciones que se derivan de la instauración del neoliberalismo, especialmente la flexibilidad laboral (Blanco y Julián, 2019; Señoret, Rehner y Ramírez, 2022). Este concepto emerge durante la crisis del fordismo, entre las décadas de los 70’ y los 80’, cuando se responsabilizó a la injerencia estatal tanto por las cifras de desempleo, como por la dificultad de los mercados locales para competir globalmente, y se coincidió en la necesidad de dinamizar los procesos productivos y contar con una fuerza laboral adaptable y móvil (Muñoz, 2012; De la Garza, 2013). Para lo cual fue preciso eliminar las barreras que intervienen en el mercado de trabajo, como la fijación de salarios, la creación de sindicatos, o la obligación de costear protecciones laborales (Anderson, 2003; Harvey, 2007; Jara, 2018).

De acuerdo con Sennett (2005: 47) la idea de flexibilidad se asocia a la resistencia a la tensión, al igual que un árbol cuyas ramas vuelven a su posición original luego de ser dobladas por el viento, es decir, un antónimo de inmovilidad o rigidez. Así, la flexibilidad implica hacer menos rígido cualquier elemento o práctica del trabajo estándar a través de la desregulación del mercado laboral, pudiendo expresarse de diferentes maneras: flexibilidad temporal o financiera, asociada a la adaptabilidad horaria y salarial; flexibilidad contractual, que se relaciona con la creación de contratos alternativos al contrato indefinido; flexibilidad productiva que se vincula con la subcontratación o tercerización, es decir a la alteración del sistema productivo; y la flexibilidad funcional y organizacional, que trata sobre la polivalencia en las funciones que las y los trabajadores deben cumplir (Arancibia, 2011; Muñoz, 2012).

Sin embargo, las primeras transformaciones más que apuntar al mercado laboral, se orientaron hacia el proceso de trabajo, o sea, apuntaron al reemplazo del fordismo por el toyotismo, por lo que la flexibilidad se implementó mirando al sector industrial, pero obviando al sector de trabajo no clásico (De la Garza, 2013: 321). Esto es un problema, porque se suele equiparar la

flexibilidad en entornos de empleo tradicional con contextos de empleo atípico, como es el trabajo en aplicaciones móviles (Dunn et al., 2023), en donde la flexibilidad no es una característica más, sino que es elemento clave para su funcionamiento, ya que las plataformas son tanto la base central como el lugar de trabajo (Lehdonvirta, 2018). Así, la economía de plataformas busca correr los cercos regulatorios a través de un modelo de negocios que tiene como norma la desestandarización del trabajo, por medio de una propaganda discursiva en las que se presentan como el “trabajo del futuro”, y propugnan por una “nueva economía”, donde conductores y repartidores no son trabajadores sino “socios” libres y autónomos. Es más, mucho se ha discutido sobre el fin del trabajo como efecto de la digitalización y robotización (Lahera, 2019), sin embargo, con la “uberización” de la economía se ha hecho patente el fenómeno de desaparición (Degryse, 2019) o fuga del empleador (Bensusán, 2020), que apunta a la inexistencia o eliminación de la relación laboral como una característica intrínseca del modelo de negocios de las plataformas digitales y a la normalización o aceptación de este fenómeno por parte de la sociedad.

Según Morales (2020) nos encontramos en una etapa del neoliberalismo que precariza el trabajo por medio de un proceso de “expulsión” donde las y los trabajadores son clasificados como independientes con el objeto de debilitar las relaciones laborales tradicionales, y a su vez incentiva el discurso del “emprendedor” o de “ser tu propio jefe”, caldo de cultivo para la proliferación del trabajo autónomo y *freelance*, el emprendimiento y la creación de empresas (Serrano y Fernández, 2018; Morales, 2020) que permite a las plataformas evadir las responsabilidades asociadas a la protección social y a los derechos laborales, y por consiguiente precarizan el trabajo.

En este contexto, este estudio busca describir e interpretar las experiencias laborales de las y los trabajadores de plataformas digitales en Chile de acuerdo con su propia percepción. Específicamente interesa describir la rutina laboral de los entrevistados y conocer la evaluación del trabajo que realizan, pero también se quiere comprender la visión que tienen sobre la dicotomía que se produce entre la flexibilidad y la precarización laboral, en el marco de la configuración de la protección social chilena. Además, se plantea averiguar sobre los derechos colectivos, indagando en la percepción de las y los trabajadores sobre los sindicatos u otras organizaciones laborales, su importancia y sus niveles de participación.

2. El trabajo en plataformas digitales en Chile

2.1. Breve caracterización del trabajo en plataformas en Chile

Una característica en común del trabajo en plataformas, independientemente del lugar donde se desarrolle, es el alto nivel de opacidad en torno a cifras oficiales, ya que las propias empresas no las transparentan y aún no existe ninguna legislación que las obligue a hacerlo¹. Por otra parte, para los organismos estadísticos es difícil levantar información sobre este tipo de empleo dado su carácter esporádico y sin relación contractual, lo que lo vuelve un trabajo con un alto nivel de rotación laboral. No obstante, con la intención de comenzar a recolectar estos datos, el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile (INE) incorporó estadísticas experimentales en la Encuesta Nacional de Empleo (ENE) para caracterizar este mercado laboral, incluyendo al trabajo en aplicaciones móviles, plataformas web, y la venta de bienes o servicios por medio de redes sociales o *marketplaces* en línea como ocupación predominante.

De esta forma, la ENE correspondiente al trimestre julio-septiembre de 2023 contabilizó a 276.698 personas en el país que trabajaban en plataformas digitales como ocupación principal, tanto en aplicaciones móviles como web, lo que equivale al 3,1% de la población ocupada nacional. Del total, el 51,1% son hombres y el 48,9% mujeres, mientras que el 20,7% corresponde a personas extranjeras. A su vez, el 42,5% trabaja formalmente, versus el 57,5% que lo hace de manera informal, cifras que representan una mejora respecto al 2022, donde el trabajo informal representaba el 61% y el formal solo el 39% (INE, 2023).

¹ Cabe destacar que la nueva Directiva de la Comisión Europea obliga a las plataformas digitales a transparentar información para mejorar su trazabilidad ante las autoridades nacionales de los Estados miembros.

En torno a la calidad del trabajo en plataformas, se pueden tomar como referencia los estudios realizados por Fairwork, proyecto del Oxford Internet Institute que evalúa a las plataformas existentes en un país en base a una medición calculada de acuerdo con cinco criterios de lo que consideran trabajo justo -pago, condiciones laborales, contrato, gestión y representación-, ítems que suman en total 10 puntos. El 2021 Fairwork publicó su investigación sobre siete aplicaciones móviles de Chile revelando lamentables resultados: ninguna aplicación obtuvo más de 2 puntos (Fairwork, 2021a).

Un año más tarde, se repitió el estudio, pero esta vez se elevaron los estándares por cada criterio de trabajo justo, dando resultados aún peores, ya que de las diez plataformas estudiadas solo Cabify obtuvo 2 puntos y el resto de las aplicaciones 0 (Fairwork, 2022). Es más, en la publicación del año 2021, todas las plataformas digitales analizadas cumplieron con el criterio de pago justo, que se mide en relación con el pago proporcional del salario mínimo nacional y los costes asociados a la ejecución del trabajo, pero el último informe revela que solo Cabify satisface este ítem. Sin embargo, la ENE señala que el ingreso medio de las y los trabajadores de plataformas digitales ha aumentado considerablemente año a año, por lo que si en 2020 éste llegaba a \$367.876, para el 2021 subió a \$495.711, y para el 2022 alcanzó los \$587.229 pesos chilenos (INE, 2023).

2.2. Regulación del trabajo en plataformas digitales en Chile

Es usual que en los países donde las plataformas digitales se instalan, las y los trabajadores decidan recurrir al poder judicial para resolver los conflictos de clasificación laboral, generando una judicialización de los problemas laborales que no vea salida debido a la ausencia de legislación sobre el tema. En el caso de Chile desde el año 2019 el Congreso Nacional discutía sobre la situación del trabajo en plataformas digitales, pero recién el 2022, el Senado aprueba la Ley 21.431 que “Modifica el Código del Trabajo regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de Servicios”, la cual reglamenta el trabajo en aplicaciones de reparto y de transporte privado de personas.

En resumen, esta ley admite la coexistencia de trabajadores por cuenta propia y trabajadores por cuenta ajena, es decir pueden ser clasificados como independientes o dependientes, siempre y cuando se demuestren indicios de laboralidad. Además, las y los trabajadores con relación laboral contarán con todos los derechos asegurados por la legislación chilena, mientras que quienes trabajen como independientes, tendrán derecho a cotizar para incorporarse al sistema de seguridad social según la normativa vigente (Ley 3.500, Ley de honorarios, entre otras). Se puede afirmar entonces que el aporte de esta legislación reside en su esfuerzo por formalizar el trabajo en aplicaciones digitales de repartidores y conductores, ya que en lo sustancial mantiene lo ya existente y no propone una respuesta alternativa a la clasificación laboral de las personas trabajadoras.

Paralelamente, en abril de 2023 se promulgó la Ley 21.553 para regular a las aplicaciones de transporte remunerado de personas. Esta normativa no aborda la clasificación laboral de las o los trabajadores, sino que busca facilitar la trazabilidad y fiscalización de esta actividad. Mediante un registro electrónico a cargo del Ministerio de Transporte, se identificará tanto a las aplicaciones que brindan estos servicios como a conductores y los vehículos utilizados. La ley también requiere que las plataformas cuenten con seguros para pasajeros, vehículos y choferes, quienes deberán tener licencia de conducir profesional.

Básicamente, la ley extiende a las plataformas digitales las obligaciones legales que antes correspondían exclusivamente a los taxis.

3. Aspectos Metodológicos

Para cumplir con los objetivos propuestos se utilizó una perspectiva metodológica cualitativa, pues interesa la interpretación de las experiencias a partir del sentido atribuido subjetivamente a éstas por las y los sujetos sociales que las vivencian (Canales, 2006).

En coherencia con el enfoque metodológico, se seleccionó una muestra no probabilística ni representativa. En concreto se usaron dos tipos de muestreo: el intencional, consistente en la selección de unidades muestrales escogidas en función de su conveniencia, y el muestreo de informantes voluntarios, para lo cual se realizó una convocatoria de colaboración con el estudio a través de redes sociales.

Como técnica de recolección y producción de información se optó por la entrevista individual en profundidad, aunque de tipo semiestructurada o semi-directiva la cual se caracteriza por la elaboración de un guion que se realiza en base a los tópicos o dimensiones de análisis de la investigación (Gáinza, 2006).

Finalmente, para la interpretación de resultados, se utilizó el análisis de contenido cualitativo, técnica que se concentra en el qué del relato, es decir su contenido, a diferencia del análisis de discurso que se centra en el cómo, es decir en el proceso discursivo. El análisis de contenido es una técnica que comprende que “el contenido de un texto no es algo que estaría localizado dentro del texto en cuanto tal, sino fuera de él, en un plano distinto en relación con el cual ese texto define y revela su sentido” (Navarro y Díaz, 1994: 179). En resumen, el análisis de contenido realiza sucesivas lecturas e interpretaciones al corpus textual y permite procesar la información desde una perspectiva intersubjetiva en búsqueda de la comprensión de significados y experiencias.

3.1. Perfiles de los sujetos de investigación

Como ya se ha señalado, la recopilación de datos se realizó por medio de entrevistas a personas que cumplieren con el único requisito de trabajar en una plataforma digital a través de aplicaciones móviles en Chile. En total se realizaron diez entrevistas a repartidores y conductores de aplicaciones que funcionan en el país, originalmente se concertaron más, pero muchas se suspendieron a último momento sin mayor explicación. Las entrevistas se realizaron a través de videollamadas y de forma presencial entre el mes de febrero y el mes de abril de 2022, fueron grabadas con autorización de los sujetos de investigación y luego transcritas para su posterior análisis e interpretación.

En relación con los perfiles de los entrevistados, se debe mencionar que son todos hombres, ya que lamentablemente no se pudo conseguir la participación de ninguna mujer en el estudio, es más, al menos cuatro de las entrevistas que se suspendieron fueron de mujeres. Con respecto a las características etarias de los participantes, sus edades fluctúan entre los 19 y los 45 años, aunque la media es de 30 años.

Por otra parte, siete de los diez entrevistados son migrantes, específicamente venezolanos, colombianos y haitianos. En el caso de los trabajadores venezolanos, todos manifestaron abiertamente que migraron a Chile escapando de la crisis de su país, mientras que los demás indicaron que solo buscaban mejores oportunidades de vida.

Del total, siete son repartidores y los tres restantes son conductores. Por último, sobre su nivel educativo, la mitad declaró contar con educación secundaria completa y la otra mitad con educación universitaria completa. En la siguiente tabla se puede ver la información descriptiva recién proporcionada:

Tabla 1. Resumen de los perfiles de los entrevistados

Nombre	Edad	Nacionalidad	Plataforma de trabajo	Ciudad de trabajo	Educación	Profesión
Nicolás	25	Chileno	Uber	Coquimbo - La Serena	Superior	Periodista
Andrés	36	Venezolano	Pedidos Ya	Chillán	Superior	Publicista
Benjamín	26	Chileno	Uber	Concepción	Superior	Administrador Público

Nombre	Edad	Nacionalidad	Plataforma de trabajo	Ciudad de trabajo	Educación	Profesión
Jules	35	Haitiano	Uber Eats	Santiago	Superior	Constructor
Claudio	29	Chileno	Uber	Santiago	Secundaria	
Eduardo	30	Venezolano	Uber Eats	Santiago	Secundaria	
Javier	25	Colombiano	Pedidos Ya - Uber Eats	Santiago	Secundaria	
Juan Diego	19	Venezolano	Pedidos Ya	Santiago	Secundaria	
Luis	30	Venezolano	Rappi	Santiago	Secundaria	
Jevi	45	Haitiano	Rappi	Talagante	Superior	Teólogo

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con sus relatos, solo Benjamín trabaja en algo relacionado con su profesión, aunque complementa su ingreso como conductor de Uber, el resto de entrevistados no puede des- involucrarse en lo que estudió porque no encuentran trabajo o bien porque no tienen los requisitos necesarios (situaciones de migración irregular o falta de reconocimiento del título profesional por el Estado de Chile).

4. Resultados

4.1. Tiempo de trabajo, ganancias percibidas y externalización de costes

Las plataformas digitales no exigen una jornada de trabajo propiamente tal, dado que la persona tiene la libertad de conectarse y desconectarse de la *app* cuando lo desee. Esta decisión se basa tanto en la disponibilidad horaria de las y los trabajadores, como también en sus necesidades económicas, pues es una característica común asumir largas jornadas para lograr una cantidad de ingresos deter- minada y subsanar tanto los tiempos de espera no remunerados (CEPAL y OIT, 2021: 34), como el aumento significativo del coste de la vida debido a los altos niveles de inflación en el país.

Lo anterior se ve reforzado cuando el trabajo en la aplicación móvil resulta ser la única fuente de ingresos. En el caso de los entrevistados, cuatro de diez utilizan las plataformas como un in- greso complementario al percibido por su empleo principal, quienes precisamente son los que tienen una carga horaria menor. Por ejemplo, Benjamín conduce Uber entre dos y tres horas dia- rias, cinco días a la semana después de su trabajo. Por su parte Jules relata que trabaja en la empresa “Masisa” hasta las 18:00, y luego reparte en Uber Eats hasta las 22:00. Eduardo trabaja como *personal trainer* medio tiempo, por lo que se desenvuelve como *rider* cuatro o cinco días a la semana hasta ocho horas diarias. Y Javier trabaja en el *retail* de lunes a viernes hasta las 18:00 horas, para posteriormente repartir para Pedidos Ya y Uber Eats hasta la medianoche, pero ade- más trabaja sábados y domingos 12 horas diarias, en ambas aplicaciones.

En contraste, los entrevistados que trabajan exclusivamente en plataformas digitales tienen jornadas que llegan hasta las 78 horas semanales. Así, Juan Diego trabaja ocho horas diarias y seis días a la semana como repartidor en Pedidos Ya, por lo que percibe aproximadamente 20.000 pesos chilenos, es decir 115 euros semanales. Jevi, haitiano, es temporero en los alrededores de Talagante, trabajo estacionario que carece de continuidad, por lo que el resto del año es repartidor en Rappi, donde trabaja de 10 a 11 horas diarias entre martes y sábado, recibiendo por ello \$80.000 o \$90.000 pesos semanales (76 a 86 euros aprox.). Los casos extremos son los de Claudio y Luis. El primero es con- ductor de Uber, que según relata trabaja 13 horas diarias de lunes a sábado, por lo que percibe \$330.000 pesos a la semana, cercano a 316 euros. El segundo, es repartidor de Rappi y trabaja hasta 66 horas semanales, distribuidas en seis días, ganando entre 80.000 y \$250.000 pesos, lo que equi- vale a alrededor de 172 y 240 euros.

Tabla 2. Tiempo de trabajo semanal y ganancias obtenidas

Entrevistados	Horas de trabajo		Días de trabajo		Ingreso semanal	
	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	Mín.	Máx.
Andrés	24	36	4	6	150.000	150.000
Benjamín	10	15	5	5	120.000	120.000
Claudio	78	78	6	6	330.000	330.000
Eduardo	20	40	4	5	100.000	100.000
Javier	35	59	7	7	150.000	200.000
Jevi	50	55	5	5	80.000	90.000
Juan Diego	48	48	6	6	120.000	120.000
Jules	20	25	5	5	85.000	90.000
Luis	60	66	6	6	180.000	250.000
Nicolás	24	45	4	5	100.000	300.000
Promedio	36,9	46,7	5,2	5,6	141.500	175.000

Fuente: Elaboración propia

Notas: Horas y días de trabajo semanales. Ingreso en pesos chilenos según lo declarado por los entrevistados.

Salvo Benjamín, todos los entrevistados manifiestan que sus ingresos son insuficientes con relación a la cantidad de horas trabajadas y al coste que implica el desarrollo de su actividad. Como ya se ha mencionado, las plataformas digitales son conocidas por su tendencia a reducir al máximo sus gastos, lo que se consigue evitando el pago de protecciones laborales, pero también transfiriendo ciertos costes asociados a la prestación de servicios a sus trabajadores o proveedores externos, en lugar de asumirlos ellos mismos (Srnicek, 2018; Fairwork, 2021b). Esta externalización de costes refiere a aquellos gastos que provienen del bolsillo de las y los propios trabajadores, como el uso y mantenimiento de vehículos, motocicletas o bicicletas, la adquisición de mochilas, teléfonos inteligentes con datos móviles, etc. Con esta práctica las plataformas digitales ahorran mientras que las ganancias de las y los trabajadores se ve mermada, y ellos lo notan:

Lo que no me gusta del trabajo es el tema de los pedidos, porque ahora la bencina está subiendo, el mantenimiento de las motos todos los días va subiendo, y bueno, los pedidos se mantienen siempre con la misma tarifa. Entonces, eso es lo que yo tengo en contra de las aplicaciones, que al final de lo que ganas igual pierdes. (Javier, Pedidos Ya y Uber Eats).

Coincidiendo con este relato, Nicolás señala que con los años han bajado considerablemente las ganancias por trayecto, mientras que los costes de mantenimiento de los vehículos han ido subiendo:

...pienso que ellos consideran que el dinero que va en porcentaje a uno es suficiente o es lo justo, pero lo justo vendría siendo que consideraran el precio de la bencina, o sea, la variación entre el porcentaje del conductor, el pasajero y aplicación ha sido mínima en relación al precio de la bencina y ese porcentaje se refleja en el bolsillo. (Nicolás, Uber).

Claudio, también conductor de Uber, concuerda con esto: “hay días que no son muy buenos económicamente y a veces es más difícil cubrir la bencina, y el cuidado del auto en general: que si las ruedas, que si se ensucia... entonces deberían elevar un poco más la tarifa de pago a los conductores”.

En esta misma línea, encontramos una segunda forma de externalización de costes por parte de las plataformas digitales, mucho más sutil, consistente en la extracción de tiempo de trabajo no remunerado, es decir el tiempo de espera de asignación de un cliente o entrega por parte de la aplicación (Fairwork, 2021b; Fernández-Trujillo y Gil, 2021). En el caso de los entrevistados, muchos advierten que lo que menos les agrada de trabajar para estas plataformas son justamente los tiempos de espera. Así, Eduardo señala: “Lo que no me gusta es que a veces se demoran mucho en darte un pedido, hay que esperar mucho los pedidos y que te manden un cliente”. Benjamín, por su parte, explica: “...lo que no me gusta son los tiempos de espera, más que nada, deberíamos esperar menos tiempo, que Uber buscara fórmulas para que tengamos que esperar menos tiempo, ya que se puede perder mucho tiempo solo esperando y eso significa que también pierdes plata” (Benjamín, Uber).

Andrés de Pedidos Ya manifiesta que no le gusta tener que esperar los pedidos debido a la lógica de calificación que tienen las *apps*: “No me gusta cuando se demoran con los pedidos y le hacen quedar mal a uno porque piensan que es uno el que se demora con los pedidos... Eso hace que baje la calificación que te dan y te bajan los precios”.

Los tiempos de espera son sin duda un tema importante entre las y los trabajadores de plataformas como han insistido diferentes observadores de este fenómeno (CEPAL y OIT, 2021; Fairwork, 2021b; OIT, 2021), ya que básicamente se trata de tiempo de trabajo no remunerado que para las plataformas digitales significa un ahorro significativo de costes que se convierte en ganancias netas para las aplicaciones.

Esta situación sólo se puede regular por medio de políticas públicas que respondan por esta demanda. En el caso de Chile, la Ley 21.431 establece que las aplicaciones deberán otorgar un seguro de daños por el uso de equipos propios con una cobertura mínima anual de 50 Unidades de Fomento (UF)², buscando de este modo paliar los gastos asociados al mantenimiento de los vehículos, bicicletas, móviles, etc., de propiedad de las y los trabajadores.

Sobre los tiempos de espera, la Ley establece que la remuneración por hora de trabajo no podrá ser inferior a la proporción del ingreso mínimo mensual incrementado en un 20%, aumento que busca compensar tanto los tiempos de espera como cualquier otro tiempo de trabajo no efectivo que se deba realizar en el marco de la prestación de servicios en la plataforma digital. Acá es importante mencionar que, si bien las entrevistas a los participantes de este estudio se realizaron antes de la entrada en vigor de la ley, de igual forma se les preguntó si estaban al tanto de ésta, pero ninguno de los entrevistados la conocía y en consecuencia también ignoraban su contenido.

4.2. Flexibilidad, libertad y protección social

Usualmente las plataformas digitales utilizan el llamado contrato por adhesión donde se establecen una serie de cláusulas de manera unilateral y sin posibilidades de negociación, que niegan la relación laboral denominando a las y los trabajadores como “conductores”, “repartidores”, “socios”, “colaboradores”, y al trabajo como “trayecto”, “pedido”, “*task*”, “*gig*”, entre otros (Álvarez, 2018; OIT, 2021), aunque la mayoría de las veces las condiciones laborales son más bien de subordinación y dependencia al exigir cumplimiento de horarios, indicaciones de ruta, seguimiento y control por gestión algorítmica, etc. Para estas aplicaciones, en cambio, “sus colaboradores” son dueños de sus medios de producción (vehículos, bicicletas o teléfonos móviles) no se les exige exclusividad laboral, y principalmente son libres de manejar sus horarios de trabajo, es decir tienen autonomía (CEPAL y OIT, 2021: 43).

Como ha sido señalado anteriormente, la flexibilidad en el trabajo puede adoptar distintas modalidades, sin embargo, en el caso de las aplicaciones móviles, la flexibilidad horaria es uno de los atractivos que más valor le atribuyen las y los trabajadores. En efecto, todos los entrevistados reconocen como motivaciones principales para comenzar a trabajar en plataformas digitales

² La UF es una unidad de cuenta de Chile reajutable según la inflación. Al día de hoy, 50 UF equivalen a 1.860 euros aproximadamente.

la facilidad para ingresar, es decir sin experiencia previa, pero también sin mayores requisitos; y la posibilidad de ser “libres” para acomodar sus horarios laborales según su propia conveniencia: “Me siento libre, soy independiente porque trabajo cuando quiera y puedo escoger mi tiempo según mis responsabilidades” afirma Jevi de Rappi. Juan Diego de Pedidos Ya, advierte que lo que más le gusta de su trabajo es “la libertad de manejar mis tiempos como quiera”.

Ciertamente, la flexibilidad es una precondition de la *gig economy* (Woodcock y Graham, 2020) y a su vez la promesa más seductora de las plataformas digitales de trabajo, pues consiste en el ofrecimiento de grados de autonomía que otros empleos no ofrecen (Vallas y Schor, 2020). Estos grados de autonomía vienen dados por la posibilidad de escoger los horarios y días de trabajo cuando se desee, también por la ausencia de jefaturas directas y de vigilancia física (Lehdonvirta, 2018), por la inexistencia de un lugar de trabajo que otorga la sensación de libertad (Graham y Anwar, 2019; Woodcock y Graham, 2020), y por la autonomía en la elección de tareas, gracias a la opción de aceptar o rechazar trabajos o encargos de acuerdo a intereses personales que no deben ser posteriormente justificados.

Como bien advierten Serrano y Fernández (2018), lo anterior se refuerza con una narrativa que insiste en elevar la “épica del emprendedor”, en tanto relato que romantiza el trabajo posfordista como un anhelo individualista de libertad y de lucha contra el sometimiento que representa el trabajo asalariado tradicional y seguro, permitiendo una sensación de autonomía: “Soy independiente, me siento libre y es lo que más me motiva de este trabajo”, relata Javier quien trabaja simultáneamente en dos aplicaciones hasta 12 horas diarias.

De los entrevistados sólo Andrés cuestiona la independencia que ofrecen las plataformas, indicando que, aunque no se pueda observar una jefatura en su sentido tradicional, en el trabajo en aplicaciones se reciben instrucciones basadas en algorítmicos, de un jefe sin rostro:

No es tan independiente porque se necesita la aplicación que es la que manda (...) sería más independiente cuando trabajas para un restaurante por ejemplo y puedes hacer *delivery* sin necesidad de tener la aplicación. Yo elijo mis horarios y todo eso, pero dependo de la aplicación, hay una relación... (Andrés, Pedidos Ya).

Al respecto, Durand (2021) señala que la autonomía laboral, entendida como flexibilidad horaria y ausencia de jefaturas tradicionales, puede significar ausencia de subordinación, pero en ningún caso implica una relación simétrica entre trabajador o trabajadora y la plataforma digital. Asimetría que se refleja en la arquitectura informática de las *apps* y en el “*management* algorítmico”, el cual mediante la toma de decisiones automatizadas determina la rutina laboral y la ganancia de las y los trabajadores. Decisiones que, por lo demás, están basadas en algoritmos que suelen ser opacos, por lo que la desigualdad en el acceso a la información incrementa a su vez la asimetría de poder entre capital-trabajo (Lehdonvirta, 2018; Scasserra y Martínez, 2021)

Indudablemente, el trabajo en plataformas digitales presenta esta contradicción que es intrínseca a este modelo de negocios, ya que la posibilidad de escoger un horario laboral o de conectarse y desconectarse de la aplicación en cualquier momento, coexiste con un intenso control mediante el sistema de gestión algorítmico que vigila el comportamiento de sus trabajadores y los premia o castiga a través de las calificaciones, los precios y la asignación de pedidos (Fernández-Trujillo y Gil, 2021; Morales, 2020; OIT, 2021).

Además, en concordancia con el relato de Andrés, esta labor se realiza solo por medio de la plataforma, es decir la utilización de la aplicación no es opcional, pues para un trabajador o trabajadora individual es imposible competir con el alcance del servicio prestado por esta infraestructura digital. Así, aunque sólo se identifique una “subordinación muy parcelaria, no excluye una relación de dependencia económica total entre el trabajo y el capital que lo explota”. Por lo que, si en la relación salarial clásica la subordinación es lo central, en la economía de plataformas lo es el vínculo de dependencia (Durand, 2021: 160).

Con respecto a la seguridad social, se debe señalar que el trabajo en plataformas digitales se considera atípico, es decir que se aparta de la estructura tradicional del empleo estandarizado, esto implica que las y los trabajadores carecen de protección social asociada al empleo, entiéndase por ello derechos laborales y beneficios no salariales que reciben las y los asalariados

(CEPAL y OIT, 2021; OIT, 2021). En el caso de Chile, además, la seguridad social se encuentra íntimamente relacionada con la situación contractual de las y los trabajadores, por lo que permanecer en la categoría de independiente resta de derechos sociales y de coberturas básicas a estos grupos de trabajadores, corroborando lo señalado por Castel (1997) en torno a la desafiliación social por medio del trabajo no estandarizado y, por ende, precario.

Sobre esto, Nicolás señala que preferiría trabajar bajo una relación laboral tradicional para tener estabilidad y seguridad social.

Yo preferiría ser dependiente, que se me asegure todo: salud, previsión, impuestos, porque igual yo utilizo FONASA³ y cada cierto tiempo me van eliminando porque no pago la imposición, y si me enfermo, si me pasa algo con la aplicación, voy a utilizar el sistema de salud público, lo cual va a depender de mi trabajo, entonces creo que es como lo básico (...) no creo que deba seguir siendo un trabajo informal, sino que tiene que ser algo más oficial, con más dignidad creo yo también. (Nicolás, Uber).

Benjamín, también conductor de Uber, se considera a sí mismo un trabajador independiente y para él está bien que sea así. Al preguntarle por sus condiciones laborales y la posibilidad de sufrir algún accidente del cual la plataforma rara vez se haría cargo, señala:

Eso no lo sé, o sea sé que soy como un chofer particular así que tengo que preocuparme de respetar las reglas del tránsito y lo demás es sentido común (...) Hasta donde sé, Uber no se hace cargo de eso [de un accidente laboral], por eso te digo que es de sentido común, tratar de conducir con precaución para evitar accidentes o situaciones como robos o donde me ponga en riesgo. (Benjamín, Uber).

Este último relato da cuenta que los entrevistados son conscientes de que las plataformas digitales no responderán ante accidentes laborales u otros eventos asociados a riesgos en el trabajo, aunque lo asumen como parte de su oficio, por lo que deben cuidarse a sí mismos porque carecen de cobertura social. Es lo que Muñoz (2012) denomina banalización de la precarización del trabajo, es decir naturalizar la vulnerabilidad y exclusión social y sus materializaciones.

Luis, repartidor de Rappi, dice: “Me siento libre de trabajar cuando quiera, me siento independiente, trabajo el día que quiera y no tengo jefe [risas]”, sin embargo, cuando se le pregunta por sus proyecciones laborales responde: “Sí me gustaría trabajar en otra cosa, con horario y contrato.” Al señalarle que así no podría controlar sus tiempos y que tendría una jefatura, indica: “Ah sí, pero me pagarían mejor y no tendría que andar todo el día en moto, porque es muy arriesgado, no me gusta eso, porque si me pasa algo ¿quién se ocupa de mí?” (Luis, Rappi).

En discursos como estos se refleja la dicotomía que viven las y los trabajadores de plataformas digitales, pues, aunque valoran su independencia, disfrutan de la flexibilidad horaria y aprecian la ausencia de supervisión y exigencias, también son conscientes que eso significa carecer de protección social, que deben construir su salario y procurar su propia seguridad, ya que saben que no tienen cobertura ante enfermedades y accidentes y que la plataforma no está obligada a proveerles de nada. Esto implica desarrollar estrategias de autocuidado para prevenir riesgos o enfrentar situaciones ante las cuales se encuentran desprotegidos, generando un sentimiento de indefensión que es propio de los trabajos flexibles y precarios (Jara, 2018; Señoret, Rehner y Ramírez, 2022).

4.3. Participación en sindicatos

Como recién se explicó, los entrevistados reconocen ciertas situaciones de precariedad, como la desprotección en caso de accidentes laborales o la falta de cobertura ante enfermedades, pero en general no advierten la necesidad ni tienen el interés de participar en espacios colectivos. En efecto, al consultarles si es que cuentan con organismos de representación de trabajadores la mayoría responde que no existen o que desconocen su existencia. Jules, conductor de Uber Eats, relata que en su trabajo no tienen sindicatos y al preguntarle si lo considera necesario responde: “Para el que lo crea necesario es necesario para solucionar problemas y cosas así...”.

³ FONASA: Fondo Nacional de Salud, organismo público que recauda, administra y financia las prestaciones de salud en Chile.

Eduardo responde que desconoce la existencia de sindicatos en Uber Eats y al consultarle si cree que se necesitan sindicatos, manifiesta: "...puede ser, yo no necesito ahora, tengo poco tiempo para participar, el tiempo que me sobra prefiero ocuparlo en mis asuntos personales, así que no sé si se necesite o no, puede que se necesite, pero no creo que pueda participar." (Eduardo, Uber Eats). Benjamín y Claudio, ambos conductores de Uber, piensan de manera parecida. Ninguno sabe si la plataforma cuenta o no con algún sindicato u organización, pero además ambos concuerdan en que no participarían en uno si lo hubiera: "Participar activamente no lo creo... Además, no he tenido problemas con la aplicación, y cuando pasa algo, mando un correo y se soluciona, no he tenido problemas serios." (Benjamín, Uber). De forma similar Claudio manifiesta: "Mmm... no, o sea yo no lo necesito, los colegas a lo mejor piensan distinto, pero yo hasta ahora no lo he necesitado".

Las situaciones de precariedad laboral pueden configurar subjetividades que permiten la identificación con dicha condición, comprendiendo la existencia de una realidad común con otras u otros sujetos que comparten esta situación, reconociéndose intersubjetivamente y pudiendo impulsar acciones colectivas (Julián, 2016: 81), pero para ello se debe contar con elementos del trabajo estandarizado, tales como el contrato de trabajo, el tiempo y el lugar de trabajo (Beck, 1998). Sin embargo, las estructuras de las plataformas digitales están diseñadas para mantener a trabajadores centrados únicamente en su labor, pero alienados de cualquier actividad colectiva. Para ello se evita en lo posible las relaciones cara a cara, pues es un trabajo que no necesita ni requiere proximidad entre trabajadores ni infraestructura laboral organizacional para su ejecución (Graham y Anwar, 2019).

Andrés, por su parte, cree que sí deberían contar con un sindicato "para que haya una organización donde se puedan plantear los problemas que podamos tener en las calles..." Lo mismo Javier, quien manifiesta que ni en Pedidos Ya ni en Uber Eats hay sindicatos u organizaciones de trabajadores. Al preguntarle su opinión al respecto, señala:

Sí, deberíamos tener un sindicato o una organización o algo así, por si hay problemas con los pedidos, a veces no sabes lo que puede pasar, por ejemplo ¿qué pasa si mañana choco o me atropellan o me asaltan y pierdo mi motocicleta?... nadie se haría cargo de eso, entonces ahí se necesita un grupo, un sindicato que nos defienda en esos casos... (Javier, Pedidos Ya y Uber Eats).

Al replicarle porqué entonces no se organizaban en sindicatos en alguna de las dos aplicaciones, aseveró que se debe a la falta de comunicación y coordinación entre las y los trabajadores de las plataformas digitales:

No sé, falta conversarlo con otros colegas, ponerse de acuerdo, y eso es más difícil porque acá como que cada uno hace su trabajo, recoge sus pedidos y los entregas y se preocupa solo de eso, nos comunicamos por cosas más específicas, pero no mantenemos mucho contacto entre nosotros, cada uno hace lo suyo y eso, falta más, más comunicación... (Javier, Pedidos Ya y Uber Eats).

Y es que el trabajo en plataformas digitales por medio de aplicaciones móviles es esencialmente solitario. Al aceptar un nuevo encargo (un pedido a repartir o un trayecto que realizar), el trabajador o trabajadora debe emprender un viaje cuya única interacción es con la aplicación, y por tanto sin relación directa con colegas o supervisores. Esta ausencia de relaciones interpersonales obstaculiza la configuración de una identificación subjetiva de experiencias laborales compartidas o, en otras palabras, dificulta la consciencia de pertenencia a un grupo social determinado (Muñoz, 2012; Julián, 2016). Lo anterior supone que, aunque en muchos casos las y los trabajadores experimenten precarización o insatisfacción con sus condiciones laborales, no piensen en la organización colectiva como primera opción para resolver dichos problemas.

Juan Diego de Pedidos Ya dice que sí hay sindicatos en la plataforma en la cual trabaja, pero que su participación consiste en mantenerse informado: "Me mandan WhatsApp con información y eso, pero no participo más porque estoy bien hasta ahora, no lo necesito". En esta misma línea, Luis no sabe si existen o no sindicatos en Rappi, pero al preguntarle qué opina de su función, señala: "A lo mejor se necesitan, especialmente cuando hay accidentes de tránsito, robos, cosas así. Yo por ejemplo trato de estar en contacto con mis colegas por WhatsApp que siempre

informan si pasa algo o cualquier cosa” (Luis, Rappi). Nicolás también subraya la importancia de WhatsApp para comunicarse y relata que gracias a ello pudieron dar con el paradero de Héctor Saavedra, conductor de Uber que fue asaltado, secuestrado y luego asesinado entre finales de enero y principios de febrero de 2022 (Reyes, 2022).

Héctor estaba en un grupo [de WhatsApp] donde puso que estaba realizando un viaje y que se sentía inseguro o preocupado y de ahí no respondió más, entonces los mismos conductores empezaron a hacer una operación rastrollo, que llegaron hasta el peaje que está a unos 30 kilómetros de Coquimbo, y claro, ahí encontraron a dos personas sospechosas caminando en plena carretera, donde no hay nada más, y esa misma organización llevó, en este caso lamentablemente, a que encontraran el cuerpo de la persona (Nicolás, Uber).

Como se aprecia, en general los entrevistados muestran gran reticencia a participar en sindicatos tradicionales. Si consideramos sus cortas edades, su escaso tiempo luego de extensas jornadas laborales, o la primacía de perspectiva individualistas dadas por la cultura dominante que se exacerba en el trabajo en plataformas (Morales, 2020), esta reticencia puede ser comprensible. Luego del desmantelamiento de los cuerpos colectivos hecho por la instauración neoliberal en Chile, país pionero en la implementación de este sistema (Harvey, 2007), los niveles de sindicalización han caído drásticamente y en buena parte de la población trabajadora provocan más desconfianza que deseos de involucrarse en estos (Jara, 2018).

Ahora bien, si se recurre a la teoría de los recursos de poder sindical (Köhler, 2022: 330), es posible observar que tanto el poder estructural como el asociativo se encuentran fuertemente limitados por los márgenes que impone el propio modelo de negocios, como su dispersión, dado que es una tarea que requiere pocas interacciones interpersonales y no tiene un lugar de trabajo fijo, como ya se ha mencionado; o la baja cualificación exigida que fomenta una alta rotación laboral.

El poder institucional también es prácticamente nulo, salvo en aquellos países donde se ha logrado establecer una legislación laboral que reconozca las organizaciones sindicales de las o los trabajadores de plataformas. En el caso de Chile, la Ley 21.431 establece que las y los trabajadores de plataformas digitales tienen derecho a sindicalizarse, no obstante, aquellos sindicatos que agrupen a trabajadores dependientes e independientes o exclusivamente a estos últimos, solo tendrán derecho a negociar con las empresas de plataformas digitales según lo dispuesto en el artículo 314 del Código del Trabajo, referente a la negociación colectiva no reglada o anticipada que no permite el derecho a huelga, fuero ni paralización de actividades o *lockout* (Art. 152, quinquies H), incrementando las desigualdades entre trabajadores dependientes e independientes al coartar los derechos colectivos para las personas autónomas.

Sin embargo, los recursos de poder organizacional se expresan de forma diferente precisamente por el desarrollo de las redes digitales de comunicación. Como se desprende de las entrevistas, ninguno de los participantes señala que forma parte de sindicatos, aunque todos se mantienen comunicados por redes sociales, especialmente mediante la red de mensajería instantánea WhatsApp, donde comparten datos sobre el día a día o se coordinan para cooperar en situaciones como la de Héctor Saavedra. Pese a la asimetría de poder con las plataformas digitales, las redes sociales han facilitado los canales de comunicación, de organización, campañas de resistencia y de coordinación frente a abusos (Köhler, 2022), lo que da cuenta de nuevas formas de articulación que, paradójicamente, sólo son posibles gracias al desarrollo tecnológico y a la existencia de las aplicaciones móviles.

5. Conclusiones

Antes de concluir, es menester recordar que al tratarse de un estudio de tipo cualitativo sus resultados no son representativos de la situación de las y los trabajadores en Chile y por ende tampoco generalizables. Dicho esto, y considerando el relato de los entrevistados, se puede interpretar que el trabajo que desarrollan se trata de un trabajo informal donde se presentan signos evidentes de precarización laboral. Blanco y Julián (2019: 104), establecen cinco dimensiones de precariedad laboral, las cuales se contrastarán con el relato de los trabajadores entrevistados:

- a) Inestabilidad, asociada a la relación contractual y al tipo de contrato. Los trabajadores de *apps* sufren de inestabilidad laboral, ya que el contrato que firman es más bien una aceptación de términos y condiciones que se realiza de forma unilateral por parte de las plataformas sin posibilidad de negociación, en cuyo centro se establece la inexistencia de una relación laboral.
- b) Inseguridad, relacionada con la cobertura de salud y la previsión social. Como se ha dicho, los trabajadores de plataformas carecen de cualquier tipo de protección social, lo que incluye la ausencia de prestaciones de salud y de previsión social.
- c) Insuficiencia, que refiere a la cantidad de ingreso. Este ítem es más difícil de interpretar por tratarse de estudio cualitativo, pero también dada la variabilidad de los ingresos de este tipo de trabajo. Sin embargo, para los entrevistados lo percibido era insuficiente, especialmente considerando los costes de la mantención de los vehículos y motocicletas.
- d) Condiciones de trabajo, que considera la accidentalidad por ocupación y la caracterización del lugar de trabajo. Lamentablemente no existen aún estadísticas que señalen la tasa de accidentalidad en el trabajo en plataformas digitales, sin embargo, según relatan los entrevistados es fácil tener un accidente durante el transcurso de un trayecto, especialmente cuando éste se realiza en un vehículo que no se rige por las normativas de seguridad y prevención de riesgos propias de los trabajos regulados. Sobre el lugar de trabajo, ciertamente nos encontramos con un oficio que carece de infraestructura laboral para su funcionamiento, lo que denota, según esta definición, precariedad laboral.
- e) Cronopiedad, concepto que se relaciona con el tiempo de trabajo. Como ya se ha explicado, los participantes del estudio en general reconocen una alta carga horaria, llegando incluso a casos donde se sobrepasan por mucho las horas legales de trabajo en Chile. En específico, el entrevistado con menor carga laboral trabaja entre 10 y 15 horas semanales, mientras que quien más trabaja, se autoimpone una jornada de 78 horas semanales. Pero, en promedio la jornada laboral de los entrevistados bordea entre las 37 y las 47 horas semanales, en un contexto donde recientemente se ha aprobado una ley que reduce la jornada laboral a 40 horas semanales en el país.

Como se puede ver, hay una contradicción patente en el discurso de los trabajadores que manifiestan una alta valoración al régimen de flexibilidad laboral que ofrecen las plataformas, pero que a su vez se autoimponen extensas jornadas de trabajo, con rutinas que superan con creces la cantidad de horas laborales permitidas en el país. Si bien las plataformas digitales no imponen una jornada laboral propiamente tal, lo cierto es que por medio de los sistemas de calificación y la asignación unilateral de precios y penalizaciones se ejerce control hacia las y los trabajadores y se les incentiva a permanecer conectados por largas jornadas, reduciendo los márgenes reales de autonomía y libertad (Bensusán, 2020; Morales, 2020). En este sentido, es interesante descubrir que, si bien los entrevistados expresan reiteradamente su valoración por la libertad de escoger los tiempos de trabajo, todos reconocen tener una rutina que aparentemente siguen con disciplina, lo que sugiere que tal vez lo que valoran es la posibilidad de incumplir alguna vez con la rutina autoimpuesta sin enfrentar mayores consecuencias.

Por esta razón Vallas y Schor (2020) postulan que las plataformas digitales son “potentados permisivos”, ya que, si bien es innegable que la plataforma es un dispositivo de control y autoridad, su liderazgo lo ejerce con permisividad al renunciar a partes de dicho control para sostenerse. De esta forma, las plataformas mantienen el control sobre la asignación de tareas, la determinación de precios y la recaudación de ingresos, pero ceden control al no exigir horarios ni métodos fijos de trabajo.

También ceden control en la evaluación de desempeño, ya que la calificación final la realizan las o los clientes a las o los trabajadores, sin interferencia de las plataformas, aunque después los sistemas automatizados tomen decisiones a partir de dichas evaluaciones. Esto no implica una pérdida de poder, pero sí de control. Las plataformas ceden su control, pero a su vez el sistema de evaluación de desempeño cliente-trabajador fuerza un comportamiento en ambos agentes, por medio de un disciplinamiento que es blando y duro a la vez, y se robustece con métodos de

recompensas y penalizaciones capaces de moldear el comportamiento a través de un “sistema horizontal de dominación entre pares”, cuyo resultado es un disciplinamiento que “combina el control preciso del taylorismo con la flexibilidad” neoliberal (Törnberg, 2023).

Las plataformas mantienen también su poder al generar valor en el ahorro de costes que otras empresas deben asumir, por ejemplo, ahorrándose un lugar de trabajo, una flota de automóviles o derechos laborales (Šrnicek, 2018), y pueden adoptar un rol de “depredadores permisivos” al usar dicho poder para la explotación laboral, como se observa fundamentalmente en las plataformas de reparto y de transporte de personas (Vallas y Schor, 2020: 282).

Sobre la dicotomía de flexibilidad laboral “versus” protección social, como primera lectura se puede deducir que para los entrevistados es fundamental contar con la libertad horaria que ofrece la flexibilidad laboral, que de hecho es la respuesta que más se repite ante la pregunta por las motivaciones para ingresar a este tipo de trabajo y la consulta sobre qué es lo que más les gusta del trabajo en aplicaciones. Sin embargo, al indagar un poco más en sus respuestas, se puede deducir que sí les importa su seguridad social y laboral, sólo que saben que carecen de protección tanto por parte del Estado, como por parte de las plataformas en las cuales trabajan.

Como se ha señalado previamente, los entrevistados son conscientes de que se encuentran desprovistos de cobertura en caso de accidentes laborales, enfermedades profesionales o cualquier riesgo social propio del trabajo en el que se desempeñan. Tal y como se especificó al comienzo de este artículo, las plataformas austeras se caracterizan precisamente por su capacidad de reducir cualquier coste fijo a través del usufructo de medios de producción ajenos, del tiempo de trabajo no remunerado y por medio del ahorro que les genera el no responsabilizarse de los derechos laborales con que sí cuentan las y los empleados tradicionales.

Además, si bien los entrevistados se autoperciben como libres e independientes y hasta cierto punto comparten el discurso de “ser tu propio jefe”, lo que se ve reforzado por la épica romántica del emprendedor (Serrano y Fernández, 2018), su decisión de trabajar en las plataformas digitales se debe más bien a razones pragmáticas asociadas por un lado a la necesidad real de trabajar y por otro a las oportunidades de empleo que tiene el país, especialmente para los trabajadores migrantes. Por esta misma razón, es válido preguntarse si acaso los gobiernos toleran ciertos niveles de informalidad laboral y aceptan sin más las condiciones de las plataformas digitales, para disminuir las cifras de desempleo (Bensusán, 2020).

Sobre la participación en organizaciones sindicales, las plataformas digitales de trabajo se posicionan con un relato que precisamente evita la acción colectiva. La narrativa de “ser tu propio jefe” implica per se la ausencia de sindicatos, pues el “jefe” no se sindicaliza. Pero además del relato, las plataformas digitales mantienen a las y los trabajadores bajo la categoría de independientes, lo que en Chile resta de buena parte de los derechos laborales, incluyendo por supuesto, los derechos colectivos.

Conjuntamente, las decisiones algorítmicas propias del funcionamiento de las aplicaciones móviles es otro factor estructural que impide la acción sindical y la negociación colectiva, ya que cuando las decisiones laborales se encuentran automatizadas, prácticamente no hay oportunidad de discutir las, lo que se agudiza ante la ausencia de organismos de representación como los sindicatos y la falta de democracia interna e instancias de diálogo social que prevalece en las plataformas (CEPAL y OIT, 2021).

En torno a las entrevistas, si utilizamos la llamada “escalera de la participación” observamos que los trabajadores se encuentran en uno de los niveles más bajos de la escala hipotética, el de la participación informativa, donde solo se conforman con recibir notificaciones de los acontecimientos cotidianos, sin influir en la toma de decisiones sobre su trabajo. En esta misma línea, es importante resaltar el escaso interés que tienen los trabajadores entrevistados en la discusión política relacionada con la labor en la cual se desenvuelven, lo que se observa en el desconocimiento absoluto de la ley que regula su trabajo, lo que significa que el carácter de la información que reciben día a día a través de sus redes sociales es aquella relacionada con los sucesos de alcance diario, es decir información instrumental y útil para este fin.

Así visto, parece ser que no sólo se trata de la prohibición por parte de las plataformas digitales de constituir organismos de representación, sino que también responde a un desinterés

generalizado por la participación colectiva y por la deslegitimación de los sindicatos como representantes de las y los trabajadores. Esto se relaciona con las consecuencias inmateriales de la flexibilidad laboral que generan configuraciones subjetivas marcadas por el individualismo y el miedo a las represalias, lo que, sumado a la banalización de la precarización del trabajo, dificultan la creación de instancias de resistencia colectiva y de contrapoder (Muñoz, 2012: 106).

6. Bibliografía

- Álvarez Cuesta, H. (2018). "La gig economy y la obligación de coordinar la seguridad y salud de sus autónomos". *Revista Jurídica de la Universidad de León*. 5: 83-96.
- Anderson, P. (2003). "Neoliberalismo: un balance provisorio". En E. Sader y P. Gentili (comp.) *La trama del neoliberalismo. Mercado, crisis y exclusión social* (pp. 25-38). Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- Arancibia Fernández, F. (2011). "Flexibilidad laboral: Elementos teórico-conceptuales para su análisis". *Revista de Ciencias Sociales*. 26: 39-55.
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Paidós.
- Bensusán, G. (2020). *Ocupaciones emergentes en la economía digital y su regulación en México*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL.
- Blanco Sepúlveda, O. y Julián Vejar, D. (2019). "Una tipología de precariedad laboral para Chile: la precariedad como fenómeno transclasista". *Revista de la CEPAL*. 129: 99-137.
- Canales Cerón, M. (Coord.-Ed.) (2006). *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios*. Lom.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Paidós.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe y Organización Internacional del Trabajo (2021). "Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina". *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*. (24).
- De la Garza Toledo, E. (2013). "Trabajo no clásico y flexibilidad". *Caderno CRH*. 26(68): 315-330.
- De Stefano, V. (2016). *The rise of the "just-in-time workforce": On-demand work, crowdwork and labour protection in the "gig-economy"*. International Labour Organization.
- Degryse, C. (2019). "Disrupción tecnológica, ¿abandono social?". *El Trimestre Económico*. 86 (344): 1115-1147 <https://doi.org/10.20430/ete.v86i344.995>
- Dunn, M., Munoz, I., y Jarrahi, M. H. (2023). "Dynamics of flexible work and digital platforms: Task and spatial flexibility in the platform economy". *Digital Business*. 3(1): 1-10 <https://doi.org/10.1016/j.digbus.2022.100052>
- Durand, C. (2021). *Tecnofeudalismo: Crítica de la economía digital*. Donostia: La Cebra y Kaxilda.
- Fairwork (2021a). *Fairwork Chile Puntuaciones 2021: Estándares laborales en la economía de plataformas*. Fairwork.
- Fairwork (2021b). *Fairwork UK Ratings 2021: Labour Standards in the Gig Economy*. Fairwork.
- Fairwork (2022). *Fairwork Chile Puntuaciones 2022: Estándares Laborales en la Economía de las Plataformas*. Fairwork.
- Fernández-Trujillo, F. y Gil García, J. (2021). "Mecanismos y dinámicas del trabajo en las plataformas digitales: los casos de Airbnb y de las plataformas de reparto". *Empiria*. 52: 175-198 <https://doi.org/10.5944/empiria.52.2021.31369>
- Gáinza Veloso, A. (2006). "La entrevista en profundidad individual". En M. Canales (coord.-ed.) *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios* (pp. 219-263). Lom.
- Graham, M., y Anwar, M. A. (2019). "The global gig economy: Towards a planetary labour market?". *First Monday*. 24 (4) <https://doi.org/10.5210/fm.v24i4.9913>
- Harvey, D. (2007). *Breve historia del neoliberalismo*. Madrid: Akal.
- Instituto Nacional de Estadísticas de Chile (2023). *Encuesta Nacional de Empleo, ENE: Estadísticas experimentales sobre trabajo a través de plataformas digitales* (en línea). https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/ocupacion-y-desocupacion/publicaciones-y-anuarios/infografias/plataformas-digitales-2.pdf?sfvrsn=87c349ac_19 [consulta 16 de julio de 2024].

- Jara Villarroel, N. (2018). "Del camino de servidumbre al camino de incertidumbre: Reflexiones en torno a las subjetivaciones del trabajo precario". *Revista Sociología del Trabajo*. 94: 111-129 <https://doi.org/10.5209/STRA.63313>
- Julián Vejar, D. (2016). "Una invitación a la sociología pública. La investigación social y la precariedad laboral en Chile". *Revista Austral de Ciencias Sociales*. (30): 75-90. <https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2016.n31-05>
- Köhler, H-D. (2022). "Sindicalismo 'Gig' o la acción colectiva en la economía de las plataformas". *Cuadernos de Relaciones Laborales*: 38(2): 325-343 <https://doi.org/10.5209/crla.78648>
- Lahera Sánchez, A. (2019). "Digitalización, robotización, trabajo y vida: cartografías, debates y prácticas". *Cuadernos de Relaciones Laborales*. 37(1): 249-273. <https://doi.org/10.5209/crla.66037>
- Lehdonvirta, V. (2018). "Flexibility in the Gig Economy: Managing time on three online piecework platforms". *New Technology, Work and Employment*. 33(1): 13-29. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12102>
- Ley 21.431 de 2022. Modifica el Código del Trabajo regulando el contrato de trabajadores de empresas de plataformas digitales de Servicios. Biblioteca del Congreso Nacional, Chile.
- Ley 21.553 de 2023. Regula a las aplicaciones de transporte remunerado de pasajeros y los servicios que a través de ellas se presten. Biblioteca del Congreso Nacional, Chile.
- Morales Muñoz, K. (2020). "La valoración de la flexibilidad y la libertad en el trabajo en apps ¿Los trabajadores de plataforma son sujetos neoliberales?". En K. Hidalgo Cordero y C. Salazar Daza (eds.), *Precarización laboral en plataformas digitales. Una lectura desde América Latina* (pp. 21-36). Friedrich-Ebert-Stiftung Ecuador.
- Muñoz Flores, M. (2012). *La flexibilidad laboral y su impacto en la configuración de subjetividades*. Instituto de Ciencias Alejandro Lipschutz, ICAL.
- Navarro Sustaeta, P. y Díaz Martínez, C. (1994). "Análisis de Contenido". En J. M. Delgado y J. Gutiérrez (eds.) *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (pp. 177-224). Síntesis.
- Organización Internacional del Trabajo (2021). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo*. Organización Internacional del Trabajo.
- Reyes, F. (2022). *La muerte de Héctor: cronología del crimen de conductor desaparecido en Coquimbo* (en línea). <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-de-coquimbo/2022/02/01/la-muerte-de-hector-cronologia-del-crimen-de-conductor-desaparecido-en-coquimbo.shtml> [consulta 28 de agosto de 2023]
- Scasserra, S. y Martínez Elebi, C. (2021). *Digital colonialism. Analysis of Europe's trade agenda*. Transnational Institute.
- Sennett, R. (2005). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Anagrama.
- Señoret Swinburn, A., Rehner, J. y Ramírez Silva, M. I. (2022). "Impacto de la precariedad laboral en la percepción subjetiva del empleo". *Revista de Sociología*. 37(2): 16-32. <https://doi.org/10.5354/0719-529X.2022.69100>
- Serrano Pascual, A. y Fernández Rodríguez, C. (2018). "De la metáfora del mercado a la sinécdoque del emprendedor: la reconfiguración política del modelo referencial de trabajador". *Cuadernos de Relaciones Laborales*. 36(2): 207-224. <https://doi.org/10.5209/CRLA.60694>
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Caja Negra.
- Törnberg, P. (2023). "How platforms govern: Social regulation in digital capitalism". *Big Data y Society*. 10 (1) <https://doi.org/10.1177/20539517231153808>
- Vallas, S. P. y Schor, J. B. (2020). "What do platforms do? Understanding the Gig Economy". *Annual Review of Sociology*. 46: 273-294 <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-121919-054857>
- Woodcock, J. y Graham, M. (2020). *The Gig Economy. A Critical Introduction*. Polity Press.